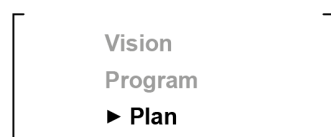
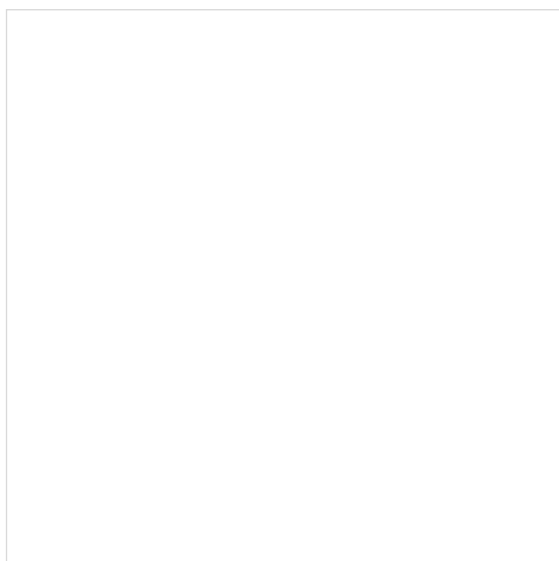


Göteborgs Stads tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2023 - 2025

Planerande styrande dokument



Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Göteborgs Stads tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2023 - 2025			
Beslutad av: Kommunstyrelsen	Gäller för: Göteborgs Stads nämnder och styrelser	Diarienummer: 0000/22	Datum och paragraf för beslutet: 2022-12-XX
Dokumentsort: Plan	Giltighetstid: År 2023	Senast reviderad: Datum	Dokumentansvarig: Funktion
Bilagor: Bilagor			

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna plan	4
Vem omfattas av planen.....	4
Giltighetstid	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument.....	4
Uppföljning av denna plan	4
Tjänsteplan 2023–2025	5
Ekonomisk sammanställning utvecklingskostnader	5
Tjänsteområde	5

Inledning

Syftet med denna plan

En tjänsteplan fastställs årligen per tjänsteområde. Det är ett färdriktningsdokument som omfattar planerad utveckling, drift och förvaltning för kommande treårsperiod.

I tjänsteplanen kopplas mål, resurser och budget samman för att tydliggöra beslutsunderlaget och för att skapa underlag för dialog med berörda beslutsfattare.

Tjänsteplanen speglar den gemensamma bilden för aktörerna över vad som ska åstadkommas under budgetåret och de kommande två åren.

Vem omfattas av planen

Denna plan gäller för främst för Göteborgs nämnd för Intraservice och anger hur de kommungemensamma interna tjänster ska förändras kommande år. Planen gäller även de förvaltningar och bolag som nyttjar eller kommer att nyttja de kommungemensamma interna tjänsterna.

Giltighetstid

Denna plan gäller för perioden 2023 men innehåller planering också för åren 2024 - 2025

Bakgrund

Tjänsteplaner tas fram enligt riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster som beslutades av kommunfullmäktige 2014-06-05 §25.

Koppling till andra styrande dokument

Framtagande av tjänsteplaner sker enligt riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster och regler för kommungemensamma interna tjänster - generellt. De tjänster som ska finnas regleras av regler för kommungemensamma interna tjänster.

Förändringarna i tjänsterna ska bidra till att uppfylla mål i budget, program och planer.

Till exempel utvecklas tjänsterna för att stödja mål i:

- Kommunfullmäktiges budget

Se mer kopplingar till andra styrande dokument under rubriken Strategisk betydelse, koppling mål/uppdrag för respektive förändringsinsats inom varje tjänsteområde.

Uppföljning av denna plan

Göteborgs nämnd för Intraservice är ansvariga för uppföljning av planen. Uppföljning av plan redovisas på en övergripande nivå i ordinarie uppföljningsrapporter. För uppföljning i detalj skapar Intraservice särskilda uppföljningsrapporter samt en årsrapport.

Tjänsteplan 2023–2025

Ekonomisk sammanställning utvecklingskostnader

Tjänsteplan 2023-2025	version	Summa		Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst	Summa
Ekonomi	2.0	2 000		0	2 000	2 000
HR	2.0	13 000		800	12 200	13 000
IT-tjänster	2.0	47 910		20 280	27 630	47 910
Kommunikation	4.0	7 900		7 150	750	7 900
Ledning och styrning	3.5	20 700		20 700	0	20 700
		91 510		48 930	42 580	91 510

Tjänsteområde

Innehåll

Ekonomi	6
HR.....	14
IT.....	27
Kommunikation.....	75
Ledning och styrning.....	92

Tjänsteplan 2023-2025



Ekonomi

Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-05-31	0.1	Uppdatering mall TP2023-2025	Marie Johansson
2021-10-20	0.2	Lyft in tidigare material	Jenny
2021-11-05	0.3	Uppdaterad inför beslut i TF 11 november	Jenny
2021-11-11	1.0	Beslutad i tjänsteforum ekonomi utan ändringar	Jenny
2021-12-16	2.0	Beslutad av prioriteringsforum utan ändringar	Jenny
2022-09-29	2.5	Nytt ställningstagande inför 2023, tillägg upphandling av nytt ekonomisystem	Jenny
2022-10-06	3.0	Dialog i prioriteringsforum och beslut	Jenny

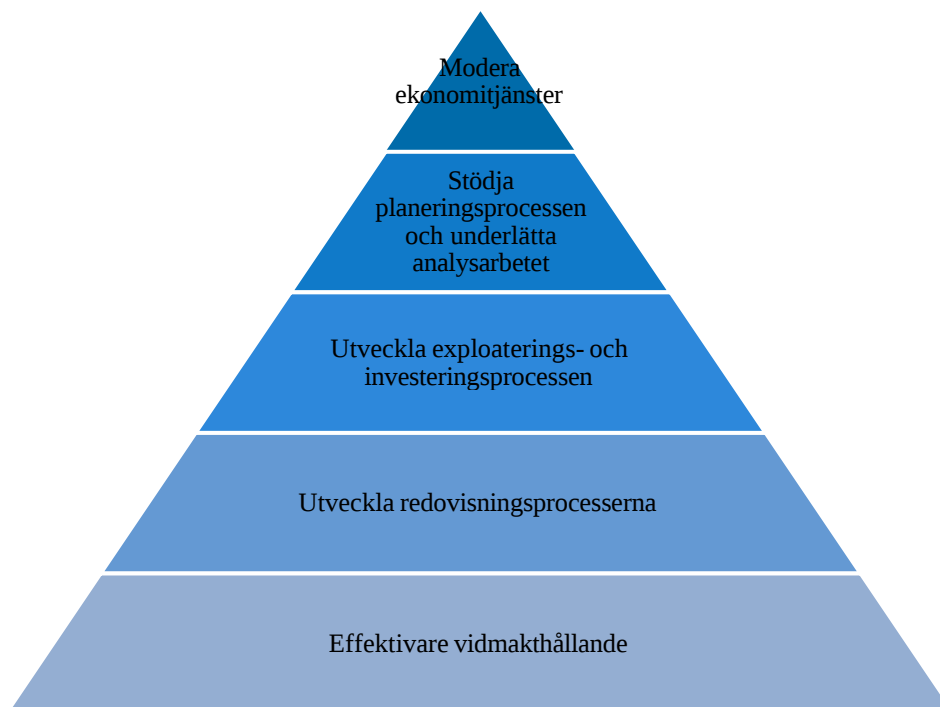
Innehåll

Tjänsteplan 2023-2025	1
Långsiktig inriktning och mål.....	2
Förväntade nyttor	3
Påverkan på vidmakthållande	4
IT-stöd och arbetsmiljö	4
Säkerhetsnivå.....	5
1 Utveckla område ekonomi.....	5
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats	5
1.2 Krav, risk och konsekvenser	5

Långsiktig inriktning och mål

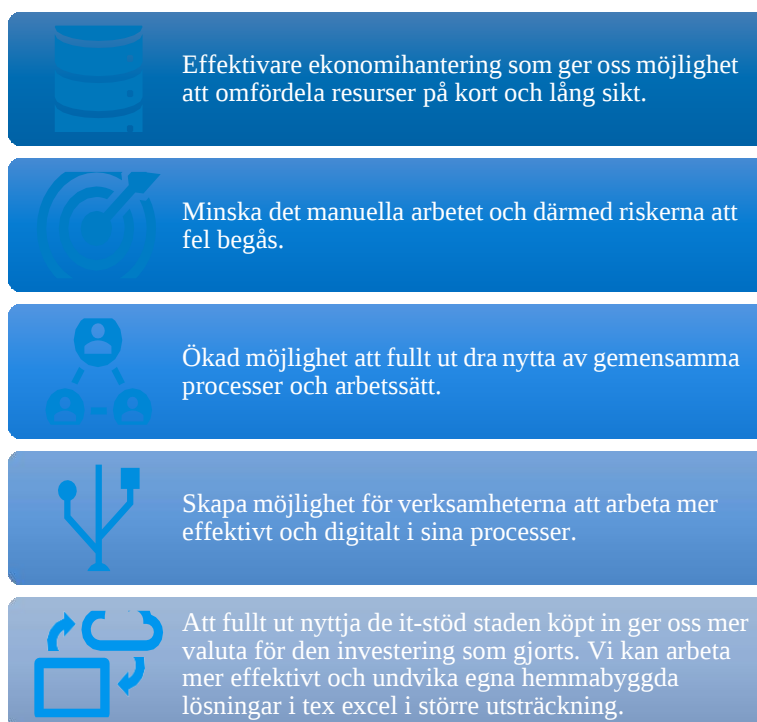
- Tjänsteområde ekonomi ska leverera moderna ekonomitjänster som stödjer stadens chefer i att planera och analysera sin verksamhet. Tjänsterna ska mot kund och medborgare ha ett användarvänligt gränssnitt.
- Tjänsteområdet ska ständigt söka efter att effektivisera vidmakthållandet så långt som möjligt.
- Tjänsteområdet ska utveckla stadens redovisningsprocesser så att arbetet utförs effektivt och med god kvalitet.
- Tjänsteområdet ska utveckla stadens exploaterings- och investeringsprocess så att ekonomiska vägval och konsekvenser synliggörs och tas fram i god tid.

- Tjänsteområdet ska stödja planeringsprocessen och utveckla stadens utdata så att analysarbetet underlättas/effektiviseras och därmed kan fördjupas.



Förväntade nyttor

Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.



Kostnadsuppskattning

Uppdraget kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Arbetet med att automatisera/digitalisera arbetsmoment, rutiner och processer kommer från 2023 att genomföras i det löpande arbetet på Intraservice. Därmed lyfts arbetet ut ur tjänsteplan. Synergierna med att driva arbetet tillsammans med område ekonomis automatisering/digitalisering är många. Under 2022 kommer analys av vad som krävs inom driften på Intraservice för att arbeta in digitaliseringen som en naturlig del i det dagliga arbetet. Det handlar till exempel om att bemanna med/kompetensväxla till rätt kompetenser, hitta modeller för kunddialog, metod för utrullning i samtliga verksamheter, hitta rätt grad av standardisering av berörda processer mm. Utvecklingen bedöms till medelstor påverkan för staden och förändringarna kommer successivt under lång tid.

Utveckla område ekonomi med 2 000 tkr kommer, för 2023 och 2024, att användas till att upphandla ekonomisystem. Avtalet staden har med leverantör av systemstödet Unit4 ERP (Agresso) går ut 1 oktober 2024. Under hösten 2022 påbörjar vi planering för upphandling. De 2 000 tkr som är avsatta via tjänsteplan täcker kostnaderna för upphandlingsförfarandet, men inte en eventuell implementering av ett nytt systemstöd. Tjänsteforum beslutade, 29 september 2022, att även ta med upphandling av budget och prognossystem i beredningen inför upphandling av ekonomisystem.

Tjänsteområde ekonomis utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ				Påverkan vidmakthålla		
	2023	2024	2025		2023	2024	2025
1. Fortsatt arbete: Digitalisering inom område ekonomi					4 300	4 300	4 300
2. Utveckla område ekonomi	2 000	2 000	2 000				
Summa	2 000	2 000	2 000		4 300	4 300	4 300

Påverkan på vidmakthållande

Arbetet med att automatisera/digitalisera i det löpande linjeuppdraget innebär, som nämnts ovan, kompetensväxling och/eller förändrad/utökad bemanning. För att driva digitaliseringen behövs roll så som till exempel: processanalytiker, RPA-utvecklare, RPA-förvaltning, uppdragsledare, processledare. I den uppskattade kostnaden för vidmakthållandet i tabellen ovan har vi utgått från att område ekonomi nyttjar lika stor andel av resurserna som område inköp. Vi har idag för lite erfarenhet för att vara trygga i någon annan bedömning, men justering kan komma att göras när vi kommer längre i arbetet.

IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling,

riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för Informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras.

Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

1 Utveckla område ekonomi

1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Under 2023 och 2024 behöver staden upphandla nytt ekonomisystem. Avtalet staden har med leverantör av systemstödet Unit4 ERP (Agresso) går ut 1 oktober 2024. Under hösten 2022 påbörjar vi planering för upphandling. De 2 000 tkr som är avsatta via tjänsteplan täcker kostnaderna för upphandlingsförfarandet, men inte en eventuell implementering av ett nytt systemstöd. Tjänsteforum beslutade, 29 september 2022, att även ta med upphandling av budget och prognossystem i beredningen inför upphandling av ekonomisystem.

Tjänsteplan 2023-2025
Tjänsteområde
Intraservice



Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-09-30	Ver. 1.0	Ny mall inför fördelning av budget 2023	Marie Johansson
2022-09-30	1.1	Område ekonomi	Jenny

Innehåll

Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025	1
1 Fördelning av budget 2023	2
1.1 Budgetfördelning	2

1 Fördelning av budget 2023

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

1.1 Budgetfördelning

Fyll i Excel tabell och kopiera in tabell så här:

Tjänsteområde ekonomi			
Text	Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst/tjänsterbjudande	Belopp tkr
Kommande utveckling		Stöd i ekonomiprocesser	2 000
Summa			2000

Tjänsteplan 2023-2025



Tjänsteområde HR, ver2.0

Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-08-27	0.1	Mall	Karin Sverke Westerberg
2021-09-03	0.2	Dialog Tjänsteforum	Karin Sverke Westerberg
2021-09-16	0.5	Revidering efter Prioriteringsforum	Karin Sverke Westerberg
2021-10-08	0.5	Ställningstagande av Tjänsteforum	Karin Sverke Westerberg
2021-11-18	0.5	Ställningstagande av Prioriteringsforum	Karin Sverke Westerberg
2022-02-04	1.0	Versionsrevidering (oförändrat innehåll)	Karin Sverke Westerberg
2022-09-30	2.0	Revidering av budget för utvecklingsinitiativ	Karin Sverke Westerberg
2022-10-07	2.0	Ställningstagande Tjänsteforum	Karin Sverke Westerberg
2022-10-18	2.0	Ställningstagande Prioriteringsforum	Karin Sverke Westerberg

Innehåll

Tjänsteplan 2023-2025	1
Långsiktig inriktning och mål.....	3
Förväntade nyttor	4
Kostnadsuppskattning.....	4
Påverkan på vidmakthållande	5
IT-stöd och arbetsmiljö	6
Säkerhetsnivå.....	6
1 Digitalisering inom HR.....	6
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats	6
1.2 Krav, risk och konsekvenser	7
2 Översyn IT-stöd inom lön och HR.....	8
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats	8
2.1.1 Fokusområde 2022	8
2.1.2 Fokusområde 2023 - 2025	9
2.2 Krav, risk och konsekvenser	9
2.2.1 Risker	9
2.2.2 Prioritering	9

Långsiktig inriktning och mål

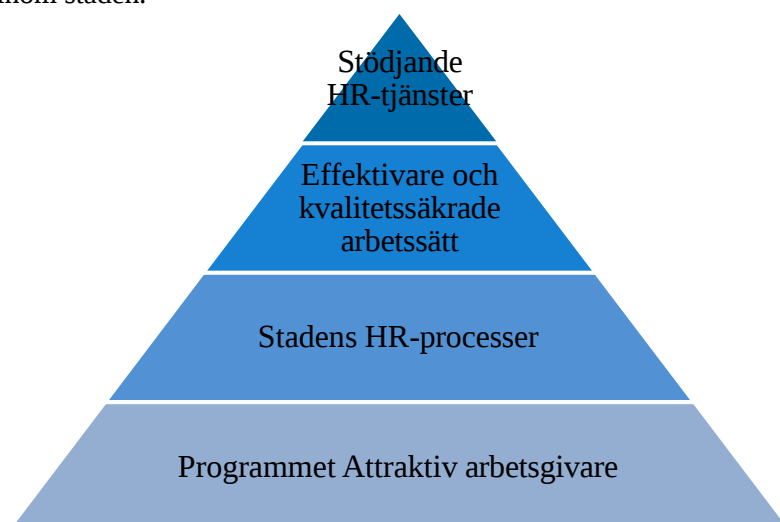
Under 2019 antogs programmet för attraktiv arbetsgivare 2019–2023, där tre mål lyfts fram i programmet som ska stärka Göteborgs Stads förmåga att vara en attraktiv arbetsgivare.

Två av målen handlar om styrning och ledning och att ge medarbetare och chefer rätt förutsättningar och verktyg så att kompetenser, arbetsinsats och engagemang tas till vara. Det tredje målet handlar om att kontinuerligt arbeta för att verksamheten har tillgång till den kompetens som krävs för att utföra våra uppdrag med goda resultat.

Utvecklingsinitiativen i tjänsteplan 2023–2025 ska stödja målen genom att stärka vår förmåga att leda verksamheten, oss själva och andra i förändring och utveckling. Digitalisering är en av vår tids viktigaste samhällsförändrande krafter och rätt använd kommer den att bidra till att förbättra service och tjänster, nå ökad effektivitet och möta utmaningen kring kompetensförsörjning.

Kommunfullmäktige antog 2020 Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT. Policyn beskriver styrande principer som styrning och uppföljning, sammanhållen digital service, informationsförsörjning och digital miljö samt arkitektur och informationssäkerhet. Policyn ska bidra till att säkerställa stadens förmåga att realisera nyttorna av digitalisering och öka den digitala mognaden och blir därmed ett viktigt styrande dokument inom tjänsteområde HR för att möta framtiden.

Utvecklingsinitiativen i denna tjänsteplan kan komma att påverkas av politiskt beslutade styr- och färdriktningsdokument men även indirekt av andra förändringsprojekt och utredningar som pågår och kan komma att påbörjas inom staden.



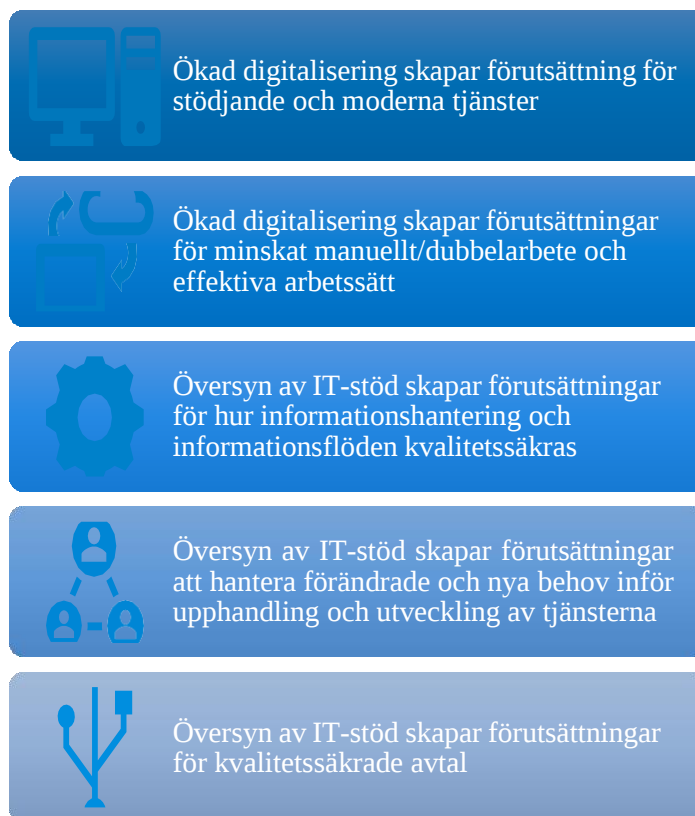
- *Tjänsteområde HR ska leverera tjänster som stödjer stadens verksamheter, chefer och medarbetare.*
- *Tjänsteområdet HR arbetar för effektivare och kvalitetssäkrade arbetssätt*

- *Tjänsteområde HR:s arbete stödjer stadens HR processer.*
- *Tjänsteområde HR:s arbete ska genomföras av intentionerna i programmet Attraktiv arbetsgivare.*

Förväntade nyttor

Fördjupade nytto beskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.

Övergripande nytto beskrivning av utvecklingsinitiativ.



Kostnadsuppskattning

Kostnader för utvecklingsinitiativen fördelas på stadens förvaltningar samt de bolag som nyttjar berörd tjänst/tjänster som kan kopplas till utvecklingsinitiativet. Fördelningsnyckel är "antal anställda" förutom för tjänsten löneadministration som fördelas enligt "antal lönespecifikationer".

Fördelningen kan skilja sig åt mellan åren beroende på ny tillkomna kunder, inriktning av övergripande utveckling som digitalisering och översyn av IT-stöd inom HR.

Det finns en utmaning vid kostnadsuppskattning vad avser bolagen då det inte betyder med automatik att bolagen kan nyttja de kommungemensamma interna tjänsterna. En orsak kan vara t ex helt andra typer av kollektivavtal och verksamhetsspecifika IT-stöd. Vilket i sin tur påverkar utvecklingsinitiativen.

Utvecklingsinitiativen kräver insatser och resurser från verksamheten främst vid implementering men i förekommande fall även under utvecklingsfasen, vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer. Verksamheten behöver planera och budgetera för dessa kostnader då de inte ryms inom ramen för tjänsteplanens budget.

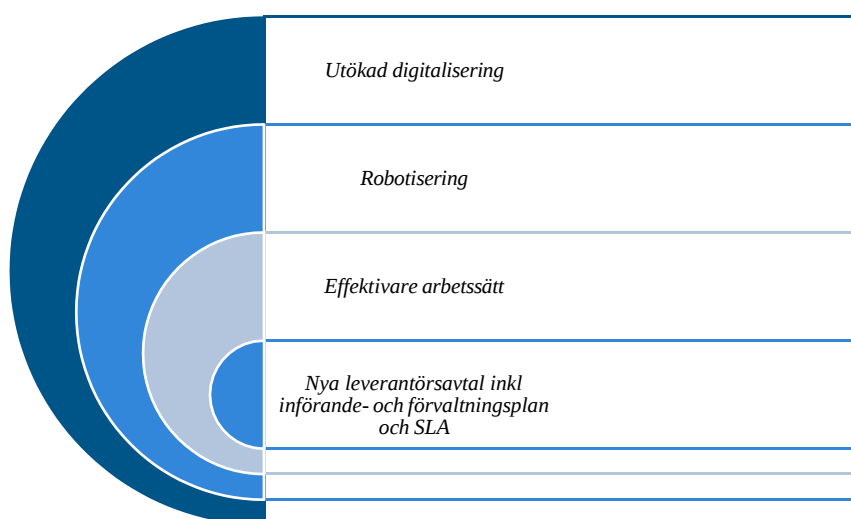
Utvecklingsinitiativet "Översyn av IT-stöd inom lön och HR" kostnadsberäknas för tjänsteplansperioden 2023-2025 utifrån för närvarande kända påverkansfaktorer som förutom projektorganisation att några leverantörsavtal ej går att förlänga och upphandling måste ske i närtid samt att införande av IT-stöd för löneadministration påbörjas halvårsskiftet 2022 och slutförs halvårsskiftet 2023.

Budget för utvecklingsinitiativen avser i huvudsak utveckling av befintlig tjänst. Utveckling av ny tjänst utgör 800tsek av utvecklingsinitiativens budget. För detaljer se Budgetfördelning 2023, bilaga 1.

Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthållande		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Digitalisering inom HR	1 000	1 000	1 000	250	250	250
Översyn IT-stöd inom lön och HR	12 000	12 000	13 000			
Summa	13 000	13 000	14 000	250	250	250

Påverkan på vidmakthållande

Kostnaderna för vidmakthållande beräknas vara oförändrade. Beräkningen utgår från att även om nya IT-stöd som t ex molntjänster blir billigare att drifta så tas det höjd för utökad funktionalitet och tillgodoseende av nya behov mot idag.



IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

1 Digitalisering inom HR

1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Utvecklingsinitiativet bygger på flera av varandra oberoende analyser som samtliga identifierar behov och vikt av digitalisering.

Göteborg Stads policy för digitalisering och IT (KF 2020-09-10) behandlar bland annat att sammanhållen digital service baseras på samverkande processer och gemensamma lösningar. För att kunna tillvarata digitaliseringens möjligheter påtalar policyn också behovet av effektiv drift och förvaltning av stadens digitala miljö såsom infrastruktur, tjänster och funktioner.

Inom förstudie HR-svit genomfördes 2020 en omvärldsanalys, vilken visar på en betydligt mer omfattande och snabbare teknikutveckling inom HR än någon gång tidigare.

*”Den allt överskuggande trenden, när det kommer till administrativa processer inom Lön och HR, är självklart **digitalisering** i olika former. Detta gäller för alla administrativa processer inom en organisation, oavsett avdelning och funktion och det är den nuvarande tekniska utvecklingen och nya möjligheter med dagens och framtidens IT-system som påskyndar denna utveckling.*

*Digitalisering innebär i de flesta fall också mer av **automatisering** och de bägge begreppen ligger därför nära varandra när man pratar om utveckling och effektivisering av administrativa processer.*” (HerbetNathan & CO, 2020).

Programmet attraktiv arbetsgivare lyfter digitalisering som en av vår tids viktigaste samhällsförändrande krafter. Där framgångsrikt arbete med digitalisering är en möjlighet och utmaning som kräver tydlighet i mål och styrning för att få ett reellt genomslag. Det ställer krav på kompetenshöjande och motiverande insatser på alla nivåer i en organisation

Tjänsteområde HR ska driva digitalisering av de kommungemensamma interna tjänsterna utifrån intentionerna i policy för digitalisering och IT samt programmet för attraktiv arbetsgivare.

Utvecklingsinitiativet syftar till att fortsätta det arbete, finansierat via tjänsteplan, som staden påbörjade 2020 och som berör samtliga förvaltningar, bolag och förbund som nyttjar berörda tjänster. Initiativet vänder sig till målgruppen HR kunder där en stor mängd medarbetare, administratörer, handläggare och chefer är användare. Således kommer den huvudsakliga nyttohemtagningen finnas i förvaltningar och bolag.

1.2 Krav, risk och konsekvenser

Dataskyddsförordningen och arkivlagen beaktas i all utveckling som innebär digitalisering.

Programmet för attraktiv arbetsgivare och Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT.

Risk – Om utvecklingsinitiativet ej genomförs kommer HR inom staden att hamna på efterkälke då det sker en omfattande och snabbare teknikutveckling inom HR än tidigare. Det finns även en överhängande risk att inte uppnå möjliga kostnadseffektiviseringar.

Utvecklingsinitiativet kan inte prioriteras bort på grund av pågående projekt inom robotisering inom den löneadministrativa processen.

Konsekvenser om medel inte avsätts innebär att intentionerna i program och policy ej kan uppnås under tjänsteplanperioden. Staden hamnar på efterkälke där en framtida teknikskuld med sannolikhet uppstår. Ett effektivt nyttjande av IT-stöd och kostnadseffektiva tjänster kommer ta längre tid att uppnå.

2 Översyn IT-stöd inom lön och HR

2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Det finns flera anledningar till att översyn av IT-stöd inom lön och HR behöver ske såsom leverantörsavtal som behöver konkurrensutsättas, förändrade behov inom stadens verksamheter. Men även den tekniska utvecklingen som sker och som skapar nya möjligheter av effektivare arbetssätt genom ökad grad av digitalisering. Även kraven kring informationssäkerhet och dataskydd har skärpts sedan EU-dom 2020 vilket innebär att tydligare krav behöver ställas i avtal med leverantörerna.

Inom tjänsteområde HR finns ett IT-stöd för löneadministration och ett flertal IT-stöd inom HR. De flesta systemstöd har olika former av integrationer mellan sig och till externa myndigheter liksom till interna verksamhetsspecifika systemstöd. Komplexiteten innebär att översynen behöver hållas ihop inom ett utvecklingsinitiativ för att kvalitetssäkra att t ex förstudier, upphandlingar och införande går i takt. Därav finns det fördelar med att ha ett övergripande utvecklingsinitiativ som en form av ”paraply” som kommer att pågå under flera år.

I enlighet med TP2020-2022 och TP2021-2023 har utvecklingsinitiativet Förstudie HR-svit genomförts som resulterat i upphandling av IT-stöd för löneadministration. Införandet påbörjas halvårsskiftet 2022 och pågår till halvårsskiftet 2023. Införandet kommer att bedrivas inom ramen för utvecklingsinitiativ *Översyn av IT-stöd inom lön och HR* då det är påverkande faktor (inberoende) på den fortsatta översynen.

Det finns material från Förstudie HR-svit som omvärlds- och marknadsanalys, behovsanalyser, framtagen upphandlingsstrategi och upphandlingsdokument. Mycket av detta material kan återanvändas efter viss uppdatering vilket underlättar översyn och det framtida arbetet.

Utvecklingsinitiativet berör samtliga förvaltningar, bolag och förbund som nyttjar de bakomliggande IT-stöden inom tjänsteportföljen.

2.1.1 Fokusområde 2022

Under 2022 fokuseras översynen övergripande på;

- Genomlysning och uppföljning av samtliga leverantörsavtal
- Upphandlingsstrategi, reviderad version
- Beslutsunderlag med färdplan
- Omvärlds- och marknadsanalys, reviderad version
- Behovsanalys, förberedelser

Under 2022 påbörjas, genomförs och slutförs flera projekt som har bäring på det arbetet som ska genomföras under 2023-2025.

2.1.2 Fokusområde 2023 - 2025

Under 2023 till 2025 fokuseras arbetet på förstudier av IT-stöd där avtal behöver konkurrensutsättas, genomförande av upphandlingar och införande av IT-stöd inom löneadministration, bemanning, förmåner och utbildningsportal.

Arbetet med en detaljerad tid- och aktivitetsplan har påbörjats under våren 2022 och arbetet kommer att intensifieras under hösten 2022 inför tjänsteplanering för 2023-2025.

Kostnad för 2023-2025 har beräknats på en övergripande nivå utifrån delvis kända aspekter.

2.2 Krav, risk och konsekvenser

Det finns arbetsrättslig lagstiftning som kan komma att påverka arbetet med översynen. Men de lagar och regelverk som påverkar och framför allt ligger till grund för utvecklingsinitiativet är;

- Lagen om offentlig upphandling (LOU) då det är nödvändigt att konkurrensutsätta avtal som löper på obestämd tid (tillsvidare),
- Dataskyddsförordningen (GDPR),
- Informationssäkerhet/dataskydd genom EU-dom (C-311/18) den så kallade Schrems II-målet gällande överföring av personuppgifter till USA,
- Arkivlagen.

Några av stadens antagna program och policy som ligger till grund för utvecklingsinitiativet är;

- Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare 2019 – 2023 gällande fr o m 2019-10-24,
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT gällande fr o m 2020-09-23,
- Strategi Digital Arbetsplats gällande fr o m 2019-07-02.

2.2.1 Risker

Risker kan kategoriseras på två övergripande nivåer, extern och internt.

- Förändringar i omvärlden påverkar stadens planering med förändrade förutsättningar. Överklagande av upphandling eller avsaknad av inkomna anbud är andra externa risker.
- Politiska beslut inom staden som innebär omfördelning av ekonomiska medel. Försening av konkurrensutsättning och projektresurser är andra interna risker.

2.2.2 Prioritering

Översyn av IT-stöd inom HR påbörjades genom förstudie HR-svit (TP2020-2022) är ett pågående utvecklingsarbete och kan ej prioriteras bort utan omfattande konsekvenser.

Konsekvenser om medel ej avsätts kan kategoriseras på tre övergripande nivåer, avtal, teknik/digitalisering och avtalsekonomi.

Avtal i strid med LOU, försvårande möjligheter att driva digitalisering och följa med i teknikutvecklingen samt avtal som är ofördelaktiga ekonomiskt.

Översyn av IT-stöd inom HR är det viktigaste utvecklingsarbetet inom tjänsteområde HR som kommer att ske under flera år.

Tjänsteplan 2023-2025
Tjänsteområde HR
Intraservice



Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-09-30	Ver. 1.0	Ny mall inför fördelning av budget 2023	Marie Johansson
2022-09-30	Ver 2.0	Budgetfördelning 2023 TP2023-2025 ver 2.0	Karin Sverke Westerberg

Innehåll

Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025.....	1
1 Fördelning av budget 2023	2
1.1 Budgetfördelning	2

1 Fördelning av budget 2023

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

1.1 Budgetfördelning

Tjänsteområde HR			
Text	Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst/tjänsterbjudande	Belopp tkr
Översyn IT-stöd inom lön och HR	800	11 200	12 000
Digitalisering inom HR		1 000	1 000
Summa	800	12 200	13 000

Tjänsteplan 2023 - 2025



Tjänsteområde IT

Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-09-30	0.1	Nytt dokument	Frida Svenåker
2021-10-07	0.2	Revidering av pågående initiativ samt uppdaterat med nya initiativ	Frida Svenåker
2021-11-08	0.3	Remissad VOIT	Charlott Johansson
2021-11-15	0.4	Remissad Tjänsteforum IT I avsnitt 'Långsiktig inriktning och mål', s.5, har text lagts till gällande påverkan på tjänsteplan. I avsnitt 'Långsiktig inriktning och mål', s.6, har text lagts till gällande införande av ny styrmodell. I avsnitt 'Långsiktig inriktning och mål', s.7, har tillägg gjorts avseende nyttor. I avsnitt 7, s.24, har mindre justeringar av text gjorts.	Charlott Johansson
2021-12-02	0.5	Version 0.4 är remissad till prioriteringsforum IT och det har inte inkommit några kommentarer. Tjänsteplanen sätts i version 0.5.	Charlott Johansson
2022-01-31	0.6	Uppdaterad efter borttag av förändringsinitiativet Stödjtjänst för avveckling av Lotus Notes och Domino.	Frida Svenåker
2022-02-08	0.7	Version 0.6 är remissad till tjänsteforum IT och det har inte inkommit några kommentarer. Tjänsteplanen sätts i version 0.7.	Charlott Johansson
2022-02-15	1.0	Version 0.7 är remissad till prioriteringsforum IT och det har inte inkommit några kommentarer. Prioriteringsforum IT ställer sig bakom Tjänsteplanen och den sätts i version 1.0.	Charlott Johansson
2022-09-05	1.1	Remissad till tjänsteforum IT Revidering av tjänsteplan IT har gjorts för att ta fram version 2.0 som utgör underlag till budget 2023. Under avsnitt 'Långsiktig inriktning och mål' utgår text om bild som skulle illustrerat beroenden från övriga tjänsteområdets utvecklingsinitiativ till tjänsteplan IT. Under avsnitt 'Kostnadsuppskattning' har tabell 1 reviderats. Följande förändringsinitiativ har reviderats: Införande av City Information Platform / IoT	Frida Svenåker / Charlott Johansson

		• Utveckling och förstärkning av Integrationsverktyg • Utveckling inom Office 365 (bytt namn från Utvecklingsorganisationen Office 365) • Flexibel OU-struktur – ökad automatisering • Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov (bytt namn från Flexibilitet i tjänsteplan) <i>Se kursiv stil under respektive avsnitt (förutom bildtexter)</i> • Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov ianspråkats av tre förändringsinitiativ: ◦ IAM Självservice/Mina sidor ◦ Ta fram tjänst för Data Warehouse (DW) ◦ E-tjänster för verksamhetsspecifika system • Bytt namn på Virtuell klient till Införa virtuell klient • Bytt namn på Tjänsteerbjudande för konferensrum och hybridmöten till Förstudie om IT-miljö för hybridmöten	
2022-09-29	1.2	Version 1.1 är remissad till tjänsteforum IT och det har inte inkommit några kommentarer. Tjänsteforum IT ställer sig bakom tjänsteplanen och den sätts i version 1.2.	Charlott Johansson
2022-10-06	1.3	Version 1.2 är remissad till prioriteringsforum och det har inte inkommit några kommentarer. Tjänsteplanen sätts i version 1.3.	Charlott Johansson
2022-10-06	1.4	En bilaga har lagts till tjänsteplanen som förtydligar vilka förändringsinitiativ i tjänsteplanen som avser utveckling inom befintlig tjänst/tjänsteerbjudande samt de förändringsinitiativ som avser nyutveckling.	Charlott Johansson
2022-10-14	2.0	Version 1.4 är remissad till prioriteringsforum IT och det har inte inkommit några kommentarer. Prioriteringsforum IT ställer sig bakom tjänsteplanen och den sätts i version 2.0.	Charlott Johansson

Innehåll

Tjänsteplan 2023 - 2025 1

Långsiktig inriktning och mål..... 5

Förväntade nyttor	8
Kostnadsuppskattning.....	10
Påverkan på vidmakthållande	10
IT-stöd och arbetsmiljö	11
Säkerhetsnivå.....	12
1 Införande av City Information Platform / IoT	12
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats	12
1.2 Krav, risk och konsekvenser	15
2 Utveckling och förstärkning av Integrationsverktyg	16
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats	16
2.2 Krav, risk och konsekvenser	17
3 Utveckling inom Office 365.....	17
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats	17
3.2 Krav, risk och konsekvenser	18
4 Flexibel OU-struktur - ökad automatisering	18
4.1 Identifierat behov och förändringsinsats	18
4.2 Krav, risk och konsekvenser	19
5 Behörighets- och kontohantering	20
5.1 Identifierat behov och förändringsinsats	20
5.2 Krav, risk och konsekvenser	23
6 Utveckling av E-tjänstplattformen.....	24
6.1 Identifierat behov och förändringsinsats	24
6.2 Krav, risk och konsekvenser	25
7 Digital signering.....	25
7.1 Identifierat behov och förändringsinsats	25
7.2 Krav, risk och konsekvenser	26
8 Mina sidor företag	27
8.1 Identifierat behov och förändringsinsats	27
8.2 Krav, risk och konsekvenser	28
9 Säker digital kommunikation.....	28
9.1 Identifierat behov och förändringsinsats	28
9.2 Krav, risk och konsekvenser	29
10 Förutsättningsskapande printtjänst.....	30
10.1 Identifierat behov och förändringsinsats	30
10.2 Krav, risk och konsekvenser	31
11 Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter	32

11.1	Identifierat behov och förändringsinsats	32
11.2	Krav, risk och konsekvenser	33
12	Digitalisering med hjälp av automatisering	33
12.1	Identifierat behov och förändringsinsats	33
12.2	Krav, risk och konsekvenser	35
13	Satsningar inom IT-säkerhet.....	36
13.1	Identifierat behov och förändringsinsats	36
13.2	Krav, risk och konsekvenser	36
14	Förstudie om IT-miljö och hybridmöten.....	37
14.1	Identifierat behov och förändringsinsats	37
14.2	Krav, risk och konsekvenser	38
15	Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov	38
15.1	Identifierat behov och förändringsinsats	38
15.2	Krav, risk och konsekvenser	39
15.3	IAM självservice / Mina sidor	40
15.3.1	Identifierat behov och förändringsinsats	40
15.3.2	Krav, risk och konsekvenser	41
15.4	Ta fram tjänst för Data Warehouse (DW)	42
15.4.1	Identifierat behov och förändringsinsats	42
15.4.2	Krav, risk och konsekvenser	42
15.5	Interna E-tjänster	43
15.5.1	Identifierat behov och förändringsinsats	43
15.5.2	Krav, risk och konsekvenser	43
16	Införa virtuell klient	44
16.1	Identifierat behov och förändringsinsats	44
16.2	Krav, risk och konsekvenser	45
	Bilaga.....	45
	Bilaga.....	45

Långsiktig inriktning och mål

Inom tjänsteområde IT ingår 15 infrastrukturella IT-tjänster med leveranser till många förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad. Dessa tjänster/komponenter

möjliggör i stor utsträckning övriga kommungemensamma eller förvaltningsunika tjänster.

IT-tjänsterna kan användas både som tjänst och som komponent. Från 2016 är IT-tjänsterna indelade i följande delområden:

- Kvalitetssäkrad information
- IT-verktyg
- IT-säkerhet
- IT-Plattformer
- IT-kommunikation
- Systemdrift

De gemensamma IT-tjänsterna är en förutsättning för att kunna tillvarata digitaliseringens möjligheter i form av gemensam infrastruktur, gemensamma standarder, ramverk, arkitektur, informationssäkerhet, kostnadseffektiv drift, förvaltning och utveckling av plattformar, system och tjänster. Dessa tjänster är en förutsättning för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden. Då de infrastrukturella tjänsterna fungerar som ett ekosystem med beroenden till varandra är planering och prioritering av tjänsteplansinitiativen utifrån helhet viktigt.

Generellt för IT-tjänsterna är att de är infrastrukturella till sin uppbyggnad och att de levererar de egenskaper och förmågor som möjliggör för andra tjänster att effektivt leverera verksamhetsnytta. Det är de tjänster som nyttjar IT-tjänster som i huvudsak säkerställer nyttohemtagningen. Omvänt kan sägas att utan de infrastrukturella IT-tjänsterna kan andra tjänster inte levereras i någon större utsträckning. IT-tjänsternas infrastrukturella innebörd åskådliggörs av bild 1.

I tjänsteplan IT-tjänster för 2023 – 2025 är huvudparten av utvecklingsinitiativen inom de lager som benämns som hård och mjuk infrastruktur.

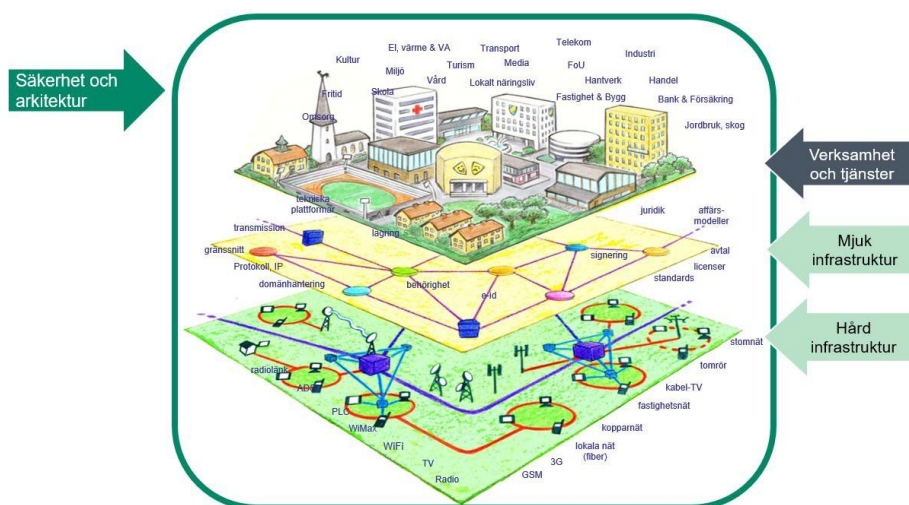


Bild 1 illustrerar hur IT-infrastrukturella tjänster i lager för hård och mjuk infrastruktur är en förutsättning för många verksamhetsnära tjänsteleveranser.

Utveckling av IT-tjänsterna styrs av de forum som är knutna till IT-tjänsterna enligt dokument för 'Riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster'.

Det som i huvudsak påverkar utvecklingen för tjänsteplan IT är verksamheternas behov, övriga tjänsteområdets planer, lagkrav, omvärldsbevakning/förändringar, politiska beslut, drift- och förvaltningsorganisation, ny teknik och stadens styrande dokument.

Eftersom lagren för hård och mjuk infrastruktur är förutsättningsskapande för andra tjänsteområden krävs flexibilitet inom ramen för tjänsteplanen för att stötta digitalisering i verksamhetslagret snabbare.

Aktuella styrande dokument som särskilt påverkar både tjänsteområdet IT och tjänsteplan IT 2023 – 2025 är:

- Budget 2021 Göteborgs Stad
- Förslag till Budget 2022 Göteborgs Stad
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet

I både 2021 års budget och förslag till 2022 års budget lyfts att staden kommer behöva nya smarta satsningar på digitala lösningar som förenklar arbetet för stadens medarbetare. Det innebär att det inom tjänsteområde IT genomförs utvecklingsinitiativ i de IT-infrastrukturella lagren för att ge grundläggande förutsättningar för stadens digitalisering.

I både 2021 års budget och i förslag till 2022 års budget ges Intraservice i uppdrag från kommunfullmäktige att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster. Detta uppdrag speglas i några av initiativen i tjänsteplan IT 2023 – 2025.

I förslag till 2022 års budget framkommer det även att stadens digitala tjänster för medborgarna ska vara: enkla, öppna och effektiva. Intraservice ska bistå staden med interna tjänster så att detta kan uppnås. Utveckling av gemensam digital infrastruktur ger förutsättningar för detta uppdrag.

Ytterligare strategiska dokument som påverkar både tjänsteområde IT och tjänsteplan IT är 'Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT'. Inom stadens policy för digitalisering och IT framkommer det, att för informationsförsörjning och digital miljö ska det säkerställas att rätt information finns tillgänglig och kan utbytas på ett effektivt och säkert sätt inom staden.

Detta möjliggörs genom flera av de gemensamma infrastrukturella IT-tjänsterna och inom flertalet utvecklingsinitiativ i tjänsteplan IT.

I dokumentet, 'Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT' framkommer det även att vid utveckling och förvaltning av digitala tjänster ska gemensamma ramverk för arkitektur och systematiskt arbetssätt för informationssäkerhet användas. Flera av utvecklingsinitiativen i tjänsteplan IT 2023 - 2025 bidrar till att stärka och utveckla denna förmåga inom tjänsteområde IT.

Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, leder arbetet med att etablera en hållbar digital infrastruktur som ska möjliggöra ett effektivt och säkert utbyte av information inom och med det offentliga. I tjänsteplan IT 2023 – 2025 behöver medel säkras så att Göteborgs Stad kan anpassa sin infrastruktur för att kunna ansluta till och nyttja gemensam digital infrastruktur.

Under 2021 kommer en ny riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning att beslutas. Detta kommer att påverka de infrastrukturella IT-tjänsterna men hur är i dagsläget inte klart. Inom ramen för aktivitet nummer 18 i Handlingsplan för digitalisering och IT 2020 – 2021 pågår ett arbete med att ta fram tjänstekatalog med beskrivning av tjänster och en tydlig prissättning av dessa. Detta arbete kommer att pågå under 2022 och planeras vara klart till den 1/1 2023. Arbetet med ny styrmodell kommer att påverka de resurser som arbetar med drift, förvaltning och utveckling av tjänsterna.

Under 2022 – 2025 kommer det att pågå ett systematiskt konsolideringsarbete med att införa gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget kommer genomföras i samarbete mellan Intraservice, Stadshus AB och bolagen. Arbetet för Intraservice del kommer i huvudsak att hanteras inom den löpande verksamheten. Syftet med detta arbete är att de totala IT-kostnaderna i staden ska minska och möjliggöra för stadens digitalisering i större utsträckning.

Införandet av gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag kommer bidra till stadens digitalisering genom att även majoriteten av bolagen kommer att kunna nyttja gemensamma plattformar, system och tjänster som baserar sig på gemensam infrastruktur, arkitektur, ramverk och standarder.

Förväntade nyttor

Göteborgs Stadskommunfullmäktige beslutade i oktober -17 om att anta Riktlinjer för nyttorealiserings som metod för ett aktivt och systematiskt arbete för att säkerställa och optimera nyttan med de allt utvecklingsarbete i staden och omfattar även förändringar som finansieras och styrs via tjänsteplanerna.

Intraservice uppdrag att vidmakthålla och utveckla kommungemensamma interna tjänster och service är ett komplext arbete med ett gemensamt mål: att skapa nytta för staden.

En nytta kan uppstå på olika sätt som en följd av en förändringsinsats, och nyttorna kan vara mer eller mindre direkta. Utvecklingsinitiativen i tjänsteområde IT:s tjänsteplan förväntas ge både direkta och mer indirekta nyttor. Många av initiativen kan beskrivas som förutsättningsskapande IT-infrastruktur och innebär ofta att ytterligare, mer verksamhetsnära,

förändringsinsatser måste göras för att IT-infrastrukturen ska användas och förväntad nytta ska uppstå i Stadens verksamheter.

De infrastrukturella IT-tjänsterna är en förutsättning för automatisering och digitalisering vilket i många fall leder till effektivisering och minskad administration i verksamheterna.

En sammanställning av de förväntade nyttorna som tjänsteplan IT 2023 - 2025 möjliggör framkommer i bild 2.

Fördjupade nyttobeskrivningar planeras att genomföras för tjänsteleveranserna för att påvisa nyttorna med gemensam digital infrastruktur.



Bild 2: förväntade nyttor för förändringsinitiativen i tjänsteplan IT 2023 – 2025.

Kostnadsuppskattning

Tjänsterna finansieras genom beslutad och överenskommen ekonomimodell. De kostnader som ingår i tjänsteplanens utvecklingsbudget avser förberedelser inför och genomförande av förändringsinsatser och projekt som tjänsteområdet tagit fram i de forum som finns i modellen. I de fall uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten innebär det att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Gör bedömning om insatsen har liten, mellan eller stor påverkan.

Bedömningskriterier görs utifrån:

- storlek på utvecklingsinitiativ
- påverkan på arbetssätt, mindre eller större antal personal som blir påverkade
- tidsperspektiv, är det ett införande som sträcker sig under en kort eller längre tid.

I tabell 1 finns en sammanställning över förändringsinitiativen som ingår i tjänsteplan IT 2023 – 2025.

Tabell 1: Förändringsinitiativ som ingår i tjänsteplan IT 2023 – 2025.

Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Införande av City Information Platform / IoT	6 300	4 800	4 800	5 620	5 620	5 620
Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg	2 250	2 250	2 250	1 280	1 280	1 280
Utveckling inom Office 365	2 000	2 000	2 000	200	600	600
Flexibel OU-struktur -ökad automatisering	2 500	2 500	2 500	500	500	500
Behörighets- och kontohantering	4 300	4 300	4 300	1 360	1 360	1 360
Utveckling av E-tjänsteplattform	2 480	2 480	2 480	250	250	250
Digital signering	1 980	1 980	1 980	600	600	600
Mina sidor företag	1 500	1 500		200	200	200
Säker digital kommunikation	1 800	1 800		1 280	1 280	1 280
Förutsättningsskapande printtjänst	4 500	4 000		500	500	500
Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter	2 000	2 000		800	800	800
Digitalisering med hjälp av automatisering	2 000	3 000		500	1 000	3 000
Satsningar inom IT-säkerhet	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000
Förstudie om IT-miljö för hybridmöten	1 600	1 600	1 600		500	1 500
Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov	6 500	4 000	4 000	400	400	400
Införa virtuell klient	2 200			1 000	1 000	1 000
Summa	47 910	42 210	29 910	18 490	19 890	22 890

I tabell 1 visas en uppskattad kostnad för förändringsinitiativen i tjänsteplan IT 2023 - 2025 och den uppskattade påverkan dessa har på vidmakthållandekostnaden.

Påverkan på vidmakthållande

Vidmakthållandet av de 15 infrastrukturella IT-tjänsterna omfattar förvaltning och livscykelhantering av tjänsterna och dess ingående verksamhets- och IT-komponenter.

Inom förvaltning och livscykelhantering av tjänsterna ingår kostnader för:

- Tjänsteförvaltning
- Viss vidareutveckling, förädling av tjänsterna, kopplat till bland annat lagkrav och volymökningar
- Automatisering och effektivisering
- Avtalshantering
- Licenser och licenshantering
- Support

- Drift
- Hantering och prognostisering för volymökningar
- Uppgradering och utbyte av ingående komponenter

I tjänsteområdet ingår följande IT-tjänster:

- Delområde IT-Plattformer
 - Webbapplikationsplattform
 - E-tjänsteplattform
 - Domino
- Delområde IT-verktyg
 - IT-arbetsplats
 - Licens som tjänst
 - Office 365
- Delområde kvalitetssäkrad information
 - Systemintegration
 - Master-/metadata (MMD)
 - Befolkningsregister
- Delområde IT-kommunikation
 - Lokalt Nät - LAN
 - Stadsnät - WAN
 - Fjärråtkomst
- Delområde systemdrift
 - Serverplattform
 - Datalagring
- Generell IT-säkerhet
 - IT-säkerhet

Utvecklingsinitiativen bedöms ge runt 3% högre vidmakthållandekostnader, vilket innebär en ökning på runt 18 miljoner kronor för tjänsteområde IT. Genomförda utvecklingsinitiativ kan innebära ett utökat förvaltningsuppdrag, utveckling av nya tjänster, investeringar i ny teknik och behov av mer specialistkompetens vilket ger en ökad förvaltningskostnad. I en del fall finns redan förutsättningarna på plats och behöver då inte påverka förvaltningsuppdraget så att det behöver utökas.

Utöver utvecklingsinitiativens påverkan så är det framför allt volymerna för användandet av IT-tjänsterna som ligger bakom ökade kostnader för vidmakthållandet. Volymerna ökar stadigt från år till år vilket driver på kostnaderna i förvaltningsuppdraget.

IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projekten startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för Informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1 - 2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras.

Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

1 Införande av City Information Platform / IoT

1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Pågående projekt inom ramen för tjänsteplan IT 2022 – 2024 har bättre tillgång till resurser än tidigare. Det finns ytterligare behov i staden inom detta område och bedömningen är att det kommer finnas resurser och kompetens under 2023 för att ta fram lösningar efter stadens behov.

Budgeten är förändrad från 4 800 tkr till 6 300 tkr.

Intraservice har ökad leveransförmåga inom detta område jämfört med tidigare. Konsekvensen av en ökad budget för initiativet är att Intraservice kan möta stadens behov av tjänsteutveckling inom detta område och stöttar därmed några av stadens strategiska program.

City Information Platform (CIP) med tekniker och tjänster kopplat till IoT är ett viktigt verktyg för att effektivisera och automatisera verksamheterna. Sensorer hjälper verksamheterna att automatisera arbetsuppgifter genom att gå från ett schemalagt arbetssätt där personal måste kontrollera exempelvis markfuktighet för bevattning, om papperskorgar ska tömmas, mm till ett mer behovsstyrt arbetssätt där sensorer informerar när det är dags. CIP erbjuder möjligheten att öppna upp data som generas av sensorer och existerande system på ett kontrollerat sätt som driver innovation och är en förutsättning för digitalisering.

CIP införs stegvis på grund av sin omfattning där förvaltningsorganisation för CIP/IoT byggs upp inom Intraservice med tillhörande kompetens om teknik för datadelning, säkerhet, datamodellering och kunskap om nationella och internationella initiativ/standarder. Hantering av medborgares data och deras integritet är centralt. Lagstiftning som drivs nationellt och inom EU kring bland annat molntjänster (dvs Schrems I/II, DSF, mm) är styrande när det gäller tekniken.

Under 2021 har kravställningen förankrats med en roadmap för utrullning av CIP från 2022 fram till 2025 för att gå i takt med förvaltningarna så deras information hanteras korrekt. Förvaltningar behöver stöd för att strukturera, klassa och organisera sitt data via CIP. Komplexiteten i digitalisering med hjälp av CIP framgår i bild 3. Detta kommer att begränsa hur många förvaltningar/datamängder CIP kan jobba med under varje utrullningssteg. Master-/metadata (MMD) och säkerhetsgruppen är nyckelfunktioner i etablering och förvaltning av CIP.



Bild 3: I bilden illustreras de många olika funktioner och förmågor som är berörda av digitalisering med hjälp av CIP.

Från slutet av 2022 hålls seminarium, utbildning och webinarer kring hur man kan använda CIP och sensorer på bästa sätt, omvärldsbevakning och information om kommande utvecklingsinitiativ för interna och externa parter.

CIP är i grunden lika mycket teknik som kommunikation i form av informationsspridning om omvärldsbevakning med nya initiativ, deltagande i olika forum för att fånga upp det som pågår (dvs SKR, DIGG, EU, OASC, mm), informera om nya datamängder, nya affärsmodeller, bästa sättet att använda och tillgängliggöra data, och tekniska seminarium där syftet är att lyfta och ena staden via kunskap och den tekniska plattformen.

I andra initiativ har ett framtidslabb etablerats där CIP/IoT används för att inspirera och skapa bättre förståelse för hur förvaltningar och bolag kan gå till vägs med sin data och automatisera med hjälp av sensorer/IoT.

Under 2022 och med fortsättning 2023 kommer förvaltning etableras med grundbultarna av CIP och IoT:

- Teknisk miljö etableras. Analys av olika driftmiljöer där öppen källkod kan vara en komponent. Förutsättningar utreds under 2020.
- Informationen säkerställs så den inte kan misstolkas eller användas i ett felaktigt syfte. En utökning av uppdraget för MMD (Master-/metadata).
- Ett regelverk för åtkomst tillsammans med en Data Market etableras, start av möjligheten till innovation (AI mm).

- Förvaltningsorganisation för CIP och IoT etableras.
- Tjänsten kan automatisk hantera hela flödet från att verksamheten packar upp sin enhet och registrerar den till att enheten kan kommunicera enligt ett beskrivet regelverk. Med fokus på att förenkla så mycket som möjligt för slutanvändaren.
- Planera för ett stegvist införande av en automatiserad hantering för att få kontroll på stadens anslutna enheter som omfattar teknik, processer, systemstöd, mm.

Införandet av CIP ska göras på ett stabilt, robust och säkert sätt. Master-/metadatatjänsten är till nytta eftersom den bland annat innebär kontroll på, och standardisering av data i staden.

Arkitekturen för en City Information Platform beskrivs i bild 4.

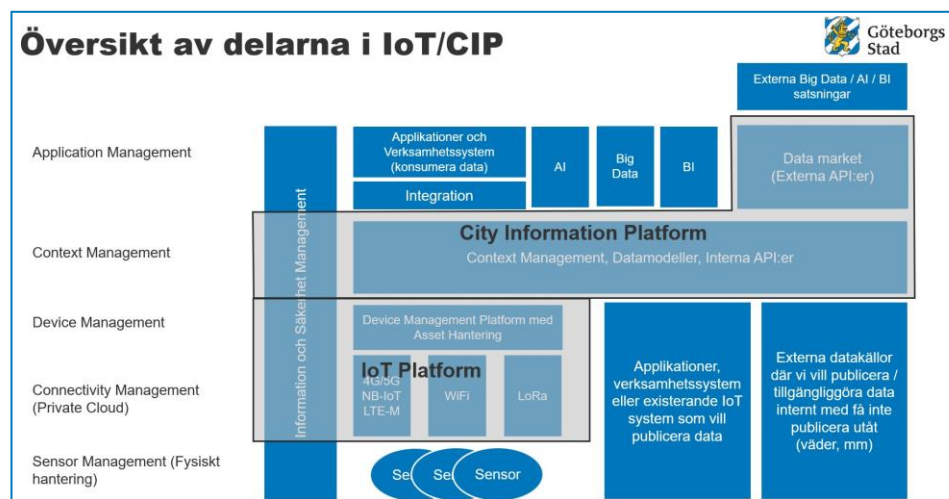


Bild 4: I bilden illustreras arkitekturen för CIP.

Arkitekturen bygger på standarder och datamodeller som förespråkas av EU, SKR och andra organisationer som Open Agile Smart Cities (OASC) där staden är en aktiv deltagare.

Tjänsterna innebär att stadens verksamheter ska kunna ansluta sig systematiskt och standardiserat till stadens City Information Platform med till exempel olika IoT-plattformar och anslutning av, samt livscykelhantering av IoT-enheter.

Eftersom detta förändringsinitiativ är en förutsättning för att andra verksamheter i staden ska kunna fortsätta med sin digitalisering är förväntat resultat en ökad förmåga att hantera och dela gemensam information säkert och effektivt. Förändringsinsatsen möjliggör också digitalisering och automatisering med hjälp av en City Information Platform med tekniker och tjänster kopplat till IoT. Under 2022 och 2023 förväntas CIP kunna börja leverera data till olika tjänster som konsumerar data, till exempel tjänster för AI och BI.

Målgrupper är de verksamheter som driver egna utvecklingsinitiativ och som producerar data. Om denna data görs gemensam och delas med andra, ger det förutsättningar för dessa verksamheter att också nyttja informationen så att de i sin tur kan utveckla verksamheten.

Verksamheter kan dels vara förvaltningar i Göteborgs Stad, andra kommuner som vi samarbetar med i olika nationella projekt och de privata aktörer som är drivande i digitalisering via en Data Market.

1.2 Krav, risk och konsekvenser

En City Information Platform med sensorer/IoT enheter är en av hörnstenarna i de initiativ som beslutats för att digitalisera Göteborgs Stads verksamheter. Uppdraget att digitalisera verksamheterna och program för e-samhälle försvåras om inte en City Information Platform införs. Det är inte införandet av CIP som effektiviserar utan den möjliggör och samordnar de digitala hjälpmedel som behövs. Verksamhetsutveckling behöver genomföras för att effekterna skall kunna realiseras.

I en City Information Platform ställs det krav på att hantera känslig information. Har vi inte möjlighet att analysera känslig information kan vi inte effektivisera verksamheten som har den. Framtagning av ett tydligt regelverk om hur detta skall gå har påbörjats under 2022. Regelverket skall hantera hela CIP. Göteborg kommer att samverka med andra svenska myndigheter för att göra det på effektivaste sätt.

En analys om vilka förmågor en framtida teknisk plattform skall ha är påbörjad och under 2021. Därefter tas beslut om eventuell upphandling eller om vi skall driva den själva/eller i molnet tillsammans med andra kommuner/eller om den skall upphandlas. Förutsättningar för att driva den med öppen källkod skall övervägas.

Risken med att inte genomföra projektet är inte att vi inte kommer att ha en CIP utan att den senareläggs med flera år. Möjligheterna till innovation och automatisering senareläggs och därmed senareläggs även effektiviseringen.

Ytterligare risker kopplat till IoT-enheter och asset management om inte projektet genomförs är att vi på sikt har ett okontrollerbart antal enheter inkopplade där vi får en resurskrävande hantering. Styrning gällande säkerhet försvåras och möjligheten till verksamhetsanpassad hantering minskar.

Några av de största riskerna för projektet är tillgång till resurser till exempel IoT- utvecklare, säkerhetsexperten, mm för projektet och förvaltningsorganisationen. Dessa resurser är fåtal och högt eftertraktade på marknaden. De organisatoriska frågorna kring en supportorganisation för att hantera hundratusental eller miljontal sensorer kommer att ställa tekniska krav och bra ordning. Att implementera en automatiserad hantering av enheter är helt nödvändig för att driva digitalisering med hjälp av sensorer och enheter i Göteborg.

Att genomföra en City Information Platform är helt nödvändig för att genomföra uppdraget med att driva digitalisering i Göteborg och detta initiativ är en förutsättning för att realisera mål i program för e-samhälle, program för attraktiv arbetsgivare mm. Det är dessutom en viktig del av möjligheterna till en aktiv samverkan med näringslivet i staden.

2 Utveckling och förstärkning av Integrationsverktyg

2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att behovet behöver återbesökas på grund av förändrade förutsättningar kopplat både till styrning av lagring av information, samt till teknisk utveckling.

Budgeten är förändrad från 3 776 tkr till 2 250 tkr.

Konsekvensen av att omfattningen minskar bedöms inte påverka leveranserna eller nyttohemtagningen i denna förändringsinsats.

Under 2021 genomförs en förstudie för att undersöka möjligheter att nyttja molntjänster för systemintegration. Beroende på resultat från förstudien kan det behöva genomföras utveckling, komplettering och förstärkning av förmågor inom befintliga tjänster för integration.

Bakgrunden till behovet är att Intraservice behöver vidareutveckla och utveckla tjänster baserat på teknikutveckling och omvärldsbevakning inom detta område.

För 2022 har medel säkrats för att kunna genomföra förändringar som föreslås i förstudien som bedrivs under 2021. Genomförandet fortsätter även 2023.

Förändringsinsatsen, handlingsalternativ, förväntat resultat och målgrupper kommer att beskrivas i förstudien.

- Säkerställa kravinsamling (dokumentation, icke funktionella krav, ramverk, tekniska efterlevnadskontroller vid ändrad teknik)
- Krav för det tekniska genomförandet, PoC (behov att vara klar med infoklassning, krav av DSF)
- Uppdatering av tjänst/tjänsteerbjudanden, lansering i förvaltning (2022)

Efter förstudiens leverans (jan-feb2022), startar projektet Q3-Q4 2022 och fortsätta i 2023.

Inom ramen för förändringsinsatsen gällande förstärkning av förmågor inom befintliga tjänster för integration, behöver även ett arbete genomföras för att skapa en gemensam API-katalog.

Flera initiativ inom digitalisering har behov av att strukturera, lagra och dela data på ett standardiserat sätt. I de flesta fall delas data via API:er som kan beskrivas och förmedlas från varje initiativs egna ändamål. Då mycket av den data vi delar kan och skall återanvändas mellan olika projekt och lösningar, så behöver staden bygga upp en gemensam katalog över vilka API:er som finns att tillgå och regelverken runt dessa.

2.2 Krav, risk och konsekvenser

Risker med att inte genomföra denna förändringsinsats kommer att beskrivas i förstudien men de är i korthet att integrationsmiljöerna inte kan uppfylla de framtida kraven. Stadens förmåga till att vidareutnyttja data försämras och takten för genomförande av initiativ inom digitalisering minskar.

Det finns även risk för begränsad förmåga för integrationsutveckling samt svårigheter med kompetensförsörjning.

3 Utveckling inom Office 365

3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Omfattningen av förändringsinsatsen anpassas efter utfall de senaste åren.

Budgeten är förändrad från 3 000 tkr till 2 000 tkr.

Konsekvensen av att omfattningen minskar bedöms inte påverka leveranserna eller nyttohemtagningen i denna förändringsinsats.

Detta förändringsinitiativ är en fortsättning från föregående år.

Utvecklingsorganisation Office 365 är en virtuell organisation för införande och utveckling av tjänster inom Office 365. Den har till uppgift att, utifrån en etablerad organisationsmodell för behovsinsamling från Göteborgs Stads verksamheter och en stadengemensam process för utveckling och införande, ta fram och lansera nya verktyg och tjänster inom Office 365.

Utvecklingsorganisation Office 365 skall bidra till realisering av de nyttor som identifierats i förändringsprogrammet för Digital arbetsplats. Genom att införa en modern digital arbetsplats kommer stadens medarbetare att öka effektiviteten i sitt dagliga arbete. Förändring och digital utveckling skapas genom en virtuell utvecklingsorganisation, som genom tydlig och stark samverkan mellan verksamhet och Intraservice bidrar till verksamheternas och stadens digitala utveckling.

I plattformen för Office 365 görs ett antal olika verktyg tillgängliga för olika typer av samverkan. Teams, SharePoint, OneDrive, och Outlook för att bara nämna några som möjliggör olika typer av samverkan.

Detta utvecklingsinitiativ syftar till att finansiera de nya tjänster som tas fram av utvecklingsorganisationen. De nya tjänsterna behöver beskrivas och på vilket sätt de blir en del av den digitala arbetsplatsen, hur de hänger samman med varandra, vilken typ av information och arbetssätt de är avsedda för.

De utvecklingsinitiativ som kommer lyftas av utvecklingsorganisationen till tjänsteplan IT syftar även till att vidareutveckla den tekniska plattformen.

Angelägenheten är hög för detta initiativ för att säkra finansiering och möta de behov som uppstår i stadens verksamheter kring den digitala arbetsplatsen.

Finansiering behöver även säkras för att kunna möta den snabba teknikutvecklingen inom plattformen för O365.

Målgrupper för detta förändringsinitiativ är förvaltningar och bolag som är anslutna till de kommungemensamma interna IT-tjänsterna.

3.2 Krav, risk och konsekvenser

Krav för det här förändringsinitiativet hanteras genom utvecklingsorganisationen och den beslutsstruktur som har representation ifrån både tjänsteområde kommunikation, ledning och styrning samt IT.

Risker kopplade till de enskilda förändringsinitiativen hanteras genom utvecklingsorganisationen och den beslutsstruktur som har representation ifrån både tjänsteområde kommunikation, ledning och styrning samt IT.

4 Flexibel OU-struktur - ökad automatisering

4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Omfattningen på förändringsinsatsen är anpassad efter tillgång till resurser, komplex arkitektur och genomförandeförmågan gällande konsolidering av funktioner.

Budgeten är förändrad från 3 000 tkr till 2 500 tkr.

Konsekvensen av att omfattningen minskar är att den planerade nyttohemtagningen delvis skjuts på.

Detta förändringsinitiativ är en fortsättning från 2021/22 som syftar till att förenkla och skapa förutsättningar för en mer effektiv hantering av stadens resurser vid organisationsförändringar. Initiativet behöver fortsätta under 2023, eventuellt även under 2024.

Målbilden är att avveckla nuvarande OU-struktur och göra denna mer organisationsoberoende. Det skall var lätt att flytta resurser, information och datorer när till exempel delar av en organisation flyttar till en ny sådan eller för den delen en anställd byter anställning inom staden. Det är viktigt att organisationen för staden kontinuerligt avspeglas korrekt i OU-strukturen, så att verksamheten enkelt kan hitta och hantera sina IT-resurser och användare.

OU-strukturen är en del av stadens katalog för användarkonton, datorer och managerade enheter för medarbetare och elever i staden. Denna struktur är en vital komponent i tilldelning av konton och behörigheter till de kommungemensamma IT-systemen och för hantering av stadens datorer och andra enheter. En flexiblare OU-struktur behöver införas vilket innebär att det blir enklare och mindre arbete vid organisationsförändringar i staden.

Förändringsinsatsen innebär även enklare och effektivare hantering av konton, behörigheter, teknisk utrustning, information etcetera. Det medför också en förenklad administration både lokalt för verksamheter i staden och centralt hos Intraservice som leverantör, samt minimerar support relaterat till felaktiga konfigurationer.

Förändringsinsatsen ger förutsättningar för en ökad automatisering, samt leder till en smidigare hantering av personliga konton och data, till exempel när en arbetstagare byter arbetsplats inom staden.

I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att det finns beroenden till andra initiativ, både inom tjänsteområde IT, och till initiativ inom andra tjänsteområden och till andra projekt som genomförs i staden. Delar av leveranserna behöver skjutas på till 2023. Resurserna inom detta område är för närvarande begränsade och aktiviteter och leveranser med beroenden till andra initiativ behöver planeras in. Några aktiviteter kan genomföras sekventiellt, och andra kan genomföras parallellt.

Beroende till avsaknaden av till exempel kvalitetssäkrade data för hårdvara kommer att försena delar av leveransen, då det i dagsläget inte finns något beslut om att ta fram ett inventariesystem, där syftet både är att agera inventariesystem, och källdatasystem åt bland annat detta initiativ.

Pågående förstudie kommer att tydliggöra aktiviteter kopplat till förändringsinsatsen och tydliggöra plan för 2023.

Genomförandet har hög angelägenhet och är en förutsättning för att på ett effektivt sätt hantera politiska beslut som innebär organisationsförändringar inom Göteborgs Stad.

Målgrupper för detta initiativ är alla de förvaltningar och bolag i staden som använder kommungemensamma interna tjänster.

4.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Inom staden pågår en kontinuerlig process där verksamheter förändras och/eller konsolideras parallellt med att nya verksamheter dyker upp. En implementering av en organisationsoberoende OU-struktur förenklar processen med att etablera och konsolidera verksamheten. Det blir enklare att flytta konton och personliga data, utnyttja gemensamma resurser eller att till exempel slå ihop flera verksamheter till en sådan.

Att inte genomföra förändringen innebär att presumtiva förändringar av organisationsstrukturen inom staden kompliceras och kostnaderna för att flytta personliga data och konton ökar.

5 Behörighets- och kontohantering

5.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Behovet av identitetshantering ökar konstant eftersom IT-landskapet är mer komplext än någonsin förut. Att ha kontroll på identiteter är en nyckelfaktor när det inte längre är tillräckligt att lita på perimeter säkerhetsinfrastruktur vid skydd av organisationens resurser.

IT-tjänster för identitets- och behörighetshantering skapar förutsättningar för att en anställd får konton och rätt behörigheter för att kunna sköta sitt dagliga arbete. IT-tjänsterna möjliggör att dessa finns på plats för den anställda från första dagen av sin anställning och att konton avslutas automatiskt vid anställningens slut. Livscykeln av en anställds konto och behörigheter åskådliggörs i bild 5. Göteborgs Stad kan effektivisera och minska administration genom att konto och behörighetshantering automatiseras utifrån HR-systemens information.

Bild 5. Bilden visar hur livscykeln för en användares konton och behörigheter, hur konton och behörigheter skapas, förändras och avslutas.

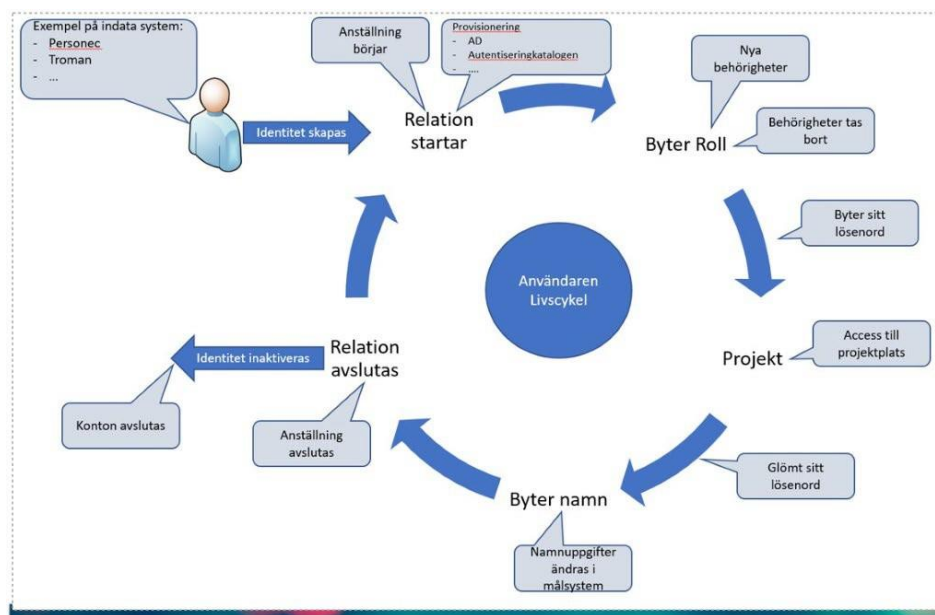


Bild 5 illustrerar livscykeln för en anställds konton och behörigheter.

Idag finns ett stort antal verksamhetssystem där stadens användare har konton. Antalet system som finns och som används är i dagsläget stort och en kartläggning av dessa genomförs.

I dagsläget hanteras de flesta av konton och behörigheter i dessa system manuellt och lokalt av systemadministratörer. Det finns inte någon automatik kopplat till konto och behörigheter när personal börjar, förändrar eller slutar sin anställning inom staden som säkerställer att konton avslutas. Risken är stor att

det finns aktiva konton som tillhör användare som inte längre ska ha konton och behörigheter till system.

Målbilden för kontohantering är att alla system innehållande konton ska hanteras via de IT-tjänster som finns för kontohantering och att livscykeln för konto följer en anställd från det att den börjar, förändrar eller avslutar sin anställning.

Målbilden för behörighetshantering är att hantera en stor del av standardbehörigheter via automatik och att resterande behörigheter hanteras halvautomatiskt via ärende- och godkännandeflöden.

För att underlätta följsamhet och efterlevnad mot DSF behöver staden automatisera kontroll av sparade personuppgifter som i dagsläget hanteras manuellt och per system.

Genom att ansluta alla system med konton och som innehåller personuppgifter, kan vi från ett gränssnitt ta fram vilken information som lagras i respektive system och även styra/ändra den ifrån ett ställe.

I dagsläget hanterar plattformen för identitetshantering livscykeln för konton i följande system:

- AD/O365
- Autentiseringskatalogen
- Notes
- Google

Bild 6. Bilden beskriver i stora drag hur dagens identitetshantering ser ut.

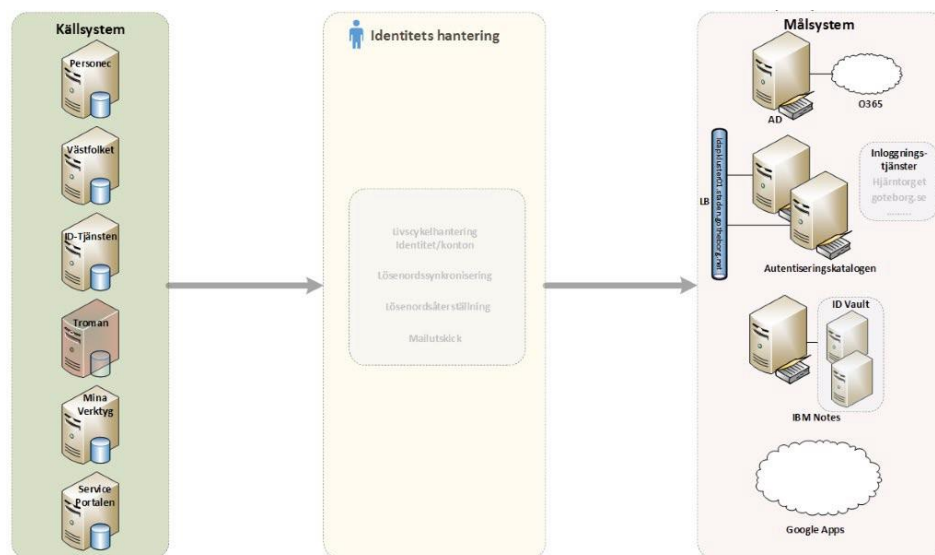


Bild 6 illustrerar dagens identitetshantering.

Bild 7. Bilden beskriver i stora drag, börsläge för hur konton och behörigheter ska hanteras.

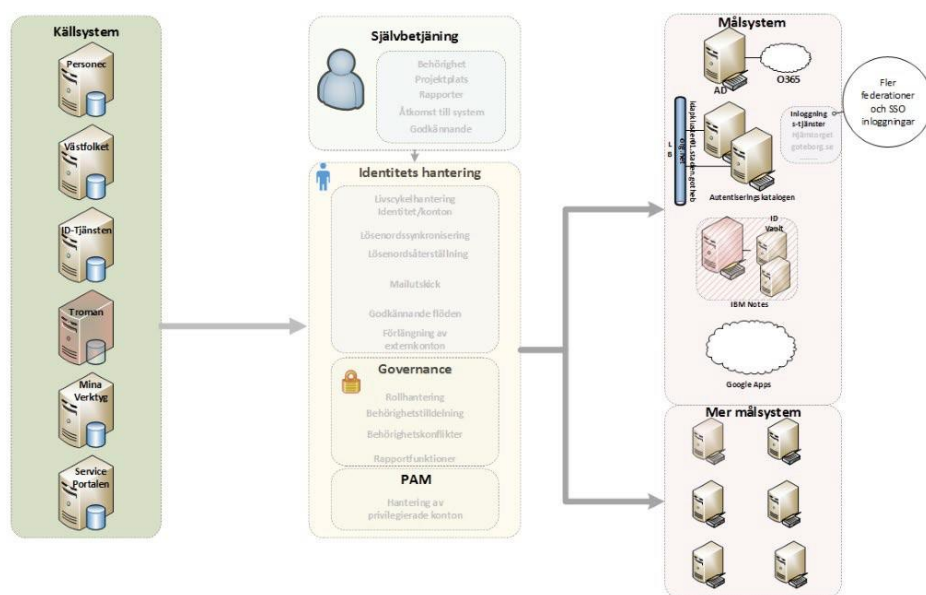


Bild 7 illustrerar framtida läge för identitets- och behörighetshantering.

Under 2021 startades en kartläggning och prioritering av Göteborg Stads verksamhetssystem upp. Man startade även upp en mindre PoC som kommer att pågå fram till årsskiftet 2021/2022. Syftet är att säkerställa och testa att den tekniska lösningen som har designats fungerar på ett tillräckligt tillfredsställande sätt för att kunna gå vidare med de krav som finns. Utifrån den planeras sedan en förstudie per system för att samla in behov och krav samt ta fram lösningsförslag för genomförande av anslutning av verksamhetssystem till plattform för identitets- och behörighetshantering.

Arbetet med att ansluta verksamhetssystem till plattformen plattform för identitets- och behörighetshantering kommer fortgå under 2022 samt 2023.

Förväntat resultat är att efter genomförandet så skapas och/eller förändras konton med automatik när anställning påbörjas, förändras eller avslutas. Genomförandet kommer även att innebära att behörighetshanteringen är helt eller delvis automatiserad.

Det resulterar i:

- Ökad effektivitet och minskad administration för staden gällande hantering av konton och behörigheter.
- Förbättrad användarupplevelse när konto och behörigheter tilldelas med högre automatisering. Med andra ord, det blir enklare för slutanvändaren att logga in och komma åt de saker man arbetar med
- Rätt personer kommer åt rätt information i de system personer har behov av
- Informationssäkerhet ökar då anställdas konton och behörigheter skapas, förändras och avslutas med automatik i samband med att anställning förändras.

- Bättre kontroll på IT-utrustning och licensinnehav samt optimering av desamma.

Angelägenheten för genomförande av detta initiativ är hög eftersom stadens verksamheter lägger mycket tid och resurser på att hantera identiteter och behörigheter i stadens IT-system.

Målgrupper för detta initiativ är chefer och medarbetare i förvaltningar och bolag i staden som använder kommungemensamma interna IT-tjänster.

5.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Detta förändringsinitiativ är då en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Detta förändringsinitiativ uppfyller även krav på att förenkla arbetet med efterlevnad till dataskyddsförordning samt mot stadens styrande dokument för informationssäkerhet.

Om detta förändringsinitiativ inte genomförs försämras möjligheterna till minskad administration och effektivisering med IT-tjänsterna för automatiserad identitets- kont- och behörighetshantering. Förändringsinitiativ är en fortsättning på en långsiktig plan att effektivisera konton och behörighetshantering. Staden har redan investerat i infrastruktur och kompetens genom initiativ i tidigare tjänsteplaner. Om detta initiativ inte genomförs så uteblir förväntat resultat, nyttor och effekter av redan gjorda investeringar.

Ytterligare risker och konsekvenser om förslaget inte genomförs är:

- Sämre kontroll på vilka konton som finns i stadens IT-system
- Sämre kontroll på vem som har vilka konton och behörigheter
- Sämre kontroll på konton och behörigheter kopplat till anställningsförändringar hos personal, det vill säga det kan finnas konton med höga behörigheter kopplat till användare som har avslutat sin anställning, eller avslutat sina uppdrag.
- Sämre kontroll på IT-utrustning och medelinnehav samt optimering av desamma

6 Utveckling av E-tjänstplattformen

6.1 Identifierat behov och förändringsinsats

E-tjänstplattformen möjliggör framtagning av e-tjänster av typ ansöka och anmäla tillsammans med grundläggande funktionalitet såsom att visa status för ärenden för medborgare i en ärendeöversikt, e-arkiv för bifogade dokument mm.

Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande IT infrastruktur tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.

E-tjänstplattformens syfte är att verksamheter inom Göteborgs Stad snabbt och enkelt ska nå ut med e-tjänster till medborgarna. Förutom förvaltning av den tekniska plattformen erbjuder e-tjänstplattform stöd för stadens verksamheter att utveckla nya e-tjänster.

Digitaliseringen som sker i staden har ställt nya och högre krav på plattformen. Plattformen en central komponent i att digitalisera verksamheters tjänster. För att möta stadens behov och den ökande takten av digitalisering i stadens verksamheter behövs det investeringar och vidareutveckling av plattformen.

Till exempel har kraven ökat och blivit mer komplexa, vilket medför att ramverk, arkitektur, integrationer och datalagringsmetod behöver ses över för att kunna möta kommande behov från stadens verksamheter.

Dessutom har akuta behov från stadens verksamheter medfört att utveckling av funktionalitet i plattformen har skett på bekostnad av plattformens förvaltningsbarhet och robusthet.

Detta förändringsinitiativ är även en förutsättning för att Intraservice ska kunna leverera en gemensam, kostnadseffektiv, skalbar och robust tjänst till staden.

Förändringsinsatsen omfattar en översyn och utveckling av ramverk, arkitektur, integrationer, datalagringsmetod mm. Utöver detta behöver utveckling av plattformen ske, dels för att följa den tekniska utvecklingen, dels för att möta kommande digitaliseringsbehov från staden.

Förändringsinsatsen kan även komma att innefatta utveckling som stöttar Staden i att skapa enkla smarta formulär. Det finns ett generellt behov av stöd för att hantera enklare typer av formulär och tillhörande enkla processmotorer till exempel för att skapa olika typer av anmälningsformulär, formulär för felanmälningar, eller för att stödja interna processer i verksamheterna. Tillämpningarna varierar men behovet är generellt i Staden och resultatet av initiativet är en effektivisering av det interna arbetet.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av digitalisering och automatisering, samt verksamheter i staden som har behov av att handlägga ärenden i dialog med medborgare och mellan myndigheter.

6.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Risker och konsekvenser om detta förändringsinitiativ inte genomförs är att stadens förmåga till digitalisering och automatisering av verksamheter inte kan genomföras i samma utsträckning.

Ytterligare risker och konsekvenser är att stadens infrastruktur inte kommer att vara tillräckligt etablerad och utbyggd för att hantera redan pågående och kommande utveckling som sker i stadens verksamheter.

Vi ser inga hinder för genomförande av detta initiativ.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad

7 Digital signering

7.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Det finns ett stort behov i olika verksamheter att digitalt signera innehållet i e-tjänster av olika slag och att göra den processen mer effektiv.

Tidigare etapper som genomförts eller är pågående:

Etapp 1 är genomförd och innebär att Göteborgs Stad upphandlade en signeringstjänst från CGI som består av en central signeringstjänst och en lokalt installerad stödtjänst som driftas i Intraservice miljö. Som ett första steg så är stödtjänsten kopplad till e-tjänstplattformen och signering kan appliceras i formulär.

Etapp 2 är genomförd och innebär att göra stödtjänsten mer generell. En hel del arbete har lagts ner på att bygga bort komplexitet så att andra applikationer skall kunna anropa tjänsten på ett så enkelt sätt som möjligt.

Etapp 3 planeras till 2022 och 2023 och innebär möjliggörande av åtkomst till signeringstjänsten i ett vidare perspektiv och att stötta processen för signering av innehållet i e-tjänster. Detta uppnås genom att skapa möjlighet för datalagring för signerade dokument samt ett gränssnitt där handläggare och beslutsfattare kan tillgängliggöra information eller beslut så att medborgare kan verifiera och elektroniskt signera innehållet i e-tjänster.

I dokument för ”Budget 2021 Göteborgs Stad” står det att

”Staden kommer alltså behöva nya smarta satsningar på digitala lösningar som förenklar arbetet för stadens medarbetare. Den digitala utvecklingen ställer högre krav på stadens verksamheter. Stadens digitala tjänster ska vara enkla, öppna och effektiva för medborgarna. Nämnden ska bistå staden med interna tjänster till de olika verksamheterna samt ha en hög servicenivå och lyhördhet.

För att staden ska utveckla digitaliseringsarbetet behöver nya arbetssätt och former utvecklas. Nämnden får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden. I dag ser vi ett stort behov i olika verksamheter att kunna signera dokument digitalt och göra processen mer effektiv och lättillgänglig. Syftet är att korta handläggningstiderna och effektivisera processen.”

Denna förändringsinsats syftar till att ta fram arkitektur och infrastruktur enligt framtagen modell för digital signering i hela staden. Det innefattar även vidareutveckling av gemensamma och skalbara tjänster för digital signering baserade på den framtagna arkitekturen. Hur utformningen av dessa tjänster blir är beroende av behoven i staden och prioriteringen av dessa.

Initiativet har hög angelägenhet då det är en viktig för stadens verksamheter i deras arbete med digitalisering.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av att kunna signera dokument digitalt och därmed göra processen mer effektiv och lättillgänglig

7.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Risker och konsekvenser om detta förändringsinitiativ inte genomförs är att stadens förmåga till digitalisering och automatisering av verksamheter inte kan genomföras i samma utsträckning.

Ytterligare risker och konsekvenser är att stadens gemensamma arkitektur och infrastruktur inte kommer att vara tillräckligt etablerad och utbyggd för att kunna implementera tjänster enligt den modell och de regelverk för digital signering som Intraservice fått i uppdrag att ta fram i Budget 2021.

Vi ser inga hinder för genomförande av detta initiativ.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad

8 Mina sidor företag

8.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Förändringsinsatsen syftar till att förbättra och utveckla ett koncept för att ytterligare digitalisera kommunikationen med företagare i Göteborg. Staden behöver få närmare kontakt med företagarna och en mer effektiv och transparent relation.

Denna förändringsinsats var en del av tjänsteplan 2022 men har flyttats till 2023 eftersom det finns beroenden till initiativ inom andra tjänsteområden och att aktiviteter och leveranser behöver planeras om.

Under 2022 kommer Intraservice göra ett förarbete inom vidmakthållandet för att titta på organisationsstrukturen i staden för målgruppen företagare för att kunna gå vidare med förstudie och genomförande.

Det finns idag ett utvecklat koncept och för mina sidor för medborgare. Det finns ett behov från företagare att få bättre kommunikation och service från staden på ett likartat sätt.

Det pågår ett arbete inom ramen för Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program 2018 – 2025 som syftar till att förbättra företagsklimatet i staden. Utifrån utredningar som BRG och Konsument och medborgarservice genomför kan det bli aktuellt för Intraservice att vara med och utveckla ett liknande koncept för företagare. Alternativ för att hantera behovet att ansluta företagarna i nuvarande koncept som vi har för medborgarna, eller kan en ny lösning behöva tas fram. Förändringsinitiativet inleds med en förstudiefas för behovs- och kravanalys för att sedan gå in i genomförandefas.

Initiativet har hög angelägenhet då det är en viktig del i stadens digitalisering av dialogen med företag, samt att skapa tydliga kanaler som avsändare av information. Förväntat resultat är bland annat:

- Ökad informationskvalitet
- Ökad delaktighet och demokrati
- Ökad digital tillgänglighet
- Tydlig kommunikationskanal till målgrupperna
- Enhetlig digital dialog i kommunikationen med målgrupperna
- Förenklar för företag att ha kommunikation med staden
- Förenklar för företag att bedriva verksamhet i Göteborgs Stad.

Målgrupper för detta förändringsinitiativ är förvaltningar och bolag i staden samt företagare som bedriver verksamhet i Göteborgs Stad.

Projektet skall också ta hänsyn till och dra nytta av de riktlinjer som DIGG utvecklar i form av byggblock som finns och som är planerade.

8.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ bidrar till att uppfylla flera strategiska program för Göteborgs Stad som till exempel:

- Program för utveckling av service till boende, besökare och företagare
- Göteborgs Stads innovationsprogram 2018 - 2023
- Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program 2018 - 2025

Specifika krav behöver kartläggas för varje enskild verksamhet som ska ansluta sig till mina sidor för företag.

Intraservice ser inga direkta risker med utvecklingen av IT-infrastrukturen. Om utvecklingen inte genomförs riskerar staden att behöva hantera flera olika IT-lösningar för den digitala dialogen med i huvudsak företag.

Beroenden till initiativ inom andra tjänsteområden och avsaknad av mottagande organisation/ägare i verksamheten är en stor risk för införandet.

Initiativet har hög angelägenhet då det är en viktig del i stadens digitalisering av dialogen med företag, samt att skapa tydliga kanaler som avsändare av information.

Konsekvenser om förändringsinitiativet inte genomförs är att effekt- och nyttohemtagning inte blir möjlig samma utsträckning gällande förbättrad digital kommunikation med näringslivet i Göteborg. Staden går miste om förbättrad informationskvalitet, ökad delaktighet och demokrati, ökad digital tillgänglighet etcetera med målgruppen näringsidkare i staden.

9 Säker digital kommunikation

9.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Det finns ett stort behov av att förbättra, förenkla och öka säkerheten i hanteringen av känslig information i offentlig sektor. Varje dag utbyts mängder av information inom och mellan kommuner och regioner, statliga myndigheter och privata utförare i handläggningen av ärenden och beslut.

Ofta handlar det om sekretessklassad information som exempelvis vårdplaner, behandlingsplaner, bedömningar av arbetsförmåga och utdrag ur belastningsregistret. Med manuella flöden är det svårt att hitta rätt mottagare och att faktiskt veta att informationen når fram. Det finns också en risk för att informationen blir liggande eller kommer på avvägar. Det behövs en stabil, säker och gemensam infrastruktur som kan användas av alla berörda aktörer.

Att kunna kommunicera digitalt på ett säkert sätt är en nationell fråga som inte kan lösas separat för varje verksamhetsområde eller av enskilda aktörer, och

därför driver Inera projektet Säker digital kommunikation som ett gemensamt samverkansprojekt.

Många av stadens verksamheter har ett behov av att kunna kommunicera digitalt och säkert både inom staden och med externa parter.

Denna förändringsinsats innebär att utreda förutsättningar för och implementera gemensam infrastruktur och tjänster för säker digital kommunikation. Syftet är att skapa en säker, tillförlitlig och gemensam kanal för kommunikation som uppfyller lagkrav i hantering av ärenden för alla inblandade parter. Det behövs ett generellt sätt att knyta ihop olika system som idag används av offentlig sektor.

Det initiativ har stor bäring på informationssäkerhet, men det skapar även möjligheter att effektivisera hantering av ärenden.

Förväntat resultat är att staden kommer att kunna utbyta information digitalt och säkert, både inom staden och med externa parter och att Staden ansluter till nationell infrastruktur.

Angelägenhetsgraden är hög eftersom staden har behov av att kunna kommunicera med externa parter som är anslutna till Ineras infrastruktur för säker digital kommunikation. Inera planerar att driftsätta tjänsten 2021 och staden behöver ha med i plan att också ansluta till tjänsten.

Säker Digital Kommunikation (SDK) har stora likheter med tjänsteerbjudandet Mina meddelanden som finns infört i Staden sedan tidigare.

Mina meddelanden är säker digital post till medborgare medan SDK är säker digital post mellan myndigheter som bygger på en EU-standard. Båda tjänsterna är framtagna av Digitaliseringsmyndigheten (DIGG) särskilt för kommuner, myndigheter och Regioner. Tjänsten som man ansluter sig till är för känslig information och sekretessklassade data och ersätter osäkra lösningar såsom brev och e-post samt fax.

Under 2022 planeras en till två piloter. Flera verksamheter har redan visat intresse för tjänsten. 2023 ska tjänsten vara tillgänglig för samtliga myndigheter inom Staden som vill skicka säker myndighetspost mellan myndigheter. Det kan vara inom Göteborgs Stad eller med andra myndigheter såsom Skatteverket och Försäkringskassan.

Målgrupper för initiativet är alla verksamheter inom Staden som har behov av säker post mellan sig och annan verksamhet eller myndighet både inom och utanför Staden.

9.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ har en koppling till DIGG:s regeringsuppdrag för att etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte inom Sverige. Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger också till grund för detta förändringsinitiativ.

Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Det har inte identifierats några risker för genomförandet av initiativet. Det finns däremot risker och konsekvenser om initiativet inte genomförs i form av att staden kan få svårigheter i framtida kommunikation med andra myndigheter och parter.

10 Förutsättningsskapande printtjänst

10.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Intraservice levererar samordnad utskrift till flera av stadens förvaltningar och bolag. Samordnad utskriftshantering är en leverans som innebär en kostnadseffektiv och säker utskriftsfunktion. Den innebär:

- lägre pappersförbrukning
- lägre kostnader för toner
- lägre kostnader för service
- lägre kostnader för support
- lägre förvaltningskostnader
- färre antal skrivare
- färre antal skrivarmodeller
- färre utskrifter
- färre incidenter
- förbygger informationssäkerhetsincidenter
- förebygger personuppgiftsincidenter

Staden har för närvarande cirka 4000 nätverksanslutna skrivare och i dagsläget är knappt 800 av dessa anslutna till tjänsten samordnad utskrift. Detta förändringsinitiativ syftar till att införa samordnad utskrift på resterande nätverksanslutna skrivare och samtidigt se över konsolideringsmöjligheter både gällande antal skrivare och antal olika modeller skrivare i staden.

Planen är ett genomförandeprojekt som sträcker sig under tre år, 2022 – 2024, inom de förvaltningar och bolag som är anslutna till tjänsten IT-arbetsplats. Planen är att befintliga skrivare/multifunktionsskrivare som inte är anslutna till tjänsten, eller inte kan anslutas till tjänsten, byts ut med cirka 1/3 per år. Det innebär att i slutet av 2024 är samtliga av stadens skrivare/multifunktionsskrivare anslutna till samordnad utskriftshantering. Utbytet förväntas inte ske 1-till-1 utan konsolideras till ett lägre antal skrivare beroende på förutsättningarna.

Under 2023 och del av 2024 planeras konsolideringsfas fyra. Denna fas inkluderar verksamheter som inte tidigare haft Samordnad utskriftshantering.

Bredd fas 5 är ett uppsamlingsheat för de verksamheter som suttit på leasingavtal för gamla MFP (Multifunktionsprinters) som inte går ut förrän under denna period och därför inte kunnat inkluderas i lösningen förrän då. Denna fas planeras för genomförande 2024.

Projektet är planerat att avslutas i september 2024.

Projektet drivs av Intraservice i samverkan med leverantören av lösningen och kommer att involvera verksamheterna.

Kraven för samordnad utskriftsfunktion har synkats med det nyligen upphandlade ramavtalet för skrivare som Göteborgs Stads Leasing har genomfört. Det innebär att om detta initiativ genomförs så finns det förutsättningar att kunna införa en tjänst för skrivarfunktion liknande den som finns för datorer. Det vill säga en tjänst för skrivarfunktionen som innefattar beställning av både hårdvara och mjukvara för samordnad utskrift.

Förväntat resultat av detta förändringsinitiativ är lägre kostnader i staden för utskrifter, en konsoliderad skrivarpark (antal modeller, antal skrivare) och en säker utskriftsfunktion.

Initiativet har hög angelägenhet eftersom det innebär nyttor i form av kostnadseffektivitet och förbättrad informationssäkerhet kopplat till utskrifter i staden.

Målgrupper för detta förändringsinitiativ är alla de förvaltningar och bolag i staden som har nätverksanslutna skrivare och som är anslutna till tjänsten IT-arbetsplats.

10.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ bidrar till stadens mål för digitalisering, miljö, säkerhet och lägre kostnader för hela stadens utskriftshantering.

Det är en möjliggörare som stödjer krav på konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Det finns i dagsläget inga direkta risker eller hinder för att genomföra detta initiativ. Kontinuerligt arbete med krav och riskhantering kommer att hanteras av projektet för genomförandet via den beslutsstruktur som är gällande för projektledning och projektstyrning inom tjänsteplansprojekt i staden.

Förändringsinitiativet har hög prioritet eftersom det innebär effekt- och nyttohemtagning för staden både gällande högre kostnadseffektivitet och informationssäkerhet.

Risker och konsekvenser om initiativet inte genomförs är att staden fortsättningsvis har högre kostnader än nödvändigt för skrivare, förvaltning, support, service, papper med mera kopplat till utskriftsbehov i staden.

11 Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter

11.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Idag finns det över 34 000 mobilabonnemang som har en mobil enhet kopplad till sig inom staden, men det finns ingen standardiserad hantering av dessa. Mobila enheter köps idag in via Proceedo (Winst), men de finns inget centralt system där enheterna hanteras efter att de har levererats. De ansvariga för mobila enheter har idag inget bra sätt att få en översikt över sitt mobila enheter och tvingas själva ta fram lösningar för att kunna ha kontroll.

Idag finns det möjlighet att beställa tjänsten Staden Mobil i samband med beställning av en ny mobil enhet, vilket innebär att en mobil enhet som hanteras av Intraservice MDM (Mobile Device Management) -system. Med hjälp av MDM-systemet kan verksamhetsspecifika konfigurationer distribueras till den mobila enheten, dvs att appar som används av verksamheten kommer att installeras automatiskt. När mobila enheter hanteras via ett MDM-system så innebär det en säkrare hantering då enheter som förlustanmäls kan spärras och rensas på data på distans. Vid återtag av enheter kan enheterna även återställas för att undvika att information kommer i orätta händer. Staden Mobil bör vara standard för alla mobila enheter inom staden för att få en säkrare och effektivare hantering av mobila enheter.

Det finns idag inget centralt stöd för central hantering av mobila enheter, en förutsättning för att ta fram det är att Staden Mobil är standard. Finns den förutsättningen kan centrala riktlinjer tas fram för hantering av mobila enheter vad gäller sortiment, inköp och återtag. Följande målgrupper är berörda:

- Medarbetare inom stadens förvaltningar och bolag som använder mobila enheter
- Telefoniansvariga inom staden är de vars arbete mest kommer att påverkas då deras arbete med och inköp av mobila enheter kommer att förenklas
- Inköp och upphandling kommer att få bättre underlag hur mobila enheter används för framtida upphandlingar och dialoger med ramavtalsleverantörerna.
- Intraservice då de kommer att hantera systemstödet för MDM Mobile Device Management

Detta initiativ startas upp under 2022 med följande aktiviteter planerade:

- Förankring med CISO på SLK
- Förankring med Inköp och upphandlingsförvaltningen (Beställningsrutiner/sortiment)

- Plan för implementering av managerade mobila enheter (telefoner, plattor) i staden MDM (Mobile Device Management) och MAM (Mobile Access Management)
 - Identifiera roller i staden för beslut om implementering
 - Kommunikationsplan för implementering
 - Översyn av beställningsrutiner i staden
 - Telefoner och abonnemang
 - Översyn av utbildningsinsatser i staden
 - Projektplan för genomförande tjänsteplansprojekt 2023 - 2025

11.2 Krav, risk och konsekvenser

Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Detta förändringsinitiativ ökar följsamhet med stadens styrande dokument för informationssäkerhet. Det skapar förutsättningar och förenklar efterlevnad till dataskyddsförordningen samt offentlighets- och sekretesslagstiftning.

Om detta förändringsinitiativ inte genomförs försämras stadens möjlighet till kontroll av enheter och information, samt förbättrad följsamhet med stadens styrande dokument för informationssäkerhet.

Det finns en risk att stadens medarbetare ser att den personliga integriteten påverkas eftersom mobila enheter till viss del används till privat bruk. Denna risk kommer att hanteras under projektets gång.

12 Digitalisering med hjälp av automatisering

12.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Göteborgs Stad står inför stora utmaningar. I Sverige och i Göteborg förväntas, bland annat, demografiska förändringar leda till svårigheter att klara såväl finansiering som kompetensförsörjning inom flera av områden. Det är därför nödvändigt att hitta nya effektivare arbetssätt. Enligt Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) rapport "Automatiserad ärendehantering" pekar flera studier på att det finns stor potential att automatisera inom många områden. Med rätt teknik är det redan idag möjligt att automatisera enkla regelstyrda administrativa uppgifter.

Ett naturligt och nödvändigt steg för att arbeta än mer effektivt och med likvärdig kvalitet är att automatisera lämpliga arbetsmoment och processer. Ett viktigt led i detta arbete är verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Där vi på ett systematiskt sätt tillsammans i staden identifierar potentiella

områden som kan automatiseras, för att administrationen kan minskas och resurser kan frigöras.

Detta kan göras på olika sätt där artificiell intelligens (AI) och robotiserad process automatisering (RPA) som är identifierade som utvecklingsområden i stadens verksamheter, kan vara exempel på sådana möjliggörare. Det finns dock flera andra tekniska lösningar för att uppnå önskad effekt. Då mycket handlar om att automatisera och effektivisera, finns det många tekniker att välja på och vilka av dessa som är applicerbara är beroende av verksamhetsbehovet samt den förändring man eftersträvar.

I stadens budget 2021 har Intraservice fått ett uppdrag att etablera ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering. Utöver det så återfinns även RPA inom Intraservice verksamhetsplan för 2021 och då utifrån tjänsterna som levereras inom de kommungemensamma interna tjänsterna. Det kommer också att bedrivas ett flertal projekt inom andra tjänsteplaner under 2021 med målet att öka takten på automatisering av administrativa arbetsuppgifter med stöd av RPA.

Att AI, som teknik, kan vara en lösning framöver för olika behov och verksamhetsutmaningar, är i sig givet. Intraservice behöver därför ha en beredskap i att möta verksamheternas utveckling. Att kunna erbjuda teknik och tjänster som möjliggör en utveckling, som är baserad på AI, kan bli avgörande för att verksamheterna i Staden kan nå sina målsättningar.

Så, AI och RPA kan vara möjliggörande tekniker för att adressera ovanstående utmaningar, men de skall inte ses som den enda lösningen på dessa. Det finns fler lösningar, både i verksamhetslagret men även inom tekniklagret som kan bidra till att lösa ut problematiken.

En sådan teknik skulle kunna vara BPMS (Business Process Management System). Med hjälp av BPMS samt process- och flödesmotorer skulle verksamheterna kunna modellera sina arbetssätt, bygga in kontrollfunktioner för säkerställande av datakvalitet och sen låta verktygen understödja utförarna i passagen genom processaktiviteterna. Enkel datafångst blir härigenom möjlig för sådan information som tidigare sparats i anteckningsblock, post-it-lappar eller andra i analogt format. Det vill säga en digitalisering sker. Samtidigt effektiviseras exekveringen av processen genom att processmotorn hela tiden driver på, vägleder och kvalitetssäkrar arbete framåt. I många fall resulterar dessutom införandet av processmotorer i att processer optimeras och blir mer resurseffektiv. Ofta handlar det om att affärsregler inom processen förenklas, ibland till en sådan nivå att tidigare komplexa manuella moment i hela eller delar av processen nu istället kan utföras av en dator. Det vill säga den har automatiserats.

Intraservice och staden har behov att öka sin kompetens och infrastrukturella beredskap till att svara upp mot utvecklingstankar även på detta område. Översiktligt handlar behovet om att:

- Göra en omvärldsbevakning på området Process automation och särskilt BPMS och särskilt utreda kommersiellt tillgängliga produkter och dess leverantörer.
- Bygga intern kompetens och förståelse för Processautomation och BPMS, såväl ur ett verksamhets- som IT-perspektiv och sett ur dimensionerna införande respektive förvaltning.
- Etablera systemmässig infrastruktur tillräcklig för att kunna erbjuda möjligheten till BPMS POC:ar.

Arbetet startas upp 2022 och spänner över flera år. I tjänsteplan IT 2023 – 2025 behövs det därför tas upp medel för att kunna hantera inkommande behov som staden har kopplat till AI, RPA och BPMS, som beskrivs ovan.

Förändringsinsatsen kommer bland annat att bestå av att bygga en förmåga att ta emot och etablera gemensamma, robusta och skalbara tekniska lösningar, samt bygga kompetens för att leverera tjänster inom detta område. Genom detta initiativ så säkrar man finansiering för vidareutveckling av lösningar som stödjer stadens behov av effektivisering genom automatisering.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av digitalisering och automatisering av verksamhetsprocesser.

12.2 Krav, risk och konsekvenser

Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Alla förvaltningar och bolag i staden arbetar mer eller mindre processororienterat med verksamheter som inkluderar ärendehantering i någon form. Potentialen till verksamhetseffektivisering genom förbättrad processautomation är således både utbredd och stor.

Risker och konsekvenser om detta förändringsinitiativ inte genomförs är att stadens förmåga till digitalisering och automatisering av verksamheter inte kan genomföras i samma utsträckning.

Ytterligare risker och konsekvenser är att stadens infrastruktur inte kommer att vara tillräckligt etablerad och utbyggd för att hantera redan pågående och kommande utveckling som sker i stadens verksamheter.

Vi ser inga hinder för genomförande av detta initiativ.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad.

Utifrån uppdraget som Intraservice har fått, att etablera ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering, bidrar detta initiativ till att stärka och utveckla denna förmåga

13 Satsningar inom IT-säkerhet

13.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Göteborgs Stads verksamheters informationssystem och nätverk utsätts kontinuerligt för olika typer av obehörigas intrångsförsök och andra hot som kan påfresta stadens IT-säkerhet. I Göteborgs Stads säkerhetspolicy och riktlinjer för informationssäkerhet beskrivs bland annat hur riskhanteringen ska bedrivas och vilka funktioner och förmågor ska finnas på plats för att säkerhetskydda stadens verksamheter.

Förändringsinitiativet som föreslås till IT-tjänsteplanen 2023 - 2025 handlar om att utveckla förmågor samt etablera tekniska lösningar inom området för IT-säkerhet. Syftet med förändringsinitiativet är att få ett ökat skydd av den gemensamma infrastrukturen och IT-system i stadens verksamheter mot både interna och externa angrepp.

IT-säkerhet är inte bara kopplat till tekniska åtgärder utan det är även beroenden på säkerhetsmedvetenheten hos stadens medarbetare. Utbildning och kommunikation är en viktig del i det förebyggande arbetet som bidrar till en säkrare IT-miljö i stadens verksamheter.

Mycket av den digitalisering och utveckling av stadens IT-infrastruktur, exempelvis IoT, delade data etc. kräver nya former av IT-säkerhetslösningar.

I tjänsteplan IT 2023 – 2025 behövs det tas upp medel för att tillgodose behov av utveckling som kommer från förändrade krav och hotbilder i vår omvärld.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som nyttjar den digitala gemensamma IT-infrastrukturen.

13.2 Krav, risk och konsekvenser

I Göteborgs Stads säkerhetspolicy och riktlinjer för informationssäkerhet beskrivs bland annat hur riskhanteringen ska bedrivas och vilka funktioner och förmågor ska finnas på plats för att säkerhetskydda stadens verksamheter.

I Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT / Göteborgs Stads digitaliseringsstrategi framgår att:

- Göteborgs Stads digitalisering ska uppfylla tillämpliga krav gällande informationssäkerhet och det ska finnas ett tydligt ägarskap till stadens data.
- Göteborgs Stad ska ha förmåga att förebygga, upptäcka och hantera incidenter gällande digital informationshantering utifrån ett helhetsperspektiv.

- Göteborgs Stads digitala informationsutbyte med omvärlden ska samordnas samt ske med rätt säkerhet och via standardiserade funktioner och format.

Stadens ökade krav på digitalisering påverkar även IT-säkerhetsområdet. Genom digitaliseringen tillförs ny teknik och det ställer bland annat krav på teknisk utveckling av IT-säkerhetsprodukter. Detta initiativ är en förutsättning för att genomföra Göteborgs Stads digitaliseringsstrategi.

Konsekvenser och risker om detta initiativ inte genomförs är att stadens möjlighet och förmåga inte utvecklas för att möta framtidens invecklade och alltmer komplexa och avancerade säkerhetsrisker och hotbilder. Att inte genomföra initiativet kommer innebära att staden inte har adekvat IT-säkerhetsförmåga för de digitaliseringslösningar som utvecklas.

14 Förstudie om IT-miljö och hybridmöten

14.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Nya arbetssätt i och med distansarbete ställer nya krav på utrustning i konferensrum för möten där deltagare är med både på distans och på plats i konferensrummet, så kallade hybridmöten.

Verksamheten uttrycker behov av att paketerade lösningar gällande AV-utrustning, samt att som option ha tillval gällande hårdvarusupport, installationshjälp med mera. Utrustning ska vara testad och fungera i vår IT-miljö inom staden. Behovet utgår från nedanstående punkter:

- Få stöd vid inköp av utrustning på ett standardiserat sätt av ett redan upphandlat sortiment
- Få stöd att välja rätt utrustning efter behov (ska inte få vara fritt val, ska finnas standardlösningar för några olika ändamål)
- Få hjälp att utvärdera nyheter på marknaden inom området
- Få support vid fel
- Få installationshjälp vid leverans och/eller flytt
- Möjlighet att på distans kunna starta om och uppdatera utrustningen.

Förväntade nyttor:

- Införande av en kommungemensam intern tjänst kommer att förenkla och minska administration för alla verksamheter genom att erbjuda paketerade lösningar gällande AV-utrustning där utrustningen är anpassad efter stadens funktionella behov och certifierad för stadens IT-miljö.
- Förändringsinsatsen kan innebära en konsolidering av upphandling, anskaffning, förvaltning, support, tekniks utrustning mm och det

innebär en effektivisering i och med att stadens verksamheter kommer få en förenklad hantering vid beställning, anskaffning och upphandling.

- Effekthemtagning för detta förändringsinitiativ görs både hos tjänsteleverantör (Intraservice) och i de verksamheter som beställer och använder denna typ av utrustning i form av att nyttor uppstår som är av ekonomisk, tidsmässig och miljömässig karaktär, till exempel:
- Standardisering av utrustning och handhavande
- Förenklad och minskad administration – lägre kostnad för förvaltning och mer tid till kärnverksamheten
- Minskad support på grund av certifierad utrustning samt möjlighet till teknisk support som option - ökad kvalitet
- Använda lokaler mer effektivt och olika utifrån olika syften. Det basala behovet är att kunna samtala i grupp på länk och fysiskt och att samtalet blir jämbördigt.
- Tidsbesparing för verksamheten gällande beställning och hantering av AV-utrustning

Målgrupp är alla Stadens förvaltningar och bolag som har behov av att nyttja tjänsten.

Under 2022 kommer Intraservice att genomföra en förstudie inom vidmakthållandet för att analysera behovet samt sätta ramen för fortsatt tjänsteplansprojekt och genomförande.

14.2 Krav, risk och konsekvenser

Inköp av utrustning som inte är anpassad efter stadens funktionella behov och certifierad för stadens IT-miljö kan bli kostsam då användning kan bli begränsad eller obefintlig på grund av tekniska problem.

Om utvecklingsinitiativet inte genomförs vet stadens verksamheter inte vilken typ av utrustning som krävs och risken för felaktiga inköp ökar. Supportkostnader risker att öka samt att mycket tid och frustration läggs på att få igång utrustning istället för kärnverksamheten.

15 Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov

15.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Under 2022 har det framkommit behov av tre förändringsinsatser som planeras inom ramen för förändringsinsatsen Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov. Förändringsinsatserna planeras för att ta fram

ändamålsenliga och tillgängliga infrastrukturella tjänsteleveranser efter stadens behov.

Budgeten är förändrad från 5 000 tkr till 6 500 tkr.

Konsekvensen av en ökad budget för initiativet är att Intraservice kan möta stadens behov av tjänsteutveckling på ett flexiblere sätt och stöttar därmed staden i dess digitalisering.

Den bakomliggande orsaken till denna förändringsinsats är att Göteborgs Stad i Handlingsplan för Digitalisering har planer och strategier som ligger långt fram och är strategiska, men det finns även behovsbilder och kravbilder kopplat till digitalisering som ändras snabbt.

I remissvaren till föreslagen ny styrmodell framgår att stadens förvaltningar och bolag anser att processer och ledtider för framtagande av planer är för långa och att större flexibilitet efterfrågas.

För att anpassa oss till omvärld och verksamhetsbehov behöver vi ha utrymme i tjänsteplanen att kunna agera på mer kortsiktiga behov och planer och kunna möta sådant som vi inte kan förutse idag men som kommer imorgon eller om ett halvår. Genom att kunna möta behov då de uppstår får vi med det här initiativet bättre möjlighet till att skapa ändamålsenliga, tillgängliga och stabila infrastrukturella tjänster.

Lagren för hård och mjuk infrastruktur är förutsättningsskapande för andra tjänsteområden. Vi behöver ha särskild beredskap att hantera nya initiativ för att stötta digitalisering i verksamhetslagret snabbare.

Det finns behov av utveckling som kommer från lager för verksamhet och tjänster som vi behöver kunna möta. Forskning visar att flexibilitet i en organisation är en framgångsfaktor, vi behöver därför ha möjlighet till en mer flexibel finansiering för att möta upp dessa behov tillräckligt snabbt.

Genom att införa detta initiativ får vi en ökad förmåga att anpassa den digitala infrastrukturen snabbare utifrån behov.

Som ett exempel kommer DIGG under 2022 initiera ett arbete med kommunerna för att utreda vilka krav och anpassningar som behövs för att följa EU-förordningen (EU) 2018/1724 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information. Den så kallade SDG-förordningen.

Inom ramen för detta initiativ behöver vi säkra medel för att genomföra de förändringar som krävs för att vi ska efterleva förordningen.

Målgrupp för detta initiativ är de verksamheter som använder gemensam digital infrastruktur inom Göteborgs Stad.

15.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta initiativ är en del i att kunna agera utifrån Göteborgs Stads Handlingsplan för Digitalisering. Om initiativet inte prioriteras finns risk att handlingsplanen

inte kan realiseras i den takt och till de behov av digitalisering som finns inom staden.

Det finns flertalet exempel där en mer flexibel finansiering hade bidragit till ett snabbare och mer kostnadseffektivt genomförande utifrån behov:

I samband med pandemin blev det tydligt att:

- Behovet för digital signering ökade markant. Med en flexiblere tjänsteplan hade det varit möjligt att möta detta behov på ett ändamålsenligt och stabilt sätt.
- När vi nu ställer om till ett mer flexibelt och verksamhetsanpassat arbetssätt finns det behov av att ta fram bättre lösningar för hybridmöten där deltagare befinner sig både på kontoret och på distans.

Framgent kan vi se att det behöver finnas flexibilitet i tjänsteplanen för att kunna svara upp mot exempelvis följande förväntade behov:

- Skanova stänger kopparnätet och vi har 150 faxar kvar i vårt system. Detta går snabbt.
- DIGG - Att kunna agera och realisera snabbare på initiativ inom DIGG:s färdplan.
- Dokumenthantering - Förstudier genomförs 2021 men i dagsläget vet vi inte hur detta kan komma att påverka lagren för hård och mjuk infrastruktur. Det vi vet är att det är högst troligt att det kommer att bli en påverkan.

15.3 IAM självservice / Mina sidor

15.3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Under 2022 genomförs ett initiativ som innebär vidareutveckling av infrastruktur som är relaterad till identitets- konto- och behörighetshantering för att kunna förse Mina sidor med information och flöden för begäran, tilldelning och attest av behörigheter. Detta förändringsinitiativ förenklar och effektiviserar för anställda och chefer i hantering och kontroll av behörigheter.

Detta förändringsinitiativ behöver fortsätta under 2023 för att färdigställa funktionen som beskrivs i tjänsteplan 2022 samt utföra en PoC för Mina Sidor ute i verksamheterna.

I samband med utvecklingen av automatiserade tjänster för identiteter, konton och behörigheter finns det förutsättningar för att visa dessa uppgifter i en portal, Mina sidor. Den är menad för medarbetare och chefer och ger en överblick av konton och behörigheter kopplat till anställning och uppdrag. Det finns en stor efterfrågan för att chefer på ett enkelt sätt kan se vilka konton och behörigheter anställda har.

Mina sidor skapar också förutsättningar för självservice till medarbetare och chefer till exempel:

- Byte av lösenord

- Begära behörighet till en applikation eller system via attestfunktion
- Medarbetare och chefer kan se och följa ärenden

Förväntat resultat är att genom bättre kontroll av alla konton ute i stadens IT-system, ökar effektiviteten och administrationskostnader minskar för staden gällande hantering av identiteter, konton och behörigheter. Staden får effektivare hantering av konton och behörigheter och därmed ökar säkerheten samt att antal supportärenden minskar.

Angelägenheten för genomförande av detta initiativ är hög eftersom stadens verksamheter lägger mycket tid och resurser på att hantera behörigheter i Stadens IT-system samt att dra nytta av redan genomförda investeringar.

15.3.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Detta förändringsinitiativ är då en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Detta förändringsinitiativ uppfyller även krav på att förenkla arbetet med efterlevnad till dataskyddsförordning samt mot stadens styrande dokument för informationssäkerhet.

Staden har redan investerat i infrastruktur och kompetens genom initiativ i tidigare tjänsteplaner. Om detta initiativ inte genomförs så uteblir förväntat resultat, nyttor och effekter av redan gjorda investeringar. Om detta förändringsinitiativ inte genomförs försämras möjligheterna till minskad administration och effektivisering av behörighetshantering.

Exempel på risker och konsekvenser om förslaget inte genomförs är:

- Effektiviseringen för anställda och chefer med hantering och kontroll av behörigheter uteblir
- Stadens IT-miljöer blir alltmer komplexa och om detta initiativ inte genomförs kommer tid och resurser för att hantera behörigheter öka
- Chefer får sämre möjligheter att ha kontroll på anställdas behörigheter
- Chefer får sämre kontroll på konton och behörigheter kopplat till anställningsförändringar hos personal. Det vill säga det kan finnas konton med höga behörigheter kopplat till användare som har avslutat sin anställning, eller avslutat sitt uppdrag.

15.4 Ta fram tjänst för Data Warehouse (DW)

15.4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

En utmaning för de flesta organisationer är hur de kan ta ett aktivt ägarskap över sin information som är en hygienfaktor när det gäller dataanalys, BI, digitalisering med mera.

Data Warehouse är en teknisk lösning för lagring och tillgängliggörande av information. Men det är inte bara tekniska ställningstagande som behöver göras vid utformande av en DW-lösning utan det behövs stöd inom olika discipliner innan val av teknisk lösning kan göras. Det kan handla om juridik, informationssäkerhet, modellering av verksamhetsinformation, informationsklassning, gallring av information, kvalitetssäkring av informationen, framtagning av processer, etcetera. Utöver detta har de flesta verksamheter sett ökade krav från medborgare och myndigheter att informationen hanteras på ett transparent och korrekt sätt. Idag erbjuder Intraservice tjänster som kan stödja en verksamhetsägare, eller den som är utnämnd som informationsägare men det finns behov av en data-warehousetjänst.

Data Warehouse (DW) bygger på idén att man ska hantera information som ett flöde. Den kommer in i olika format och tillstånd, hanteras i en process, kvalitetssäkras och lagras på korrekt sätt. I ett senare skede kan informationen tillgängliggöras för andra behov och tillämpningar, men alltid med kontroll över kvaliteten och tillgängligheten, genom processen. På det sättet kan en verksamhet stå för sin information och vara trygga med att den uppfyller de krav som ställs.

Behovet av ett DW har växt fram med framtagning av tjänster som CIP, där strukturerad hantering av information har efterfrågats av flera verksamheter för att ta del av BI/AI tjänster. Det är inte bara inom område för CIP som det finns behov av DW, utan även bland annat inom området för beslutsstöd. DW konceptet hjälper till genom att ge möjlighet att klassa och strukturera informationen på ett korrekt sätt så att informationen hanteras enligt de policys och lagar som finns till exempel: DSF, PSI data/öppen data, OSL, med mera.

Under 2022 pågår en förstudie med syfte att ta fram ett genomarbetat beslutsunderlag om framtida färdriktning.

På sikt ska förstudien leda till kostnadseffektiva, skalbara och driftsäkra tjänster med syfte att stödja verksamheterna att hantera sin information.

Under 2023 planeras för att ta fortsätta arbetet utifrån förstudiens beslutsunderlag.

15.4.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och säkerställande av informationshantering ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Detta förändringsinitiativ är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Att inte genomföra initiativet medför att det arbete som görs inom bland annat CIP inte till fullo kan tas tillvara genom en effektiv och säker informationshantering.

15.5 Interna E-tjänster

15.5.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Idag levererar Intraservice tjänsten e-tjänsteplattform till Göteborgs stad.

E-tjänsteplattformens syfte är att verksamheter och bolag inom Göteborgs Stad snabbt och enkelt ska nå ut med sina e-tjänster till stadens medborgare. Det kan vara e-tjänster som rör sig om till exempel avvikelser av skolskjuts, arvode, festivaler med många fler. Möjligheterna att utveckla e-tjänster inom plattformen är många.

Den tekniska utvecklingen inom e-tjänsteplattformar skapar också nya funktioner som ger möjlighet till snabb hantering av ärenden, effektiva arbetsprocesser och nätverksförvaltning. En stabil och säker plattform för e-tjänster möjliggör för stadens förvaltningar och bolag att digitalisera kontakterna med medborgare och företag.

E-tjänsteplattformen är uppbyggd för att kunna ge stöd till verksamheter, förvaltningar och bolag när man har behov av att utveckla nya e-tjänster. I erbjudandet E-tjänsteplattform ingår det förvaltning av den tekniska plattformen så som drift, uppdateringar och support. Dagens E-tjänsteplattform är skalbar ur tekniskt perspektiv för detta behov.

Tjänsteforum IT har lyft behov av att kunna använda E-tjänsteplattformen även för interna e-tjänster för att på så sätt kunna bygga interna applikationer.

Förändringsinsatsen möjliggör bland annat avveckling av enkla verksamhetsspecifika Notes-applikationer.

En första behovsanalys har genomförts av verksamheter i staden, denna pekar på att en lösning inom ramen för interna e-tjänster skulle medföra effektiviseringar och tidsbesparingar i verksamheterna.

15.5.2 Krav, risk och konsekvenser

Det finns inga risker med förändringsinsatsen och E-tjänsteplattformen är skalbar till att även nyttjas för interna e-tjänster. Bedömningen är att det är en förhållande liten arbetsinsats som kommer att ge stor nytta till stadens verksamheter.

Det finns inte någon påverkan på lösning för medborgare (goteborg.se).

16 Införa virtuell klient

16.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I dagens IT-leverans finns behovet att på ett enkelt sätt kunna komma åt dagens klientplattform, då gärna i form av virtuella klienter. Med ”enkel” menas att via till exempel Remote Desktop Protocol (RDP) kunna komma åt en klient, till skillnad från en fysisk dator som behöver sättas upp (dockningsstation, strömförsörjning, skärm, kringutrustning). Behovet finns dels i RPA-projektet, dels för andra delar av verksamheten. Exempel på andra delar kan vara tester och felsökning för Treserva, applikationspaketering, testning av säkerhetspatchar, utvärdering av nya versioner av hanterade applikationer och liknande.

Genom att använda virtuella PC-klienter blir endel arbetsuppgifter enklare eftersom man då inte är bunden till fysisk hårdvara.

Det finns flera målgrupper där en virtuell klient kan vara till hjälp:

- RPA-projektet (IT, Ekonomi, HR)
- Treserva (IT, Valfärd)
- Applikationspaketering (ITAM och Serviceapplikationer)
- Datacenter (IT)
- Övrig teknisk systemförvaltning (IT)

De målgrupper som nämns har ett behov av en tjänst för virtuella klienter och en sådan tjänst skulle underlätta för dessa målgrupper att genomföra sina uppdrag.

Generellt bör det vara billigare att arbeta med virtuella klienter istället för fysiska datorer, samma nytta som ses med virtuella servrar kontra fysiska servrar. Virtuella klienter kan snabbt återställas för att, om så krävs, vara helt rena till nästa arbetsdag eller om problem har uppkommit.

Leverantörer kan på ett enkelt sätt komma åt klientplattformen vid de tillfällen det krävs, till exempel vid felsökning av produkter ur ett klientperspektiv.

Antalet fysiska klienter i staden kan minskas och därmed kostnaderna för dessa.

Genom att använda oss av virtuell hårdvara kan vi även sänka energibehovet (Grön IT).

Utöver tidigare nämnda målgrupper så finns ytterligare intressenter för denna lösning. Initiativet bör därför inkludera en studie på eventuellt utökat användningsområde framgent som inkluderar de som är i tillfälligt behov av en GBG3000-klient.

16.2 Krav, risk och konsekvenser

Det finns idag en uppsjö av olika alternativ som hanterar virtuella klienter. Vilken teknik som passar bäst för ändamålet får utredas i ett eventuellt projekt.

Det behöver skapas ett klient-team som kan hantera den nya klienten. Om detta team ska ingå i ett befintligt leveransteam eller inte får utredas vidare.

En del förändring kommer även att krävas på tekniksidan. Mer information om det får ett framtida projekt utreda.

Bilaga

Beskrivning av initiativ som lyfts ut ur i Tjänsteplan 2023 – 2025 och i stället kommer att hanteras inom vidmakthållandet.

Bilaga

Förtydligande av vilka förändringsinitiativ i tjänsteplanen som avser utveckling inom befintlig tjänst/tjänsteerbjudande samt de förändringsinitiativ som avser nyutveckling.

Tjänsteplan 2023-2025
Tjänsteområde
Intraservice



Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-10-06	1.0	Upprättande av dokument	Monica Rosén

Innehåll

Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025.....	1
1 Fördelning av budget 2023	2
1.1 Budgetfördelning	2

1 Fördelning av budget 2023

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

1.1 Budgetfördelning

I tabell 1 framgår det vilka förändringsinitiativ i tjänsteplanen som avser utveckling inom befintlig tjänst/tjänsteerbjudande samt de förändringsinitiativ som avser nyutveckling.

Tjänsteområde IT			
Text	Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst/tjänsteerbjudande	Belopp tkr
Införande av City Information Platform / IoT	6300		6300
Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg		2250	2250
Utveckling inom O365		2000	2000
Flexibel OU-struktur -ökad automatisering		2500	2500
Behörighets- och kontohantering		4300	4300
Utveckling av E-tjänsteplattform		2480	2480
Digital signering	1980		1980
Mina sidor företag	1500		1500
Säker digital kommunikation	1800		1800
Förutsättningsskapande printtjänst		4500	4500
Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter		2000	2000
Digitalisering med hjälp av automatisering	2000		2000
Satsningar inom IT-säkerhet		4000	4000
Införande av IT miljö för hybridmöten		1600	1600
Interna e-tjänster	1500		1500
Ta fram tjänst för datawarehouse	3000		3000
IAM självservice Mina Sidor		2000	2000
Virtuell klient -genomförande	2200		2200
			0
Summa			47910

I tabell 1 visas en uppskattad kostnad för förändringsinitiativen i tjänsteplan IT 2023 - 2025 och hur de fördelar sig mellan nyutveckling och utveckling inom befintlig tjänst/tjänsteerbjudande.

Tjänsteplan 2023-2025

Tjänsteområde Kommunikation

2022-10-20

Kommunikation

Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-07-02	0.1	Upprättat	Josephine Andersson
2022-01-31	1.0	Justerad efter tjänsteforum	Josephine Andersson
2022-02-15	1.1	Justerad efter Prioriteringsforum	Josephine Andersson
2022-09-22	2.0	Uppdateringar av text pågår	Josephine Andersson
2022-09-29	3.0	Uppdatering efter Prioriteringsforum	Josephine Andersson
2022-10-21	4.0	Uppdatering efter justering Interna Digitala navet	Josephine Andersson

Innehåll

Långsiktig inriktning och mål.....	3
Förväntade nyttor	4
Investeringar/Kostnadsuppskattning.....	6
Påverkan på befintliga tjänsters vidmakthållande (drift och förvaltning)	7
IT-stöd och arbetsmiljö	8
Säkerhetsnivå.....	8
1 Intern digitala kanaler	8
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats	8
1.2 Krav, risk och konsekvenser	10
2 Externa digitala kanaler	10
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats	10
2.2 Krav, risk och konsekvenser	11
3 Telefoni.....	12
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats	12
3.2 Krav, risk och konsekvenser	12
4 Visuellt kommunikation	13
4.1 Identifierat behov och förändringsinsats	13
4.2 Krav, risk och konsekvenser	13
5 Demokrati och delaktighet.....	14
5.1 Identifierat behov och förändringsinsats	14
5.2 Krav, risk och konsekvenser	14

Långsiktig inriktning och mål

Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation slår fast att information och kommunikation är en grundförutsättning för att Göteborgs Stads målgrupper (boende, besökare, näringsliv och medarbetare) ska känna till vad som händer i staden och varför, kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och service.

Stadens information och kommunikation ska utgå från målgruppernas behov och förutsättningar och ta tillvara den nya teknikens möjligheter.

En förutsättning för att nå hög kvalitet på kommunikationen med boende, besökare och näringsliv är att stadens medarbetare är välinformerade om verksamheten och dess mål och kan verka som kunskapsbärare och som stadens ambassadörer. Genom enhetlig information och kommunikation skapar vi intern samhörighet och extern tydlighet.

Genom att utveckla Göteborgs Stads digitala kanaler och tjänster blir staden och dess verksamheter effektivare och mer tillgängliga för stadens målgrupper.

Tjänsteplan 2023–2025 påverkas direkt av politiskt beslutade styr- och färdriktningsdokument och indirekt av ett antal större förändringsprojekt och utredningar:

- Kommunfullmäktiges beslutade budget
- Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026
- Göteborgs Stads innovationsprogram 2018–2023
- Göteborgs Stads Policy för digitalisering och it
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning
- Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget
- Göteborgs Stads principer för medborgardialog
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
- Nämnden för Intraservice uppdrag kring konsolidering
- Beroenden till andra tjänsteplaner

Tjänsteområde Kommunikation omfattar i dagsläget tio tjänster med ett antal underliggande tjänsteerbjudanden som levereras till flertalet förvaltningar och bolag i staden. Tjänsterna är grupperade i fem deltjänsteområden: Externa digitala kanaler, Demokrati och delaktighet, Telefoni, Interna digitala kanaler samt Visuellt kommunikation.

Förändringar kommer att ske i samband med ny styrmodell för digitalisering samt ny tjänstekatalog från 1 januari 2023. Tjänsteägandet gällande Externa digitala kanaler samt Demokrati och delaktighet flyttas från Intraservice till Demokrati och medborgarservice och Stadsledningskontoret (Vårt

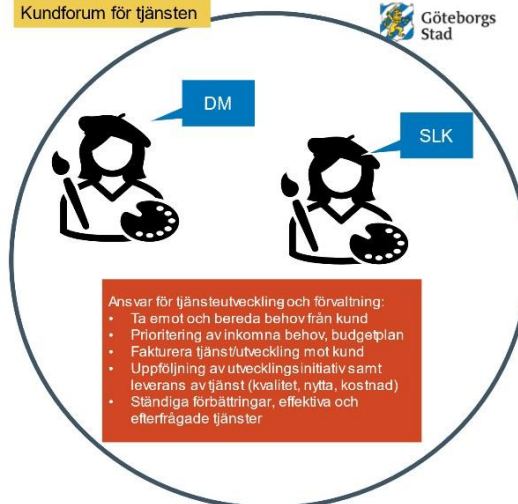
Göteborg). Detta förberedelsearbete är igångsatt och kommer även att innebära en ny prissättning av tjänsterna.

Nytt tjänsteäggande

1. Externa digitala kanaler
2. Demokrati och delaktighet
3. Vårt Göteborg



Kundforum för tjänsten



Hållbar stad – öppen för världen

Förväntade nyttor

Ett ökat fokus på nyttohemtagning i stadens digitaliseringssatsningar stadgas i Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Nyttorealiserings ska tillämpas och innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras. För att en införd digital lösning ska användas som tänkt, och ge förväntad nytta, behöver arbetssätt alltid förändras.

Nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för riskhantering samt realisering av nyttor, effekthemtagning och utvärdering av genomförda förändringsinsatser och ska integrera detta i ordinarie styrnings- och uppföljningsarbete.

Den främsta nyttan med att utveckla stadens prioriterade kanaler för extern kommunikation – goteborg.se och Vårt Göteborg – är att vi effektiviserar kommunikationen med våra målgrupper och förbättrar möjligheten att målgruppsanpassa kommunikationen. Detta har en ekonomisk dimension, men gör det även lättare att uppfylla de övergripande mål som beskrivs i stadens politiskt beslutade styrdokument.

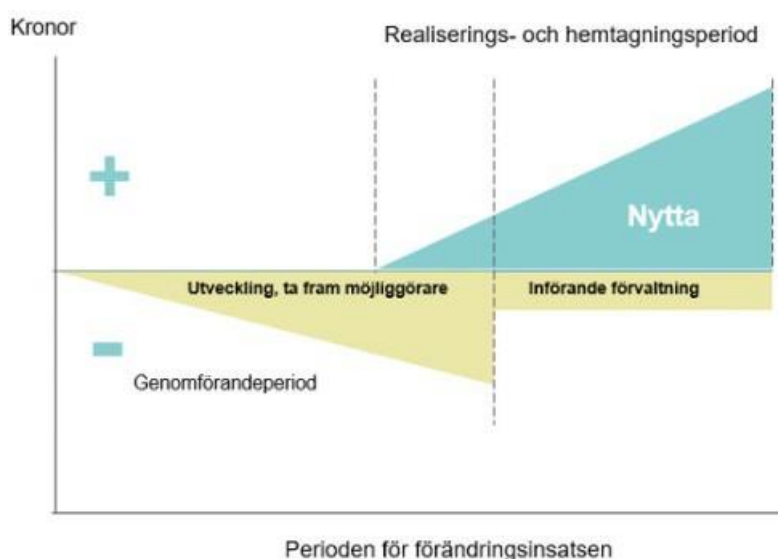
När det gäller goteborg.se är målbilden att webbplatsen ska leverera enkel, effektiv, efterfrågad, säker och trygg information, kommunikation och service. Goteborg.se ska bli dynamisk för att snabbt och hållbart kunna anpassas till förändringar – och möta målgruppernas behov och förutsättningar. De utvecklade kanalerna ska öka förtroendet för, och kunskapen om, stadens verksamheter. I effektmålen för reviderade goteborg.se ingår att målgrupperna lättare ska hitta rätt information och kontaktväg till staden, samt att goteborg.se ska öka antalet relevanta jobbansökningar. I effektmålen för utvecklade Vårt Göteborg ingår att öka målgruppernas kunskap om vad som händer inom Göteborgs Stads verksamheter, varför det händer samt hur de kan ta del av, påverka och utveckla stadens tjänster och service. Det ska även bli lättare att

säkerställa att målgrupperna förstår all information och kommunikation och ökar sin användning av stadens e-tjänster.

Det interna digitala navet är en mycket stor satsning för att förbättra tillgång till arbetsverktyg, utvecklad intern kommunikation och förmågor kring samarbete i staden. Nyttorna handlar om att få tillgång till rätt information och verktyg snabbare och lättare än idag vilket bedöms ge väsentliga effektivitetsnyttor. Även kvalitativa nyttor som stärkt varumärke för staden som arbetsgivare och ökad vi-känsla i staden är identifierade.

Nyttorna bedöms generellt i denna tjänsteplan som relativt höga för boende, besökare, näringsliv samt Göteborgs Stads medarbetare, det vill säga **kvalitativa** nyttor både för medborgare och verksamhet. Det finns troliga tidsnyttor och i vissa fall även kostnadsbesparingar kopplade till förändringsinitiativen. Nyttorna riktar sig både inåt mot stadens verksamheter som utåt mot medborgare, beroende på initiativ. Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp. För pågående projekt finns bland annat effektkedjor framtagna där nyttorna är identifierade.

Förändringsledning är en viktig del för ett förändrat arbetssätt och för att nyttorna ska realiseras i respektive förvaltning och bolag. Vissa förändringar ger omedelbara effekter medan andra kan ta längre tid att hämta hem.



Några övergripande nyttor som redan nu identifierats är:



Investeringar/Kostnadsuppskattning

Tjänsteplanen är uppdelad i pott per deljänsteområde vilka prioriteras på detaljerade initiativ och projekt inför gällande år.

Uppdragen kräver i de flesta fall insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Uppdelningen i potter innebär att de konkreta utvecklingsinitiativen i detta läge inte är formade, beredning pågår iterativt,

Potten för Externa digitala kanaler har utökats efter beslut i Prioriteringsforum i september till 7 MKR, detta under förutsättning av bifall även fås av Beslutsforum. Externa digitala kanaler samt Demokrati och delaktighet handhas som tjänster från Demokrati och medborgarservice från 2023 vilket innebär att dessa summor för utveckling nycklas ut av dem.

Ett av område kommunikations ramavtal går ut under nästa år, växelsystem för staden. Initiativet att förnya eller byta ut växelsystemet påbörjades under 2022 och behöver fortsätta under 2023, ett omtag har tagits gällande service- och kundtjänstsystem och båda delarna ingår nu i ett gemensamt projekt för helhetslösning för telefoni. Implementeringsdelar kommer troligen att gå över till 2024. Från och med 2023 och typ av tjänsteleverans från Intraservice kopplad till ny styrmodell så är tjänsten Telefoni ingående i den Digitala infrastrukturen.

Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ		
	2023	2024	2025
Externa digitala kanaler	7 000	3 000	3 000
Demokrati och delaktighet	500	500	500
Telefoni	3 000	1 000	1 000
Interna digitala kanaler	3 900	2 000	2 000
Visuell kommunikation	1 000	1 000	1 000
Pott - kortare utvecklingsinitiativ		1 500	1 500
Summa	15 400	9 000	9 000
Externa digitala kanaler samt Demokrati och delaktighet utnyttjas från Demokrati- och medborgarservice			

Påverkan på befintliga tjänsters vidmakthållande (drift och förvaltning)

Tjänsterna finansieras genom den beslutade ekonomimodellen. Förvaltning och livscykelhantering av befintliga tjänster innefattar bland annat:

- Tjänsteförvaltning, inkl personella resurser
- Viss vidareutveckling, ex kopplat till lagkrav
- Licenser och systemkostnader
- Support och rådgivning
- Omvärldsanalys
- Avtals- och leverantörshantering
- Utbildning
- Efterlevnadskontroll
- Tekniskt arkivansvar

Budgeten för vidmakthållandet har under åren 2020-22, befunnit sig på en nivå runt 45 MKR. Vidmakthållandekostnaden påverkas av nya lösningar samt den takt gamla avvecklas. Uppkomst av dubbla kostnader under övergångsfas ska minimeras.

Utvecklingen av det interna digitala navet har på grund av diverse tekniska och personella utmaningar dragit ut på tiden och medförde ökade utvecklingskostnader under 2022. Parallellt pågår avveckling av stadens nuvarande intranät där vissa delar kan dröja innan de är helt utfasade. Detta innebär en period av ökade kostnader också för vidmakthållandet (drift och förvaltning), i dagsläget svårt att uppskatta hur lång då det är avhängigt framdriften i utvecklingen och lanseringen av det interna digitala navet.

Den nya helhetslösningen för telefoni innebär nya kostnader för staden gällande nytt avtal från hösten 2023.

När det gäller stadens prioriterade kanal för extern kommunikation, goteborg.se, väntas 2023 inga förändrade kostnader för vidmakthållande. Däremot fortsätter revideringen av kanalen under 2023 – för att uppnå

målbild kring dynamisk förändring – vilket driver ökade utvecklingskostnader. Om denna vidare utveckling ökar kostnaderna för framtida vidmakthållande är svårt att uppskatta i nuläget.

Preliminär budget för tjänsternas vidmakthållande (drift & förvaltning) är 47 MKR.

IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet. Bedömningen är att förändringsinsatserna följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2. Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart. Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

1 Interna digitala kanaler

1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Göteborgs Stads interna digitala kanaler är i stort behov av utveckling för att möta de behov som stadens medarbetare har gällande information, kommunikation och service för att kunna utföra sina arbeten på bästa sätt. Alla medarbetare inom staden, såväl förvaltningar som bolag ska lätt kunna ta del av den interna kommunikationen.

I Göteborgs Stads policy för kommunikation fastställs att Göteborgs Stads gemensamma prioriterade interna kommunikationskanal för information och kommunikation är stadens intranät.

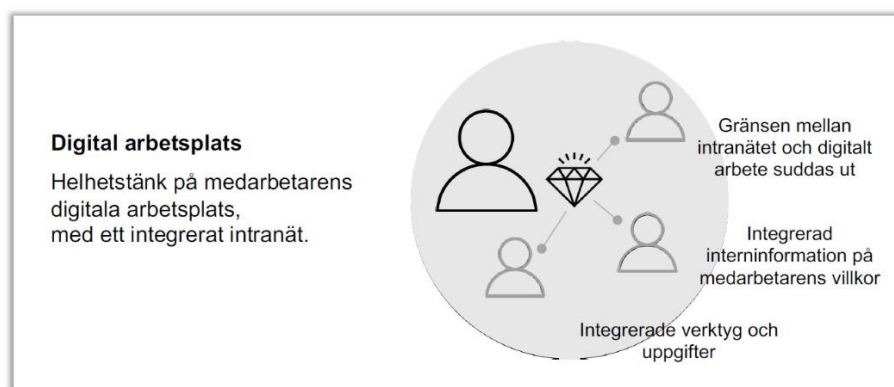
Med drygt 55 000 anställda finns en betydande nyttopotential att göra både tids- och resursmässigt samt för medarbetarnas stolthets skull med väl fungerande interna digitala kanaler/digital arbetsplats. Stadens medarbetare ska känna till vad som händer i staden i stort samt få information om den egna verksamhetens mål och uppdrag. Stadens

medarbetare ska få stöd i att kommunicera effektivt och innovativt och vi ska sträva efter att ta tillvara den nya teknikens möjligheter.

Stadens medarbetare och de verksamheter som de befinner sig i har olika behov och därmed kommer deras digitala arbetsplats att behöva se olika ut för att på ett effektivt sätt stötta dem. Den digitala arbetsplatsen ska därför ses ur två perspektiv – dels den samling information och digitala tjänster som levereras centralt i form av kommungemensamma tjänster och hela-staden-information, dels den lokala digitala arbetsplats som skapas hos varje enskild verksamhet. Den kommungemensamma informationen och tjänsterna kombineras med andra ord med verksamhetsspecifika system och tjänster inom respektive förvaltning och bolag och samlas i det interna digitala navet, som då ersätter stadens intranät. Det interna digitala navet är en viktig del i den digitala arbetsplatsen men tar inte över den utveckling som exempelvis utvecklingsorganisationen för Office 365 ansvarar för. Det interna navet ska ses som platsen för att säkerställa att stadens information, kommunikation och digitala service, det centrala såväl som lokala, hänger samman och samspelar på bästa sätt. Upplevelsen ska vara att som medarbetare och chef nå all sin information och sina verktyg från ETT internt digitalt nav, oavsett om denna information eller tjänster ligger inbyggda i själva navet eller om navet länkar till andra portaler/kanaler.

Visionen för det digitala navet är att det ska bli den naturliga samlingsplatsen, med direkt tillgång till information och verktyg för medarbetare och chefer.

- För dig i din roll
- I den situation du befinner dig i
Presenterat på det sätt du väljer



1.2 Krav, risk och konsekvenser

Utvecklingen av Göteborgs Stads interna digitala kanaler baseras på Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation samt målbilden för det interna digitala navet.

Lagar och regelverk

- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Språklagen
- Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

Risker

Med utebliven utveckling av Göteborgs Stads interna digitala kanaler riskerar den interna kommunikationen och samarbetsytorna att bli mindre attraktiva och funktionella.

Om utveckling av de interna digitala kanalerna uteblir finns risk att medarbetare upplever stadens interna digitala information som ostrukturerad och svårmanövrerad och att de därför undviker att använda det digitala stöd Göteborgs Stad erbjuder eller bara använder vissa delar av det. Det finns därmed risk för att vi får flera olika verksamhetsspecifika interna kommunikationskanaler i staden. Med flera olika interna digitala kanaler finns dels risk för dubbelarbete vid produktion av kommunikation/information, dels att man som medarbetare inte hittar och inte litar på den interna informationen då samma information kan finnas publicerad på olika ställen, skapad av olika funktioner, vid olika tidpunkter.

En viktig aspekt av alla it-stöd är att de upplevs som trygga och säkra att använda och att de följer lagstiftningen. Det interna digitala navet är byggt på Sharepoint som är en del av Office 365-plattformen. Dataskyddsfrågor och informationssäkerhetsaspekten har varit under förnyad utredning under hösten 2022, men då utifrån hela Office 365-plattformens beskaffenheter.

2 Externa digitala kanaler

2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

För att möta behoven från boende, besökare och näringslivbehov av enkel, effektiv och efterfrågad kommunikation krävs en kontinuerlig utveckling av Göteborgs Stads externa digitala kanaler. Det digitala mötet med stadens målgrupper blir allt viktigare, något som inte minst synliggjorts under pandemin. Utifrån det revideras och utvecklas goteborg.se och Vårt Göteborg

I Göteborgs Stads policy för kommunikation fastställs att Göteborgs Stads gemensamma prioriterade externa kommunikationskanaler är goteborg.se och digitala Vårt Göteborg. För våra målgrupper – boende, besökare och näringsliv – är dessa kanaler primära för tillgång till service, tjänster men även för information, då kommunikation och information är en förutsättning för demokrati.

Goteborg.se genomgår en större revidering för att uppnå den beslutade målbilden om att kanalen ska vara den första naturliga kontaktytan för information om stadens tjänster och service. Goteborg.se ska leverera enkel, effektiv, efterfrågad, säker och trygg information och kommunikation samt service. Goteborg.se ska vara dynamisk för att snabbt och hållbart kunna anpassas till förändringar, vilket ställer krav på ett fortsatt kontinuerligt utvecklingsarbete.

Vårt Göteborg behöver målgruppsanpassa kommunikationen utifrån mottagarnas behov samtidigt som medarbetarna behöver ha användarvänliga och funktionella arbetsverktyg för att fylla Vårt Göteborg med aktuell och relevant information. Vårt Göteborg ska utvecklas som kanal vad gäller utseende, innehåll och arbetssätt.

Nationella standarder tas fram alltmer och där behöver staden även kunna ansluta till befintliga och kommande nationella ramverk.

2.2 Krav, risk och konsekvenser

Utvecklingen av Göteborgs Stads externa digitala kanaler baseras på Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation samt målbild för revision goteborg.se och utveckling Vårt Göteborg.

Lagar och regelverk:

- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service
- EU-förordningen eIDAS (nr 910/2014) om att det är obligatoriskt för offentliga e-tjänster att tillåta inloggning även med utländska e-legitimationer.
- Regeringens, DIGG:s och SKR:s digitaliseringsstrategier.

Med en utebliven utveckling riskerar Göteborgs Stad att den digitala externa kommunikationen och servicen blir mindre funktionell.

Staden riskerar också att bryta mot gällande lagstiftning när det gäller tillgänglighet.

Det finns även risk för avtalsbrott vilket kan få ekonomiska konsekvenser.

Ytterligare konsekvenser handlar om att målen för respektive handlingsplan, program och policy riskerar att inte kunna uppfyllas.

3 Telefoni

3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I takt med ständig teknikutveckling och ökat digitaliseringskrav finns en allt större förväntan på att leverera effektiva digitala lösningar med hög tillgänglighet och service via digitala kanaler.

Teknikutvecklingen inom telefonin ger nya möjligheter att även integrera med andra tekniklösningar och kanaler vilket ger synergi och kan leda till ökade servicenivåer.

Tjänsten består idag av delar som: växel, svarsgrupper, kontaktcenterlösning, abonnemang och mobil inomhustäckning. Göteborgs Stad har behov av kostnadseffektiv och tillgänglig telefoni och kommunikation till boende, besökare, näringsliv och medarbetare. Tekniken ska vara anpassad efter olika behov och vara lättillgänglig samt innebär robusthet.

Under 2023 upphandlas växelsystem för staden, ett arbete som påbörjas redan under 2022. Detta samordnas med ett omtag av service- och kundtjänstsystem för att ge en helhetslösning för telefonin.

I oktober 2023 finns en ny helhetslösning för telefoni att erbjuda stadens förvaltningar och bolag. En helhetslösning för telefoni i framkant som innehåller komponenter för växel, Contact Center, ärendehantering samt med tillhörande support och utbildningstjänster. En kravdialog i samverkan med stadens förvaltningar och bolag har utformat behov och krav inför upphandling.

3.2 Krav, risk och konsekvenser

Lagar och regelverk:

- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

Hög tillgänglighet och hög kvalitet på teknikdriften är avgörande för stadens verksamheter även på tider utanför kontorstid.

Om resurser och pengar saknas så kommer utvecklingen av telefoni som möjliggörare av fler digitala lösningar att begränsas och därmed kommer servicenivån till medborgarna inte att kunna utvecklas.

4 Visuell kommunikation

4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Göteborgs Stads grafiska profil gör att staden blir tydlig som avsändare och bidrar till enhetlig och effektiv kommunikation. Den visuella kommunikationen behöver kontinuerligt utvecklas för att följa lagar kring till exempel tillgänglighet och personuppgifter.

För att stötta Göteborgs Stads behov och för att möta lagkrav och nya förutsättningar behövs utveckling och uppdatering gällande de verktyg som ingår i infrastrukturen för att stötta Göteborgs Stads grafiska profil, bland annat:

- Instruktioner och mallar som avser hur den grafiska profilen tillämpas i olika format och kanaler och de tekniska lösningarna som hanterar dessa så som mallgenerator.
- Tillförsel och gallring av bilder i mediabanken som följer stadens behov, den grafiska profilens bildmanér och rådande lagkrav.

I och med Dataskyddsförordningen och som en konsekvens av Schrems II behöver utveckling göras för att säkerställa att vi kan fortsätta kommunicera i digitala kanaler, som till exempel sociala medier och nyhetsbrev, med hänsyn tagen till lagar och regler som styr arbete i digitala kanaler.

Under 2023 kommer en upphandling av en ny mediabank att genomföras samt implementering av den, vilken troligen fortsätter in på 2024. Den andra satsningen är framtagande av ett ljudbibliotek.

4.2 Krav, risk och konsekvenser

Utvecklingen av Göteborgs Stads visuella kommunikation baseras på Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation.

Lagar och regelverk

- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Språklagen
- Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service

Risker

När fler medarbetare förväntas arbeta med kommunikation mot målgrupperna är det ännu viktigare att skapa enkla verktyg, mallar och instruktioner och att snabbt kunna korrigera dessa efter både användarnas och målgruppernas behov och förutsättningar.

Om det inte är enkelt att arbeta med kommunikation finns en risk för en lägre grad av kostnadseffektivitet och måluppfyllnad för kommunikation. Det finns en risk om inte verktyg och stöd finns eller utveckling genomförs att det blir resurskrävande och svårt för den enskilde medarbetaren att kommunicera och följa till exempel Dataskyddsförordningen och tillgänglighetslagstiftning.

5 Demokrati och delaktighet

5.1 Identifierat behov och förändringsinsats

För våra externa målgrupper (boende, besökare och näringsliv) är Göteborgs Stads externa digitala kanaler viktiga för att kunna informera sig, påverka sin vardag och delta i stadens demokratiska process.

I ett demokratiskt samhälle bör medborgarna ges olika möjligheter till delaktighet och inflytande över sin vardag. Det kan handla om att påverka beslut som berör den enskilde, påverka hur skattepengar fördelas, kunna lämna synpunkter eller komma med förslag på hur staden kan förbättras. Barn och unga kan även i Göteborg påverka genom ungdomsfullmäktige där digitala verktyg används.

5.2 Krav, risk och konsekvenser

Kommunfullmäktige har fattat beslut om att Göteborgs Stad ska fortsätta att utveckla den digitala demokratin.

Lagar och regelverk:

- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service
- EU-förordningen eIDAS (nr 910/2014) om att det är obligatoriskt för offentliga e-tjänster att tillåta inloggning även med utländska e-legitimationer.
- Regeringens, DIGG:s och SKR:s olika digitaliseringsstrategier.
- Göteborgs Stads Policy för digitalisering och it
- Göteborgs Stads principer för medborgardialog
- Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget
- Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026

Risker

Om den digitala utvecklingen tappar fart kan möjligheter till delaktighet, inflytande och insyn för boende, besökare och näringsliv försämrast.

Tjänsteplan 2023-2025
Tjänsteområde Kommunikation
Intraservice



Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-09-30	Ver. 1.0	Ny mall inför fördelning av budget 2023	Marie Johansson
2022-10-24	Ver. 4.0	TP2023-2025 version 4.0 – justerat belopp enligt överenskommet med TA Josephine Andersson	Marie Johansson

Innehåll

Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025.....	1
1 Fördelning av budget 2023.....	2
1.1 Budgetfördelning	2

1 Fördelning av budget 2023

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

1.1 Budgetfördelning

Tjänsteområde Kommunikation			
Text	Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst/tjänsterbjudande	Belopp tkr
Interna digitala navet	3 900		3 900
Helhetslösning telefoni	3 000		3 000
Ta fram Ljudbibliotek	250		250
Upphandla mediabank		750	750
Summa	7 150	750	7 900



Tjänsteplan 2023-2025

Tjänsteområde Ledning och Styrning

2022-10-19

Ledning och Styrning

Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-08-16	0.1	Upprättat	Josephine Andersson
2022-01-24	0.7	Tillägg incidentrapporteringssystem samt korrektur	Josephine Andersson
2022-01-27	1.0	Fastställd efter tjänsteforum	Josephine Andersson
2022-03-25	2.0	Omfördelning	Josephine Andersson
2022-10-03	3.0	Uppdatering och omfördelning efter Prioriteringsforum	Josephine Andersson
2022-10-19	3.5	Uppdatering efter avstämning med ansvarig direktör	Josephine Andersson

Innehåll

Långsiktig inriktning och mål.....	3
Förväntade nyttor på utvecklingsinitiativen	4
1.1 Tjänsternas livscykel	6
1.2 Påverkan på tjänsternas vidmakthållande/drift och förvaltning	7
IT-stöd och arbetsmiljö	8
Säkerhetsnivå.....	8
2 Införa politisk ärendehantering	8
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats	8
2.2 Krav, risk och konsekvenser	10
3 Styrande dokument – en del av införa ny politisk ärendehantering	11
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats	11
3.2 Krav, risk och konsekvenser	12
4 Incidentrapportering för egendomsskador.....	12
4.1 Identifierat förändringsbehov	12
4.2 Krav, risk och konsekvenser	13
5 Uppbyggnad på området Digitalt bevarande – utveckla Pre ingestförmågor.....	14
6 Kortare utvecklingsinitiativ - pott.....	15

Långsiktig inriktning och mål

Tjänsteområde Ledning och styrning är i en stark moderniseringsfas för att stödja stadens arbete på området. Intrastats har handlat upp digitala möjliggörare som tillsammans med kommungemensamma arbetssätt i flera tjänster ger nya förmågor till verksamheterna. Ökad digitalisering ger effektivare och snabbare arbetssätt men också möjligheter till ökad transparens och service till stadens invånare.

Tjänsteplan 2023–2025 påverkas direkt av politiskt beslutade styr- och färdriktningsdokument och indirekt av ett antal större förändringsprojekt och utredningar:

- Kommunfullmäktiges beslutade budget
- Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads innovationsprogram 2018–2023
- Göteborgs Stads Policy för digitalisering och it
- Göteborgs stads riktlinje för planering, uppföljning och kontroll
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
- Nämnden för Intrastats uppdrag kring konsolidering
- Göteborgs Stads anvisning för tillämpningen av Föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationshantering
- Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationshantering i Göteborgs Stad
- Göteborgs Stads rutin för hantering av begäran om utlämnande av allmänna handlingar
- Göteborgs Stadshus AB:s anvisning för ärendeberedning inom koncernen
- Instruktion för hantering av digital information på flyttbara medier inför leverans
- Riktlinjer för kommunstyrelsens remittering
- Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument
- Beroenden till andra tjänsteplaner

Vid sidan av ovan stödjer tjänsterna lagförfattning och lagstiftning på området som exempelvis; offentlighetslagstiftning, förvaltningslag, arkivlag, dataskyddsförordningen.

Tjänsteområde Ledning och styrning omfattar i dagsläget sex tjänster med ett antal underliggande tjänsteerbjudanden som levereras till flertalet förvaltningar och bolag i staden.

Tjänsteområdet ska förvalta och utveckla tjänster som *stödjer* lednings- och styrningsprocesser i Göteborgs stad. Tjänsterna ska i första hand rikta in sig mot gemensam systematik för styrning och ledning som fastställs via beslut i kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller via nämnd/styrelse på fullmäktiges uppdrag. Därutöver kan tjänsterna stödja *rekommenderad* gemensam systematik som förmedlas i stödjande dokument kopplade till de reglerande styrande besluten.

Tjänsterna ska kunna härledas till något av följande processer/arbetssätt:

- Planerings-, budget och uppföljningsprocessen
- Arbetsformer för intern styrning och kontroll
- Systematisk kvalitetsledning
- Politiska ärendeprocessen

- Diarieföring och registrering samt synpunktshantering
- Informations- och dokumenthantering samt arkivering/digitalt bevarande
- Informationssäkerhet och dataskydd

Tjänsterna ska möjliggöra tillämpning av gemensam systematik på central (övergripande), lokal (nämnds-/förvaltnings- eller styrelse/bolags-) eller tvärororganisatorisk nivå.

Primära målgrupper är chefer inom Göteborgs Stad samt politiker och stödroller till politiker och chefer, exempelvis förvaltningscontrollers, utvecklingsledare och verksamhetsutvecklare samt medarbetare inom kansli- och nämndadministration och arkivarier.

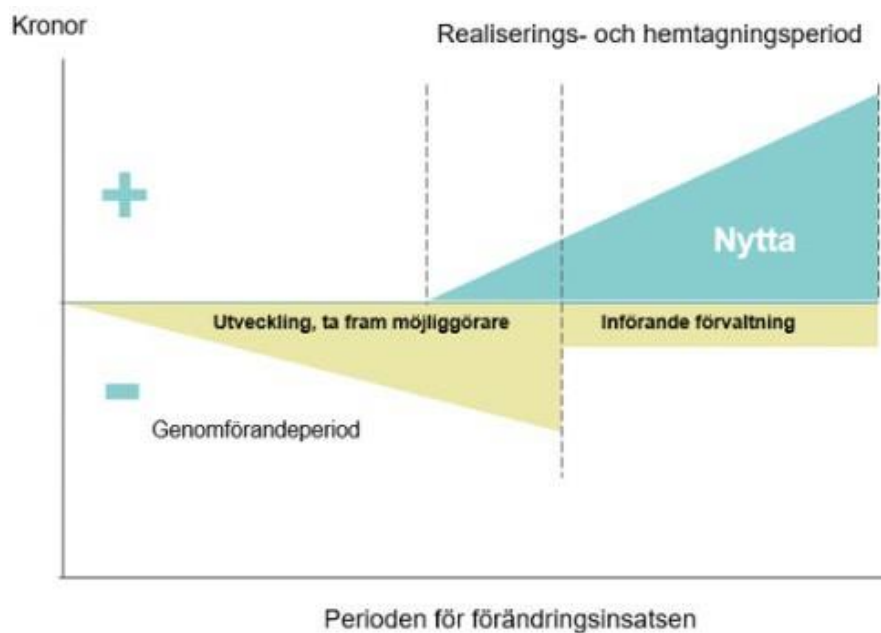
Förväntade nyttor på utvecklingsinitiativen

Ett ökat fokus på nyttohemtagning i stadens digitaliseringssatsning stadgas i Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Nyttorealiserings ska tillämpas och innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras. För att en införd digital lösning ska användas som tänkt, och ge förväntad nytta, behöver arbetssätt alltid förändras.

Nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för riskhantering samt realisering av nyttor, effekthemtagning och utvärdering av genomförda förändringsinsatser och ska integrera detta i ordinarie styrnings- och uppföljningsarbete.

Nyttorna bedöms generellt som relativt höga, det vill säga **kvalitativa** nyttor för verksamheterna. Det finns troliga tidsnyttor kopplade till förändringsinitiativen då bland annat nya systemstöd innebär förändrade arbetssätt. Nyttorna riktar sig inåt mot stadens verksamheter men i vissa fall utåt mot medborgare, beroende på initiativ. Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp. För pågående projekt finns bland annat effektkedjor framtagna.

Förändringsledning är en viktig del för att få till ett förändrat arbetssätt och för att nyttorna ska realiseras på sikt i respektive förvaltning och bolag. Vissa förändringar ger omedelbara effekter medan andra kan ta längre tid att hämta hem.



Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp. För att nyttorna ska kunna realiseras förutsätts ofta förändringsledning och utbildning i mottagande verksamhet. För flera utvecklingsinitiativ gäller att de riktar sig mot lagkrav – det betyder att den stora nyttan är lagefterlevnad – en kvalitetsnytta. Icke desto mindre innebär modernare it-stöd att arbetssätt kan förnyas och effektiviseras.

Några identifierade övergripande nyttor är:

-  En större transparens i stadens styrsystem
-  Lättare att göra rätt, ökad kvalitet och informationssäkerhet. Bättre ordning och reda på informationen.
-  Ökad förståelse för sammanhang och helhet
-  Högre följsamhet till styrande och stödjande dokument
-  Skapa förutsättningar för att nå bättre måluppfyllelse, på alla nivåer.
-  Skapa förutsättningar för högre kvalitet i underlag för beslut under hela planerings- och uppföljningsprocessen.
-  Att stödja chefer på olika nivåer att arbeta systematiskt med ledning och styrning
-  Ökad möjlighet för livscykelhantering av information och system.

Kostnadsuppskattning och finansiering

I denna tjänstplan är det stort fokus på att genomföra förändringsinitiativ som beslutats de senaste åren.

När det gäller kostnadsutvecklingen generellt på området bedöms den öka då flertalet IT-stöd byts ut och handlas upp. Tjänsterna som sådana ses över kopplat till de kommande IT-stöden, vilka kan medföra nya arbetssätt jämfört med idag och eventuellt även resursförstärkningar.

Effektiviseringar och nyttohemtagning blir synliggjorda först när det nya helt implementerats och de gamla IT-stödet avvecklats helt. Bedömningen är att detta kommer att ske under ett par års sikt.

Uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

När det gäller omfattningen på projekten så är Införa politisk ärendehantering ett mycket stort projekt, både i omfattning men också flerårigt. Övriga initiativ bedöms vara av liten storlek även om de kan få konsekvens för samtliga förvaltningar och bolag.

Upphandling av it-stöd för personuppgifter kopplat till dataskydd var planerat till 2023 men har skjutits fram i tid.

Tjänsteplan och budget 2023-2025, tkr			
Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ		
	2023	2024	2025
Införa politisk ärendehantering inkl styrande dokument	18 500	16 000	16 000
Beslutsmiljö (Tidigare 2 500)		2 000	1 000
Incidentrapportering för egendomsskador (Tidigare 1 200)	700		
Utveckling Digitalt bevarande och informationsredovisning (mellanarkiv)	1 500		
(Upphandla personuppgiftsregister)		2 000	2 000
Pott för kortare utvecklingsinitiativ	0	1 000	2 000
Summa	20 700	21 000	21 000

1.1 Tjänsternas livscykel

Efter ett par år av flertalet upphandlingsprojekt, pågår implementering och fortsatt utveckling av arbetssätt i de nya systemstöden för staden. Fortsatt tjänsteutveckling kan vara en del. Det betyder även en avveckling av tidigare systemstöd som exempelvis LIS.

Kostnaden för vidmakthållandet (drift & förvaltning) beskriver den kostnad som behövs för att förvalta tjänsten och kan innehålla exempelvis: tjänster, avtal och licenser. Den innehåller leverans, uppföljning, förvaltning samt stöd, support och mindre förändring/utveckling av tjänsterna inom området.

De tjänster som omfattas i denna plan är:

- Planering, budget och uppföljningsprocessen
- Intern styrning och kontroll
- Politisk ärendeprocess
- Diarieföring och arkivering
- Systematisk kvalitetsledning och utveckling
- Digitalt bevarande och informationsredovisning (fd Mellanarkiv)
- Dataskyddsombud

Vidmakthållandebudgeten för 2023 är preliminärt prognosticerad till **40,7 MKR**. Den största delen av kostnaderna består av tjänsterna för Dataskyddsombud samt LIS – nuvarande ärendehantering och diarieföring för staden. Utöver Dataskyddsombud och stöd vid processutveckling är det framförallt systemförvaltning av IT-stöd som tillhandahålls på området.

Då mycket utvecklingsarbete pågår kopplat till ny styrmodell för digitalisering som gäller från 1 januari 2023, finns vissa osäkerheter kring den kommande prismodellen som kommer att struktureras på ett annat sätt mot idag. Huvuddelen av dagens kommungemensamma tjänster blir bastjänster för staden 2023. Undantagen är tjänsterna stöd för kemikaliehantering samt Stöd för processkartläggning som enbart är tilläggstjänster dvs valbara framåt.

Intraservice inför nu en ny tjänste- och förvaltningsmodell. Team för respektive tjänst formas för att omhänderta löpande frågor på ett systematiskt sätt. Förvaltningsplaner är under arbete för samtliga tjänster.

1.2 Påverkan på tjänsternas vidmakthållande/drift och förvaltning

Tjänsterna finansieras genom den beslutade ekonomimodellen. Förvaltning och livscykelhantering av befintliga tjänster innefattar bland annat:

- Tjänsteförvaltning, inkl personella resurser
- Viss vidareutveckling, ex kopplat till lagkrav
- Licenser och systemkostnader
- Support och rådgivning
- Omvärldsanalys
- Avtals- och leverantörshantering
- Utbildning

Delar som avvecklas innebär minskade kostnader, liksom nytillkomna justeringar ger ökade eller nya kostnader.

Diskussioner förs angående tillkommande tjänster från 2023, som exempelvis tjänst för automatisering/RPA samt eventuellt avtal/tjänst för projektverktyg/projektmodell.

Dessutom förlängs avtalstiden för personuppgiftsregister.

IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet samt GDPR. Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart. Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

2 Införa politisk ärendehantering

2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Den nuvarande IT-stödet för den politiska ärendehanteringens härstammar från mitten av 1990-talet. Det befintliga IT-stödet kommer, enligt leverantören, inte att uppdateras och utvecklas på sikt. Det i kombination med att Göteborgs Stad vill effektivisera och höja kvaliteten på den politiska ärendehanteringens har lett till att projekt Ärendehantering startades 2019. Detta är det enskilt största utvecklingsinitiativet för Ledning och styrning under flera år och innebär en betydande investering för staden, ca 40 MKR under fyra års projekttid.

En effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och hantera en ökad ärendemängd. Genom att ha en gemensam och effektiv process kan ett bättre stöd ges till den enskilde handläggaren i samband med t ex verksamhetsutveckling, det stödjer även den enskilde handläggaren att utföra arbetssätten på ett korrekt, säkert och effektivt sätt samt ger bättre förutsättningar för nyanställda och nya förtroendevalda.

Utgångspunkten är visionen om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärendehantering, men även digital livscykelhantering för allmänna handlingar med stöd av ett gemensamt tekniskt system. Det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden. Hur vi vill jobba och på vilket sätt vi är transparenta och öppna är nyckeln till att få ut maximal effekt av ett systembyte.

Samtidigt som det nya ärendehanteringssystemet införs så pågår en avveckling av det befintliga systemstödet inom LIS-plattformen.

Upphandlingen av systemstöd avslutades i juni 2021 och under 2022 kommer systemet sättas upp och testas med målet att leveransgodkännas gentemot leverantören. Implementering i stadens verksamheter beräknas genomföras med start i januari 2023 och pågå även under 2024 och 2025.

En strategisk inriktning för förändringsinsatsen är att se systemstödet som motorn/grundbulten för att överföra och bevara information i mellanarkivet. Detta genom att hantera hela livscykeln, från initiering via utredning/beredning, beslut, gallring och slutligen arkivering där så är möjligt för både ärenden och allmänna handlingar. Att arbeta utifrån den inriktningen skapar även förutsättningar att minska antalet register eller system som förvarar allmänna handlingar i staden.

Justeringar i projektets omfattningar har gjorts löpande samtidigt som utveckling sker av nya processer och arbetssätt, exempelvis diskuteras nu utökad stöd för process gällande Synpunktshantering i staden. Styrande dokument ingår numer som ett delprojekt.

De områden som omfattas av det nya IT-stödet är:

- Diarium/register
- Politisk ärendehantering/Ärendehantering för styrelser
- Hantering av styrande och stödjande dokument
- Avtalshantering
- Synpunktshantering
- Hantering av fristående allmänna handlingar
- Ärendehantering för verkställighet och löpande förvaltning

När det nya IT-stödet är infört ska:

- Stadens förvaltningar arbeta lika och gemensamt i hög utsträckning
- Den digitala livscykeln för information som ska nå mellanarkivet vara etablerad
- Information vara lätt att söka och finna
- Samarbete ska fungera enkelt
- Information ska spridas på ett tydligt och säkert sätt
- Lagen ska vara lätt att följa
- Det ska vara lätt att få en överblick och förstå våra processer
- Vi kommer kunna slippa en hel del av pappershanteringen

Huvuddelen av nyttorna är kvalitativa och är relaterade till lagefterlevnad. Det finns även tidsnyttor kring modernare arbetssätt och moment som kan automatiseras.

Förändringsområden



Hållbar stad – öppen för världen

2.2 Krav, risk och konsekvenser

Dagens LIS-plattform där ärendehantering handhas idag är på väg att avvecklas och i det perspektivet behövs ett nytt ärendehanteringssystem för staden.

Grundläggande krav är gällande lagstiftning på området allmänna handlingar och kommunal ärendehantering.

Beskrivna processer är en förutsättning för digital livscykelhantering och arkivering - något som behöver utvecklas parallellt med förberedelsen av införandet av ärende- och dokumenthanteringssystemet i verksamheterna. Det kräver kraft av verksamheten men behövs också med tanke på den stora omorganisation av stadens förvaltningar som är förestående.

I arbetet med att designa systemstödet och arbetssättet för de olika områden som tjänsten omfattar kommer huvudprojektet arbeta utifrån tre definitioner:

- **Kommungemensamt arbetssätt och lösning**
 - Ett beskrivet arbetssätt som utgörs av t.ex. aktiviteter, moment, flöden eller principer. Arbetssättet kan formuleras i en process. Till arbetssättet formas funktioner samt eventuella anpassningar och integrationer som stödjer det beskrivna arbetssättet. Ett kommungemensamt arbetssätt är en del av den kommungemensamma tjänsten. Den politiska ärendehantering är ett kommungemensamt arbetssätt och lösning, där både process, handbok och systemstöd ingår i tjänsten.
- **Systemgemensamt arbetssätt och lösning**
 - Det är också ett beskrivet arbetssätt som utgörs av t.ex. aktiviteter, moment, flöden eller principer. Arbetssättet kan formuleras i en process. Till arbetssättet formas funktioner samt eventuella anpassningar och integrationer som stödjer det beskrivna arbetssättet. Dock är systemgemensamt arbetssätt inte kommungemensamt, men det behöver definieras för att kunna

forma och sätta IT-stödet (t.ex. gällande vilka funktioner och metadata som ska kopplas på för en specifik del av systemstödet) för att på bästa sätt nå de nyttor och effekter som önskas.

- **Förvaltnings- eller bolagsspecifikt arbetssätt och lösning**
 - Då det finns behov i en förvaltning eller bolag att av olika orsaker avvika från kommungemensamt arbetssätt eller systemgemensamt arbetssätt beskrivs det förvaltnings- eller bolagsspecifika arbetssättet och lösningen. Det kan handla om att bryta ner eller fördjupa det kommun- eller systemgemensamma eller som följd av en egen integration beskriva ett specifikt arbetssätt och lösning.

Designen av lösning och arbetssätt kommer att pågå löpande under hela breddinförandet. Projektet kommer även få lärdomar och erfarenheter allt eftersom varje införande sker i en förvaltning eller ett bolag, som i sin tur kan föranleda att tjänsteerbjudandena behöver utvecklas löpande under breddinförandet.

Beroenden finns till tjänsten stöd för arkivering samt till utveckling av informationsförvaltning och dokumenthantering kopplat till Office 365-plattformen, avveckla LIS, Interna Digitala Navet men även stadens e-tjänsteplattform. Fler beroenden utöver ovan nämnda finns också kopplat till designen av IT-stödet, dvs. hur systemstödet ska sättas upp och tillämpas (användas och inte användas) i staden.

3 Styrande dokument – en del av införa ny politisk ärendehantering

3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Styrande dokument visas idag på goteborg.se och stadens intranät. Verktöget som används för produktionen av dessa dokument är LIS-verksamhetshandbok. Verksamhetshandboken är ett IT-stöd för processen att skapa, remissa, godkänna, fastställa och versionshantera dokument i myndigheten. Verktöget används av samtliga stadsdelar och fackförvaltningar, samt ett tiotal bolag.

Sedan 2013 finns ett lagkrav (se bilaga: ”Bättre tillgång till kommunala föreskrifter, prop. 2011/12:149”) att samtliga kommunala föreskrifter ska finnas tillgängliga på en kommuns webbplats i en författningssamling eller på annat sätt i samlad form.

I januari 2017 uppdaterade kommunfullmäktige riktlinjerna för styrande dokument i Göteborgs Stad (se bilaga: ”Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument, H2017 nr8, P 2017-01-26”). Kommunfullmäktige ställer nu nya och ökade krav på styrande dokumentens tillgänglighet på goteborg.se och intranät.

Det IT-stöd som idag används, baserat på Lotus Notes, är under avveckling.

Det finns också en del både styrande och stödjande dokument som behöver hanteras på ett mer informationssäkert och lättillgängligt (sökbart) sätt.

Denna förändringsinsats har flertalet beroenden till projekt inom både tjänsteplan Ledning och styrning och tjänsteplan Kommunikation såsom ärendehantering, mellanlagring, informationsförvaltning, digitala navet m.m. vilket också ökar komplexiteten i genomförandet. Ett gott samarbete mellan berörda projekt är av stor vikt.

Utvecklingsinitiativet ingår sedan 2021 som ett delprojekt inom Införa politisk ärendehantering där detta systemstöd blir bas även för styrande och stödjande dokument.

3.2 Krav, risk och konsekvenser

- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT
- Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument
- Göteborgs Stads policy och riktlinje för intern kommunikation

Initiativet innebär stora förändringar när det gäller informations- och kommunikationskanalerna samt förändringar i arbetssätt för medarbetare och chefer.

4 Incidentrapportering för egendomsskador

4.1 Identifierat förändringsbehov

Incidenter relaterat till egendom inträffar dagligen runt om i hela staden. Idag finns inget gemensamt arbetssätt att registrera och följa upp dessa incidenter. Två alternativ har i nuläget identifierats för lösningar. Det ena är att ansluta och använda sig i av AFA:s IA system, modulen för egendomsskador. Det andra är att genomföra en traditionell kravställning och upphandling.

Att ha ett staden-gemensamt incidentrapporteringssystem och ett gemensamt eller likartat arbetssätt möjliggör att få en övergripande bild av skador och incidenter för hela staden, vilken i sin tur förbättrar möjligheten att bedriva ett effektivt skadeförebyggande arbete.

Förslag är att genomföra en förstudie 2023 inom ramen för tjänsteplan 2023.

Att ta fram och implementera ett staden-gemensamt system för rapportering av incidenter. Med incidenter avses i detta sammanhang:

- Skador (skadegörelse, bränder, inbrott, vattenskador etc)

- Avvikelser och tillbud inom ovanstående (försök till anlagd brand, inbrottsförsök, avvärjda skador etc)
- Förekomst eller tecken på brottslig verksamhet (tecken på drogförsäljning, upphittad narkotika, vapen etc)

Ovanstående typ av incidenter inträffar dagligen i hela staden. Rapportering behöver kunna ske både via webbläsare och app i telefonen med möjlighet att bifoga bilder. En framgångsfaktor bedöms vara att systemet ska vara lättillgängligt och enkelt att använda.

Implementering av ett incidentrapporteringssystem medför att nya rutiner för rapportering kommer att behöva upprättas.

Syftet med systemet är dock att minska antalet skador på stadens verksamheter och därmed minska både kostnader och antalet störningar som skadan kan orsaka verksamheten vilket bedöms väga upp den något utökade administrationen.

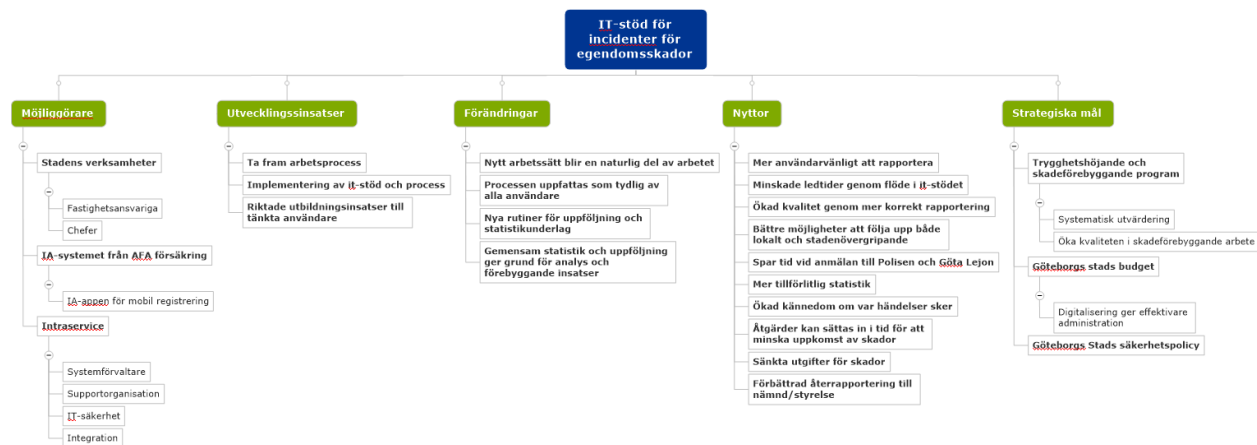
4.2 Krav, risk och konsekvenser

Incidenter kan t ex handla om skadegörelse, brandtillbud och inbrott. Vilka åtgärder som vidtas efter en incident beror på händelsens typ och omfattning. Det kan t ex medföra en felanmälan till fastighetsägare, polisanmälan, förstärkt bevakning, samverkan med t.ex. fältare, trygghetsvårdar eller andra verksamheter, kontakt med försäkringsbolag och/eller andra typer av åtgärder.

På vilket sätt detta registreras och förs vidare styrs av respektive förvaltning/bolag men kan även variera mellan olika verksamheter och enheter. För att kunna arbeta förebyggande måste en samlad analys av denna typ av incidenter kunna ske. Det innebär att inträffade händelser måste registreras och lagras på ett sätt så att informationen sedan kan analyseras. Det finns ett behov av att kunna få fram information ur olika perspektiv, t ex per skadetyper, områdesvis eller per förvaltning. Information och data från systemet bedöms också ge värdefull information i upprättandet av olika typer av lägesbilder.

Ett stort antal förvaltningar och bolag saknar dock i dagsläget ett verktyg och systematiskt arbetssätt för att rapportera och lagra information om inträffade incidenter. För att systematiskt rapportera och lagra information bedöms ett systemstöd krävas. Det finns därför ett behov av ett incidentrapporteringssystem för egendomsskador för stadens verksamheter.

Ett särskilt Business case är upprättat för utvecklingsinitiativet.



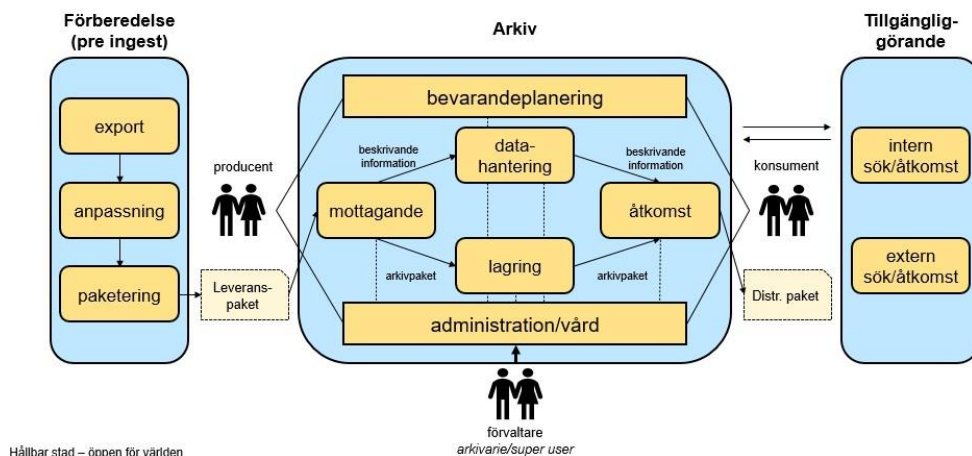
5 Uppbyggnad på området Digitalt bevarande – utveckla Pre ingestförmågor

Sedan 2021 har staden ett inköpt e-arkiv som en första byggsten i att erbjuda Digitalt bevarande för den information som inte är redo att slutarkiveras. Ett intensivt arbete kommer att pågå de närmaste åren för att bygga upp dessa nya förmågor, varav flera tekniska för att möjliggöra intake till e-arkivet från bland annat äldre verksamhetssystem som ska avvecklas. Då projektet som köpte in e-arkivet var mycket avgränsat i sin omfattning har nu nya behov identifierats kopplat till Avveckling LIS/Notes samt införandet av Ny politisk ärendehantering.

Att bygga upp förmågan kring området Pre ingest syftar till att underlätta arkivering ur verksamhetssystem som idag, helt eller delvis, saknar funktionalitet för att arkivera information digitalt. Tjänstekomponenten ger kund möjlighet att förbereda, bearbeta och paketera digitala information på ett sätt som ett system för bevarande (e-arkiv) kan hantera. PreIngest innefattar både tekniska verktyg, som exempelvis filkonverterare, transformeringsverktyg och paketerare, samt kompetens och stöd för att nyttja verktygen, och överbryggar därmed det tekniska glapp som kan uppstå mellan det producerande verksamhetssystemet och e-arkivet. Att samla verktyg och kompetens inom ramen för tjänsten Stöd för digitalt bevarande, i stället för att varje enskild förvaltning eller bolag på egen hand ska införskaffa dem, innebär en stor kostnadsbesparing och nytta för staden som helhet. PreIngest-förmågan kommer att anpassas utifrån de förutsättningar som finns i staden och växa i takt med att nya behov uppstår.

Oberoende Arkvinformationssystem (OAIS)

ISO 14721:2012, IDT



6 Kortare utvecklingsinitiativ - pott

På tjänsteområdet Ledning och styrning finns i likhet med flera tjänsteområden normalt en äskad pott för kortare utvecklingsinitiativ som uppkommer under verksamhetsåret. I nuläget är den redan omfördelad.

Flera idébeskrivningar har inkommit från stadens verksamheter och dessa placeras in i en back-logg och tas med i beredning och prioritering inför 2024:

- SKR:s verktyg för informationsklassning, KLASSA
- Ny e-tjänst plan och bygg
- Ledningssystem för informations- och dokumenthantering
- E-tjänst till mellanarkiv
- Utveckling av metataggar automatisering



Tjänsteplan 2023-2025
Ledning och Styrning
Intraservice



Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-09-30	Ver. 1.0	Ny mall inför fördelning av budget 2023	Marie Johansson
2022-10-24	Ver. 3.5	TP2023-2025 version 3.5 – justerat belopp enligt överenskommet med TA Josephine Andersson	Marie Johansson

Innehåll

Bilaga till tjänsteplan 2023 - 2025.....	1
1 Fördelning av budget 2023.....	2
1.1 Budgetfördelning	2

1 Fördelning av budget 2023

Fördelning av budget 2023 inför leverans av tjänsteplaner 2023 - 2025 enligt styrmodell *Riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster* och inför ny styrmodell *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning*.

1.1 Budgetfördelning

Tjänsteområde Ledning och styrning			
Text	Nyutveckling	Utveckling inom befintlig tjänst/tjänsterbjudande	Belopp tkr
Ny politisk ärendehantering	18 500		18 500
Utveckla förmåga Pre-ingest	1 500		1 500
Förstudie incidentrapporteringssyste	700		700
Summa			20 700