

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2022-12-14

Diarienummer 0524/22

Handläggare

Daniel Kanje

Telefon: 031-368 59 63

E-post: daniel.kanje@intraservice.goteborg.se

Beslut om tjänster och tjänsteerbjudande inom gemensamma tjänster

Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice:

Förteckningen över tjänster och tjänsteerbjudande för Gemensamma tjänster 2023 (bilaga 1) godkänns

Sammanfattning

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning anges att Intraservice har ett särskilt ansvar som en av tre leverantörer för gemensamma tjänster. Gemensamma tjänster kan levereras som bas-, tilläggs- eller specialisttjänster och ska enligt riktlinjen användas av nämnder och bolagsstyrelser i Göteborgs Stad.

På uppdrag av Intraservice förvaltningsdirektör har *Avdelningen för gemensamma tjänster* definierat de tjänster och tjänsteerbjudanden som Intraservice levererar inom ansvaret för gemensamma tjänster från och med januari 2023, se bilaga 1. Det är dessa tjänster och tjänsteerbjudanden som ligger till grund för beslut i detta tjänsteunderlag.

Bedömning ur ekonomisk dimension

I ny styrmodell arbetar Intraservice med transparanta, och så långt som möjligt tydligt prissatta, tjänster inom gemensamma tjänster, uppdrag och digital infrastruktur.

Verksamhetsspecifika tjänster som tidigare levererat av Intraservice är nu överlämnade till användande förvaltningar i staden. Det ger förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad större möjlighet att påverka sina egna kostnader för digitalisering.

De gemensamma tjänsterna delas i sin tur upp i bastjänster, tilläggstjänster och specialisttjänster. Att tjänsterna i den nya styrmodellen kategoriseras som bastjänster ökar inte direkt risken för kostnadsökningar för Intraservice. Dessa tjänster var tidigare också centraliserade och kallades då kommungemensamma. Om de inte hanterades gemensamt skulle dock priserna med största sannolikhet öka då volymfördelar i relation till externa leverantörer skulle minska. Volymen påverkar anbudsprisen. Dessutom innebär centraliserade gemensamma tjänster minsta möjliga personaladministration. Nyttan infann sig därmed redan när tjänsterna centraliserades första gången.

Kategoriseringen i bastjänster, tilläggstjänster och specialisttjänster ökar emellertid risken för Intraservice ur ett ekonomiskt perspektiv då användare av dessa kan säga upp/göra avsteg från tjänsterna genom ett nämndbeslut. Detta kan få konsekvenser både för avtal, genom att de måste vara skrivna på ett sätt så att volymer kan regleras över tid, och för personal. Drar sig bolag och förvaltningar ur befintliga bas-, tilläggs- och specialisttjänster försvinner täckningskostnaderna för såväl lokaler som personal vilket kan ledat till övertalighet och försämrat resultat.

Bedömning ur ekologisk dimension

Intraservice bedömer att det finns viss koppling till den ekologiska dimensionen genom att det inför upphandling av kommande it-stöd i gemensamma tjänster finns möjlighet att ställa krav på de externa leverantörerna med utgångspunkt i stadens miljömål. I övrigt har Intracservice inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

Flera av de gemensamma tjänster som levereras inom HR-området bidrar till att måluppfyllnaden i programmet för attraktiv arbetsgivare. Det gäller till exempel tjänster som stöttar stadens långsiktiga kompetensförsörjning genom tjänsten Stöd i arbetet med rehabilitering och dess it-stöd för rehabilitering, avvikelshantering av tex arbetsskador och tillbud.

I alla nya upphandlingar av it-stöd för gemensamma tjänster kravställs att webbtillgänglighetsdirektivet ska mötas. Detta möjliggör för flesta möjliga att kunna arbeta i tjänsterna. I övrigt har Intracservice inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Ärendet har lyfts till Förvaltningsamverkansgrupp den 18 januari 2023.

Bilagor

Bilaga 1. Förteckning över tjänster och tjänsteerbjudanden inom Gemensamma tjänster (PDF)

Ärendet

Vilka gemensamma tjänster och tjänsteerbjudanden som Intraservice ska leverera enligt uppdraget i *Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning* (fortsättningsvis benämnt *ny styrmodell för digitalisering*). I detta tjänsteutlåtande ingår de gemensamma tjänster från Intraservice HR, Ekonomi och kommunikation, ledning och styrning som levereras från 2023-01-01.

Beskrivning av ärendet

I Göteborgs Stads nya styrmodell för digitalisering anges att Intraservice nämnd är en av stadens tre interna leverantörer för gemensamma tjänster. Övriga leverantörer är Demokrati och medborgarservice (tidigare Konsument och medborgarservice) samt Inköp och upphandlingsnämnden. I den nya styrmodellen för digitalisering kategoriseras tre tjänstetyper, *gemensamma tjänster* (levereras av Intraservice,) *verksamhetsspecifika tjänster* (levereras av stadens egna nämnder och bolag) och *Digital infrastruktur* (levereras av Intraservice).

Gemensamma tjänster beskrivs enligt nedan

”Nämnden för Intraservice, nämnden för Konsument och medborgarservice samt Inköp och upphandlingsnämnden har ett särskilt ansvar som leverantör av gemensamma tjänster och samordning av nationella digitala tjänster och standarder. Gemensamma tjänster kan levereras som bas-, tilläggs- eller specialisttjänst,”

”Leverantörer som anges ovan ansvarar för att förvalta och utveckla tjänster inom främst styr- och stödprocesser och ska upprätta tjänstekatalog där pris, tjänstens omfattning, servicenivå, målgrupp och informationssäkerhetsnivå liksom krav på kunden för att kunna ansluta sig till tjänsten, tydligt ska framgå.”

Gemensamma tjänster

På uppdrag av förvaltningsdirektör har Intraservice definierat de tjänster och tjänsteerbjudanden som Intraservice avdelning för gemensamma tjänster levererar inom ansvaret *Gemensamma tjänster* från januari 2023, se bilaga 1.

Gemensamma tjänsters koppling till nämnder och bolag

I *ny styrmodell för digitalisering* beskrivs vem som ska använda gemensamma tjänster samt dess koppling till Intraservice övriga uppdrag inom Digital infrastruktur och arkitektur enligt nedan:

”Nämnd och bolagsstyrelse ska använda stadens gemensamma bastjänster och följa de ramverk för arkitektur och infrastruktur som staden anger som krav för att få en fungerande och ändamålsenlig digitalisering. Detta för att säkerställa övergripande nytta för hela kommunkoncernen, det vill säga samtliga nämnder och bolagsstyrelser.”

”Nämnd och bolagsstyrelse kan använda stadens gemensamma tilläggs- och specialisttjänster utifrån behov och överenskommelse med leverantör.”

Uppdragsfinansierade tjänster

I bilaga 1 finns också ett antal tjänster som levereras av *Avdelningen för gemensamma tjänster* på uppdrag från Stadsledningskontoret. Uppdrag finns inom HR-området t.ex inom pension, center för ledarutveckling och employer branding. Vissa av dessa uppdrag är tillsvidareuppdrag och några är tillfälliga och tidsbegränsade uppdrag.

Förändring av utbud inom gemensamma tjänster

Uppdrag och gemensamma tjänster kan i ny styrmodell för digitalisering både tillkomma och avslutas. När så sker följer det beslutsstrukturen i den nya styrmodellen för digitalisering och lyfts in för information och nytt beslut i denna nämnd. Bilaga 1 uppdateras i enlighet med förändringen.

Förvaltningens bedömning

De tjänster som Intraservice kommer att leverera inom *Gemensamma tjänster* är väl förankrade dels i tidigt arbete med ny styrmodell tillsammans med Stadsledningskontoret, dels med representanter för stadens förvaltningar och bolag via Tjänsteforum (Tjänsteforum var ett forum i den tidigare styrmodellen för kommungemensamma tjänster där representanter för stadens bolag och förvaltningar satt med).

Intraservice bedömning är att de tjänster och tjänsteerbjudanden som föreslås levereras som *gemensamma tjänster* är enligt stadens förväntningar.

Daniel Kanje

Kristina Högström

Enhetschef

Avdelningschef