



Delårsrapport aug 2024- nämnder och styrelser

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunledningen.....	5
2.1	Verksamhetens utveckling.....	5
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling ...	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	6
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	8
2.2.1	Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.	8
2.2.2	Segregationen i Göteborg ska brytas.	9
2.2.3	Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.	9
2.2.4	Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.	10
2.2.5	Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.	10
2.2.6	Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.	11
2.2.7	Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.	12
3	Övrig uppföljning till kommunledningen	14
3.1	Väsentliga personalförhållanden	14
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR- perspektiv (nämnder)	14
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	14
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning - Uppföljning av Göteborgs Stads plan för kompetensförsörjning 2024- 2026	15
3.2	Ekonomisk uppföljning	15
3.2.1	Resultatredovisning i sammandrag - nämnder	16
3.2.2	Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser	18
3.2.3	Utfall till och med perioden	19
3.2.4	Prognos	19
3.3	Uppföljning av budgetavvikelser.....	20
3.3.1	Förvaltningens förslag till åtgärder.....	20
3.3.2	Uppföljning av beslutade åtgärder	20
3.4	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	20
3.4.1	Uppföljning avtalssamverkan	20
3.4.2	Övriga beslut och/eller uppdrag	20

4	Styrinformation till nämnden	24
4.1	Ekonomiska utmaningar 2024 och framåt	24
4.2	Riskbild och internkontrollplan	25
4.3	Mål och aktiviteter	27
4.3.1	Kund och ägare	27
4.3.2	Process	29
4.3.3	Medarbetare	30
4.3.4	Ekonomi	31
4.3.5	Hållbarhet	31
5	Redovisning av nämndens uppdrag	33
6	Bilagor	37

Bilagor

Bilaga 1: Uppföljning av samlad riskbild och internkontroll aug 2024

Bilaga 2: Uppföljning av bastjänster och digital infrastruktur samt pågående förändringsinsatser till delårsrapport aug 2024

Bilaga 3: Uppföljning av portfölj- och projektstyrning till delårsrapport aug 2024

1 Sammanfattning

Under 2024 har stadens gemensamma tjänster och digitala infrastruktur levererats utan större driftstörningar och mindre störningar har åtgärdats på ett effektivt sätt.

Intraservice har nu kundavtal med alla förvaltningar och med 40 procent av bolagen. Den största anledningen till att resterande bolag inte vill teckna avtal är otydligheten i ansvarsfrågan gällande personuppgifter, samt frågor kopplat till informationssäkerhet. Intraservice har fortsatt arbete med stadsledningskontoret för att reda i personuppgiftsansvaret, samt har etablerat och har framdrift i ett flerårigt projekt för att Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete.

Förvaltningen följer utvecklingen inom AI-området på ett antal olika sätt i syfte att skapa förutsättningar för staden att nyttja ny teknik för att möta framtidens utmaningar. Förvaltningen driver tillsammans med stadsledningskontoret ett arbete med att utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera stadens processer.

Intraservice har inrättat ett AI-forum för att öka kapaciteten i att stödja stadens förvaltningar och bolag, då efterfrågan är stor. Förvaltningen driver stadens deltagande i det nationella projektet Gemensam digital assistent för offentlig sektor där den första etappen har fokuserat på en digital assistens som testas i hemtjänsten.

Förvaltningen har tagit fram ett ramverk och ändamålsenlig styrning för stadens IT- och verksamhetsarkitektur, i samarbete med förvaltningar och bolag. Förutom generella utbildningar och verktyg så har förvaltningen i år särskilt bistått äldre- samt vård och omsorgsförvaltningen och Higab med verktyg och struktur för att kunna verksamhetsutveckla på ett effektivare sätt.

Intraservice har under året slutfört arbetet med att stötta införandet av det interna Digitala navet i stadens verksamheter. Dessutom har förvaltningen inlett förarbete för att konkurrensutsätta ett antal av stadens system för ekonomihantering, rekrytering samt bemanning. Dessa tjänster stödjer stadens arbetssätt och ska förenkla det dagliga arbetet för chefer och medarbetare. Då det finns ett begränsat antal leverantörer på marknaden som kan leverera till en kommun av Göteborgs storlek och komplexitet påverkas möjligheten till konkurrensutsättning och det i sin tur kan påverka det ekonomiska utfallet.

Intraservice har erbjudits rollen som Lead Partner i ett EU-projektet, Citiverses Uniting and Inclusivness (CU,) där målet är att vidareutveckla Göteborgs Stads digitala tvilling så att den kan hjälpa besökare med särskilda behov att planera sin Göteborgs-vistelse. Stadsbyggnadsförvaltningen och Göteborg & Co är de största intressenterna från staden.

Intraservice har i samarbete med kunder och stadsledningskontoret under året utvecklat arbetet utifrån Göteborgs Stads riktlinje för styrning samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Detta har lett till mer kvalitativa underlag och mer samsyn kring förväntningar.

2 Väsentlig styrinformation till kommunledningen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2022	Utfall 2023	Utfall perioden 2024	Prognos helår 2024
Antal tjänster			44	44
Tecknade kundavtal förvaltningar		100%	100%	
Tecknade kundavtal bolag		40%	40 %	
Nöjd kund index	66,9	-	-	80
Antal incidenter lösta inom Service Level Agreement snitt	-	75%	84%	85%
Antal Major Incidents		60	15	
Konsolideringsgrad bastjänster		-	35%	

Intraservice levererar 44 tjänster till stadens förvaltningar och bolag 2024,19 gemensamma tjänster, 21 tjänster inom digital infrastruktur och 4 tillägg- eller specialisttjänster.

Förvaltningen har nu tecknat kundavtal med samtliga av stadens förvaltningar och 40 procent av bolagen, vilket storleksmässigt innebär att drygt 94 procent av Intraservice leveranser är formellt avtalade med kund. Den största anledningen som har uppgetts av de som inte vill teckna kundavtal är osäkerheter kopplade till personuppgiftsansvaret och informationssäkerhet. Intraservice har fortsatt arbete tillsammans med stadsledningskontoret för att reda i personuppgiftsansvaret samt ett flerårigt projekt för att utveckla systematiskt informationssäkerhetsarbete.

Förvaltningen kommer att genomföra nya Nöjd-kundundersökningar (NKI) i oktober- november 2024, för att följa utvecklingen från mätningarna som gjordes 2022.

Intraservice följer upp efterlevnad av avtalade servicenivåer (SLA). Lösningssgraden avseende incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdstider för incidenter. Mätningen av lösningssgraden i snitt har under året ökat från 75 procent till 84 procent.

Under det första halvåret har det inträffat 3926 incidenter varav 15 allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter vilket är en markant minskning från samma period

föregående år.

- 7 bastjänster (35%) är fullt konsoliderade vilket innebär att samtliga av stadens 52 interna kunder nyttjar tjänsten

- 19 bastjänster (95%) har minst hälften av stadens 52 interna kunder

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Intäkter, inklusive kommunbidrag	4,5%	4,7%
Personalkostnader	3,2%	3,5%
Konsultkostnader	-4,3%	-3,0%
IT-program, IT-tjänster, hyra och leasing av IT-utrustning	12,8%	13,8%
Övriga kostnader	6,7%	-16,2%

Verksamhetsutvecklingen mellan åren är ett resultat av stadens behov av planerade förändringar inom de tjänster som förvaltas och utvecklas inom Intraservice och behov av utökningar av antalet tjänster inför 2024. I dialogen med Strategisk samordningsgrupp inför varje verksamhetsår sammanfattas dessa behov och förändringar utifrån kundernas behov inför kommande år. Dokumentet "Årlig analys" är resultatet av denna dialog där förändringar beskrivs i detalj.

I ovan tabell innefattas både kostnadsutveckling för förvaltning och utveckling, vilket innebär att enskilda års utvecklingskostnader påverkar analysen av kostnadsutvecklingen för till exempel konsultkostnader.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

PAUS I KONSOLIDERINGEN AV FRAMTIDEN
Orsak till att avvikelserna uppstått
Framtiden meddelade i maj månad att de vill stoppa det påbörjade projektet, som tidigare beslutats att genomföra. Det fanns inga tekniska hinder som motiverade ett stopp.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Förvaltningen har inte verifierat konsekvenser för de verksamheten är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Medarbetarna inom Framtidens IT som redan finns på Intraservice upplever en uppgivenhet kring stoppade projekt och att utvecklingen av den tekniska miljön inte sker
Ekonomiska konsekvenser
Stadens investerade personalresurser och tid går förlorad
Vidtagna åtgärder
De skäl som angavs för att stoppa projektet och piloten, har förvaltningen bemött och kommunicerat till Framtiden. Förvaltningen har via tjänsteutlåtande redogjort för nämnden om status. Förvaltningen och projektet inväntar besked från Framtiden avseende en fortsättning. Dialog mellan Framtiden och förvaltningen pågår på ledningsnivå.

FÖRSENINGAR I TELEFONIPROJEKTET
Orsak till att avvikelse uppstått
Vid två tillfällen har upphandling avbrutits på grund av: - Stadens kravbild har varit för ambitiös - Svaren från leverantörerna motsvarande inte önskad kostnadsbild
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Att vi inte får till önskad funktionalitet på plats i tid Risk för att vi inte får till ett nytt avtal i tid
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Missnöje med att inte kunna leverera önskad service
Ekonomiska konsekvenser
Omtag i eventuell ytterligare ny upphandling medför ökade kostnader
Vidtagna åtgärder
Risker: Risk för överklagan och att inte få svar Åtgärder för att begränsa riskerna: Kravbilden är reviderad. Intraservice har utvecklat och tätare samarbete mellan förvaltningen för Inköp och upphandling och vi deltar nu i stadens telefoniupphandling som leds av förvaltningen för inköp och upphandling.
KUNDER SOM INTE VILL BETALA
Orsak till att avvikelse uppstått
Dialog har pågått med Liseberg AB sedan 2022 angående Intraservice utdebitering av Intraservice tjänster till Liseberg AB. Liseberg har inte betalat för utdebiterade tjänster sedan mitten 2022 och hänvisar till pågående dialog om genomgång av bolagets nyttjande av tjänsterna samt synpunkter på de fördelningsnycklar som används. Intraservice har under en längre tid bemött frågor och synpunkter från bolaget och bedömer att ingen mer information är tillgänglig. Under 2022 skedde utdebiteringen av de kommungemensamma tjänsterna utifrån dåvarande beslutad styr- och finansieringsmodell. Från 2023 infördes den nya beslutade styrmodellen och från detta datum sker debitering av Bastjänster och Digital infrastruktur. Principen för Intraservice debitering av tjänsterna utgår från de av kommunfullmäktige centralt beslutade riktlinjerna för respektive styrmodell. Beslutsdokumenten beskriver Intraservice leverans av staden-gemensamma processer, funktioner, system i form av tjänster och nyttjande, prissättning och fördelning av kostnaderna för dessa. Prissättningen baseras på fördelningsnycklar och framtagandet av fördelningsnycklarna för IT-tjänster har skett i Tjänsteforum under 2022 som en förberedelse till införandet av den nya styrmodellen 2023.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Förvaltningen har inte verifierat konsekvenser för de verksamheten är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Förvaltningen har inte verifierat konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Ekonomiska konsekvenser
Intraservice har redovisat hela beloppet som en fordran på Liseberg AB samt Liseberg AB har motsvarande skuld uppbokad. I det fall Liseberg inte betalar fordran kommer en förlust uppstå hos Intraservice som inte har täckning för en sådan kostnad och ett underskott kommer uppstå. Intraservice kommer då tvingas till åtgärdsplaner inom förvaltningen enligt stadens ekonomiska riktlinjer.
Vidtagna åtgärder

Intraservice anser att fakturerade tjänster för perioden 2022-2024 har skett på det sätt som beskrivits i de beslutade dokumenten, och att de fördelningsnycklar och volymer som är kopplade till nycklarna är representativa för den kostnadsfördelningen som skett. Intraservice har kommunicerat detta till Liseberg AB.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.

Förvaltningen arbetar för en jämlik och trygg stad bland annat genom att förvalta och utveckla tillgängliga tjänster och digital infrastruktur som bidrar till en god och likvärdig service, och strävar efter en god informationssäkerhet- och dataskyddskultur. Förvaltningen arbetar kontinuerligt och på olika sätt med att utveckla säkerheten i våra leveranser och att förstärka förmågan att skydda mot samt upptäcka och bevaka hot och sårbarheter.

Intraservice har precis signerat Göteborgs Stads deltagande i ett EU-projekt, "Citiverses Uniting and Inclusivness" (CU) för att vidareutveckla Göteborgs Stads digitala tvilling så att genom en virtuell prototyp av staden genom AI och avancerad visualisering kan hjälpa besökare med särskilda behov att planera sin vistelse i Göteborg. Intraservice samordnar projektet, men gör det i nära samarbete med stadsbyggnadsförvaltningen och Göteborg o CO samt flera andra svenska och utländska aktörer.

Förvaltningen utvecklar stadens digitala arkivsystem och bevarande samt tillgängliggör allmänna handlingar som är en grundsten för demokratin. Tjugoen förvaltningar och bolag nyttjar nu den nya tjänsten Stöd för dokument- och ärendehantering i Ciceron. Den nya tjänsten innebär att organisationerna nu arbetar enligt ett gemensamt arbetssätt, där bland annat en bedömning görs redan vid registrering om en inkommen handling ska föras över till ett e-arkiv för att bevaras. Detta underlättar utlämnade av allmänna handlingar till allmänheten idag och i framtiden, vilket bidrar till öppenhet och transparens för Göteborgs Stad.

Förvaltningen tillhandahåller stöd för nämnder och styrelser att genomföra nämndmöten på distans och digital signering, så att även personer som inte kan närvara på plats kan delta i det politiska arbetet.

Fortsatt utveckling och ökat användande av tjänsterna mina meddelanden och Säker Digital Kommunikation (SDK) bidrar med till nytta för staden. Användningen av mina meddelanden ökar exempelvis då det nya systemet för politisk ärendehantering, Ciceron, ansluter till tjänsten. En motsvarande tjänst, Säker Digital Kommunikation (SDK), har utvecklats och är klar för pilot på förvaltning. Det innebär att staden ansluter till nationell infrastruktur för säker digital kommunikation mellan myndigheter. Detta kommer att generera ett antal nyttor för staden så som mer effektivt informationsutbyte, ökad datasäkerhet, bättre integritetsskydd och kostnadsbesparingar.

Genom visuell kommunikation tillhandahåller vi foton, illustrationer och animationer som är normmedvetna och kvalitetssäkrade ur tillgänglighetsperspektiv och en stad för alla.

Tillsammans med andra aktörer i staden har förvaltningen utvecklat en metod för normkreativitet i innovationsprocessen för mer inkluderande, jämställda och jämlika lösningar.

2.2.2 Segregationen i Göteborg ska brytas.

Intraservice bidrar till detta mål genom förvaltning och utveckling av gemensamma tjänster och digital infrastruktur. Genom dessa bidrar vi till minskad och mer effektiv administration i staden, möjlighet till bättre dataanalys inom stadens verksamheter och möjlighet för förvaltningar och bolag att se visuella flöden och kopplingar inom processer och arbetsflöden samt till andra förvaltningar eller myndigheter.

Förvaltningen levererar tjänster inom visuell kommunikation och i den tekniska plattformen goteborg.se som skapar förutsättningar för göteborgarna att ta del av information om sina demokratiska rättigheter och den service och tjänster som Göteborgs Stads verksamheter erbjuder utifrån ett inkluderande och normkritiskt förhållningssätt. Inom ramen för detta arbetar vi tillsammans med andra förvaltningar att använda ett medvetet med ett lättillgängligt språk samt analys och bildutbud för att spegla befolkningen i Göteborg.

Intraservice levererar fritt Wifi i flera delar av staden, på uppdrag av enskilda förvaltningar, vilket skapar förutsättningar för digital kommunikation för fler göteborgare. Ägarskap kring och finansiering av denna tjänst behöver utredas för att vi fortsatt ska kunna leverera och utveckla den långsiktigt.

Vi bidrar till Göteborgs Stads processer och systemstöd för kompetensbaserad, normkritisk rekrytering, ett perspektiv som också är med i kommande förstudie för nytt rekryteringsverktyg. Detta kan motverka diskriminering och skapa förutsättningar för fler göteborgare som söker arbeta inom Göteborgs Stad.

Fler exempel som beskrivs under målet om att "Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet" bidrar även till detta mål.

2.2.3 Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.

Förvaltningen arbetar med omvärldsbevakning, utvecklande av automatisering, utforskar kring AI i syfte att hjälpa verksamheterna att se möjligheter med ny teknik och i hur vi behöver förändra arbetssätt, processer med mera kopplat till att kunna kompetensförsörja genom digitalisering.

Ett exempel på genomförd aktivitet är att Intraservice nyligen tillsammans med Demokrati och medborgarservice samt Stadsledningskontoret arrangerade ett "lärlabb" för stadens olika verksamheter där de gavs möjlighet att ta del av exempel på visualisering, datadriven organisation, automatisering och AI. Aktiviteten skedde i samarbete med AI Sweden och Visual Arena och där det gemensamma budskapet var att vi behöver tänka nytt och möta behoven tillsammans, med fokus på de vi är till för.

Under våren har en förstudie genomförts i syfte att i nästa steg konkurrensutsätta stadens IT-stöd för rekrytering. Förstudien har inhämtat behov från stadens verksamheter. Den utvecklade tjänsten ska göra det enkelt att söka stadens lediga tjänster och rekryterande chefer ska ha ett enkelt systemstöd som stödjer kompetensbaserad rekrytering.

I kompetensförsörjningsplanen som gäller perioden 2024–2026 anges Intraservice som ansvariga, som egen förvaltning eller i samarbete med andra, för fyra aktivitetsområden.

1. Öka utvecklingstakten av digitala lösningar som effektiviserar samt

- förenklar administrativa processer inom HR-området.
2. Genomföra riktade insatser för att nå högstestuderande till semestervikariat och bemanningsenheter i stadens verksamheter.
 3. Ta fram målgruppsanpassad digital introduktion för elever till och med gymnasienivå som används i samband med exempelvis prao och lovjobb.
 4. Utöka antalet platser och se över fördelningen av platser i programmet Morgondagens chef.

Intraservice kommer att leverera inom alla dessa områden och kommer att återrapportera i samband med årsrapporten för 2024.

2.2.4 Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.

Intraservice har en indirekt påverkan genom förutsättningsskapande tjänster.

Framtidens smarta städer bygger i hög grad på digitalisering och samordning av stora mängder data. Intraservice arbetar med att ta fram en City information platform (CIP), en grundsten för att hantera stora mängder data, där informationen är samlad på ett strukturerat och användbart sätt. Det finns också behov i staden av att etablera en sammanhållen tjänst som säkrar arbetssätt, informationssäkerhet och en sammanhållen informationsarkitektur inom detta område.

Projektet tar fram en Internet of things (IoT)-plattform för att kunna hantera sensorer och sensordata enligt standardiserade modeller, samt tillhandahålla data från sensorer eller andra datakällor till system inom Göteborgs Stad.

Intraservice samordnar uppdraget kring geodata och bidrar med att utveckla den digitala tvillingen som i sin tur skapar förutsättningar för simulering för de stadsbyggande förvaltningarna för att planera och bygga staden utifrån det aktuella målets intentioner.

Att göra data tillgängligt på ett strukturerat sätt är även en förutsättning för att ta nästa steg inom artificiell intelligens (AI) och innovation.

Förvaltningen bidrar också till det digitala Göteborg genom stadsnätet, fritt publikt wifi och annan digital infrastruktur som bidrar till en hållbar och levande storstad.

2.2.5 Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.

Förvaltningen har påbörjat planera för insatser kopplat till nya EU-direktivet CSRD, agenda 2030 och Göteborgs Stads egen budget och har under året arbetat med kommunfullmäktiges inriktning om att integrera hållbarhetsperspektiven i ordinarie uppdrag.

Hållbarhet är en naturlig del i våra inköp och avrop, med stöd av våra ramavtal. Krav ställs vid inköp och upphandling om återanvändning, resurssnålhet, avfallshantering. Strävan efter cirkulära lösningar står även inskrivet i våra interna anvisningar och rutiner för inköp.

Intraservice arbetar för klimatomställning främst med fokus på att bidra till att skapa hållbara tjänster och cirkulära lösningar. Bland annat arbetar förvaltningen med hållbar IT till exempel genom livscykelhantering av stadens datorer, surfplattor och till viss del mobiler. Även tjänsterna samordnad utskriftshantering bidrar till färre och mer kontrollerad utskriftshantering. Minskad energianvändning

sker bland annat genom förvaltningens datahallar och självbetjäningsalternativ, e-utbildningar och distansmöten bidrar till mindre transporter och pappersförbrukning.

Av stadens datorer inom som tillhanda hålls från tjänsten IT-arbetsplats, är nittio procent Klient som tjänst. Detta innebär att vi får förenklad administration och logistik, mer kvalitativ livscykelhantering och bättre kontroll. Fortsatt konsolidering till gemensam digital infrastruktur bidrar till hållbarhetsmålen inom samtliga dimensioner.

Numera kan Göteborgs Stad göra utskick digitalt i stället för med vanlig post. Det förkortar handläggningstider och sparar porto, papper och kuvert. Fortsatt utveckling och ökat användande av tjänsterna mina meddelanden och Säker Digital Kommunikation bidrar med nytta för staden. Säker Digital Kommunikation, har utvecklats och är klar för pilot på förvaltning. Det innebär att staden ansluter till nationell infrastruktur för säker digital kommunikation mellan myndigheter. Detta kommer att generera ett antal nyttor för staden som minskat behov av fysisk arkivering samt mer effektivt informationsutbyte. Något som också bidrar till kostnadsbesparingar på miljontals kronor för staden.

Intraservice utvecklar även en metod för beräkning och synliggörande av hållbarheten i tjänsterna, med start inom hållbar IT. Detta kommer att bidra till att både våra kunder och vi själva som förvaltning bland annat kommer få bättre koll på vår miljö- och klimatpåverkan.

Internt arbetar Intraservice med återanvändning av telefoner, headset och möbler. Vi har enbart fossilfria bilar och medarbetarna har tillgång till elcyklar, kollektivtrafikkort, styr & ställ och resfria möten. Dessutom är förvaltningen en cykelvänlig arbetsplats.

Förvaltningen bidrar till viss del att främja biologisk mångfald, genom att köpa ekologisk kaffe, te och frukt.

2.2.6 Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.

Intraservice bidrar indirekt till målet genom de tjänster och den digitala infrastruktur som vi utvecklar på uppdrag av förvaltningar och bolag. Vi bidrar till nya arbetssätt och kompetensförsörjning, för att klara välfärdens utmaningar med bland annat ny teknik och automatisering.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt och på olika sätt med att utveckla säkerheten i våra leveranser och att förstärka förmågan att skydda mot samt upptäcka och bevaka hot och sårbarheter.

Genom ansvaret för Göteborgs Stads gemensamma riktlinjer kring arkitektur och vår digitala infrastruktur bidrar vi till att göteborgarna ska kunna ta del av välfärdstjänsterna på ett säkert och effektivt sätt. Då arbetet med stadengemensam verksamhets- och IT-arkitektur är under etablering har det varit en viktig del att höja kompetensen genom utbildningar för deltagare från stadens förvaltningar och bolag. Dessutom har förvaltningen särskilt bistått med expertis, råd och stöd till äldre- samt vård och omsorgsförvaltningen och Higab med verktyg och struktur för att de ska få bättre förutsättningar att mer kunna verksamhetsutveckla mer effektivt.

Inom geografiska data för kartor och positionering så fortsätter förvaltningens samordning i staden. Arbetet med att ta fram en målarkitektur tillsammans med

tjänster för att öka synergier och nyttor för staden stäms av i ett gemensamt geodataforum. Detta ska i förlängningen bidra till bättre och mer effektiv service utifrån behoven hos boende, besökare och företagare i Göteborg.

Förvaltningen bidrar också till digitala verktyg som bidrar till att skapa goda förutsättningar för undervisning i förskola och skola.

I det nationella projektet Gemensam digital assistent för offentlig sektor som leds av AI Sweden driver Intraservice Göteborgs Stads deltagande. Tillsammans med Äldre och vård och omsorgsförvaltningen utforskas området där träning sker av en digital assistent för hemtjänsten. Det långsiktiga syftet är att hemtjänstmedarbetare snabbt och enkelt snabbt ska kunna söka råd och information som kan bidra till att göteborgarna får mer en kvalitativ omsorg som möter deras behov. Projektet drivs tillsammans med Kungsbacka och Tjörns kommun, samt VGR, region Halland och Skåne.

Dessutom kommer Intraservice på sikt att kunna bidra genom arbetet inom ramen för våra kommunfullmäktigeuppdrag att hjälpa staden att sänka sina IT-kostnader, vilket i sin tur kan ge mer resurser till att utföra kärnuppdragen.

2.2.7 Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.

Genom Intraservices leveranser och digitala infratrunktur strävar förvaltningen efter att göra det enklare att arbeta i Göteborgs Stad, genom effektivare processer och mer lättanvända system. I den särskilda samverkansgruppen för digitalisering, som leds av stadsledningskontoret, säkerställs att förändringar av digitala tjänster bidrar till en god arbetsmiljö för stadens medarbetare. Inför förändringar i IT-stöd eller vid införande vid nya genomförs riskbedömningar tillsammans med fackliga organisationer för att fånga upp eventuella risker för arbetsmiljön.

Intraservice tjänster ska bidra till att chefer får stöd för att ta sitt arbetsmiljöansvar. Under hösten kommer en förstudie genomföras för att fånga stadens behov av stöd för att arbeta med medarbetare som är i rehabilitering. Under nästa år kommer det nuvarande IT-stödet att konkurrensutsättas.

Kommunfullmäktige fattade beslut 2022 om en reviderad inriktning gällande personalförmåner. Det innebär att harmonisering inom staden ska definieras så att det ekonomiska värdet på personalförmåner ska vara likvärdigt för alla medarbetare, men att utbudet av personalförmåner till viss del får variera mellan olika förvaltningar och bolag. Personalvårdsförmåner ska rikta sig till samtliga medarbetare och friskvårdsbidraget ska vara samma belopp för samtliga medarbetare.

Intraservice har säkerställt att höjningen av friskvårdsbidraget är genomfört inom stadens verksamheter och arbete pågår tillsammans med Stadsledningskontoret för att hitta lämpliga former för att timanställda ska kunna ta del stadens förmåner på ett likvärdigt sätt. Förändringarna innebär ökade kostnader för administration på Intracervice.

Inom förvaltningen arbetar Intracervice systematiskt med att ständigt förbättra arbetsmiljön genom stadens överenskomna arbetssätt och processer samt utifrån förebyggande åtgärder och aktiviteter på de utvecklingsområden som framkommer i medarbetarsamtal, APT och i de årliga medarbetar- och chefsundersökningarna avseende både psykosocial-, fysisk- och digitala arbetsmiljöronder. Intracervice har under fjolårets undersökningar inte identifierat några väsentliga avvikelser kopplat till arbetsmiljön. Årets undersökningar genomförs och analyseras under årets resterande månader.

Arbetsgivaren för också en dialog tillsammans med de lokala fackliga organisationerna kring hur vi ständigt kan utveckla, effektivisera och minska administrationen kring våra fysiska och digitala arbetsmiljöronder.

Intraservice har ett utvecklingsområde kopplat till att förbättra chefers organisatoriska förutsättningar sedan ett par år tillbaka. Detta arbete fördjupas nu under hösten genom den stadengemensamma metoden Chefoskopet som staden har utvecklat tillsammans med Sunt arbetsliv.

3 Övrig uppföljning till kommunledningen

3.1 Väsentliga personalförhållanden

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv (nämnder)

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år	Prognos 2024	Utfall 2023
Årsarbetare	442	457,1	670	709
Total sjukfrånvaro (%)	5,6	5,5	5,8	5,5
Antal förvaltningsexterna avgångar, tillsvidareanställda	27	54		
Antal förvaltningsexterna rekryteringar, tillsvidareanställda	26	68		
Förvaltningsextern personalomsättning (%)			10	13,3

Prognosen visar på ett lägre antal årsarbetare för helåret 2024. Detta beror dels på att det är färre anställda i augusti 2024 än samma period 2023, dels har vissa verksamheter av olika anledningar valt att för tillfället inte tillsätta vakanser.

Sjukfrånvaron ligger på en relativt stabil och oförändrad nivå. Den korta sjukfrånvaron, 14 dagar eller färre ligger lågt, runt 1,4 procent och den längre sjukfrånvaron ligger på 4,2 procent. Den större delen av långtidssjuka medarbetare är den grupp som varit sjuka längre än ett år ca, 2,1 procent.

Rekryteringar och avgångar har minskat 2024 vilket påverkar prognosen för personalomsättningen (se utförligare nedan).

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Vi ser en tydlig trend kring en sjunkande personalomsättning, vilket är positivt. Hittills i år är det ungefär hälften så många som har valt att sluta på förvaltningen i jämförelse med hur många som slutade samma period föregående år. Av de som har slutat i år är det cirka hälften som gör det för att de byter till ett annat arbete, resterande avgångar handlar om planerade pensionsavgångar och tidsbegränsade anställningar som upphör.

Rekryteringstakten har av förklarliga skäl gått ner och antalet utannonserade tjänster har mer än halverats från 2023 samma period. I ett fåtal rekryteringar hittar vi inga kandidater som uppfyller kraven och vi behöver därför avbryta, men i majoriteten av rekryteringarna lyckas vi tillsätta tjänsterna med bra och kompetenta kandidater. Utifrån vakanser i vissa verksamheter kommer rekryteringstakten sannolikt att stiga något under årets sista månader.

Den lägre personalomsättningen har hittills haft en positiv effekt genom att bidra till mer stabilitet och därmed också en bättre arbetsmiljö för både chefer och medarbetare. Under 2023 började elva nya chefer på förvaltningen. Anledningen till att vi rekryterade relativt sett många nya chefer var förvaltningens omorganisation, där dels ett ytterligare chefsled inrättades, dels delades några enheter som bedömdes vara för stora. Hittills i år har vi rekryterat tre nya chefer och en högre stabilitet i denna grupp bedöms också vara positivt ur flera aspekter. Arbetet med att förbättra chefernas organisatoriska förutsättningar pågår och efter sommaren har vi nu startat upp med metoden Chefoskopet.

3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning - Uppföljning av Göteborgs Stads plan för kompetensförsörjning 2024-2026

3.1.3.1 Sammanfattande analys - kompetensförsörjning

Förvaltningens bedömning i dagsläget är att vi kommer att kunna kompetensförsörja verksamheten så att våra uppdrag kan utföras. Verksamheten har tittat på behov på kort och lång sikt och överlag handlar det om att någon eller några enstaka tjänster, ofta med väldigt nischad kompetens, kan vara svåra att tillsätta.

Vi verkar i en miljö där både teknik- och annan utveckling går fort varför vi hela tiden behöver vara aktiva vad gäller kompetensutveckling av egen personal. Ett identifierat utvecklingsområde är att i större omfattning och mer systematiskt arbeta med kompetensöverföring från erfaren och senior personal till de som är mer nyanställda. Förvaltningen har medarbetare med nyckelkompetens som inom något eller några år kommer att gå i pension.

Konsulter är en annan viktig del av förvaltningens bemanning och kompetensförsörjning. Vi använder bland annat konsulter med specialistkompetens där vi ser behov bara under begränsade perioder. Innan förvaltningen anlitar konsulter görs noggranna behovsinventeringar och överväganden. Varje chefs behov av konsult prövas av en gruppering bestående av stödfunktionerna ekonomi, HR och inköp. Vi har hittills i år genomfört ett antal konsultväxlingar där vi övergått från konsulter till anställd personal.

Likväl som vi behöver kompetensöverföra mellan våra anställda medarbetare, så behöver vi också i större utsträckning arbeta med kompetensöverföring från konsulter till våra anställda medarbetare. Det händer att vi anlitar konsulter till uppdrag av mer utvecklande karaktär. Ibland är det rätt och rimligt, men det finns fall där vi i stället bör använda våra anställda medarbetare till de utvecklande uppdragen och vid behov istället använda konsult/-er till det mer löpande och förvaltande arbetet.

3.2 Ekonomisk uppföljning

Resultatredovisning organisation

Nedan under 3.2.3 beskrivs utfall för perioden och förklaringar till budgetavvikelser.

Resultatredovisning tjänsteområden

Uppföljning av tjänsterna per augusti månad har skett utifrån prognos maj. Detta är den senaste aktuella prognosen, som är upprättad för verksamhetsåret 2024 och tillgänglig vid denna rapportering. Under juni och juli har inga väsentliga skillnader skett i verksamheten som innebär en annan bedömning av prognosticerade kostnader för tjänsterna.

Prognosen för augusti månad färdigställs i samband med rapporteringen av augusti månad, vilket innebär att denna inte är möjlig att ligga till grund för uppföljning av tjänsterna per augusti i delårsrapporten.

Uppföljning av tjänsterna utifrån utfall har inte kunnat ske då detta kräver en annan typ av uppföljningsstruktur och verktyg än det förvaltningen innehar idag. Beslut är fattat om en automatiserad lösning där också projekt startat. Beroende på fortsatta arbetet i projektet kommer bedömning att ske hur uppföljning av tjänsterna ska kunna ske fortsatt 2024 och inför 2025 på det sätt som planerats.

Fordran Liseberg

Dialog har pågått med Liseberg AB sedan 2022 angående Intraservice utdebitering av Intraservice tjänster till Liseberg AB. Mer information redovisas under 2.1.2 ovan.

3.2.1 Resultatredovisning i sammandrag - nämnder

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvikelse	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	885,4	863,7	21,7	846,1	1 325,4	1 311,4	1 295,7	1 282,7
Kostnader	868,1	875,8	7,7	817,2	-1 351,8	-1 347,8	-1 332,1	-1 319,7
Kommunbidrag	24,3	24,3		24,7	36,4	36,4	36,4	37,0
Kommuninterna bidrag								
Resultat	41,6	12,2	29,4	53,6	10,0	0	0	0

I tabellen ovan redovisas uppföljningen exklusive interna transaktioner. I uppföljningen av tjänsteområdena i kommande tabeller sker denna inklusive interna transaktioner, eftersom totala bastjänster och digital infrastruktur även inkluderar förvaltningens egna tjänsteköp.

Resultatuppföljning organisation

mnkr	Utfall ack	Budget ack	Avvikelse	Prognos augusti
Ekonomi	3,6	0,7	2,9	1,4
HR	6,4	1,7	4,7	2,1
Kommunikation, ledning och styrning	-5,9	0,7	-6,8	-7,3
Digital infrastruktur	11,2	5,1	6,1	-4,4
Staber Styrning och stöd	8,3	2,7	5,8	2,5

Staber Gemensamma kostnader	14,6	0	14,6	13,5
Kund och servicecenter	4,5	1,3	3,2	2,8
Totalt förvaltning	42,7	12,2	30,5	10,6
Ekonomi	-	-	-	-
HR	0	0	0	0,2
Kommunikation, ledning och styrning	-0,4	0	-0,4	-0,8
Digital infrastruktur	-0,7	0	-0,7	0
Totalt utveckling	-1,1	0	-1,1	-0,6
Totalt förvaltning och utveckling	41,6	12,2	29,4	10,0

Resultatuppföljning tjänster

Belopp i mkr	Prognos helår maj	Budget
Verksamhetens intäkter		
Bastjänster, förvaltning	253,3	261,0
Digital infrastruktur, förvaltning	730,2	715,7
Tillkommer licenser skola/välfärd	-	24,1
Avgår e-tjänstkort (flytt till tillägstjänst)	-	-13,1
Totalt förvaltning	983,5	987,7
Bastjänster, utveckling	19,7	19,0
Digital infrastruktur, utveckling	47,8	47,8
Total utveckling	67,5	66,8
Totalt bastjänster och digital infrastruktur	1 051,0	1 054,5
Inköp, INK	10,8	11,0
Digital infrastruktur, DM	31,7	31,4
Tilläggs-, specialist-, verksamhetsspecifika tjänster	33,2	28,4
Direktförsäljning och övriga intäkter	248,2	234,0
Kommunbidrag	36,4	36,0
Totala intäkter	1 411,3	1 395,3
Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader	-533,8	-554,6

Konsultkostnader	-134,4	-130,3
IT-program, IT-licenser. IT-tjänster, hyra IT-utrustning	-602,7	-580,1
Övriga kostnader, inkl finansnetto	-72,9	-63,5
Totala kostnader, förvaltning	-1 343,8	-1 328,5
Totala kostnader, utveckling	-67,5	-66,8
Totala kostnader	-1 411,3	-1 395,3

3.2.2 Resultatredovisning bastjänster och förändringsinsatser

Bastjänster

Bastjänster	Utfall jan-aug	Budget	Avvikelse	Prognos helår	Budget	Avvikelse
Ekonomi	*	*	*	51,5	51,3	-0,2
HR	*	*	*	132,2	138,6	6,4
Kommunikation, ledning och styrning	*	*	*	27,2	27,6	0,4
Digital infrastruktur	*	*	*	42,4	43,5	1,1
Summa bastjänster	*	*	*	253,3	261,0	7,7

Förändringsinsatser

Förändringsinsatser	Utfall jan-aug	Budget	Avvikelse	Prognos helår	Budget	Avvikelse
Ekonomi	-	-	-	0	0	0
HR	-	-	-	0,7	0	-0,7
Kommunikation, ledning och styrning	12,8	12,7	-0,1	19,0	19,0	0
Digital infrastruktur	32,6	31,8	-0,8	47,8	47,8	0
Summa förändringsinsatser	45,5	44,5	-0,9	67,5	66,8	-0,7

3.2.3 Utfall till och med perioden

Resultatredovisning organisation

Förvaltning

Budgetavvikelsen ackumulerat augusti 2024 uppgår till överskott på 29,4 miljoner kronor, motsvarande budgetavvikelse var 27,3 miljoner kronor per juli månad.

Avvikelsen beror främst på att personalkostnader redovisas med överskott, på grund av vakanser och att förvaltningen inte lyckats anställa personal i planerad takt. Detta kompenseras till viss del av att konsultkostnader ökat, då förvaltningen i vissa situationer behövt ta in kompetens på detta sätt i stället för att anställa. Dessutom har förvaltningens övergripande centrala buffert inte utnyttjats fullt ut per augusti.

Utveckling

Utvecklingsinitiativen följer i stort plan. Kostnaderna ligger något högre än budget per maj, men för helåret bedöms budgeten i balans. I tabellen nedan beskrivs utfallet och prognosen för de pågående förändringsinitiativen inom respektive verksamhetsområde. I bilaga redovisas även utfall jämfört med budget och prognos per projekt samt kommentarer till dessa. Att tabellerna innehåller även utfallssiffror för projekten beror på att dessa redovisas separat som projekt och följs upp månadsvis.

Resultatredovisning tjänsteområden

Prognosavvikelsen (maj 2024) mot budget specificeras per tjänsteområden i tabell 3.2.2. För förvaltningen som helhet uppkommer ingen avvikelse, men viss avvikelse finns inom respektive tjänsteområde. I bilagan finns redovisat prognosavvikelse per tjänst inom tjänsteområdet och kommentarer kring större avvikelser per tjänst.

3.2.4 Prognos

Förvaltningen lämnar en prognos med beräknat överskott om ca 10 miljoner kronor för helåret 2024 och det beror på att vissa kostnader inte bedöms uppstå under resten av året. Det redovisade resultatet per augusti kommer att användas i verksamheten under hösten, men inte fullt ut och därför redovisas ett överskott för helåret.

Någon återbetalning till kund genomförs inte nu, utan sker först till helårsregleringen i december, då det är ett mindre belopp och en för stor administration att genomföra. Dessutom pågår ett stort stadenövergripande arbete med informationssäkerhet, där det kan uppstå ett tillkommande behov av resurser för det senare under hösten.

Senaste prognosen maj 2024 ligger till grund för uppföljning av tjänsterna för 2024. Inga större avvikelser redovisas i verksamheten mellan prognosen efter maj och prognosen efter augusti, som skulle innebära större skillnader i tjänstekostnaderna mellan prognosperioderna.

3.3 Uppföljning av budgetavvikelser

3.3.1 Förvaltningens förslag till åtgärder

Åtgärd/kommentar	Helårseffekt (mnkr)	Planerad effekt innevarande år	
		mnkr	Årsarbetare
Inga åtgärder beslutade.			

3.3.2 Uppföljning av beslutade åtgärder

Åtgärd/ kommentar	Helårs- effekt (mnkr)	Planerad effekt innevarande år		Effekt tom periode n	Bedömd effekt innevarande år	
		mnkr	Årsar- betare	mnkr	mnkr	Årsar- betare
Inga åtgärder beslutade.						

3.4 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.4.1 Uppföljning avtalssamverkan

Avtalets namn/rubrik	Avtalspart/-er (kommun och/eller Region)	Verksamhet som bedrivs med stöd av avtalet	Övrigt?

Förvaltningen tolkar att detta avser kommunuppdrag som avtals mellan huvudmän. Som tjänsteleverantör så tolkar Intraservice att man inte har överenskommelsen av denna karaktär.

Förvaltningens kundavtal och tjänstekatalog är beslutat av nämnd och godkänns av respektive kund.

3.4.2 Övriga beslut och/eller uppdrag

3.4.2.1 Nämnden har i uppdrag att stärka innovationsförmågan

Intraservice bedriver kontinuerlig omvärldsbevakning, kompetensspridning och nätverkar inom digitalisering och AI för att inspirera, innovera och byta erfarenheter. Tre omvärldsrapporter och flertalet har producerats med fokus olika perspektiv där digitalisering skapar möjlighet till verksamhetsutveckling. Utöver

detta har förvaltningen besökt och hållit ett flertal inspirationspresentationer på förvaltningar, bolag och externa arenor som till exempel GREAT, Vitalis och Vetenskapsfestivalen. De flesta med fokus på artificiell intelligens.

Under våren har AI-forum planerats och som riktat sig till stadens förvaltningar och bolag. Allt för att öka kapaciteten att stötta inom råd, stöd och expertis då behovet är större från stadens verksamheter än vad vi som förvaltning kan möta. Olika målgrupper kommer att mötas respektive vecka på teman som Introduktion till AI, Omvärldsbevakning och analys, Verkstad och Innovation.

Inom AI har två studiecirklar genomförts för främst verksamhetsutvecklare. Tanken bakom detta är att de i sin tur ska kunna ta med sig och öka kunskapen i respektive förvaltning eller bolag. Ytterligare en studiecirkel kommer genomföras under hösten tillsammans med de planerade AI-forumen.

Utbildningar inom AI har också tagits fram - Introduktion till AI, AI för ledare och AI för förtroendevalda. På nämnden för Intraservice strategidag under våren var halva dagen vikt till AI där både omvärld, nuläge och utbildning stod på programmet för de förtroendevalda.

Intraservice har varit drivande i att tillsammans med stadsledningskontoret och demokrati- och medborgarservice hitta aktiviteter som stärker stadens digitala kompetens och som stöttar arbetet med Göteborgs Stads kompetensförsörjningsplan. Ett resultat är det planerade Lärlabb som kommer att genomföras under Q3.

Då kompetensfrågan är stor även utanför Göteborg Stad och behoven är relativt lika så har dialog förts med SKR, Adda, AI Sweden, VGR och andra kommuner för att öka samarbetet mellan aktörer med målet att hitta synergier och effektiviseringar. Flera insatser har även genomförts för att stärka samarbetet kring att öka Medie- och informationskunnighet (MIK) inom Göteborgs Stad och med aktörer utanför där vi arrangerade en träff för ett program inom VGR:s MIK-nätverk.

Genom GREAT främjar vi kraften och möjligheterna med digitalisering genom samarbete, kunskapsutbyte och påverkan. Vi stärker individer, företag och organisationer i Västsverige genom att erbjuda en dynamisk plattform för samarbete mellan industri, akademi och samhälle med målet att utnyttja digitaliseringens potential för att öka näringslivets globala konkurrenskraft och adressera samhällsutmaningar.

Tillsammans med Västra Götalandsregionens digitaliseringsråd stödjer vi den regionala utvecklingsstrategin och kraftsamling kring digitalisering. Bland annat genom stöd kring uppkopplade saker (Internet of Things) och öppen data. Erfarenhetsutbyte för att hitta synergier kring AI pågår också med Sahlgrenskas kompetenscenter för AI.

Det finns också erfarenhetsutbyte tillsammans med Stockholm Stad och Malmö Stad för synergier och effektiv utveckling, samt som enad kraft driva påverkan där vi inte har rådighet. En gemensam träff med regeringens AI-kommissionen är planerad under hösten. Dessutom har förvaltningen träffat VD och avdelningschef på Sveriges kommuner och regioner (SKR) för dialog och påverkan kring prioriteringar av den nationella digitala utvecklingen.

Genom Visual Arena (Lindholmen Science Park) skapar vi möjligheter för staden att ta tillvara potentialen med visualisering i våra verksamheter och för invånare. En neutral arena för att möta näringsliv och akademi och skapa nytta ur alla hållbarhetsperspektiv.

Förvaltningen har också fördjupat samarbetet med AI Sweden (Lindholmen Science Park) för accelererad kompetenshöjning samt samplanering kring lärande och AI-forum för hösten.

I det nationella projektet Gemensam digital assistent för offentlig sektor som leds av AI Sweden driver Intraservice Göteborgs Stads deltagande. Tillsammans med Äldre och vård och omsorgsförvaltningen utforskas området där träning sker av en assistent för hemtjänsten. Projektet drivs tillsammans med Kungsbacka och Tjörns kommun, samt VGR, region Halland och Skåne. Etapp ett avslutas under hösten där nästa etapp kommer att påbörjas där vi planerar att fortsätta att delta i projektet med fler verksamheter inom staden.

Förvaltningen deltar också i AI-rådet för att driva påverkan kring nationell AI-utveckling och hitta synergier för staden och offentliga Sverige samt har fördjupade dialoger med Göteborgsregionen (GR) kring fördjupat samarbete och resurspoolning, samt inom budgetuppdraget kring AI.

Ett ytterligare konkret exempel är att förvaltningen under våren tog emot och handledde två studenter från Chalmers Tekniska Högskola som genomfört sitt examensarbete för turistbyrån på Göteborg & Co. Arbetet bestod i att ta fram en AI-berikad chatbot för de som besöker Göteborg. Chatboten byggde på information från goteborg.com och arbetet avslutades i maj månad då en färdig prototyp kallad ChatGBG var framtagen och testades av turistbyrån och visades upp på ett GREAT-event och Vetenskapsfestivalen. Slutrapporten är delad med staden och mycket lärdomar och erfarenheter har gjorts av både Intraservice och Göteborg & Co.

3.4.2.2 Samordning verksamhets och IT-arkitektur

I nämndens grunduppdrag inom IT- och verksamhetsarkitektur fortsätter etablering av området och följande insatser genomförts inom styrning och samordning.

Anvisningar för stadens digitala arkitektur, Göteborgs Stads arkitekturansvisningar, har tagits fram i samråd med stadens verksamheter, skickats på remiss till ett flertal förvaltningar och bolag och slutligen beslutats av nämnden för Intraservice i april månad. Detta är ytterligare en pusselbit som både stöttar och styr hur staden på ett klokare sätt utvecklar och bygger digitala Göteborg. Ett första webinar har genomförts för att kommunicera stadens gemensamma styrning inom IT- och verksamhetsarkitektur.

Inom området har respektive förvaltning och bolag utsett en ansvarig för den verksamhetsspecifika digitala arkitekturen. För att få en helhetsbild i staden och nå våra mål där den digitala arkitekturen är grunden för att nå de övergripande verksamhetsmålen har ett nätverk skapats och en första träff anordnats. Intracservice kommer att fortsätta att driva och samordna nätverket för att vi tillsammans skapa förutsättningar och förändring för både processer och arkitekturen för både staden och verksamhetssystem.

Där Göteborgs Stad själv inte har rådighet så har koncernarkitekterna på Intracservice arbetat och lämnat svar på remisser för både EU:s vitbok kring digital infrastruktur och om lagförslag kring interoperabilitet. Ytterligare arbetar vi externt kring informationstandarden SIS TK450 och har haft erfarenhetsutbyte med Huddinge, Varberg, samt Region Skåne.

Då området är under etablering i hela staden är en viktig del att höja kompetensen och därför har Intracservice genomfört ytterligare två 4-dagarsutbildning med

deltagare från stadens förvaltningar och bolag, med mycket fin feedback från deltagarna.

Parallellt har en 1-dagarsutbildning tagits fram för en större målgrupp och en pilot har genomförts. Dessa två utbildningar tillsammans med övriga kommunikation, information, verktyg och samordning har skapat en god grund för framtiden.

Utöver generellt stöd, utbildningar och verktyg har förvaltningen särskilt stöttat äldreomsorgsförvaltningen och Higab, i deras arbete med att verksamhetsutveckla.

4 Styrinformation till nämnden

4.1 Ekonomiska utmaningar 2024 och framåt

Generellt

Förvaltningens verksamhet finansieras mestadels av fakturering till stadens förvaltningar och bolag. Detta innebär att en ökning av kostnaderna på grund av inflation och andra kostnader som ej går att påverka kommer ge en ökning av kostnaden för kund genom höjda priser vid fakturering. Den del av verksamheten som finansieras med kommunbidrag kommer också påverkas av samma effekter och behöver kompenseras. Om inte kompensation sker i ökad fakturering, kommer förvaltningen behöva göra anpassningar i verksamheten under pågående verksamhetsår. Detta kan innebära kortsiktig negativ effekt på leverans av tjänster och servicenivå till kunderna.

Inflation och indexeffekter

Förvaltningens kostnader utgörs till en stor del av köpta material och tjänster. Detta gör att förvaltningen är känslig för ökade kostnader där avtalade priser inte är fasta eller är indexreglerade i avtal. Kostnaderna kan även riskera att öka i samband med nya upphandlingar. Inflationseffekt uppkommer i hög grad på de varor och tjänster som avropas för verksamheten och förvaltningen har utmaningar framåt att hantera sådan kostnadsökning kommande år, med bibehållen servicenivå och följsamhet till ekonomiska ramar.

Effekter av begränsad kostnadsram för digital infrastruktur och bastjänster

För Intraservice, som för övriga serviceleverantörer, så styrs omfattning och kostnad för levererade tjänster av kundernas efterfrågan och beställningar. Förvaltningens kostnadstak i budgeten för digital infrastruktur och bastjänster kräver en anpassning av efterfrågade leveranser gällande utveckling och anpassning av förvaltning av befintliga tjänster. Detta gör att det finns risk att kundernas efterfrågan inte går att uppnå.

Personal- och konsultkostnader

Förvaltningen är personalintensiv och ökade kostnader för höjda löner samt stigande priser för inköp av konsulter påverkar verksamheten negativt. Förvaltningen har ett stort beroende av specialister och specifika leverantörsavtal för bland annat hårdvara, och då är risken stor att hög kostnadsutveckling blir kännbar.

Licenskostnader och övriga kostnader

Förvaltningen hanterar stora delar av stadens licenskostnader för program och system. Detta gäller även kundernas anskaffning av klienter (PC). Dessa vidarefaktureras direkt till kunderna, vilket innebär att en ökad kostnad för licenser kommer påverka kundens ekonomi direkt. Flera av licensavtalen har längre kontraktstider. Det innebär att ökade kostnader inte får genomslag direkt på resultatet, utan först när avtalen omförhandlas, under förutsättning att det inte finns någon indexklausul i avtalet.

Säkerhet och beredskap

Kriget i Ukraina och andra oroligheter i omvärlden har inneburit ett större fokus på säkerhetsfrågorna och krisberedskap inom Göteborgs Stad samt Intraservice som ansvarig för leverans av digital infrastruktur. Förvaltningen har inventerat de

funktioner och system som är särskilt viktiga i detta arbete. Det är stor risk att dessa funktioner behöver utökas kommande verksamhetsår beroende på omvärldsläget.

4.2 Riskbild och internkontrollplan

Omvärldsrisker

Omvärldsförändringar påverkar förvaltningens arbete med **säkerhet** och vi tar ständigt del av uppdateringar kopplat till den säkerhetspolitiska situationen via stadens nätverk och kontakter med olika nationella organ inom säkerhetsområdet. Förvaltningen har fortsatt sitt förebyggande arbete med att kontinuerligt utveckla förmågorna kring beredskap på olika sätt. Riskminimerande åtgärder vidtas för en fortsatt trygg leverans av service till staden, för en god beredskap och snabba åtgärder vid eventuella driftstörningar. Riskerna kring informationssäkerhet rapporteras nedan.

Strategiska risker

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att **praktiskt tillämpa Göteborgs Stads riktlinje för styr-, samordnings och finansiering av digital förvaltning och utveckling**. I och med augusti 2024 så har samtliga förvaltningar skrivit på kundavtalen, medan 40 procent av bolagen inte gjort det med hänvisning till otydligheter kring personuppgiftsansvar och frågor kring informationssäkerhet. Förvaltningen har pågående riskminimerande åtgärder i dialog med stadsledningskontoret och utifrån sitt eget förbättringsarbete kopplat till informationssäkerhet. Det är viktigt att avtal undertecknas för att få tydlighet i Intraservice finansiering och tydliggöra ansvarsuppdelning för personuppgiftshantering i de system som ingår i tjänsteleveransen.

Förvaltningen har också arbetat med att kvalitetsutveckla arbetet och samarbetet kopplat till kundernas behov och årlig analys för att få mer kvalitativa underlag och samsyn kring förväntningar kring prioriteringar.

Gällande **kompetensförsörjning** så har förvaltningen haft en något lägre personalomsättning under 2024. Förvaltningen prioriterar grundleveranser vid vakanser för att säkerställa att driftstörningar inte drabbar kundernas verksamhet.

Förvaltningen har fortsatt stärka arbetet kopplat kund**kultur** - och tillitsbaserat ledarskap. Förvaltningen har vidtagit riskminimerande åtgärder genom att fortsatt att utveckla processerna kring årlig analys, instyrning och tjänsteförvaltning. Dessa åtgärder sammantaget främjar kundperspektivet och samarbetet kring att leverera sammanhållna kvalitativa tjänster utifrån kundens behov och stadens prioriteringar. En stor del av förvaltningens chefer har genomgått utbildnings- och reflektionsövningar kopplat till tillitsbaserat ledarskap.

Operativa risker

Inom **inköp- och upphandling** har nya anvisningar tagits fram för ökad kvalitet och minskad risk i operativt inköp (avrop och beställningar). Dessa har kompletterats med en process och tilldelade roller i organisationen kopplat till att behörigt beställa.

Förvaltningen har också fortsatt utveckla arbetet med upphandlingsplan för att få en större långsiktighet och för att minska riskerna att hamna avtalslösa.

Intraservice process för konsultavrop har utvecklats med olika kontrollmoment från både HR, inköp- och upphandling och ekonomiavdelningen. Detta för att öka kvaliteten och göra medvetna och nödvändiga konsultavrop. Resultatet av och

slutsatserna av den nya processen kommer att följas upp och analyseras vid årets slut.

Finansiella risker

Risker kopplat till förvaltningens **finansiering** och **inflation** redovisas ovan i kapitel 4.1

Regelefterlevnad och oegentligheter

Förvaltningen arbetar återkommande med att minimera risker för **mutor, jäv och oegentligheter** genom anvisningar, rutiner kontrollsystem och olika APT-material och utbildningsinsatser. Under året har förvaltningen ändrat förstärkt rutinerna kring att motverka jäv inom projekt.

Intraservice uppdaterar löpande **delegationsordningen** utifrån förändringar i styrmiljön, lagstiftning eller kring roller och ansvar. Dessutom har förvaltningen haft utvecklingsinsatser för att kvalitetssäkra arbetet med **ärendehantering**. Ett utvecklingsarbete som kommer att fortsätta i och med införande av Dokument och ärendehantering i Ciceron, för vilket förvaltningen startat upp ett projekt. Detta kommer också att leda till förbättringar för trygg informationsförvaltning. Efterlevnad av regelverk för **arkivering** pågår också utifrån rekommendationer från Arkivnämnden. Detta gäller såväl för förvaltningens interna arkivansvar och utifrån det tekniska arkivansvaret kopplat till Intraservice som tjänsteleverantör.

Intraservice största risker hittar vi inom **Informationssäkerhet**. Riskminimerande åtgärder har vidtagits kopplat till en rad anvisningar som nämnden fattade beslut om i juni månad, detta omfattade en anvisning för informationssäkerhet, en för riskbaserat informationssäkerhetsarbete, en för informationsklassning, en för identitet och åtkomst. Nu följs anvisningarna upp med utbildningar som ska skapa förutsättningar för medarbetare och chefer att arbeta enligt anvisningarna. Dessutom har förvaltningen upphandlat ett systemstöd som kommer att sättas upp så att de skapar förutsättningar för ett kvalitetssäkrat arbetssätt.

När det gäller risken kring förvaltningens **fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner** så vidtar förvaltningen en del riskminimerande åtgärder som bland annat innebär att vi nu intensifierar arbetet med att kvalitetssäkra tjänstebeskrivningar och klassning av dem, samt arbetet med kontinuitetsplaner. Dessutom arbetar vi tillsammans med stadsledningskontoret för att reda i ansvarsfrågorna kopplat till personuppgifter, vilket borde leda till mer effektivt arbete och att fler av bolagen vill skriva på kundavtalen. Under 2024 har förvaltningen haft färre major incidents, jämfört med förra året och samtidigt utvecklar förvaltningen incidentprocessen.

Egenkontroller finns etablerade för gemensamma tjänster. Incidenthantering följs upp och erfarenheter fångas efter inträffade driftstörningar och återställning.

Systematik och intern kontroll

Förvaltningens riskbild och internkontrollplan kommer att följas upp och återredovisas på nämndens strategidag i oktober och sedan nämndbehandlas efter det.

Förvaltningens riskbild revideras utifrån nya förutsättningar under hösten inför 2025.

4.3 Mål och aktiviteter

4.3.1 Kund och ägare

- 4.3.1.1 Vi ska tillhandahålla en god intern service och förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete.

Måluppfyllelse

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 2 2024

Intraservice levererar tjänster och digital infrastruktur, som hjälper medarbetare och chefer i Göteborgs Stad att arbeta smart och effektivt. Tjänsterna bidrar till effektiva och gemensamma arbetssätt i Staden och gör det enklare att arbeta i Göteborgs Stad och bidrar på det sättet med att staden kan ge god service till göteborgarna.

Intraservice levererar dagligen ett hundratal olika tjänsteerbjudande till stadens förvaltningar och bolag med en hög och stabil leveranskvalitet med relativt få incidenter och avvikelser i den dagliga driften.

Lösningsgraden avseende incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdstider för incidenter. Mätningen av lösningsgraden har fram till Q2 2024 visat ett resultat på 84 % vilket är en ökning från föregående års snitt på 75% och i nivå med årets mål på 85 %.

Tjänsteportföljen utvecklats succesivt och kompletteras med nya tjänster och tjänsteerbjudanden utifrån stadens behov. Under 2024 innehåller tjänstekatalogen 89 tjänsteerbjudanden fördelat på 44 tjänster. Under 2024 kommer fler tjänster utvecklas för att tas i drift och göras tillgängliga från 2025.

En mängd aktiviteter pågår under året syfte att förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbetet. De flesta aktiviteter är pågående med god framdrift det återstår några att starta upp under året. Utmaningen är att det pågår många parallella initiativ som där nyckelresurser ingår vilket innebär utmaningar i vad som behöver prioriteras.

Intraservice Kompetenscenter erbjuder ett antal kunskapshöjande insatser till staden kopplat till olika kompetensområden inom digitalisering så som AI-cirklar, föreläsningar, poddinspelningar, nyhetsbrev med mera. Återkopplingen från stadens verksamheter är har varit väldigt positiv och efterfrågan från olika delar av stadens verksamheter ökar.

Det har införts lösningar för att kunna stödja stadens verksamheter i arbetet att optimera licensinnehav. Detta arbete möter det uppdrag som lyfts i stadens budget 2024 att minska licenskostnader. Intraservice har, tillsammans med Förskoleförvaltningen, genomfört ett gemensamt arbete under Q1 inför den kommande avtalsförhandlingen med Microsoft i maj 2024. Förskoleförvaltningens O365-licenser har minskat med drygt 35 procent som en följd av detta arbete.

Intraservice har även med att se över de olika stadskontona för att minska och effektivisera nyttjandegraden av tjänsterna. Ett arbete är initierat för att se över licensbehoven och licenshanteringen, inklusive de olika licensmodellerna för

skolorna inför nästa avtalsförhandling med Microsoft.

Under åren 2022–2025 pågår ett systematiskt konsolideringsarbete med att konsolidera bolagen till bastjänsterna samt införa gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget genomförs i samarbete mellan Intraservice, Stadshus AB och bolagen. Det pågår ett omfattande införandeprojekt hos Framtidens Lönecenter (Poseidon) som i steg ett omfattar tjänsten Stöd i arbetet med löneadministration, samt i steg två även tjänsterna Stöd i arbetet med personaluppföljning samt Stöd i arbetet med lönebildning. Därutöver omfattar det även tjänsten Stöd i arbetet med LAS-hantering för bolag med behov.

Samtliga förvaltningar och moderbolag nyttjar idag minst en bastjänst (sammanhållet för koncernen), men det återstår dotterbolag som ännu inte nyttjar någon bastjänst. Tio bolag är konsoliderade till gemensamma IT-tjänster, övriga bolag återstår att konsolidera. Intraservice strävar efter ökat nyttjande av våra tjänster i staden.

Incidenter

Som ett led i att kvalitetssäkra leveransen arbetar Intraservice förebyggande med att identifiera kvalitetsavvikelser proaktivt genom kunddialog på strategisk, taktisk och operativ nivå. Intraservice har strukturella förebyggande processer för att identifiera och åtgärda avvikelser genom till exempel process för efterlevnadskontroll och incidenthantering.

Under det första halvåret har det inträffat 3962 incidenter varav 15 bedömdes som allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter vilka åtgärdats utifrån de processer som finns fastställda. Antal allvarliga incidenter har minskat markant i jämförelse med föregående år.

Förvaltningen följer upp efterlevnad av avtalade servicenivåer (SLA). Förvaltningen har successivt under året ökat följsamheten och processen utvecklas successivt för att säkerställa full följsamhet. Lösningsgraden avseende incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdsdagar för incidenter. Mätningen av Lösningsgraden har sedan föregående år ökat från 75 till 84%.

Utvecklad service

Intraservice Kompetenscenter har under året erbjudit ett antal kunskapshöjande insatser till staden kopplat till olika kompetensområden inom digitalisering så som AI-cirklar, föreläsningar, poddinspelningar, nyhetsbrev med mera. Återkopplingen från stadens verksamheter är väldigt positiv och de blir ofta anlitade från olika delar av stadens verksamheter.

Intraservice har sedan flera år samverkansforum med kunder inom respektive tjänsteområde. Under året har fler strategiska dialoger, om behov och tjänsteutveckling, kompletterats med flera förvaltningar och bolag. Med koordination av kundansvariga får Intracservice en tidig indikation på kunders långsiktiga behov och hur vi kan stödja kunders ökade digitalisering.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Utveckla service- och tjänsteleveransuppföljning	2024-12-31
 Pågående	Utveckla kundinsikten och dialog med kund	2024-12-31

Tjänsteleverans

Uppdragsleverans

4.3.2 Process

4.3.2.1 Vi ska jobba effektivt tillsammans i processen från behov till leverans av våra tjänster

Måluppfyllelse

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2024

Intraservice har ett aktivt arbete med att fortsatt utveckla våra huvudprocesser kopplat till instyrning och beredning, samt med processen att förvalta tjänster utifrån ny styrmodell för digitalisering. Samlat innebär de processerna viktiga förutsättningar för att arbeta kvalitetssäkrat som en enda leverantör utifrån kundernas förväntan och behov.

Intraservice har också ett flerårigt projekt kring att kvalitetssäkra våra processer utifrån informationssäkerhet, dataskydd och arkiv, vilket är ett gemensamt arbete för hela förvaltningen som ska bidra till effektivare och säkrare leverans av våra tjänster. Arbetet med att implementera nya styrande dokument och instruktioner för informationssäkerhet och utbildningar pågår just nu, vilka ska skapa förutsättningar för en likvärdig informationsklassning och kontinuitetsplaner för prioriteringar utifrån kundernas behov.

En ledningsgrupp för säkerhet har etablerats och förvaltningen är i uppstart av ett arbete som innebär att vi vill kvalitetssäkra organisation, ansvar och roller inom förvaltningens säkerhetsarbete som helhet.

Arbetet med årlig analys inför 2025 renderade i tätare samarbete och bättre kvalitet i underlagen som togs fram för prioritering av strategisk samordningsgrupp. Förvaltningen genomförde också gemensamt en första del i nulägesanalysen för 2025 under våren, som följdes upp med en SWOT-analys i augusti med deltagande från avdelningschefer, verksamhetschefer och stödfunktionschefer, för att gemensamt prioritera aktiviteter och risker att nominera inför 2025. Bedömningen är att förvaltningens gemensamma samarbete har förbättrats.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Utveckla Intraservice informationsförvaltning	2024-12-31
 Pågående	Effektiva inköp	2024-12-31
 Pågående	Utveckla förvaltningens säkerhetsarbete	2024-12-31

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Digitaliseringsplan för Intraservice	2024-12-31

4.3.3 Medarbetare

4.3.3.1 Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Måluppfyllelse

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2024

I denna rapport redovisas analys inom personalområdet i kapitel 3.1

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Utveckla kulturen	2024-12-31
 Pågående	Utveckla chefers förutsättningar	2024-12-31
 Pågående	Utveckla vår kompetensförsörjning	2024-12-31

Kompetensförsörjningsplan

Måluppfyllelse

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2024

Analys kring detta finns under 2.2.6 samt 3.1.3.1

4.3.4 Ekonomi

4.3.4.1 Vi ska ha en ekonomi i balans

Måluppfyllelse

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2024

I denna rapport redovisas ekonomianalys under kapitel 3.2

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Utveckla samlad och mer automatiserad faktureringsprocess från intäkt till kunds faktura.	2024-12-31
 Pågående	Utveckla konsultansaffningsprocessen	2024-12-31

4.3.5 Hållbarhet

4.3.5.1 Vi ska inom ramen för vårt uppdrag bidra till en hållbar utveckling

Måluppfyllelse

 God måluppfyllelse

Kommentar

Halvår 1 2024

Under första kvartalet har förvaltningen haft stort fokus på systematiken i att integrera "Arbetet med de tre hållbarhetsdimensionerna social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet ska integreras i ordinarie arbete", enligt inriktningen i Göteborgs Stadsbudget 2024. Förvaltningen har en bra grund men systematiken behöver anpassas till nya förutsättningar. Bland annat har kortare enskilda dialoger förts med chefer och kontaktpersoner och hållbarhetsstrategen för att få samsyn kring uppgiften inklusive eventuella utmaningar med detta. En plan för året har lagts som inkluderar uppföljningar på avdelningarnas ledningsgrupper, göra en ny väsentlighetsanalys och ta fram piloter där vi beskriver hållbarhet i tjänsterna.

Under första halvåret ska alla medarbetare och chefer genomföra den digitala utbildningen "Från ord till handling – en hållbar utbildning", om Göteborgs Stads miljö- och klimatarbete.

Förvaltningen har varit med som talare och hållit workshops med förvaltningar och bolag under en inspirationsdag inom ramen av avfallsplanen och delmålet Livslängden på bärbar elektronik inom staden ska öka.

Information om Stadens arbete kring Agenda 2030 och kommande inkludering av förvaltningar och bolag har kommunicerats till chefer och medarbetare.

Förvaltningens nya riktlinje för Inköp och upphandling med fokus på Hållbar utveckling togs på nämndens februarimöte.

Ett exempel är att datorer inom tjänsten IT-arbetsplats som omfattas av klient som tjänst handhar nu 90 procent av stadens datorer och en stabil ökning sker över tid. Tjänsten bidrar till ökad hållbarhet genom förenklad administration och logistik, livscykelhantering och bättre kontroll.

Ett annat exempel är hur främst social hållbarhet är integrerat i visuell kommunikation i ordinarie tjänsteleverans genom ett normmedvetet arbetssätt, medveten representation i bildmaterial, samt aktivt arbete med att säkra tillgänglighet i enlighet med tillgänglighetslagstiftningen.

Status	Aktiviteter	Slutdatum
 Pågående	Hållbarhet ska integreras i förvaltningens ordinarie arbete	2024-12-31
 Pågående	Hållbara tjänsteleveranser med fokus på cirkulära lösningar	2024-12-31

5 Redovisning av nämndens uppdrag

Status	Centrala uppdrag	Slutdatum	Kommentar
 Pågående	Nämnden för intraservice får i uppdrag att arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader.	2024-12-31	Intraservice kommer fortsätta stödja förvaltningar och bolag genom att vidareutveckla de redan påbörjade initiativen inom ett antal områden såsom AI initiativet, roobotisering/automatisering, kunskapsspridning, utbildningsinsatser, omvärldsbevakning m.m. Kostnadsökningar över tid beror på flera olika faktorer. Nya tjänster som förvaltningar och bolag efterfrågat och har behov utav och vill använda men också förbättringar av befintliga tjänster tex. säkerhetshöjande åtgärder samt ökade volymer tex fler licenser, fler anställda/användare mm. Kostnadsökningar inom digitaliseringsområdet ska balanseras mot de effektiviseringar som de möjliggör. Inför varje år har Intraservice genomgångar med samtliga förvaltningar gällande deras nuvarande behov och tjänsteköp, deras nyttjande av tjänsterna samt hur deras behov ser ut framöver. I samband med det ser man över utvecklingen av antal licenser, behörigheter, antal anställda per tjänst för att på så sätt stödja förvaltningarna att hålla nere sina kostnader, under året följs detta sedan upp tillsammans med förvaltningarna. Dialog förs också gällande hur man kan nyttja redan befintliga tjänster på ett mer effektivt sätt.
 Pågående	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att framförslag på utvecklingsarbete i syfte att effektivisera och minska stadens administrativa och/eller IT-kostnader.	2024-12-31	

Status	Centrala uppdrag	Slutdatum	Kommentar
 Pågående	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att möjliggöra för anställningar och praktikplatser för fler personer med funktionsnedsättning, uppdraget återspeglaras i respektive nämnd och styrelse.	2024-12-31	Förvaltningen har under perioden tagit emot en praktikant med funktionsnedsättning. Den chef som har praktikanten på sin enhet har för förvaltningens övriga chefer på ett inspirerande sätt berättat om vinster, möjligheter och utmaningar med att ha en praktikant med funktionsnedsättning. HR-avdelningen arbetar också aktivt med att ge stöd till de som tar emot praktikanter samt arbetar med att underlätta de administrativa åtaganden som kommer med en praktikant vilket omhändertas i förvaltningens utvecklingsarbete med processen för "pre- on- och offboarding".

Status	Centrala uppdrag	Slutdatum	Kommentar
 Pågående	Nämnden för intraservice får i uppdrag att minska kostnaderna för IT-licenser, andra mjukvarulicenser och hårdvarulicenser i välfärdsnämnderna inklusive utbildningsnämnderna. I uppdraget ingår att pröva digitala verktyg mot behovet i varje verksamhet.	2024-12-31	Nämnden för Intraservice får i uppdrag att arbeta stöttande gentemot nämnderna i syfte att minska och effektivisera deras IT-kostnader. Intraservice levererar idag tjänsten "Licens som tjänst". Licens som tjänst erbjuder att säkerställa löpande kontroll och livscykelhantering av stadens tillgångar och åtaganden när det gäller licenser för programvaror och molntjänster. I dagligt tal kallar vi detta Software Asset Management (SAM) De behov i staden som initialt är identifierade är: - att säkerställa licens compliance (följsamhet) - Staden ska ha en samlad avtals- & licensportfölj - Strävan om ekonomisk och laglig balans. - Konsolidering av avtal och leverantörsstyrning för att uppnå bästa möjliga priser och villkor - Ansvara för konsoliderad licensbudget, inklusive budgetering, uppföljning motbudget, riskanalys, kostnadsfördelningsprinciper och löpande rapportering till ledning. - Äga och förvalta SAM processen där förvaltningsmodellen för SAM är en del av totala IT förvaltningen - Förväntade nyttor är: - Minskad administration i stadens verksamheter - Ökad ekonomisk kontroll, inklusive färre oväntade utgifter samt kostnadsbesparingar. - Ökad spårbarhet (licenser och kostnader) samt livscykelhantering - Effektivare kostnadsallokering (system och verksamheter) och därmed förbättrade styrmöjligheter - Effektivare hantering av risker förknippade med programvaruanvändning (legal, ekonomisk & goodwill) - Konsolidering av avtal och leverantörsstyrning för att uppnå bästa möjliga priser och villkor - Handlingsplan - Tjänsten är väl definierad för att kunna byggas ut i större skala. Under 2024 kommer bemanningen att öka med ytterligare 2 licensspecialister

Status	Centrala uppdrag	Slutdatum	Kommentar
			(SAM: Software Asset Management). I samarbete med stadens verksamheter ska nuläget kartläggas och som ett första steg identifiera leverantörer där man får snabbast effekt och därefter ha gemensam planering över arbetet framåt. Syftet är även att över tid kunna hantera licenser även på individnivå. Under 2025 ska teamet förstärkas ytterligare förutsatt godkänd budget,

6 Bilagor

Bilaga 1: Uppföljning av samlad riskbild och internkontroll aug 2024

Bilaga 2: Uppföljning av tjänster till delårsrapport aug 2024

Bilaga 3: Uppföljning av portfölj- och projektstyrning till delårsrapport aug 2024