

Tjänsteuppföljning

Nämnden för Intraservice

Uppföljning av tjänster

Denna tjänsteuppföljningsrapport är en bilaga till nämndens beslut om delårsrapport mars 2025. Rapporten redovisar i detalj kostnaderna per tjänst för budget, prognos samt utfall ackumulerat mars. Kommentarer lämnas till större avvikelser.

Område, mnkr	Delområde	ID och tjänstenamn	Utfall mars	Budget mars	Avvikelse	Prognos 2025	Budget 2025	Avvikelse
Bas och DI	EK	26 - Sammanställda räkenskaper	-0,3	-0,4	0,1	-1,4	-1,7	0,3
Bas och DI	EK	33 - Stöd i ekonomiprocesserna	-10,8	-12,0	1,2	-45,1	-45,4	0,4
Bas och DI	EK	44 - Stöd i budget, prognos och analysprocesserna	-2,2	-2,8	0,6	-10,5	-11,0	0,5
Bas och DI	EK	Summa EK	-13,3	-15,2	1,9	-57,0	-58,1	1,1
Bas och DI	HR	31 - Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa	-0,6	-0,7	0,1	-2,4	-2,5	0,1
Bas och DI	HR	32 - Stöd i arbetet med bemanning	-3,4	-4,5	1,1	-17,5	-17,8	0,4
Bas och DI	HR	34 - Stöd i arbetet med förmåner	-2,6	-2,7	0,2	-10,7	-11,0	0,3
Bas och DI	HR	35 - Stöd i arbetet med LAS-hantering	-0,9	-1,0	0,1	-3,9	-4,0	0,1
Bas och DI	HR	36 - Stöd i arbetet med löneadministration	-18,5	-19,7	1,2	-77,3	-77,9	0,6
Bas och DI	HR	37 - Stöd i arbetet med lönebildning	-0,5	-0,6	0,1	-2,4	-2,4	0,1
Bas och DI	HR	38 - Stöd i arbetet med personaluppföljning	-0,7	-0,8	0,1	-3,1	-3,1	0,1
Bas och DI	HR	39 - Stöd i arbetet med rehabilitering	-1,2	-1,2	0,0	-4,5	-4,6	0,1
Bas och DI	HR	40 - Stöd i arbetet med rekrytering	-1,5	-1,7	0,2	-6,7	-6,9	0,1
Bas och DI	HR	41 - Stöd i arbetet med utbildningsportalen	-1,1	-1,2	0,2	-4,6	-4,8	0,2
Bas och DI	HR	53 - Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar	-0,6	-0,7	0,1	-2,6	-2,6	0,1
Bas och DI	HR	Summa HR	-31,5	-34,9	3,4	-135,6	-137,6	2,0
Bas och DI	KLS	2 - Bildförsörjning	-1,6	-1,9	0,2	-7,0	-7,4	0,4
Bas och DI	KLS	14 - Grafisk manual och mallar	-1,4	-1,6	0,2	-5,9	-6,2	0,3
Bas och DI	KLS	23 - Stöd för dokument- och ärendehantering	-4,4	-6,2	1,9	-24,0	-24,9	1,0
Bas och DI	KLS	25 - Personuppgiftsregister	-1,2	-1,6	0,4	-5,5	-6,1	0,6
Bas och DI	KLS	28 - Stadens intranät	-4,1	-5,6	1,5	-21,5	-21,7	0,2
Bas och DI	KLS	30 - Planering och uppföljning	-1,6	-1,8	0,3	-7,0	-7,3	0,3
Bas och DI	KLS	42 - Stöd för digitalt bevarande	-2,0	-3,1	1,1	-11,7	-12,3	0,6
Bas och DI	KLS	43 - Stöd för informationsredovisning	-0,1	-0,1	0,0	-0,4	-0,4	0,0
Bas och DI	KLS	52 - LIS (Ledning i samverkan)	-3,8	-5,1	1,2	-18,7	-20,1	1,4
Bas och DI	KLS	Summa KLS	-20,1	-27,0	6,8	-101,7	-106,4	4,8
Bas och DI	Digital Infrastruktur	1 - Applikationsplattform	-6,4	-7,2	0,9	-29,8	-30,0	0,2

Bas och DI	Digital Infrastruktur	3 - Databashotell	-3,5	-4,4	0,9	-15,9	-17,9	2,0
Bas och DI	Digital Infrastruktur	4 - Datorhjälpen	-0,5	-0,5	-0,1	-2,0	-2,0	0,0
Bas och DI	Digital Infrastruktur	7 - Domino	-2,2	-2,3	0,0	-9,1	-9,0	-0,1
Bas och DI	Digital Infrastruktur	8 - EA-Arkitektur & Processer	-2,1	-2,3	0,2	-9,8	-9,1	-0,7
Bas och DI	Digital Infrastruktur	10 - E-tjänsteplattform	-0,5	-0,5	0,0	-2,1	-2,1	0,1
Bas och DI	Digital Infrastruktur	12 - Fjärråtkomst	-1,1	-1,5	0,4	-5,3	-6,0	0,7
Bas och DI	Digital Infrastruktur	16 - Identitet och åtkomst	-24,4	-21,4	-3,0	-89,0	-86,6	-2,5
Bas och DI	Digital Infrastruktur	17 - Informationshantering	-1,5	-1,9	0,3	-9,4	-8,3	-1,1
Bas och DI	Digital Infrastruktur	18 - IT-säkerhet	-17,6	-19,6	2,0	-78,7	-78,9	0,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	19 - IT-arbetsplats	-34,4	-34,8	0,4	-138,1	-140,3	2,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	20 - Licens som tjänst	-1,6	-2,6	1,0	-10,2	-10,0	-0,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	21 - Lokalt Nät - LAN	-21,5	-23,1	1,6	-89,4	-93,0	3,5
Bas och DI	Digital Infrastruktur	22 - Office 365	-35,2	-35,1	-0,1	-141,5	-140,3	-1,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	24 - Processautomation	-7,3	-6,4	-0,9	-31,4	-28,7	-2,6
Bas och DI	Digital Infrastruktur	27 - ServiceNow	-1,8	-1,6	-0,2	-7,1	-7,0	-0,1
Bas och DI	Digital Infrastruktur	29 - Stadsnät - WAN	-21,3	-20,0	-1,3	-84,2	-79,6	-4,5
Bas och DI	Digital Infrastruktur	48 - Telefoni	-5,2	-4,0	-1,2	-15,6	-15,9	0,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	49 - Webbapplikationsplattform	-1,8	-2,0	0,2	-7,6	-7,8	0,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	50 - Webshotell	-0,6	-0,6	0,0	-2,6	-2,7	0,1
Bas och DI	Digital Infrastruktur	63 - Digital signering	-0,2	-0,4	0,2	-1,8	-1,6	-0,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	64 - Smart stad	-1,4	-1,5	0,1	-5,5	-6,3	0,8
Bas och DI	Digital Infrastruktur	65 - Teknisk e-post	-1,0	-1,3	0,3	-5,2	-5,4	0,2
Bas och DI	Digital Infrastruktur	Summa DI	-193,1	-195,0	1,8	-791,4	-788,3	-3,1
Bas och DI		Summa Bastjänster & Digital Infrastruktur	-258,1	-272,0	13,9	-1 085,7	-1 090,5	4,9
Övrigt	Förändringsinitiativ		-4,3	-6,8	2,5	-24,6	-27,1	2,5
Övrigt	Övriga tjänster		-84,6	-88,3	3,7	-348,1	-352,1	4,0
Övrigt	Kommunbidrag		-8,7	-10,1	1,3	-38,2	-39,4	1,2
	Total		-355,7	-377,1	21,5	-1 496,6	-1 509,2	12,6

Gemensamma tjänster - kommentarer

EK

Avvikelserna vad gäller tjänstekostnaderna är positiva vad gäller såväl utfall som prognos. En bidragande orsak är överskottet som finns inom personalkostnader på områdesgemensam nivå där verksamhetsoverheaden som fördelas ut ger en positivt effekt till samtliga tjänster. Detta då utöver de vakanser som finns inom respektive tjänst.

Inom tjänsten ”44 - Stöd i budget, prognos och analysprocesserna” har leverantören fortsatt utmaningar att erbjuda konsultstöd i det utvecklings- och förändringsarbete som vi vill driva och är något som avspeglas i det positiva kostnadsutfallet per mars och även något i prognos på helåret.

Vad gäller tjänsten ”33 - Stöd i ekonomiprocesserna” och projektet upphandling av nytt ekonomisystem var konsultinsatserna och därmed kostnaderna lägre i början av året för att sedan bedömas öka i omfattning under resterande del av året. Vilket också framgår i avvikelserna mellan utfall +1,2 Mkr och prognos +0,4 Mkr.

HR

Verksamhetsområde HR visar generellt lägre kostnader på alla tjänster för såväl utfall som prognos. Avvikelser mycket kopplat till frånvaro och vakanser i väntan på rekryteringar. Samtliga tjänster visar positiva avvikelser, men tjänsterna ”32 - Stöd i arbetet bemanning” och ”36 - Stöd i arbetet med löneadministration” står för den större delen. Gällande upphandling av IT-stöd för tjänsten ”32 – Stöd i arbetet med bemanning” har projektet förskjutits något i tid. Även prognosen visar på något minskade kostnader på helheten.

KLS

Verksamhetsområde Kommunikation, ledning och styrning redovisar kostnadsminskningar i samtliga tjänster i både utfall +6,8 Mkr, och prognos +4,8 Mkr. Detta främst med anledning av lägre resursutnyttjande än planerat i form av personal och konsulter:

52 - LIS (ledning i samverkan): LIS är en tjänst i avveckling och här har åtgärder vidtagits som minskar kostnaderna tidigare än planerat. +1,2 Mkr i utfall och +1,4 Mkr i prognos.

23 - Stöd för dokument och ärendehantering: Uppbyggnad av förvaltningsorganisation pågår. +1,9 Mkr i utfall och + 1,0 Mkr i prognos

25 - Personuppgiftsregister: Vi avvaktar specificering av behovet inom informationssäkerhet innan tillsättning av resterande personalresurs under året. +0,4 Mkr i utfall + 0,6 Mkr i prognos.

28 - Stadens intranät: Lägre konsultkostnader än planerat under årets första månader, bland annat beroende på omprioritering av utveckling inom tjänst +1,5 Mkr i utfall. Projektmålen bedöms kunna nås till en lägre kostnad, + 0,2 Mkr i prognos.

42 - Stöd för digitalt bevarande: Projektmålen bedöms kunna nås till en lägre kostnad. +1,1 Mkr i utfall och +0,6 Mkr i prognos.

Tjänsterna ”2 – Bildförsörjning”, ”14 - Grafisk manual och mallar” samt ”30 - Planering och uppföljning” lämnar alla en liten positiv avvikelse i såväl utfall som prognos. Generellt sett då beroendes på vakanser inom verksamhetsområdet.

Förändringsinitiativ

HR och KLS

Prognosen visar på ett överskott, som primärt avser ”61 – KLS Ledning styrning och utveckling” som har projekt som inte kommer nyttja samtliga medel på grund av lägre konsultkostnader.

Övriga tjänster

EK

På ansvarsnivå inom EK har vi tidigare år hanterat bolagskonsolideringen till ekonomitjänsterna.

Konsolideringen som projekt är avslutat och budgeterade intäkter och kostnader kommer inte att falla ut under 2025. Nettoresultatet blir därmed noll, och redovisad kostnadsavvikelse i prognos blir ca +3,3 Mkr.

HR

Center för Ledarutveckling (CLU) har en positiv kostnadsavvikelse på såväl utfall som prognos. Detta är en verksamhet som varierar över tid beroende på efterfrågan från våra kunder. Här finns även vakanser och frånvaro.

KLS

”Stöd för hållbarhetsrapportering”. Ej med i budget. Uppdrag som direkt finansieras av miljöförvaltningen och Stadshus AB. Ökade intäkter täcker de ökade kostnaderna.

”Stöd i processarbete” beror avvikelser på vakanser.

”RPA” beror på lägre efterfrågan och därmed allokerar vi om resurser från tjänsten. Ger en positiv kostnadseffekt.

För ”Visuell kommunikation” har vi minskade personalresurser. Det räcker dock inte för att täcka upp intäktsförlust till följd av lägre efterfrågan på tjänsten under årets första månader. Totalt prognosticeras ett underskott på tjänsten.

Kommunbidrag

EK

Inga avvikelser att rapportera.

HR

Lägre kostnader vad gäller såväl utfall som prognos. Prognosen ger ett kostnadsöverskott vilket delvis beror på att ett uppdrag, ”Morgondagens chef” tillkommit. Det är i dagsläget oklart om full leverans kan ske enligt plan, detta på grund av sent beslut samt frånvaro. Prognosens innefattar även lägre kostnader inom uppdraget Karriärcenter pga. frånvaro. Hållbart arbetsliv har minskade kostnader gentemot budget då licenskostnaden för LinkedIn har minskat vid senaste avtalsförändringen.

Digital infrastruktur - kommentarer

Nedan redovisas de väsentligaste avvikelserna mellan budget och faktiskt utfall för perioden. Förklaringarna grundar sig främst i förändrade förutsättningar kopplade till utvecklingsarbete, rekrytering, efterfrågan samt externa faktorer som påverkat kostnaderna. Kommentarer har endast lämnats för de tjänster där avvikelserna uppgår till ± 10 procent eller mer.

- 1-Applikationsplattform: Vidareutveckling har inte inletts under perioden. Infrastrukturkostnaderna är lägre än budgeterat, främst till följd av minskad tillväxttakt av lagring och backup.
- 3-Databashotell: Rekrytering har avvaktats, vilket tillsammans med lägre efterfrågan på nya tjänsteerbjudanden medfört minskade kostnader för licenser och support.
- 10 - IT Säkerhet: Minskad användning av konsulter inom tjänsten har medfört lägre kostnader.
- 12 – Fjärrråtkomst: Ersättningsrekryteringar har försenats, vilket bidragit till lägre personalkostnader. Även licenskostnaderna har minskat till följd av ett något lägre användande inom stadens verksamheter.
- 16-Identitet och åtkomst: Utvecklingsarbetet har haft hög takt under perioden, kopplat till lanseringen av BOK och IAM Självservice.
- 17-Informationshantering: Planerad rekrytering har skjutits fram på grund av osäkerhet kring förändrade leverantörsförhållanden.
- 20-Licens som tjänst: Rekryteringsinsatser har försvårats av brist på kandidater med rätt kompetensprofil
- 24-Processautomation: Kostnaderna har ökat till följd av ökat användande inom staden av Mina Meddelanden samt nya avgifter från nationell leverantör tillkommit (DIGG).
- 27-ServiceNow: Licenskostnaderna har ökat i takt med ett ökat användande. Omförhandling av leverantörsavtal pågår.
- 48-Telefoni: Upphandling av nytt avtal har inletts under perioden.
- 63-Digital signering: Planerade rekryteringar har avbrutits på grund av svårigheter att hitta kandidater med rätt kompetensprofil.

Nedan redovisas de väsentligaste avvikelserna mellan budget och prognos, vilka främst är kopplade till förändringar i rekrytering, efterfrågan på tjänster samt externa kostnads-förutsättningar. Kommentarer har endast lämnats för de tjänster där avvikelserna uppgår till ± 10 procent eller mer.

- 3-Databashotell: Rekrytering har avvaktats till följd av lägre efterfrågan på nyligen lanserade tjänsteerbjudanden. Detta har även medfört lägre kostnader för licenser och support-avtal än budgeterat.
- 12 – Fjärrråtkomst: Ersättningsrekryteringar har försenats, vilket bidragit till lägre personalkostnader. Även licenskostnaderna har minskat till följd av ett något lägre användande inom stadens verksamheter.
- 17-Informationshantering: Planerade rekryteringar har ersatts med konsulter på grund av osäkerhet kring förändrade leverantörsförhållanden. Detta ger flexibilitet i resursanvändningen under rådande förutsättningar.
- 20-Licens som tjänst: Rekryteringsinsatser har försvårats av brist på kandidater med rätt kompetensprofil
- 24-Processautomation: Kostnaderna för utskrifter och porto har ökat jämfört med budget, vilket främst beror på ett ökat användande av Mina Meddelanden inom staden samt tillkommande kostnader från den nationella leverantören DIGG.
- 63-Digital signering: Konsulter har anlitats i stället för planerade rekryteringar för att möta en högre efterfrågan på tjänsten. Rekryteringsinsatser har försvårats av brist på kandidater med rätt kompetensprofil.
- 64-Smart stad: Rekrytering sker med viss återhållsamhet till följd av långa ledtider i införsäljning till kund, vilket påverkar behovet av personalförstärkning i nuläget.

Förändringsinitiativ

Budgetavvikelsen avser till största del på grund av försening i start av vissa initiativ.

Övriga tjänster

Större övriga tjänster avser Klient som tjänst, Förmedling licenser och e-tjänstkort. Dessa tjänster står för ca 50% av volymen på övriga tjänster. Tillkommer gör interna tjänster till Demokrati- och medborgarservice samt Inköp och upphandling, ca 12% av volymen. Specifika avtal finns för andra tilläggstjänster, där Framtiden-leveransen och Mobilt arbetssätt till välfärds-förvaltningarna är två av dessa större tjänster.

Övriga tjänster som helhet visar i stort ett utfall som budget per mars samt prognos för helåret som budget. Dessa tjänster är dock svåra att prognosticera då det inte fullt ut finns tecknade avtal eller att det inte i

dagsläget är möjligt att veta framtida försäljningsvolymen. Dessutom har vi tidigare i rapporten beskrivit hur konsoliderings-projekt kan generera ökade kostnader om planen förskjuts eller andra oplanerade händelser eller kostnader uppkommer.