



Årlig analys 2026

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Inledning	4
2	Kommentar till förvaltningskostnad i befintlig digital infrastruktur	8
2.1	Betydande förändringar i befintlig digital infrastruktur.....	8
	Generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad för tjänster inom Digital Infrastruktur	9
3	Kommentar till förvaltningskostnad befintliga bastjänster.....	15
3.1	Betydande förändringar i befintliga bastjänster	15
	Generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad	16
4	Förslag på nya tjänster som kommer att lanseras 2026, oavsett kategori.....	22
	Stöd för hantering av hållbarhetsdata	22
	Grundläggande Digital Infrastruktur	24
	Digitalisering med hjälp av automatisering	24
5	Förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialisttjänster eller digital infrastruktur.....	26
	Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar	26
	Stöd i kemikaliehantering	27
	Internkontroll och riskhantering	28
6	Förslag på förändrade fördelningsnycklar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur	29
	Lokalt Nät – LAN	29
	Grundläggande Digital Infrastruktur	30
	Telefoni.....	30
	Domino	31
7	Förslag på avveckling av bas- eller tilläggstjänst och digital infrastruktur	32
	Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar	32
	Digital signering	32
	Webbapplikationsplattform	33
	EA Arkitektur och processer	33
	Domino	33
8	Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2026	34
	Bevarandeplattform	34

9	Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026: digital infrastruktur	35
	Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar	36
	Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur	38
	Etablera tjänst för Kravkatalog	40
	Konsultation -Verksamhetsstöd för digitalisering	42
	Stöd i avveckling av Domino	43
	Förstudie - Dokumenthantering i Office, H: och I:	45
	Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365	46
	Etablera tjänst för Digital tjänstemannalegitimation	47
	Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur	48
	Satsningar inom IT-säkerhet	50
	Pågående förändringsinsatser	51
	Etablera tjänst för Data warehouse	51
	Anpassning till nationell digital infrastruktur för Mina ärenden och Mina ombud	51
	Etablera Application control.....	52
10	Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026: bastjänster	53
	Stöd för hållbarhetsrapportering	53
	Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor	55
	Pågående förändringsinsatser	57
	Digitala anställningsavtal	57
	Utveckla bevarandeplattform.....	58
	Tillgängliggöra styrande dokument	58
11	Tilläggstjänster	59
12	Möjliga scenarion för bastjänster och digital infrastruktur 2026	60
12.1	Bas i samtliga scenarion	60
12.2	Scenario Minskad administration	61
12.3	Scenario Sänkta trösklar för digitalisering	63
12.4	Scenario Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering	65

1 Inledning

Summering av denna rapport

I årlig analys 2026 lämnar Intraservice förslag som skapar förutsättningar att genomföra de uppdrag som nämnden fått från kommunfullmäktige samt stadens långsiktiga plan för digitalisering.

Rapporten beskriver hur Intraservice ska fortsätta att leverera enligt grunduppdraget och bidra till digitalisering i staden, säkerställa robust digital infrastruktur och leverera gemensamma bastjänster. Vidare ges förslag på förändringsinsatser som bland annat syftar till att etablera stöd till förvaltningar och bolag för att hjälpa dem att brygga mellan sin verksamhetsutveckling och användande av Intraservices möjliggörare för digitalisering. I rapporten föreslås även förändringsinsatser som skapar möjlighet till minskad administration i Göteborgs stads verksamheter, förbättrar informationssäkerhet och dataskydd, ökar skalbarhet och konsolidering av gemensamma IT-system samt möter nya lagkrav. Förändringsinsatserna är grupperade i scenarierna Bas, Minskad administration samt Sänkta trösklar för digitalisering.

Utifrån detta beskriver rapporten kostnadsramen för förvaltning och utveckling av de bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur som Intraservice föreslår att leverera till förvaltningar och bolag inom kommunkoncernen under 2026. Förvaltningens förslag grundas i de behovsdialoger som löpande förs med förvaltningar och bolag i Göteborgs Stads verksamheter.

Vidare föreslås att tre av Intraservices befintliga tjänster kategoriseras om, att fördelningsnyckeln för tre tjänster ändras samt att fem tjänster avvecklas. I rapporten beskrivs även de tre nya tjänster som kommer att lanseras under 2026.

Intraservice arbetar kontinuerligt med att effektivisera tjänsteleveransen för att möta det fortsatt relativt ansträngda kostnadsläget i offentlig verksamhet och i Göteborgs Stad. Leveransinnehållet i Intraservices tjänster har därför kunnat öka på flera sätt under de senaste åren utan att detta nödvändigtvis speglats i en kostnadsökning. Leveransinnehållet har ökat på grund av bland annat lagkrav, informationssäkerhet och dataskydd som medför tillkommande arbetsuppgifter.

I årlig analys 2026 har Intraservice räknat med en årlig lönejustering på 3% för all personal. Anledningen är att årlig analys därmed har bättre förutsättningar att stämma med kommande budgetarbete för 2026 både för förvaltningar och bolag samt för oss som leverantör. På så sätt kommer också tjänstekostnaden och de estimerade kostnaderna för stadens verksamheter vara mer realistiska inför den preliminära prislistan.

Effektiviseringsinsatser inom befintliga tjänster beräknas delvis balansera de ökade kostnaderna för befintliga leverantörsavtal, vilket innebär att kostnadsökningen i jämförelse med befintlig tjänsteleverans 2025 beräknas bli 0,8 procent. Ökning av den beräknade förvaltningskostnaden 2026 beror framför allt på inrättandet av nya tjänster samt ökad efterfrågan av befintliga tjänster. Kostnaden 2026 beräknas till 1137,4 miljoner kronor exklusive lönejustering.

I tabellen nedan redogörs för förändringar i förvaltningskostnaderna för 2026.

Förvaltningskostnad 2026	Belopp mkr	Ökning mkr	Ökning %
Förvaltningskostnad bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur enligt beslutad budget 2025	1091,6		
Förändringar i årlig analys 2026			
Påverkan på förvaltningskostnad av utveckling inom tjänst	60,2		
Påverkan på förvaltningskostnad på grund av leverantörsavtal	30,1		
Avräkning genomförd utveckling 2025 ¹	- 66,1		
Effektiviseringsinsatser	- 15,4		
Förvaltningskostnad befintlig leverans	1100,4	8,8	0,8 %
Påverkan på förvaltningskostnad för leverans av nya tjänster och erbjudanden	26,9		
Påverkan på förvaltningskostnad på grund av ökade volymer	10,1		
Summa förvaltningskostnad 2026 exkl. lönejustering	1137,4	45,8	4,2%
Lönejustering (3%)	12,8		
Summa Förvaltningskostnad 2026	1150,2	58,5	5,4 %

De totala kostnader som föreslås i Årlig analys 2026 framgår av tabellen nedan, där tjänsternas förvaltningskostnad samt utvecklingskostnaden i Bas-scenariot utgör basen i samtliga scenarion. Tabellen visar de två föreslagna scenarierna, samt en sammanslagning av de båda då förvaltningens rekommendation är att båda scenarierna godkänns.

Kostnad per scenario 2026 (mkr)	Förvaltnings- kostnad	Utvecklings- kostnad bas- scenario	Utvecklings- kostnad	Total kostnad för scenario
Scenario Minskad administration	1150,1	26,45	13,8	1190,35
Scenario Sänkta trösklar för digitalisering	1150,1	26,45	16,2	1192,75
Sammanslaget scenario Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering	1150,1	26,45	19,7	1196,25

¹ Med Avräkning genomförd utveckling 2025 avses de tillfälliga medel som för 2025 beviljades för utveckling inom tjänst och som inte längre ligger kvar i förvaltningskostnaden för 2026.

Digitalisering i Göteborgs stad

Digitaliseringen är en avgörande faktor för att Göteborgs Stad ska kunna möta sina framtida utmaningar och nå de politiska målen i till exempel Göteborgs Stad budget 2025, Miljö- och klimatprogrammet 2021–2030 och Planen för kompetensförsörjning 2024–2026. Genom att effektivisera processer, minska administration och utveckla digitala tjänster skapar staden förutsättningar för att stärka välfärden, främja hållbar tillväxt och förbättra servicen till göteborgarna.

Göteborgs Stad budget 2025 lyfter särskilt fram behovet av ökad effektivitet, brytande av segregation, och en kraftfull klimatomställning. Digitalisering är en möjliggörare för att nå dessa mål. Intraservice, som stadens interna leverantör av digital infrastruktur och gemensamma tjänster, spelar en central roll i att samordna och stödja detta arbete.

Tjänster inom digital infrastruktur möjliggör till stor del leveranser av gemensamma och verksamhetsspecifika digitala tjänster i staden. De gemensamma infrastrukturella 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 samt för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden. Dessa tjänster fungerar som ett ekosystem med beroenden till varandra. Med ett digitalt ekosystem av tjänster menas att tjänsterna och funktionerna interagerar, integrerar och kompletterar varandra, vilket gör att planering och prioritering av förändringsinsatser utifrån ett helhetsperspektiv är viktigt.

Leveransen av tjänster från Intraservice utgör väsentligt och kritiskt stöd för Göteborgs Stads verksamheter och deras digitalisering för att möta behoven hos boende, besökare och näringsliv. Stadens behov och krav på digitalisering har ökat markant de senaste åren, vilket ställer höga krav på återanvändning av processer, gemensamma informationsmängder och tekniska plattformar i en säker och skalbar miljö. Här skapar Intraservices gemensamma tjänster och den digitala infrastrukturen stort värde för stadens olika verksamheter. Tjänsterna är bland annat möjliggörare för lagefterlevnad, automatiseringar och effektiviseringar av olika slag. För att staden ska få effekthemtagning och nytta av investeringar i dessa möjliggörare krävs även investering och arbete med verksamhetsutveckling hos förvaltningar och bolag. Genom samarbete över förvaltningsgränserna kan vi skapa gemensamma lösningar som gör nytta för hela staden.

Genom Intraservices strategi för digital infrastruktur styrs tjänsteutbud och utveckling inom den digitala infrastrukturen i tre strategiska riktningar: att möjliggöra hållbar och smart samhällsutveckling, att leverera säker och sammanhållen service och att ge förvaltningar och bolag arbetsro att fokusera på sina kärnuppdrag. Detta underlättas genom att arbeta med tre fokusområden; data som strategisk resurs, automation och sammanhållen service.

Göteborgs Stad står inför ett strategiskt vägval kring hur artificiell intelligens (AI) ska implementeras för att möta verksamheternas behov och utmaningar. Intraservice bidrar på flera sätt för att stärka stadens förmåga inom AI-området. Behovsinventeringar har visat flera kritiska användningsområden där AI kan skapa betydande värde. Effektivare informationshantering genom digitala assistenter, särskilt för att underlätta åtkomst till och förståelse av styrande dokument, rutiner

och riktlinjer. Proaktiva arbetsprocesser genom prediktiv analys inom områden som skolplanering, underhållsbehov och HR-analys. Optimerad resursanvändning genom AI-stödd schemaläggning och ruttplanering inom verksamheter som skola, omsorg och logistik. Detta syns både i de förändringsinsatser som föreslås i årlig analys 2026 samt i andra pågående arbeten på förvaltningen. Arbetet lägger grunden för en systematisk och kostnadseffektiv AI-implementation som kan skalas upp i takt med verksamheternas behov och mognad.

I arbetet med att tillhandahålla lösningar som använder AI ingår, som för all utveckling, att säkerställa kravuppfyllnad utifrån styrande dokument, lagar och förordningar så att lösningarna är både säkra och användarvänliga.

Informationssäkerhet och risker

Utifrån förstärkta krav i lagtexter och andra typer av regelverk, vars syfte är att möta upp mot ett alltmer utmanande säkerhetsläge, arbetar Intraservice sedan en tid med att etablera ett mer systematiskt informationssäkerhetsarbete. Ett systematiskt informationssäkerhetsarbete som omfattar både förvaltningens funktioner och tjänsteorganisation. Detta förbättringsarbete omfattar en tjänsts hela livscykel, från idéstadium till avveckling. Riskhantering utgör en väsentlig del av detta arbete och förbättringsåtgärder omhändertas kontinuerligt inom ordinarie förvaltningsarbete. Intraservice har även gjort inledande riskbedömning ur informationssäkerhetsperspektiv för alla förändringsinsatser som föreslås i årlig analys 2026. Identifierade väsentliga risker redovisas i denna rapport under respektive förändringsinsats.

Det finns övergripande risker kopplat till den nya amerikanska administrationen både avseende dataskydd och informationssäkerhet samt generell kostnadsutveckling. I arbetet med riskhantering har risker identifierats kopplat till vad som händer i USA och dessa aktiviteters påverkan på legala regelverk. Beroende på vad som händer kan detta komma att få en påverkan på skyddet för den personliga integriteten i de regelverk som ska tillämpas vid behandling av personuppgifter.

Konkret innebär detta att vi ser en risk för att EU eller USA upphäver överenskommelsen för dataskydd mellan EU och USA så att amerikanska molnleverantörer blir olämpliga att använda enligt GDPR. Intraservices tjänster baseras i viss utsträckning direkt och indirekt på tjänster från amerikanska molnleverantörer, vilket ger en sårbarhet i detta läge. Sårbarheten gäller även verksamhetsspecifika system som upphandlas av respektive nämnd för sin egen räkning och där Intraservice inte är leverantör.

Om USA börjar införa högre tullar kan det leda till ett handelskrig med EU, vilket i sin tur kan påverka priserna på varor och tjänster som på något sätt är kopplade till USA. Om prisutvecklingen däremot följer en mer normal och jämn ökningstakt utan beaktande av effekt av eventuella tullar, kan vi räkna med en kostnadsökning på cirka 2,5–3 % per år. Baserat på 2024 års prisnivå och förutsatt att inköpsvolymen förblir densamma, skulle detta innebära en total kostnadsökning på ungefär 5–6 % under en tvåårsperiod. Denna ökade kostnad kan dock delvis motverkas genom att använda ramavtal som möjliggör förnyad konkurrensutsättning – vilket för närvarande enbart gäller ramavtalet för IT-konsulter.

2 Kommentar till förvaltningskostnad i befintlig digital infrastruktur

I detta kapitel beskrivs vilka tjänster i befintlig digital infrastruktur som inför 2026 kommer att ha betydande förändringar i förvaltningskostnaderna samt vad som orsakar dessa förändringar. Förändringarna utgörs av både ökade och minskade kostnader.

Det finns omständigheter som gör att förvaltningskostnaden behöver öka. För 2026 är dessa främst ett antal större leverantörsavtal som omförhandlas, att säkerhetsläget ger behov av nya leveranser i några tjänster och att stadens digitalisering driver volymer i några tjänster. Det har också genomförts förändringsinsatser och utveckling inom tjänst som behöver omhändertas i förvaltning för fortsatt leverans.

För god kostnadskontroll arbetar Intraservice ofta med långa leverantörsavtal. Det ger god förutsägbarhet under avtalstiden. Exempel på detta är avtal med Microsoft, IBM, Cisco med flera. När väl omförhandling ska ske av dessa avtal blir konsekvensen ofta en kostnadsökning vilket beror på ett antal års marknadsutveckling och inflation. Tröskeffekter i form av kostnadsökningar i samband med avtalsförnyelse uppstår.

I årlig analys 2026 har Intraservice räknat med en årlig lönejustering på 3% för all personal. Anledningen är att årlig analys därmed har bättre förutsättningar att stämma med kommande budgetarbete för 2026. På så sätt kommer också tjänstekostnaden och de estimerade kostnaderna för stadens verksamheter vara mer realistiska inför den preliminära prislistan.

2.1 Betydande förändringar i befintlig digital infrastruktur

Betydande förändringar i befintlig digital infrastruktur

Benämning digital infrastruktur	Utfall 2023	Utfall 2024	Budget 2025	Föreslagen budget 2026	Kommentar
Stadsnät-WAN	72 937	81 280	79 706	45 346	Ompaketering
Lokalt nät - LAN	80 332	78 394	93 036	95 863	Volymökning
IT-säkerhet	65 668	69 195	78 911	76 013	Utveckling tjänst, Leverantörsavtal, Volym, Effektivisering
Office 365	118 240	145 518	140 396	161 044	Leverantörsavtal
IT Arbetsplats	121 521	130 764	140 446	143 692	Utveckling tjänst

Grundläggande digital Infrastruktur	-	-	-	44 784	Ompaketering (från Stadsnät-WAN), Leverantörsavtal
Identitet och Åtkomst	68 021	78 730	86 530	82 640	Utveckling tjänst, Ny leverans, Effektivisering
Telefoni	20 308	15 766	15 837	19 414	Utveckling tjänst, Ompaketering
Informationshantering	6 132	5 414	8 290	10 049	Ny leverans, Volym, Ompaketering
Webbapplikationsplattform	7 364	8 210	7 834	0	Ompaketering
E-tjänsteplattform	3 781	3 646	2 122	13 313	Utveckling tjänst, Ny leverans, Ompaketering
Digital Signering (Digital signering e-tjänster)	-	-	1 572	4 280	Utveckling tjänst, Ompaketering
Digitalisering med hjälp av automatisering	-	-	-	3 479	Ny leverans

Kommentar till betydande förändringar i befintlig digital infrastruktur

Generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad för tjänster inom Digital Infrastruktur

Intraservice ser ett antal generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad. Inom parentes anges den förkortning som återfinns i kolumnen Kommentar i tabellen ovan under kapitel 2.1.

- Påverkan på förvaltningskostnad på grund av nya tjänster och erbjudanden. (Ny leverans)
- Påverkan på förvaltningskostnad på grund av utveckling inom befintliga tjänster (Utveckling tjänst)
- Påverkan på förvaltningskostnad på grund av ökade volymer (Volymer)
- Påverkan på förvaltningskostnad på grund av ökade leverantörskostnader (Leverantörsavtal)
- Större insatser som medfört betydande minskad förvaltningskostnad. (Effektivisering)

För 2026 har Intraservice paketerat om några tjänster så att kostnader har omfördelats både mellan tjänster och indirekta kostnader. Detta påverkar dock inte kostnaden på totalen. (Ompaketering)

Påverkan på förvaltningskostnad på grund av nya tjänster och erbjudanden (Ny leverans)

Här beskrivs tidigare beslutat utvecklingsarbete som har påverkan på förvaltningskostnad för leverans av nya tjänster och erbjudanden. Det kan också handla om utökade leveranser inom nuvarande tjänster och erbjudanden.

Digitalisering med hjälp av automatisering

Den nya tjänsten, Digitalisering med hjälp av automatisering, kan nyttjas för att automatisera och hantera processer som går över verksamhets- och systemgränser på ett samlat och effektivt sätt. Med hjälp av denna tjänst samt process- och flödesmotorer kan verksamheterna modellera sina arbetssätt, bygga in kontrollfunktioner för säkerställande av datakvalitet och sen låta verktygen understödja användarna i genomförandet av olika automatiserade processer.

Identitet och Åtkomst

Förändringar i hanteringen av behörigheter och konton får påverkan på förvaltningen av tjänsten Identitet och åtkomst. Den nya hanteringen av behörigheter och konton ger en effektiviseringseffekt i stadens förvaltningar och bolag men ställer högre krav på förvaltning i tjänsten i takt med att fler av verksamheternas system konsolideras till den förändrade behörighets- och kontohanteringen.

Informationshantering

Funktionalitet för Personsök har Intraservice tidigare möjliggjort, men utanför tjänsteleveransen. Från 2026 ingår denna leverans och dess förvaltning i tjänsten Informationshantering.

Personsök är en webb-tjänst som ger snabb tillgång till uppgifter från folkbokföringsregistret, inklusive namn, adress och familjeförhållanden. Tjänsten har tre behörighetsnivåer som varierar i åtkomst till skyddade och icke-skyddade personuppgifter.

E-tjänsteplattform

Tjänsten E-tjänsteplattform har sedan länge erbjudit möjlighet till e-tjänster som riktar sig till medborgare via tjänsten för goteborg.se hos Demokrati och medborgarservice. Från 2026 lanseras tjänsteerbjudande för interna e-tjänster som effektiviserar Göteborgs stads interna arbete med automatiserade flöden mellan medarbetare i staden.

Office 365

Leveransen inom tjänsten planeras att utökas under 2026 eftersom säkerhetsrelaterade ärenden (till exempel från HR eller polisärenden) tillkommer i tjänsten.

Påverkan på förvaltningskostnad på grund av utveckling inom befintliga tjänster (Utveckling tjänst)

Enligt instruktioner så hanteras större utveckling i befintliga tjänster så som exempelvis upphandlingar, implementationsprojekt eller annat genom ökad förvaltningskostnad för det året utvecklingen genomförs.

Identitet och Åtkomst

Tjänsten Identitet och Åtkomst har flertalet komponenter från leverantören IBM där det är dags för konkurrensutsättning då avtal löper ut. Intraservice planerar för en mer omfattande EU-upphandling för att möta krav på hur detta ska hanteras.

Telefoni

Tjänsten Telefoni arbetar med upphandling under 2025 och under 2026 planeras för införandeprojekt av nya upphandlade lösningar inom tjänsten.

E-tjänsteplattform

Tjänsten E-tjänsteplattform omfattar från 2026 också leverans av de interna e-tjänsterna Tjänstekatalog och Serviceportal. Dessa båda lösningar har behov av utveckling för att möta stadens behov.

Digital Signering

Tjänsten Digital Signering behöver anpassas till obligatorisk EU-standard ² för att möta framtida behov och säkerhetskrav.

IT Arbetsplats

Tjänsten IT Arbetsplats planerar för några utvecklingsinsatser inom tjänsten för 2026. Syftet med utvecklingsinsatserna är att bättre kunna använda stadens resurser och att effektivisera arbetet, framför allt kopplat till hanteringen av mobila enheter i verksamheterna.

Intraservice avser effektivisera IT Arbetsplats hantering av stadens mobila enheter genom stärkt hantering. Det handlar om att utveckla nytt managementsystem (Microsoft Intune) för mobila enheter, utveckla nytt hanteringssystem för mobila enheter för att kundanpassa vår mobilitetstjänst ex Intune (för de flesta), WS One (Vård och omsorg), Jamf school (Skolan). Effektivare hantering av mobila enheter genom likriktning i process och flöde och gemensamt systemstöd för datorer och mobiltelefoner. Fortsatt arbete med att förbättra automationer och testkapacitet för ytterligare effektivisering i tjänsten.

Som ett led i att använda stadens resurser bättre planeras för utveckling av övergripande design för att datorer ska kunna fungera utan att användare har hemkatalog H:\ och I:\ och använda OneDrive i stället. Att så många användare som möjligt i stadens verksamheter går över till OneDrive kommer på längre sikt att bidra till att dämpa kostnadsutvecklingen för datalagring i staden

Fortsatt utvecklingsinsats att ändra grundinfrastrukturen avseende organisationsinformation i IT Arbetsplats med syfte att göra den mer flexibel att klara kommande organisationsförändringar i staden samt möjlighet att kundanpassa funktionaliteten till bland annat skolans nya krav.

Utbytesprojekt Politiker iPads. Projekt för att hantera utbyte av iPads för politiker inför och efter valet. Arbete kommer att göras under höst 2026 och vår 2027.

Office 365

Upphandling och avtalshantering avseende Microsoft innebär behov av upphandlingskapacitet där kompetens från Licens som tjänst används men behov finns också av konsultstöd för att leda arbetet.

IT Säkerhet

Inom tjänsten IT Säkerhet levereras Intraservice säkerhetsövervakning (Security Operations Center, SOC). Projekt planeras för upphandling av verktyg för skydd mot skadlig kod då befintligt avtal går ut 2026.

² Sweden connect och EIDAS

Nedan förteckning visar de största utvecklingsinsatserna inom tjänst.

Tjänst	Utvecklingsinsats	Estimerad kostnad 2026 (tkr)
IT Arbetsplats	Flera, se ovan.	3 500
Office 365	Upphandlingsstöd	500
IT Säkerhet	Projekt för upphandling och implementation av verktyg för skydd mot skadlig kod.	1 670
Identitet och åtkomst	Konkurrensutsättning IBM	2 590
Telefoni	Implementationsprojekt upphandlad lösning	2 180
E-tjänsteplattform	Tjänstekatalog och Serviceportal	1 500
Digital Signering	Anpassning till EU-standard	1 500
Utveckling inom tjänst för tjänsterna inom digital infrastruktur	Summa	13 440

Påverkan på förvaltningskostnad på grund av ökade volymer (Volymer)

Ökade volymer handlar om att förvaltningar och bolag använder och beställer mer av våra tjänster eller att vi har anslutit nya förvaltningar och/eller bolag till våra tjänster. Intrastorage fakturerar kunderna till största del utifrån vad de använder. Det innebär att Intrastorage tar betalt utifrån hur mycket av varje tjänst kunden har köpt till exempel antal datorer, antal konton, antal servrar.

När förvaltningar och bolag beställer mer av en tjänst medför det inte alltid att tjänstens kostnader ökar eftersom större volym till en viss gräns (brytpunkt) då hanteras med befintliga resurser. För flera tjänster har denna utökning av kunder inte påverkat förvaltningskostnaden utan är en ren effektivisering. Men när volymen i tjänsten nått brytpunkten kan något av nedan behövas för att fortsätta levereras:

- ytterligare personal för leveransens omfattning
- ytterligare IT-innehåll som mer servrar, minne, hårdvara, mjukvara
- ytterligare licenser för tjänstens ingående produkter

Om någon av brytpunkterna nås medför det ökad förvaltningskostnad för tjänsten.

Lokalt nät – LAN

Förtätning av nätverket sker löpande enligt verksamheternas behov för att öka tillgänglighet till digitala tjänster. Ökat behov av utökad leverans (nytt tjänsteerbjudande) som är mer komplex samt kräver större insats runt förvaltning.

Office 365

Volymökning i och med konsolidering av bolag samt ökad efterfrågan av tjänsteerbjudanden för hybridmöten.

IT Säkerhet

Avser volym i form av ökad hotbild vilket ger mer att hantera inom tjänsten.

Grundläggande Digital Infrastruktur

Stadens digitalisering driver ökad efterfrågan i tjänsten i form av ökad kapacitet. Det driver ökade leverantörskostnader.

Informationshantering

Volymökning avseende nya informationsmängder i tjänstens kvalitetssäkrade data vilket kräver ökad förvaltningskostnad.

Påverkan på förvaltningskostnad på grund av ökade leverantörskostnader (Leverantörsavtal)

För god kostnadskontroll arbetar Intraservice ofta med långa leverantörsavtal. Det ger god förutsägbarhet under avtalstiden. Exempel på detta är avtal med Microsoft, IBM, Cisco med flera. När väl omförhandling ska ske av dessa avtal blir konsekvensen ofta en kostnadsökning vilket beror på ett antal års marknadsutveckling och inflation. Tröskeffekter i form av kostnadsökningar i samband med avtalsförnyelse uppstår.

Office 365

Förväntad kraftig höjning av priset på Microsoft licenser vilket gör att några av våra erbjudanden kommer öka i pris. För 2026 blir kostnadsökningen för Microsoft 16,5 miljoner kronor och den kommer öka till 25 miljoner kronor för 2027 som blir första helåret i nytt avtal.

IT Säkerhet

Ny upphandling avseende skydd mot skadlig kod för både klient och server. Nytt avtal beräknas få ökad kostnad med 2 miljoner kronor.

Grundläggande Digital Infrastruktur

Förändringar i affärsmodell hos vissa leverantörer går från köp av hårdvara till licensbaserade affärsmodeller. En större leverantör inom tjänsten ändrar licensmodell inför 2026 vilket innebär en ökning i vårt licensavtal på 6,7 miljoner kronor.

Omfördelning av kostnader mellan tjänster (Ompaketering)

Under 2024 har Intraservice arbetat med ompaketering av några tjänster. Det handlar om att Intraservice i sin tjänstepaketering mer arbetar enligt styrmodellens riktlinje. Ompaketeringen innebär dels att kostnader från några tjänster förs till andra tjänster, dels att vissa kostnader i stället hanteras som indirekta kostnader i samtliga tjänster. Nedan beskrivs de tjänster som påverkas av ompaketering som börjat gälla 2026.

Webbapplikationsplattform

Tjänsten Webbapplikationsplattform hanteras som en komponent i andra tjänster som använder den tekniska plattformen från 2026. Det innebär bland annat att den tekniska plattformens kostnader förs till andra tjänster, vilket beskrivs nedan.

E-tjänsteplattform

Tjänsten E-tjänsteplattform får kostnadskomponenter som fram till och med 2025 hanteras inom tjänsten Webbapplikationsplattform eftersom den tjänsten från 2026 hanteras som komponent i andra tjänster.

Tjänsten erbjuder från 2026 interna e-tjänster vilket gör det naturligt att tjänsten då omfattar leveranserna av Tjänstekatalogen och Serviceportalen. Kostnaderna för att Intraservice erbjudit Tjänstekatalog och Serviceportal för leverantörer av tjänster i staden har tidigare hanteras som indirekt kostnad i alla Intraservice tjänster. Kostnaden för E-tjänsteplattformen ökar på grund av detta, medan tjänsternas indirekta kostnader minskar med motsvarande belopp.

Digital Signering

Tjänsten Digital Signering får kostnadskomponenter som fram till och med 2025 hanteras inom tjänsten Webbapplikationsplattform eftersom den tjänsten från 2026 hanteras som komponent i andra tjänster.

Stadsnät-WAN

Tjänsten Stadsnät - WAN har till och med 2025 innehållit kostnader för grundfunktionalitet för IT-kommunikation som alla i staden nyttjar. Dessa kostnader hanteras nu i ny tjänst "Grundfunktionalitet Digital Infrastruktur" och Stadsnät-WAN:s kostnader renodlas till att bli en ren stadsnäts leverans.

Grundfunktionalitet Digital Infrastruktur

Tjänsten Grundfunktionalitet Digital Infrastruktur är en ny tjänst från 2026 som innehåller leverans av grundläggande teknisk funktionalitet inom IT-kommunikation som ger alla stadens IT-användare en sömlös och sammanhållen upplevelse, oavsett leverantör av IT, molntjänst, annat datacenter etcetera.

Intraservice har levererat denna grundläggande förmåga sedan länge men från 2026 hanteras leveransen och dess kostnader i denna tjänst i stället för i tjänsten Stadsnät-WAN. Kostnader för denna grundfunktionalitet har fram till och med 2025 hanterats inom tjänsten Stadsnät-WAN.

Insatser för minskade förvaltningskostnader (Effektivisering)

Intraservice arbetar löpande med effektivisering av sin tjänsteleverans. Här beskrivs specifika insatser som resulterar i väsentligt minskad förvaltningskostnad.

IT-säkerhet

Inom tjänsten IT-säkerhet har ett projekt pågått sedan 2023. Projektet har som mål att etablera ett systematiskt informationssäkerhetsarbete inom Intraservice. Projektet har bemannats upp av både konsulter och intern personal. Enligt plan ska konsultväxling ske under första halvåret 2026, innebärande att intern personal som rekryterats under 2025 tar över arbetsuppgifter som konsulter ansvarat för.

Identitet och Åtkomst

Tjänsten Identitet och Åtkomst har haft ett utvecklingsprojekt under flera år för effektivare behörighets och kontohantering (BoK-projektet). Det projektet levererar och avslutas under 2025. Intraservice ser en trolig effekt i att antalet supportärenden avseende kontohantering halveras vilket minskar tjänstens kostnader för support.

3 Kommentar till förvaltningskostnad befintliga bastjänster

I detta kapitel beskrivs vilka befintliga bastjänster som inför 2026 kommer att ha betydande förändringar i förvaltningskostnaderna samt vad som orsakar dessa förändringar. Förändringarna utgörs både av ökade och minskade kostnader.

Bastjänster inom gemensamma tjänster består till stor del av digitala tjänster som möjliggör för förvaltningar och bolag att uppfylla lagkrav samt Kommunfullmäktigebeslut inom områdena HR, Ekonomi och kommunikation, ledning och styrning. De gemensamma tjänsterna möjliggör att digitaliseringens möjligheter tas till vara med utgångspunkt i gemensamma processer, standarder, ramverk, arkitektur, informationssäkerhet, kostnadseffektiv drift och förvaltning.

Den ökning i förvaltningskostnader som uppstår 2026 drivs i första hand av att befintliga IT-stöd behöver konkurrensutsättas när avtalen löper ut. Dessa konkurrensutsättningar drivs i projektform och kostnaden läggs ovanpå den ordinarie förvaltningskostnaden.

I årlig analys 2026 har Intraservice räknat med en årlig lönejustering på 3% för all personal. Anledningen är att årlig analys därmed har bättre förutsättningar att stämma med kommande budgetarbete för 2026. På så sätt kommer också tjänstekostnaden och de estimerade kostnaderna för stadens verksamheter vara mer realistiska inför den preliminära prislistan.

3.1 Betydande förändringar i befintliga bastjänster

Betydande förändringar i befintliga bastjänster

Benämning bastjänst	Utfall 2023	Utfall 2024	Budget 2025	Föreslagen budget 2026	Kommentar
Stöd för dokumentation av personuppgiftsbehandlingar och informationssäkerhet, (Tidigare PU-register)	3 700	5 038	6 235	4 163	Utveckling tjänst Minskade kostnader med eftersom Införandeprojekt avslutas 2025.
Stöd för dokument- och ärendehantering	-	15	24 920	20 662	Utveckling tjänst Minskade kostnader eftersom pågående införandeprojekt avslutas efter halva året. Ny leverans då förvaltningskostnaden ökar.

Stöd för digitalt bevarande	4 532	9 555	12 244	11 673	Utveckling tjänst Utvecklingskostnad inom tjänst sjunker.
Stöd i arbetet med bemanning	15 670	15 558	17 834	17 511	Utveckling tjänst Utvecklingskostnad inom tjänst sjunker.
Stöd i arbetet med personaluppföljning	3 266	2 898	3 136	3 926	Utveckling tjänst Utvecklingskostnad förberedelse för upphandling.
Stöd i arbetet med rehabilitering	2 692	6 255	4 616	4 953	Utveckling tjänst Utebliven kostnadsminskning konkurrensutsättning leverantörsavtal IT-stöd. Utvecklingskostnad digitalt bevarande.
Stöd i arbetet med rekrytering	4 774	3 678	6 860	5 974	Utveckling tjänst Minskade kostnader eftersom Införandeprojekt avslutas 2025. Utvecklingskostnad för digitalt bevarande.
Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar	-	2 182	2 610	3 173	Ny leverans Kostnaden beräknas öka om tjänsten godkänns för omkategorisering.
Sammanställda räkenskaper	1 084	1 395	1 670	2 626	Ny leverans Stärka och utveckla befintlig tjänst som har stora utvecklingsbehov.
Stöd i budget, prognos och analys	8 913	10 986	11 030	12 661	Utveckling tjänst Genomföra förberedande arbete inför kommande upphandling av nytt IT-stöd.
Stöd i ekonomiprocesser	32 760	39 397	45 410	66 286	Utveckling tjänst Avsluta upphandlingsprojekt, påbörja implementering av systemstöd. Genomföra ofrånkomlig migrering. Engångskostnad Ny leverans Tidigare årlig utvecklingskostnad om 2 mkr

Kommentarer till betydande förändringar i befintliga bastjänster

Generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad

Intraservice ser ett antal generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad. Inom gemensamma tjänster är det bara två olika. Inom parentes anges den förkortning som återfinns i kolumnen Kommentar i tabellen ovan under kapitel 3.1.

- Påverkan på förvaltningskostnad på grund av nya tjänster och erbjudanden. (Ny leverans)

- Påverkan på förvaltningskostnad på grund av utveckling inom befintliga tjänster (Utveckling tjänst)

De flesta förändringar i förvaltningskostnader som lyfts för bastjänster är kopplade till kategorin utveckling tjänst. Detta är puckelkostnader som ska leda till att tjänstens kostnad sjunker med motsvarande kostnad när utvecklingen är genomförd. Det finns också några kostnadsökningar som är kopplade till ny leverans, dessa uppstår till exempel när en konkurrensutsättning genomförs och resultatet har blivit en ökning i förvaltningskostnad jämfört med tidigare leverantör och tjänst.

Vi har genomgående använt följande princip för beräkning av kostnader i samband med införandeprojekt. Budgeterad kostnad för införande av nytt leverantörsavtal baseras på att upphandlingen resulterar i att nuvarande leverantör erhåller tilldelning i upphandlingen. Vid byte av leverantör och med detta byte av IT-stöd blir kostnaden för införandet sannolikt högre än budgeterat. Införandet kräver även insatser och resurser från mottagande förvaltningar och bolag vilket innebär att kostnader i dessa verksamheter tillkommer.

Stöd för dokumentation av personuppgiftsbehandlingar och informationssäkerhet, (tidigare PU-register)

Under 2024 har ett nytt register för personuppgiftsbehandlingar samt IT-stöd för informationssäkerhet upphandlats. Tjänsten kommer fortsatt att heta *Stöd för dokumentation av personuppgiftsbehandlingar och informationssäkerhet*. Implementering sker under 2025 samtidigt som tjänsten driftsätts och en förvaltningsorganisation med en systemförvaltare startar. Tjänsten har omformats i samverkan med enheten för informationssäkerhet på Intraservice och innehåller långt fler delar än tidigare. Det nuvarande systemstödet Draftit fasas ut under 2025. Då projektet avslutas under året så betyder det att en kostnadsminskning totalt sett sker från 2026. Det finns en risk att kostnaden för tjänsten kommer att öka som en konsekvens av att Stadsledningskontoret efterfrågat ett systemstöd för att kunna hantera delar av kommunstyrelsens ansvar enligt NIS2-direktivet³. Tjänsten skulle kunna vara lämpligt systemstöd. I skrivande stund är kraven och utredning av påverkan på tjänst och tjänstekostnad inte genomförd. Osäkerheten kring kostnaden gör att vi lyfter det som en risk till dess att vi har en tydligare kostnadsbild.

Stöd för dokument- och ärendehantering

Det fleråriga och stora införandeprojektet för nytt systemstöd för dokument och ärendehantering i staden avslutas vid halvårsskiftet 2026. Tjänsten kommer därefter att helt vara i förvaltning. Detta innebär minskade projektkostnader inom tjänsten som räknas av från tjänstens kostnad. Hela kostnadsökningen som varit kopplad till projekt försvinner inte genom att delar av kostnaderna blir ökade förvaltningskostnader.

Stöd i digitalt bevarande

Flera utvecklingsprojekt levererar ny förmåga och funktionalitet riktat till tjänsten Stöd i digitalt bevarande under 2024 och 2025. Under 2026 är utvecklings-

³ NIS2-direktivet är en ny lagstiftning som träder i kraft på EU-nivå under 2025.

Lagstiftningen syftar till att stärka cybersäkerheten i EU och kommer innebära striktare säkerhetskrav, skärpt rapporteringsskyldighet och tillsyn för kritiska samhällssektorer.

kostnaden lägre. Då sker det sista steget för att automatisera export och paketering och inläsning från verksamhetssystem till e-arkiv, så kallad pre-ingest. Detta är en förutsättning för avveckling av tjänsten LIS⁴. Kostnaderna för automatisering av pre-ingest beräknas till 3 miljoner kronor jämfört med 1 miljon kronor i Årlig analys 2025. Erfarenheten från arbetet under 2024 visar ett större behov av IT-kompetens, vilket är bakgrunden till den reviderade kostnaden. Samtidigt minskar den totala utvecklingskostnaden.

Stöd i arbetet med bemanning

Konkurrensutsättning av befintligt leverantörsavtal för IT-stödet löper under perioden 2024–2026. Intraservice fokus för 2026 är att genomföra ett införandeprojekt. Beslutad kostnad för införande 2026 kvarstår med 4 miljoner kronor. Detta är en minskning av utvecklingskostnaden från 2025 med 0,5 miljoner kronor. Utfall av upphandling (pågående 2025) och tilldelad leverantör enligt tilldelningsbeslut kan dock påverka kostnaden för införandet.

Stöd i arbetet med personaluppföljning

Befintligt leverantörsavtal för IT-stödet för personaluppföljning (Hypergene nekkus/bokksus) löper ut årsskiftet 2027/2028 och en ersättningslösning krävs för att upprätthålla leverans av tjänst. Intraservice kommer under 2026 att inleda förberedelsearbete för att ersätta tjänsten vilket belastar tjänstens kostnad med 1 miljon kronor. Denna insats har starkt beroende till en utvecklingsinsats inom verksamhetsområde ekonomi som ansvarar för konkurrensutsättningen av IT-stödet IT-stöd för prognos, budget och analys där personaluppföljningstjänsten ligger.

Förberedelserna omfattar fördjupad utredning och behovsanalys, inklusive nyttor och risker samt förslag till lösning. Arbetet ska i första hand säkerställa att staden fortsatt har ett ändamålsenligt IT-stöd för personaluppföljning och omfattar bland annat utredning av hur nuvarande tekniska lösning skulle kunna förenklas. Arbetet har vidare att rekommendera om behov föreligger avseende separat upphandling av IT-stöd för personaluppföljning, om behovet inte omhändertas inom ramen för upphandling av IT-stöd för prognos, budget och analys alternativt beslutsstödsystem.

Arbetet omfattar även översyn av befintliga behov liksom nya behov. Analysen av behoven måste genomföras tillsammans med stadsledningskontoret då de är ansvariga för stadens personaluppföljning. Förarbetet förväntas också omhänderta förutsättningar för integration till ett framtida och förbättrat beslutsstöd (business intelligence/BI) för slutanvändare, inklusive ökad tillförlitlighet av data, som möter behoven och därmed bidrar till ökad beslutsförmåga. Förstudien ska på sikt öka möjligheten för beslutsfattare att utifrån interna datasystem fatta bättre, snabbare och tidigare beslut som rör deras verksamhet, samt frigörande av arbetstid.

Utveckling inom tjänst *Digitalt bevarande* omfattar samtliga bastjänster och löper under perioden 2025–2027. Tjänsten belastas 2026 med 300 000 kronor.

Stöd i arbetet med rehabilitering

Planerad kostnadsminskning motsvarande 1 miljon kronor för införande av nytt leverantörsavtal IT-stöd har uteblivit (initial plan för konkurrensutsättning av

⁴ LIS – Ledning i samverkan

befintligt leverantörsavtal för IT-stödet perioden 2024–2025). Orsaken är att projektet har avvikelser i tid, kvalitet och kostnad.

Avvikelse i tid innebär att projektet även pågår 2026 (tidigare planerat avslut 2025). Kostnadsökningen, 1 miljon kronor, är relaterad till höjd kravbild för funktionella och icke funktionella krav samt gällande krav för informationssäkerhet.

Utfall av upphandling (pågående 2025) och val av leverantör har inverkan på kostnaden för införande. Utveckling inom tjänst *Digitalt bevarande* omfattar samtliga bastjänster och löper under perioden 2025–2027. Tjänsten belastas med 300 000 kronor 2026.

Stöd i arbetet med rekrytering

Konkurrensutsättning av befintligt leverantörsavtal för IT-stödet löper under perioden 2024–2025. Införande av nytt leverantörsavtal IT-stöd slutförs 2025, vilket innebär att tjänsten inte längre belastas med kostnader relaterat till projektet.

Utfall av upphandling (pågående 2025) och val av leverantör har inverkan på kostnaden för införande. Utveckling inom tjänst *Digitalt bevarande* omfattar samtliga bastjänster och löper under perioden 2025–2027. Tjänsten belastas med 300 000 kronor 2026.

Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar

Kostnadsökningen tjänsten är kopplad till beslut om omkategorisering av tilläggstjänsten Stöd i arbete med löpande medarbetarundersökningar (se kapitel 5). Bifalls förslaget införlivas tjänsten i bastjänsten Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar (som då byter namn till Stöd i arbete med medarbetarundersökningar). Följaktligen införlivas då även kostnaden i den nya bastjänstens totala kostnad. Om förslaget inte bifalls kvarstår kostnaden i tilläggstjänsten.

Sammanställda räkenskaper

Tjänsten sammanställda räkenskaper och systemstödet IBM Cognos Controller syftar till att ge en heltäckande sammanställning av stadens finansiella ekonomi. I dagsläget är tjänsten underutvecklad, och både Stadshuset och stadsledningskontoret efterfrågar vidareutveckling. Detta arbete handlar bland annat om att vidareutveckla modulerna i planning analytics, som ska förbättra analysmöjligheterna för konsoliderad data och minska den administrativa bördan för fler förvaltningar och bolag.

Kostnadsökningen avser en permanent utökning av personalstyrkan med en heltidstjänst. Denna personalförstärkning omfattar ett centralt verksamhetsstöd som ska stödja och arbeta mer proaktivt inom tjänsten samt med det befintliga systemstödet för att möta de efterfrågade behoven. Utöver det är tanken att Intraservice tar ett helhetsgrepp om tjänsten vilket innebär att uppgifter som utförs på Stadsledningskontoret flyttas över till Intraservice.

Stöd i budget, prognos och analys

Avtalet för systemstödet Hypergene behöver omprövas enligt LOU⁵. Övergripande förstudie (upphandling av nytt ekonomisystem) rekommenderade att Göteborgs Stad upphandlar olika system för de olika funktionerna inom ekonomisviten vilket är den inriktning som staden antagit. I nuläget används systemstödet Hypergene i både tjänsten stöd i budget, prognos och analys samt i tjänsten stöd i arbetet med personaluppföljning. För att säkerställa ett ändamålsenligt IT-stöd föreslås att separata förberedelsearbeten genomförs av både verksamhetsområde- ekonomi och HR, men att dessa arbeten sker i nära samarbete för att säkerställa en sammanhållen lösning som möter de gemensamma behoven av integration, samordning och effektivt utbyte av viktig ekonomi- och personaldata.

Stöd i ekonomiprocesser

Upphandling av IT-stöd för stöd i ekonomiprocesser

Upphandlingsprojektet fortskrider enligt plan och arbetet med att ta fram ett kvalitativt kravunderlag pågår för närvarande. Upphandlingen, som inleddes hösten 2024, förväntas vara klar med avtal påskrivet under första kvartalet 2026. Därefter påbörjas implementeringen av ett nytt ekonomisystem, vilket beräknas ta mellan två och fyra år, beroende på vald lösning. Implementeringen förväntas pågå mellan 2026 och 2029.

De exakta kostnaderna för det nya systemet kan inte fastställas förrän upphandlingen är avslutad och utfallet är klart. De nuvarande kostnadsberäkningarna på 19 miljoner kronor är baserade på schabloner som avser personella resurser för implementering. Tillkommande kostnader för system, licenser och andra relaterade utgifter ingår inte i dessa beräkningar.

Migrering av data i befintligt ekonomisystem

I samband med avtalsförlängning med den befintliga ekonomisystemsleverantören Unit4 ställde leverantören krav på att Göteborgs Stad måste migrera fullt ut till någon av deras två molnlösningar. Detta har visat sig vara ett mer omfattande arbete än vad som initialt bedömdes. För att säkerställa att staden fortsatt har tillgång till det nuvarande ekonomisystemet fram till dess att upphandling och implementering av ett nytt system är genomfört, är denna migrering nödvändig.

Arbetets beräknas starta 2025 och fortsätta under 2026. Det är ett omfattande projekt som inkluderar:

- Byte av integrationsplattform och omstyrning av samtliga integrationer.
- Överföring av funktionalitet och användare från desktop till ett webbgränssnitt.
- Genomförande av en fullständig datamigrering.

Dessa uppgifter kräver resurser och kompetenser som för närvarande saknas inom Intraservice organisation. Därför behöver extra resurser tillsättas för att kunna genomföra arbetet.

Utveckling inom befintliga tjänster (Utveckling tjänst)

Nedan förteckning visar de största utvecklingsinsatserna inom tjänst.

Tjänst	Förändringsinsats	Estimerad kostnad 2026 (tkr)
--------	-------------------	------------------------------

⁵ LOU – lagen om offentlig upphandling

Stöd i ekonomiprocesserna	Införande upphandlad tjänst Migrering av data i befintligt ekonomisystem	19 000
Stöd i budget, prognos och analys	Ersätta befintligt IT-stöd	1 400
Stöd i arbetet med bemanning	Införande upphandlad tjänst	4 000
Stöd i arbetet med personaluppföljning	Ersätta befintligt IT-stöd	1 000
Stöd i arbetet med rehabilitering	Införande upphandlad tjänst	1 000
Stöd i digitalt bevarande	Utveckling pre ingest	3 000
Stöd för dokument- och ärendehantering (Politisk ärendehantering)	Införande	8 900
Interna digitala navet (Intranät)	Utveckling av AI- verktyg	1 200
Summa		39 500

4 Förslag på nya tjänster som kommer att lanseras 2026, oavsett kategori

Förslag på nya tjänster som kommer att lanseras 2026, oavsett kategori

Tjänste-kategori	Benämning (arbetsnamn) på tjänsten	Förslag på vilka som ska finansiera	Förslag på fördelningsnyckel	Kostnad för uppbyggnad av tjänsten	Beräknad lansering av tjänsten
Bastjänst	Stöd för hantering av hållbarhetsdata	Alla förvaltningar och bolag	Antal anställda	2 890	2026
Digital Infra-struktur	Grundläggande Digital Infrastruktur	Alla förvaltningar och bolag	Antal anställda	N/A	2026
Digital Infra-struktur	Digitalisering med hjälp av automatisering	Alla förvaltningar och bolag	Kundunik tillämpning Antal anställda	4 600	2026

Kommentarer till förslag nya tjänster som kommer lanseras 2026

Tre tjänster lanseras under 2026, en bas- eller tilläggstjänst och två tjänster inom digital infrastruktur. Vilken typ av ny tjänst *Stöd för hållbarhetsrapportering* blir beror på vilket beslut som fattas i kapitel 5 i denna rapport: Förslag på ändrad kategorisering.

Framtagning av nya tjänster innebär en uppbyggnad av drift och förvaltningskostnad. På samma sätt som staden är med och centralt finansierar framtagningen av nya tjänster behöver även kostnad för uppbyggnad av drift och förvaltning finansieras centralt. Anledningen till detta är att:

- De första förvaltningarna och bolagen som ansluter sig till tjänsten inte ska bära en orimlig kostnad för sin förvaltningskostnad.
- Det ökar incitamentet för verksamheter i staden att använda tjänsten så att full beläggning nås på den miniminivå på tjänsteförvaltning som måste finnas.

Nedan följer en beskrivning av de nya tjänster som lanseras.

Stöd för hantering av hållbarhetsdata

Stöd för hantering av hållbarhetsdata lanseras redan 2025 och föreslås att bli bastjänst för hela staden för 2026. Tjänsten föreslogs redan i årlig analys 2025 men avslogs i väntan på att då pågående förstudie skulle bli klar.

Stadshus AB och Miljöförvaltningen har efter förstudien gett Intraservice i uppdrag att redan under våren 2025 upphandla ett systemstöd för hantering av hållbarhetsdata och starta upp en tilläggstjänst för detta stöd. Kostnaden för tjänsten är beräknad utifrån en (1) systemförvaltare och systemkostnader på 1,5

miljoner kronor. Detta är en grov uppskattning eftersom upphandlingen av systemstödet inte är påbörjad.

Förändrad lagstiftning, styrande dokument och budgetuppdrag ställer allt större krav på uppföljning och datainsamling inom miljö-, klimat- och hållbarhetsområdet ("miljödataområdet"). Behovet av tjänstestöd för staden som helhet (både förvaltningar och bolag) är större än enbart CSRD⁶ som specifikt träffar bolagen.

Bland annat måste staden följa upp:

- mål och indikatorer i klimat- och miljöprogrammet
- aktiviteter och åtgärder som påverkar utsläpp av växthusgaser enligt specifikationerna i Green House Gas-protokollet (GHG)
- specifika mål och åtgärder i stadens olika planer inom miljö- och klimatområdet
- borgmästaravtalet
- aktiviteter och åtaganden i Klimathandlingsplanen; Avfallsplanen, Energiplanen, åtgärdsprogram för buller, partiklar
- Stadens samlade miljöövervakning
- Stadens kemikaliarbete
- verksamheternas åtaganden i miljöledningssystemet
- miljöprestanda och resultat i stadens exploatering och investeringsprojekt

Sammantaget är de höga kraven inom insamling av miljödata grunden för att vi föreslår att tjänsten blir en bastjänst.

Tjänsten föreslås ha följande fördelningsnyckel

Antal anställda

Intraservice har analyserat lämpliga fördelningsnycklar och föreslår antal anställda som fördelningsnyckel då det är den fördelningsnyckel som är grunden för de flesta bastjänster.

Införandet innebär följande risker

Det finns en risk att tjänsten och systemstödet inte ska kunna möta de divergerande kraven och behoven på hanteringen av hållbarhetsdata. Tjänsten ska dels möta behovet av intern rapportering, dels extern rapportering. Tjänsten ska vara ändamålsenlig för såväl bolag som förvaltningar. Genom tydlig kravställning vid upphandling och uppstart av tjänsten kan denna risk omhändertas.

Nytta med tjänsten

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Viss omfördelningsnytta då befintliga arbetssätt för rapportering och analys effektiviseras. Vi bedömer tidsbesparingen till 3500 h eller 2,1 heltidstjänster per år.
Finansiell nytta	ingen

⁶ EU:s direktiv om företagens hållbarhetsrapportering – Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) – reglerar hur vissa företag ska rapportera information om hållbarhet i sin årsredovisning.

Kvalitetsnytta	Stor då tjänsten möjliggör uppfyllnad av lagkrav och kommer bidra till förbättrade beslutsunderlag och rapporteringsmöjligheter på miljö och hållbarhetsområdet.
Miljönytta	Stor
Strategisk nytta	Tjänsten linjerar väl med EU krav i form av CSRD samt stadens plan för Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030.

Grundläggande Digital Infrastruktur

Från 2026 börjar Intraservice att leverera en tjänst för Grundläggande Digital Infrastruktur. Leveransen avser grundläggande IT-kommunikation i datacenter och den har tidigare varit en delmängd av leveranserna inom tjänsten Stadsnät WAN, men bryts nu ut och blir en egen tjänst.

Anledningen är en anpassning till Göteborgs stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning, som ställer högre krav på att tjänsteleveranserna bör renodlas, bli mer transparenta och överensstämma med hur de konsumeras. Tjänsten Stadsnät WAN, stadsnätsförbindelser till platser där staden bedriver verksamhet, bär idag kostnader för grundläggande kommunikationsfunktionalitet som ger tillgång till alla stadens digitala information oavsett om den lagras i Intraservice datacenter, i en molntjänst eller i ett annat datacenter. Dessa kostnader föreslås brytas ut och hanteras i separat tjänst ”Grundläggande digital infrastruktur” i stället.

Tjänsten föreslås ha följande fördelningsnyckel

Antal anställda.

Intraservice har analyserat alternativa fördelningsnycklar och föreslår “antal anställda” som fördelningsnyckel för denna typ av mycket grundläggande infrastruktur. Fördelningsnycklar utifrån användande och konsumtion är inte tillämpliga för infrastruktur som inte kan fördelas utifrån hur dessa tekniska förmågor används. Ekonomimodellen som används är att Intraservice fakturerar staden för de kostnader som uppstår. Enligt Ekonomistyrningsverkets rapport ⁷ så rekommenderas denna typ av samhällsinvestering att hanteras med anslagsfinansiering. Fördelningsnyckel antal anställda kan ses som första steg mot anslagsfinansiering.

Införandet innebär följande risker

Denna tjänst etableras som en konsekvens av ompaketering och innebär ingen förändring i den tekniska leveransen. Därmed ser vi inga tillkommande risker.

Digitalisering med hjälp av automatisering

Från 2026 kommer Intraservice att leverera en ny tjänst för Digitalisering med hjälp av automatisering. Den realiserar med hjälp av teknik för BPMS (Business

⁷ Rapport Styrning och finansiering av förvaltningsgemensam digital infrastruktur: Datum 2020-10-16 Dnr 2019-01327 ESV-nr: 202-23.

Process Management System). Det innebär en gemensam, robust och skalbar tjänsteleverans av process- och flödesmotorer för att möjliggöra automatisering av processer. Det vill säga inte bara möjlighet att automatisera enskilda processteg utan automatisering av en hel, eller delar av en process. Nyttor med en tjänst som denna är till exempel:

- Effektivisering av processer: BPMS hjälper till att automatisera och optimera affärsprocesser, vilket minskar manuellt arbete och ökar effektiviteten och kortar ledtider i olika typer av handläggning.
- Förbättrad transparens och spårbarhet: Genom att digitalisera processer blir det enklare att följa och övervaka arbetsflöden, vilket ökar transparensen och gör det lättare att identifiera flaskhalsar.
- Ökad flexibilitet: BPMS gör det möjligt att snabbt anpassa och ändra processer efter förändrade affärsbehov, vilket ger organisationer större flexibilitet.
- Bättre beslutsfattande: Genom att samla in och analysera data från olika processer kan BPMS ge insikter som stödjer bättre och mer informerade beslut.
- Kostnadsbesparingar: Genom att effektivisera processer och minska behovet av manuellt arbete kan BPMS leda till betydande kostnadsbesparingar eller omfördelningsnyttor i stadens verksamheter.

Tjänsten tas fram agilt och under 2025 kommer ett antal piloter att genomföras och övergå i drift och förvaltning från 2026.

Tjänsten föreslås ha följande fördelningsnyckel

För den nya tjänsten Digitalisering med hjälp av automatisering föreslås att de verksamheter som först går in i tjänsten betalar för de tillämpningar de har enligt det pris tjänsten beräknas ha när den är i full drift. Resterande kostnadsmassa finansieras centralt och fördelas per anställd tills dess att tjänsten är fullt belagd enligt beräknad kapacitet. Det kan ta 1 - 3 år att bygga upp drift och förvaltning och även att belägga tjänsten enligt beräknad kapacitet.

Under 2025 görs en analys av förväntad takt av hur olika verksamheter kan ansluta till tjänsten och en uppskattning av vad olika typer av tillämpningar kostar att drifva och förvalta.

Införandet innebär följande risker

Tjänsten innebär leverans av plattform för att möjliggöra digitalisering med hjälp av automatisering. Inför varje tillämpning tillsammans med förvaltning eller bolag görs en risk- och säkerhetsanalys utifrån informationssäkerhet för att avgöra verksamhetsprocessens lämplighet för automatisering.

5 Förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialist-tjänster eller digital infrastruktur

Förslag på ny kategori

Berörd tjänst	Kategori idag	Förslag på ny kategori	Kommentar
Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar	Tilläggstjänst	Bastjänst	Efterlevnad föreskrift efter revidering (AFS2023:1)
Stöd i kemikaliehantering	Tilläggstjänst	Bastjänst	För att nå stadens miljö- och klimatmål behöver alla stadens förvaltningar och bolag ha ett strukturerat kemikaliearbete, vilket bland annat innefattar att i ett kemikaliehanterings-system kunna dokumentera och riskbedöma de kemikalier som används. Förutsättningar för att rapportera på och nå mål 12.4 Ansvarsfull hantering av kemikalier och avfall inom Agenda 2030 och CSRD.
Internkontroll och riskhantering	Tilläggstjänst	Bastjänst	Osäkerhet kring tjänstens prissättning gör att vissa verksamheter avstår från tilläggstjänsten i nuläget. Riskhanteringsmodulen underlättar nämndens/styrelsen krav dvs samlad riskbild och intern kontrollplan (dock ej obligatoriskt i Stratsys) Fler och fler integrerar de två delarna i Stratsys för att mer samlat arbeta med ledning och styrning.

Kommentarer till förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialisttjänster eller digital infrastruktur

I detta kapitel föreslås att tre befintliga tilläggstjänster kategoriseras om till bastjänster. Förvaltningen redogör för det underliggande resonemanget till dessa förslag.

Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar

Tjänsten föreslås omkategoriseras till bastjänst och införlivas i befintlig bastjänst *Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar* (som då byter namn till *Stöd i arbete med medarbetarundersökningar*)

Dagens uppdelning i två olika tjänster men med samma IT-stöd driver intern administration. Den förändrade bastjänsten skapar också förutsättningar att införliva ytterligare efterfrågad funktionalitet såsom avgångenkäter. Efterfrågan och anslutning av nya förvaltningar och bolag till så väl löpande och årliga

medarbetarundersökningar har ökat sedan införandet och därmed har nuvarande prismodell ringa påverkan.

Ytterligare argument för omkategoriseringen vilar på att Arbetsmiljöverket genomfört en översyn av föreskrifter i syfte att skapa ökad tydlighet. Detta har resulterat i en ny reviderad utgåva som reglerar förutsättningar för tjänsten, Arbetsmiljöföreskrifter (SAM), AFS2023:1⁸, gällande fr o m 2025-01-01. I den nya utgåvan har de allmänna råden, vilka avser ”rekommendationer om tillämpningen av föreskrifterna som anger hur någon kan eller bör handla i ett visst hänseende”, förtydligats. De allmänna råden omfattar bland annat hur undersökningar och riskbedömningar kan göras regelbundet, till exempel mätningar eller andra inventeringar av problem etcetera, för att fånga upp tidiga varningssignaler på risker i arbetsmiljön exempelvis ohälsa, vantrivsel med mera.

Revideringen innebär att behovet, fr o m 2025-01-01, har en tydligare grund i AFS2023:1 (§11 Undersökning och riskbedömning) och att det därmed föreligger förutsättningar för att tjänsten omkategoriseras till bastjänst i syfte att staden har goda förutsättningar att efterleva gällande föreskrift.

Vid en sammanslagning av tjänsterna påförs kostnad för löpande medarbetarundersökningar den nya bastjänsten, stöd i arbetet med medarbetarundersökningar.

Risker

Säkerhetsdeklaration och informationsklassning för tjänsten är olika beroende på användarområde i tjänsten. Detta hanteras i beskrivning av respektive tjänsteerbjudande.

Stöd i kemikaliehantering

I Göteborgs Stads Miljö och klimatprogram 2021–2030 finns målet ”Göteborgs Stad minskar användningen av skadliga ämnen”. Till målet finns två indikatorer. För att nå målet anges i programmet att alla stadens förvaltningar och bolag behöver ha ett strukturerat kemikaliearbete, vilket bland annat innefattar att i Chemsoft, eller motsvarande kemikaliehanteringssystem, dokumentera de kemikalier som används. Denna skrivning är främsta motivet till att *Stöd i kemikaliehantering* bör omkategoriseras till bastjänst för förvaltningar och bolag. Merparten av stadens förvaltningar och bolag använder tjänsten idag. Det är endast tre förvaltningar och fyra bolag som inte använder tjänsten. De totala kostnaderna för tjänsten påverkas inte av en omkategorisering. Samtidigt pågår en upphandling av nytt IT-stöd till tjänsten under 2025 där vi inte fullt ut kan prognosticera utfallet. Ett nära beroende finns till den föreslagna kommande bastjänsten *Stöd för hantering av hållbarhetsdata*. På sikt kan det finnas möjligheter till en sampaketering.

Risker

En omkategorisering bedöms inte medföra några risker.

⁸ AFS 2023-1 Systemiskt arbetsmiljöarbete – grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar

Internkontroll och riskhantering

Nuvarande kategorisering tillkom i skiftet till Göteborgs stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning? Riskhantering och internkontroll är ett anvisat arbetssätt i staden genom Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll respektive Göteborgs stads vägledning för styrning, uppföljning och kontroll – risk. Tjänsten är idag en specifik modul i det IT-stöd (Stratsys) som används för bastjänsten *Stöd för planering och uppföljning*. Dagens uppdelning i två olika tjänster men samma IT-stöd driver intern administration. Genom att omvandla det till en bastjänst, kan den ingå i befintlig bastjänst som ett helt paket med en mer rättvis prissättning till kund.

Risker

En omkategorisering och hopslagning med befintlig bastjänst innebär att kostnaden per kund blir högre för en del kunder och lägre för andra kunder inom spannet - 75 000 till +100 000 kronor. I övrigt bedöms omkategoriseringen inte medföra några risker.

Utebliven bastjänst kan medföra minskat nyttjande av tjänsten och därmed skilda arbetssätt i staden.

6 Förslag på förändrade fördelningsnycklar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur

Förslag på förändrad fördelningsnyckel

Bastjänst/digital infrastruktur	Nuvarande fördelningsnyckel	Förslag på ny fördelningsnyckel
LAN	Antal aktiva portar Antal trådlösa accesspunkter	Antal switchar i kombination med antal aktiva portar
Grundläggande digital infrastruktur	N/A	Antal anställda
Telefoni	Antal anknytningar	Ej klarlagd
Domino	Antal kunder (55) – konsumtionsbaserad (3536 Databaser /526 9543 Mb data)	Central finansiering, antal anställda

Kommentarer till förändrade fördelningsnycklar

I detta kapitel föreslås förändring av fördelningsnyckeln för tre tjänster samt motivering till förslagen. Vidare beskrivs resonemang kring förändringar som pågående upphandling av telefonitjänsten kan medföra.

I Göteborgs stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning ställs tydligare affärsmässiga krav på Intraservice som tjänsteleverantör och flera av de föreslagna förändringarna av volymmått och kostnadsfördelning är ett steg i att förändra tjänsteleveranserna och kostnadsfördelningen till stadens verksamheter i linje med den nya riktlinjen. Tjänsterna ska vara tydliga, transparenta och förståeliga och priset ska spegla leverans och konsumtion av tjänst.

Lokalt Nät – LAN

Nuvarande tjänst Lokalt Nät – LAN kostnadsfördelas idag utifrån antal aktiva portar och antal trådlösa accesspunkter, dvs hur mycket trådbundet respektive trådlöst nätverk man har. Med nuvarande volymmått och kostnadsfördelning betalar de verksamheter som har behov av en enklare leverans av tjänsten för mycket jämfört med de verksamheter som har behov av en utökad och mer komplex leverans och tvärtom. Intracservice avser följa branschstandard bättre och skapa möjlighet till differentiering avseende standardlösning för en verksamhet respektive mer utökade och anpassade lösningar till de verksamheter som kräver det. Det innebär att Intracservice föreslår förändring av tjänsteerbjudanden och fördelningsnycklar inom tjänsten.

Förändring av kostnadsfördelning och volymmått behöver genomföras för att nuvarande paketering av tjänsten med tillhörande tjänsteerbjudanden och volymmått gör att kostnadsfördelningen inte tillräckligt väl speglar Intraservices leveranser till förvaltningar och bolag och deras konsumtion av tjänsten. Det beror dels på att stadens organisation har förändrats, dels på att leveranserna har utvecklats och förändrats över tid efter teknikutveckling och efter stadens uppkomna behov.

Nya volymmått och ny kostnadsfördelning kommer att vara mer korrekta och spegla den leverans som görs till stadens olika verksamheter. Det kommer också ge Intraservice möjlighet att diversifiera leveranserna efter de behov som olika verksamheter har av lokalt nätverk och hantera kostnaderna enligt insats som krävs.

Grundläggande Digital Infrastruktur

Den nya tjänsten Grundläggande Digital Infrastruktur var tidigare en delmängd av tjänsten Stadsnät WAN men leveransen av grundläggande IT kommunikation i Intraservice datacenter har nu brutits ut och levereras som en egen tjänst.

Denna förändring innebär en förändrad kostnadsfördelning mot stadens verksamheter. Anledningen till förändringen är att den tidigare paketeringen av tjänsten Stadsnät WAN inte tillräckligt väl speglade Intraservice leverans till stadens verksamheter och inte heller deras konsumtion av tjänsten. Detta beror dels på att stadens organisation har förändrats över tid, dels på att leveranserna har utvecklats och förändrats både efter teknikutveckling och efter uppkomna behov i staden.

Den tidigare paketeringen innebar att de verksamheter i staden som har många stadsnätsförbindelser bar en för hög kostnad av den grundläggande digitala infrastrukturen och omvänt, de verksamheter som har färre stadsnätsförbindelser bar en för liten kostnad för den grundläggande digitala infrastrukturen. Det finns även bolag som inte köper stadsnätsförbindelser av Intraservice och dessa bolag har inte burit någon kostnad alls för den grundläggande digitala infrastrukturen.

Tjänsten Grundläggande digital infrastruktur är en förutsättning för att stadens verksamheter ska kunna få tillgång till digital information, oavsett i vilken process den hanteras, gemensam eller verksamhetsunik. Det gäller tillgång till information oavsett var den lagras i Intraservices datacenter, molnlösningar och andra datacenter. Tjänsten ger användarna en sömlös upplevelse när de använder stadens digitala information. Denna tjänst är en samhällsinvestering och bör fördelas kostnadsmässigt därefter. Därför rekommenderas att använda antalet anställda som volymmått.

Även bolag som inte haft tjänsten Stadsnät - WAN tidigare kommer få en kostnad för denna tjänst framåt eftersom de konsumerar andra digitala tjänster som levereras från Intraservice som nyttjar den grundläggande digitala infrastrukturen.

Telefoni

Telefontjänsten som Intraservice levererar till staden innefattar växelfunktion, IT-stöd för kontakcenterverksamhet och telefonkatalog. Inom tjänsten telefoni pågår nu konkurrensutsättning och ramavtalsupphandling av växellösning,

kontakcenterlösning och telefonkatalog. Samtidigt genomförs en ramavtalsupphandling av operatörsavtal. Teknikutveckling har gjort att leveransmodellen från leverantörer för dessa funktioner har förändrats från tidigare upphandlingar och från dagens leverans av telefonitjänsten. Det kommer med stor sannolikhet att påverka tjänsteleveransen av telefoni från Intraservice till staden och därmed kostnadsfördelningen av tjänsten. I dagsläget går det inte att säga hur den kommer påverkas men när det är tydligt kommer principerna från riktlinjen⁹ att vara det som styr kostnadsfördelningen, konsumtionsbaserat och transparent.

Målsättningen för upphandlingen är att värdet för den totala telefonitjänsten inte nämnvärt kommer förändras, men i dagsläget går det inte att säga varken hur paketering eller kostnadsfördelning av tjänsten kommer se ut.

Domino

Domino, stadens äldsta samarbetsplattform fyller 30 år och innehåller 3256 databaser fördelade på 55 kunder. Ett omfattande arbete har initierats av Intraservice och många av dessa databaser kommer att flyttas till nya modernare system. Arbetet beräknas pågå de närmaste 3 åren (2025–2027) och har som mål att släcka ner Domino plattformen i slutet av 2027.

För att inte sista förvaltningen eller bolaget skall behöva stå för orimliga kostnader (kostnader för hela plattformen) föreslås att staden tar solidariskt ansvar för intäktsbortfall som uppstår när förvaltningar och bolag lämnar plattformen.

Inför varje år bedöms i vilken takt olika förvaltningar och bolag lämnar plattformen. Den del av kostnaderna fördelas till staden utifrån antal anställda. Bedömningen för 2026 är att Domino är utfasad motsvarande en kostnad av ca 3 miljoner kronor. Denna del av Dominos kostnader finansieras av alla stadens förvaltningar och bolag utifrån antal anställda.

De förvaltningar och bolag som är kvar i Domino/LIS fortsätter betala sin del som idag. Förvaltningar och bolag med många anställda får då ta större del av det gemensamma ansvaret under tjänstens utfasning.

⁹ Göteborgs stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning

7 Förslag på avveckling av bas- eller tilläggstjänst och digital infrastruktur

Avveckling, kostnad och period

Benämning på tjänst/digital infrastruktur	Kostnad för avveckling 2026	Minskad förvaltningskostnad efter avveckling, år 1	Beräknad avvecklingsperiod
Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar	0	0 ¹⁰	
Digital signering	0	0	
Webbapplikationsplattform	0	0	
EA Arkitektur och processer	0	0	
Domino	0	9 000	Fram till och med 2027

Kommentarer till avveckling av tjänst

Intraservice föreslår avveckling av fem tjänster. Orsaken är i något fall att själva tjänsteleveransen kommer utgå på grund av föråldrad teknik men i andra fall utgår tjänsten på grund av att dess innehåll i stället hanteras i andra tjänster eller som indirekt kostnad (ompaketering). En av tjänsterna, Digital signering, tas formellt med i denna rapport som avvecklad på grund av att den aldrig startades upp.

Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar

Tjänsten föreslås omkategoriseras till bastjänst och som en konsekvens därav läggas samman med tjänsten Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar. Den nya tjänsten, med funktionalitet för såväl löpande som årliga medarbetarundersökningar föreslås döpas om till Stöd i arbetet med medarbetarundersökningar. En beviljad omkategoriseringen resulterar i att tjänsten, Stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar, avvecklas.

Digital signering

Avser förslaget på ny tjänst innehållande metodstöd och konsultation till förvaltningar och bolag i tidigt skede kring bland annat juridiska aspekter och dokumenthanteringsaspekter på elektroniska underskrifter. Tjänsten föreslogs som bastjänst av gemensamma tjänster i Årlig analys 2025. Förslaget avsågs. Tjänsten har därför inte tjänstepaketerats eller startats upp. Den ska därför inte finnas kvar i

¹⁰ Bygger på att kostnaden tillförs bastjänsten. Tjänsten ska bara avvecklas om den godkänns som bastjänst och avvecklingen gäller bara namnet.

förteckningen över tjänster. Observera att detta inte avser den tjänst som erbjuds inom digital infrastruktur.

Webbapplikationsplattform

Tjänsten avvecklas och leveransen av den tekniska plattformen hanteras i stället som komponent i andra tjänster som nyttjar plattformen.

EA Arkitektur och processer

Tjänsten avvecklas och de kostnader som finansierats via tjänsten hanteras i stället som indirekta kostnader på samtliga digitala tjänster från Intraservice.

Tjänsten EA Arkitektur och processer innehåller bland annat kostnader för arkitekter tillhörande Kompetenscenter för digitalisering. Intraservice föreslår att Kompetenscenter för digitalisering framöver finansieras via kommunbidrag.

Domino

Tjänsten Domino är under avveckling. Risk om avveckling inte lyckas är att avtal med leverantör behöver förnyas vilket ger ökade kostnader.

8 Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2026

Betydande avvikelser i pågående förändringsinsatser

I en av de redan pågående förändringsinsatserna finns en avvikelse som får påverkan in i 2026, vilket redogörs för i detta kapitel.

Bevarandeplattform

Under 2025 startar förändringsinsatsen Utveckling bevarandeplattform som godkändes i årlig analys 2025. Insatsen avser att bygga upp utökad kapacitet och ny teknik för mellanarkivering som komplement till det befintliga e-arkivet. I årlig analys 2025 bedömdes kostnaden för 2026 uppgå till 1 miljoner kronor. Förberedelsearbetet inför 2025 års förändringsinsats har visat att det finns ett mycket stort dokumenterat behov av mellanarkivering såväl kopplat till större verksamhetssystem i staden som till avvecklingen av tjänsten LIS¹¹. Teknik köps in och utvecklas under 2025 med fortsättning under 2026, nya behov av teknikstöd och implementering på Digitalt infrastruktur medför ökade kostnader som bedöms till ytterligare 1 miljon kronor för 2026.

Det är av stor vikt att förmågorna från förändringsinsatsen kommer i drift under 2026 så att inläsning kan ske inte minst kopplat till avveckling LIS. Kostnadsbilden kan komma att justeras då alla detaljer rörande teknikinköp, behov av specialistkompetens inte är fullt identifierade i dagsläget.

Bastjänst/digital infrastruktur	Benämning pågående förändringsinsats	Avvikelse i tid anges i månader	Avvikelse i kvalitet anges i lägre/högre bedömd kvalitet	Avvikelse i kostnad anges i tkr för insatsens hela period
Stöd i digitalt bevarande	Bevarandeplattform			1 000

¹¹ LIS – Ledning i samverkan

9 Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026: digital infrastruktur

Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026: digital infrastruktur

Tjänst	Benämning ny förändringsinsats	Kostnad 2026	Kostnad 2027	Kostnad 2028	Genomsnittlig påverkan på förvaltningskostnaden 2026 - 2030	Beräknad/potentiell nettonytta
Ej känt	Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar	6 300	6 300		2 100	
Ej känt	Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur inom digital infrastruktur	2 800	2 800		1 800	
Ej känt	Etablera tjänst för kravkatalog	1 200			800	
Ej känt	Konsultation – Verksamhetsstöd för digitalisering	900			800	
Domino	Stöd i avveckling av Domino	1 600	1 600		-5 400	
Office 365 och IT arbetsplats	Förstudie - Dokumenthantering i Office, H: och I:	900				
Office 365	Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365	1 000			800	
Ej känt	Etablera tjänst för digital tjänstemannalegitimation	2 100	1 200		800	
Ej känt	Flexibilitet inom digital infrastruktur	4 000	4 000	4 000		
	Satsningar inom IT-säkerhet	9 000				

Kommentarer till förslag på nya förändringsinsatser för 2026 digital infrastruktur

I detta kapitel redogörs för de nya förändringsinsatser som föreslås startas under 2026. För respektive förändringsinsats beskrivs vilka utmaningar som insatsen är

tänkt att lösa, en övergripande beskrivning av förändringsinsatsen, dess potentiella nettonytta och risker samt förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen och framtida fördelningsnyckel. Kapitlet avslutas med en kortare beskrivning av de pågående förändringsinsatser som kommer att fortsätta in i 2026.

Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar

Utmaning initiativet ska lösa

Utvecklingen på AI-området går i mycket snabb takt och aktualiserar frågor från ett brett spann av områden där såväl teknik, juridik, etik och hållbarhet behöver beaktas. För att möjliggöra för staden att nyttja AI inom kritiska områden som informationshantering, proaktiva arbetsprocesser och resursoptimering, behöver Intraservice tillhandahålla relevant och modern infrastruktur samt kompetens att paketera och leverera AI-lösningar utifrån verksamheternas behov. Den centrala hanteringen underlättar också efterlevnad av regelverk såsom GDPR och AI-act genom central övervakning och återanvändbara lösningsmönster.

Beskrivning av förändringsinsats

Initiativet syftar till att etablera ett dedikerat team som arbetar tvärfunktionellt med idé- och behovsformulering samt paketering och drift av AI-tillämpningar för staden. Teamet kommer att etablera nödvändiga arbetssätt och processer för skalbarhet och långsiktig förvaltning. Ett exempel på leverans är det behov av en digital assistent för HR frågor som lyfts som en separat förändringsinsats i årlig analys 2026. Genom centralt framtagna lösningar som baseras på samma infrastruktur kan framtagna tillämpningar skalas upp med fler informationskällor och användningsområden.

Genom att centralt tillhandahålla infrastruktur och kompetens ges ökade möjligheter att återanvända lösningsmönster och säkerställa kostnadseffektivitet. Teamet kommer kräva kompetens inom flera områden, tjänster och tekniker såsom container- och molnteknik, identitet och åtkomst, integration och datalagring. Initiativet omfattar även investeringar i lokal hårdvara för drift av språkmodeller och andra AI-komponenter.

Under 2024 har en förstudie bedrivits parallellt med flera olika spår av utforskande arbete där verksamheternas behov och möjliga lösningar har kartlagts. Utöver digital assistent för HR och styrande dokument har behov identifierats kring chatbotar för olika verksamhetsområden, textgenerering, dataanalys och schemaläggningsoptimering.

Initiativet är i nuläget inte tänkt att hantera sådan AI som är inbäddad i befintliga tjänster och system, såsom Co-pilot eller annan tillkommande AI-funktionalitet i liknande system.

Efter genomförd förändringsinsats kommer Intraservice ha kompetens, arbetssätt och metoder för att leverera relevant digital infrastruktur som möter stadens behov av paketerade AI-tillämpningar, verksamhetsunika såväl som gemensamma i staden.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Stadens verksamheter kan lägga tid på tillämpning och implementering av AI-tillämpningar i verksamheten i stället för utvärdering, inköp och förvaltning av infrastruktur.
Finansiell nytta	Centralisering och stordrift ger skalfördelar genom ökade möjligheter till samutnyttjande av resurser, licenser och hårdvara. Minskade behov av inköp, utveckling och förvaltning av parallell infrastruktur och kompetens. Möjliggör återanvändning av framtagna lösningar och redan utvecklade tillämpningar genom central hantering av stadens AI-tillämpningar. Återanvändning av framtagna lösningar ger kortare ledtid från beställning till implementation.
Kvalitetsnytta	Ökad möjlighet att säkerställa implementering av gemensamma säkerhetsrutiner och efterlevnad av regelverk.
Miljönytta	Central hantering av infrastruktur kan ge skalfördelar genom delning och samnyttjande av infrastruktur.
Strategiskt värde	Göteborgs stad har en stabil plattform för AI som möjliggör tillämpningar för stadens verksamheter.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk för att komponenter i AI-tillämpningar inte tillsammans håller kravställd säkerhetsnivå.
- Risk att arbetssätt och processer för att etablera tillämpningar inte uppfyller krav från AI-förordningen.
- Risk för otydligt ansvar för AI-tillämpning mellan Intraservice och kund.
- Genom att tillämpa AI på data utan tillräckliga kontrollfunktioner kan information spridas till obehöriga användare genom överdelning av data. Detta kan uppstå på flera sätt, till exempel genom att data inte är korrekt anonymiserad, genom att AI-modellen får tillgång till mer data än vad som är relevant för tillämpningen, eller genom att AI-modeller integrerats i system där användare oavsiktligt ger modellen tillgång till data genom olika behörigheter eller annan behandling av data.

Vi bedömer riskerna som medelhöga till höga.

Övriga risker:

- Den digitala infrastrukturen för AI-tillämpningar är beroende av snabb teknikutveckling, vilket kan leda till höga kostnader för uppgraderingar och begränsad funktionalitet i framtida användningsområden.
- Förändringsinsatser och önskade effekter i staden uteblir till följd av ett oklart rättsläge kring nyttjandet av såväl AI som molntjänster inom Staden och offentlig sektor.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ej känt

Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur

Utmaning initiativet ska lösa

I och med den ökade digitalisering som sker i staden ökar behovet av att knyta samman olika tjänster för att möjliggöra exempelvis automatisering och sammanhållen service.

Förvaltningar och bolag i staden upplever idag att det kan vara svårt att hantera mer komplexa beställningar av digital infrastruktur. Detta gäller särskilt för leveranser där flera befintliga erbjudanden behöver kombineras för att uppnå önskat resultat hos verksamheten. Problemet kan ofta kvarstå även efter beställning då respektive leverans hanteras enskilt och inte som en sammansatt leverans från digital infrastruktur vilket skapar svårigheter såväl vid förändringar hos förvaltning eller bolag, i förvaltning av infrastrukturen såväl som vid felsökning. Denna typ av leveranser förekommer redan idag med ett flertal aktiva exempel, men arbetssätt, processer och resurser saknas vilket leder till personberoende och ökad arbetsbelastning på nyckelresurser. Behovet av denna typ av leveranser kommer att öka på sikt då Intraservice tjänster inom digital infrastruktur blir mer och mer sammankopplade vilket ökar kraven på helhetssyn och överblick.

Beskrivning av förändringsinsats

Förändringsinsatsen kommer att etablera arbetssätt och förmåga för att etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur. Detta inkluderar arbetssätt för dokumentation, ansvarsfördelning och kostnadsfördelning. Insatsen ska även samla in befintliga komplexa leveranser för att säkerställa förtydligat ansvar både internt och gentemot verksamheterna och säkerställa långsiktigt hållbar förvaltning. Genom att etablera denna förmåga förenklas användarresan och minskar kravet kring kompetens och förståelse för digital infrastruktur hos stadens förvaltningar och bolag.

Förändringsinsatsen möjliggör i högre grad en utökad förmåga att möta verksamhetsunika behov av kombinerade lösningar inom digital infrastruktur.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Centralisering av kompetens kring digital infrastruktur minskar kraven på spetskompetens hos stadens förvaltningar och bolag.
Finansiell nytta	Möjliggör effektiviseringsvinster och minskat konsultberoende.
Kvalitetsnytta	Ökad säkerhet, driftsäkerhet och kontroll genom centraliserad förvaltning och hantering av leveranser utifrån ett helhetsperspektiv. Underlättar för förvaltningar och bolag att få tillgång till nödvändig infrastruktur och kompetens kopplat till sina verksamhetsbehov. Ökat stöd och förenklad kundresa vid behov som behöver mötas med komplexa leveranser. Minskat personberoende genom likartad hantering och gemensamma arbetssätt för hantering av komplexa leveranser.
Miljönytta	
Strategiskt värde	Göteborgs stads verksamheter får tillgång till nödvändig infrastruktur och kompetens.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk för otydligt ansvar för verksamhetens lösning mellan Intraservice och kund.
- Risk att känsligare information än vad lösning är avsedd för hanteras.

Vi bedömer riskerna som medelhöga.

Övriga risker:

- Att staden har svårt att räkna hem nyttorna då förändringsinsatsen främst är en ökad leveransnivå från Intraservice vilket riskerar att öka kostnaderna.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ej känt

Etablera tjänst för Kravkatalog

Utmaning initiativet ska lösa

För att stadens verksamheter ska ha goda möjligheter att genomföra lyckade IT-upphandlingar är det viktigt att det finns förutsättningar för en bra kravhantering.

Kravhantering omfattar både funktionella och icke-funktionella krav. Funktionella krav avser verksamhetens arbetssätt och det som krävs för att lösa uppdraget praktiskt, medan icke-funktionella krav, såsom kvalitet, prestanda och tillgänglighet, påverkar verksamheten indirekt. Även om icke-funktionella krav ofta kopplas till IT-lösningar, är de också relevanta för verksamhetslösningar, till exempel inom support, förvaltning och kompetensförsörjning.

Digitalisering ökar behovet av att hantera icke-funktionella krav, där dessa kan fungera både som möjliggörare och hinder för målbilder som enkelhet, interoperabilitet och sammanhållen service. Hanteringen är komplex, och bristen på lokal kompetens leder ofta till försenade projekt, uteblivna nyttor och problem vid upphandlingar, såsom felaktiga anbud och exkludering av leverantörer. Skärpta krav på informationssäkerhet förstärker behovet av struktur och kompetens inom området.

Då hantering av icke-funktionella krav ingår i så gott som samtliga digitaliseringsprojekt inom staden så är behovet och nyttan av tjänster som underlättar denna hantering mycket stor.

Beskrivning av förändringsinsats

För att möta dessa utmaningar föreslår Intraservice en kravkatalog för icke-funktionella krav som kan ge stadens verksamheter tillgång till kvalitetssäkrade och aktuella krav. Första steget är att utveckla arbetssätt och metod för att förvalta en katalogtjänst för krav vid IT-upphandlingar, med möjlighet att på sikt erbjuda mallar, verktyg och konsultstöd för att ytterligare underlätta kravhantering i stadens digitaliseringsprojekt. Intentionen är att återanvända lämpliga verktyg som redan återfinns inom Intraservice leveranser, samt att arbetssätt och verktyg för kravhantering, så som icke-funktionella krav, IT-säkerhet och AI skall hanteras på samma sätt.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	
Finansiell nytta	Samtliga i staden initierade IT- och digitaliseringsprojekt har behov att hantera icke-funktionella krav. Runt upphandlingsprojekt märks behovet som mest. Felaktiga anbud, helt uteblivna anbud, utestängning av lämpliga leverantör på felaktiga grunder är idag inte ovanliga effekter uppkomna på grund av felaktig hantering av icke-funktionella krav. Den största kostnaden är dock förknippade med försenade eller helt uteblivna verksamhetseffekter av skattemedel vi investerar i lösningar.

Kvalitetsnytta	Med en bättre kvalitet och en ökad prestanda, tillgänglighet och säkerhet bland stadens tjänster ökar medborgares, besökarens och näringslivets värde av vår kommunala leverans. Ledtider kommer minska såväl under kravställnings- som upphandlings- och implementationsfas vilket leder till ökad utvecklingstakt i tjänsteutvecklingen. Kravställningen kommer bli bättre anpassad till verksamhetens verkliga behov. Det underlättar i sin tur för leverantörer att korrekt förstå och svara upp mot våra förväntningar. Med mer genomtänkt kravställning som korrekt återspeglar stadens krav på bland annat IT- och informationssäkerhet kommer våra lösningar vara bättre rustade att stå emot såväl externa som interna säkerhetshot. <i>Ökad kvalitet i digitaliseringslösningar.</i> <i>Bättre nyttjade av skattemedel.</i> <i>Lättare att möta verksamhetens kort- och långsiktiga mål.</i> <i>Minskat behov att hantera brister i implementerade lösningar.</i>
Miljönytta	
Strategiskt värde	Göteborgs stads verksamheter får tillgång till nödvändig infrastruktur och kompetens.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk för spridning av stadens samlade icke funktionella krav vilket kan ge information till personer/organisationer med ont uppsåt.

Vi bedömer risken som låg.

Övriga risker:

- Inga övriga risker identifierade.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Eventuellt ny tjänst: Kravkatalog för icke-funktionella krav

Konsultation -Verksamhetsstöd för digitalisering

Utmaning initiativet ska lösa

För att en verksamhet ska kunna driva verksamhetsutveckling genom digitalisering krävs en kombination av tekniska-, affärsstrategiska- och förändringsledningskompetenser. Det handlar om att bygga en kultur och en infrastruktur som stödjer innovation och effektiv användning av digitala lösningar. Framgången ligger i samverkan mellan ledning, IT, verksamhetens processägare och medarbetare.

För att driva digitaliseringen internt behöver en verksamhet stöd från ledningen, kompetenta medarbetare, en solid teknisk infrastruktur och effektiv kommunikation. Konsulttjänster kan komplettera dessa behov och ge stöd inom strategisk rådgivning, teknisk implementation, förändringsledning, nyttoanalyser, kravanalys, dataanalys mm. Genom att kombinera intern kapacitet med extern expertis kan organisationen säkerställa en framgångsrik och hållbar digital transformation.

Stadens verksamheter ser ett stort behov av att kunna avropa mjuka förmågor i form av konsulttjänster från Intraservice, exempelvis inom områdena processoptimering, kravanalys, arkitektur och nyttoanalyser. Man ser behov av stöd i att kunna innovera kring effektiviseringsbehov utan att behöva ha kunskap om möjliga tekniska lösningar.

Beskrivning av förändringsinsats

Intraservice föreslår en förändringsinsats 2026 för uppstart och arbete med att formera utökad förmåga baserat på verksamheternas behov samt tydliggöra ansvarsfördelning kopplat till en sådan förmåga.

Intraservice ser ett behov av att tillsammans med verksamheterna ta fram förmågor som kan utgöra bryggan mellan tekniska tjänster och verksamhet så att verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering möjliggörs.

Genom att Intraservice kan erbjuda mjuka förmågor i form av konsulttjänster får verksamheterna ett bredare stöd i sin digitaliseringsresa utan att behöva anställa egen personal för att jobba med verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Genom en sammanhållen kompetenspool för staden underlättas också samarbete och synergieffekter samt möjliggör helhet och en samlad bild av gemensamma behov.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Ökad takt i digitaliseringen genom samlad kompetens bidrar till genomförande enligt Stadens riktlinje/policy för digitalisering och frigörande av arbetstid för att möta befolkningsutmaningen. Genom en formerad tjänst med fokus på att stötta verksamheternas digitaliseringsarbete kan Intraservice ge stöd för att accelerera lokal verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering och därmed bidra till den omfördelning av resurser som behövs i staden.

Finansiell nytta	Minskade kostnader för resurser om kompetens kan delas av stadens förvaltningar och bolag.
Kvalitetsnytta	Ökat samarbete och staden-effektivitet genom delade resurser som kan adressera synergier och minska sårbarhet i form av singelkompetens Möjliggör bättre efterlevnad av riktlinjer, lagar och avtal
Miljönytta	
Strategiskt värde	Att använda konsulttjänster i digitaliseringsprojekt erbjuder ett antal strategiska fördelar jämfört med att rekrytera interna resurser, bland annat tillgång till spetskompetens, snabbare genomförande, och kostnadseffektivitet. Konsulter kan bidra med expertis, innovation och ett externt perspektiv, vilket kan påskynda digitaliseringens framsteg och bidra till långsiktig hållbarhet. Genom att utnyttja extern kompetens kan verksamheten också hantera risker och förändringar mer effektivt, och samtidigt frigöra interna resurser för att fokusera på kärnverksamheten och strategiska mål.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk att stödperson från Intraservice får ta del av känslig information till exempel i workshop.

Vi bedömer risken som låg.

Övriga risker:

- Svårbedömd behovsvolym och orderingång ger risk för både överanställningar och bristande skalbarhet hos Intraservice. Finansiering av resurshantering behöver lösas ut inom ramen för förändringsinsatsen.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ej känt

Stöd i avveckling av Domino

Utmaning initiativet ska lösa

Domino är serverplattformen som är grunden för att kunna använda applikationer i grupprogramvaran Notes och alla deras användningar, exempelvis LIS¹².

¹² Ledning i samverkan (LIS)

Då Domino som plattform bygger på gammal teknik där leverantören inte längre kommer att vidareutveckla, uppgradera eller supportera lösningen behöver den avvecklas. Eftersom Domino nyttjats av staden under många år finns det flera verksamhetsspecifika tillämpningar som behöver avvecklas och där nya lösningar behöver komma på plats för att täcka det tidigare behovet. Detta rör tillämpningar som inte ersätts inom ramen för avveckling av LIS.

Beskrivning av förändringsinsats

Förändringsinsatsen består av att tillföra en ny förmåga genom tillfällig resursförstärkning för att koordinera och vägleda verksamheterna i avveckling inom Domino för att säkra nedstängning av Domino 2027. Arbetet kommer främst bestå av att inventera nuvarande lösningar, starta upp dialog med befintliga förvaltningar och stödja i att hitta möjliga ersättningslösningar i befintliga tjänster inom Intraservice alternativt mot upphandling/inköp av ersättningslösningar. Initiativet kommer inte att ansvara för implementering eller utredning av ersättningslösningar utan endast som stödjande resurs vid avveckling av befintliga lösningar.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	
Finansiell nytta	9 miljoner kronor per år i förvaltningskostnader för Domino.
Kvalitetsnytta	Säkra avveckling av Domino och därigenom minska kostnader för Intraservice leveranser. Säkerhetshöjande åtgärd då Domino ej längre supporteras av leverantör.
Miljönytta	
Strategiskt värde	Avveckling av föråldrad teknik

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk att stödperson från Intraservice får för hög behörighet i verksamhetssystem.
- Generell risk att individer väljer andra lösningar än utpekat målsystem.

Vi bedömer riskerna som medelhöga.

Övriga risker:

- Inga övriga risker identifierade.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Domino

Förstudie - Dokumenthantering i Office, H: och I:

Utmaning initiativet ska lösa

Dokumenthantering är en grundläggande del av verksamhetens informationsflöde och säkerställer att information lagras, används och delas på ett effektivt och säkert sätt. Avsaknad av principer och regler för dokumenthantering kan leda till flera allvarliga risker och negativa konsekvenser för en organisation, både på kort och lång sikt.

Staden har idag stora mängder dokument i Sharepoint, OneDrive samt H: och I: - kataloger. Då det saknas tydliga principer och regelverk kring hantering av denna dokumentation finns det en stor administrativ skuld kopplat till dessa lagringsytor som behöver hanteras. Den stora mängden dokument skapar även en svårighet i att veta vilken information som är aktuell och korrekt samt gör det svårt att navigera och hitta det man söker.

Att manuellt gå igenom samtliga filer för att avgöra vad som skall gallras, rensas eller bevaras är otroligt tidskrävande.

Beskrivning av förändringsinsats

Initiativet är en förstudie där man utreder behov samt möjliga tillvägagångssätt för hantering av befintlig information. Förstudien kommer även ta fram förslag på potentiella regelverk samt förslag till implementationsplan.

Potentiell nettonytta

Det finns inga potentiella nyttor direkt kopplade till förstudien. Vid en första övergripande analys ses dock följande potentiella nyttor för efterföljande implementeringsprojekt, förutsatt att staden väljer att genomföra sådana.

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Med tillgång till tekniska stöd för såväl manuell som automatisk rensning och gallring kan mängden administrativt arbete minskas. Detta möjliggör ökad tid och fokus på verksamheternas kärnverksamhet.
Finansiell nytta	Förmåga att leverera mer med samma resurs i och med att korrekt och eftersökt information lättare hittas i det dagliga arbetet. Minskad lagringskostnad för dokument.
Kvalitetsnytta	Enklare och snabbare att hitta det som är aktuellt och viktigt genom förbättrad dokumenthantering. Tillgång till verktyg för resurseffektivt underhåll o och rensning av filer för nämnder och bolag. Möjliggöra bättre efterlevnad till lagstiftning och styrande dokument, såsom arkivlagen.
Miljönytta	
Strategiskt värde	Genom förbättrad dokumenthantering säkerställs stadens informationsflöde och säkerställer att information lagras, används och delas på ett effektivt och säkert sätt.

Risker

Syftet med förstudien är bland annat att identifiera aspekter kring informationssäkerhet av dokumenthantering och dess lagringsplatser. Förstudien ska adressera och motverka säkerhetsrisker.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Office 365 och IT arbetsplats

Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365

Utmaning initiativet ska lösa

I Office 365 tjänsten finns goda förutsättningar för att bygga appar, flöden, botar och Intranätssidor för att stötta verksamhetsunika behov. Lokalt framtagna lösningar behöver förvaltas och livscykelhanteras. För många verksamheter är det svårt att bygga denna kompetens även om lösningen effektiviserar verksamheten. Här finns behov av stöd avseende drift av dessa lösningar.

Beskrivning av förändringsinsats

Förändringsinsatsen syftar till paketering av tjänst från Intraservice för drift av kundunika lösningar för att möjliggöra att lokala behov, som kan täckas av Power-plattformen i Office 365 och säkerställa att stadens verksamheter får ett systemstöd med bra tillgänglighet.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Kapaciteten i dagens licenser för Office 365 kommer verksamheten till nytta utan att driftspersonal behöver anställas lokalt. Stadens verksamheter kan lägga tid på tillämpning och implementering i verksamheten i stället för utvärdering, inköp och förvaltning av infrastruktur.
Finansiell nytta	Centralisering och stordrift. Minskade behov av inköp, utveckling och förvaltning av parallell infrastruktur och kompetens. Möjliggör återanvändning av framtagna lösningar och redan utvecklade tillämpningar. Återanvändning av framtagna lösningar ger kortare ledtid från beställning till implementation.

Kvalitetsnytta	En hög tillgänglighet för dessa appar, botar och flöden.
Miljönytta	
Strategiskt värde	Ett centralt kompetenscenter kommer skapas kring driften av dessa lösningar som ger staden en bra kapacitet att uppfylla kommande behov.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk för otydligt ansvar för verksamhetens lösning mellan Intraservice och kund.
- Risk att känsligare information än vad lösning är avsedd för hanteras.

Vi bedömer riskerna till medelhöga

Övriga risker:

- Inga övriga risker identifierade.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Office 365

Etablera tjänst för Digital tjänstemannalegitimation

Utmaning initiativet ska lösa

Det blir allt vanligare att det krävs någon form av digital legitimation för att logga in, signera eller på andra sätt bekräfta sin identitet. I dagsläget krävs det ofta att stadens medarbetare behöver nyttja sitt privata Mobila Bank-id för att legitimera sig digitalt i olika sammanhang inom ramen för sitt arbete.

Genom att i stället tillhandahålla en centralt utfärdad E-legitimation kan en koppling till organisation, roll och tjänst säkerställas tillsammans med en korrekt livscykelhantering kopplat till medarbetarens anställning i staden.

Beskrivning av förändringsinsats

Under 2025 genomför Intraservice en förstudie med avsikten att utreda stadens behov, frågans angelägenhet och att beskriva potentiella lösningar samt kostnader och nyttor förknippade med dessa. Förstudiens resultat kommer sedan att användas som grund för detta efterföljande implementationsprojekt.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	
Finansiell nytta	
Kvalitetsnytta	Identifiering kopplat till tjänst, roll och organisation möjliggörs. Minskar riskerna för obehörig åtkomst till system och information. Möjliggör ökad styrning och kontroll över vilka som kan legitimera sig och även signera som företrädare för staden. Detta kan till exempel ge ökad säkerhet vid inloggning i externa system med känslig information.
Miljönytta	
Strategiskt värde	Styrning och kontroll över vilka som kan legitimera sig som företrädare för staden.

Risker

Förstudie för digital tjänstemannalegitimation genomförs 2025. Förstudien ska också beakta informationssäkerhet och behov av säkerhetsåtgärder.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ej känt

Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur

Utmaning initiativet ska lösa

Behovs- och kravbilder som rör digitalisering ändras snabbt i stadens verksamheter. Det behöver finnas möjlighet att förändra innehållet i tjänsteportföljen och agera snabbare på nya och förändrade behov och kunna möta sådant som inte kan förutses i nuläget.

En flexibel finansiering av utvecklingen av digital infrastruktur är avgörande för att kunna hantera de snabbt föränderliga och oförutsägbara aspekterna av digitalisering. Den möjliggör anpassning till nya teknologiska framsteg, osäkerheter och risker, vilket gör att organisationer kan hålla sig kostnadseffektiva och utvecklande i en dynamisk digital värld. Flexibilitet ger också utrymme för att hantera både långsiktiga och kortsiktiga behov och säkerställer att investeringar kan göras när de behövs mest.

Digital infrastruktur är förutsättningsskapande för andra verksamhets- och tjänsteområden. Det behövs därför en särskild beredskap att hantera nya initiativ för att stötta digitalisering i verksamhetslagret snabbare.

Det finns behov av utveckling som kommer från verksamheternas 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.

Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur fanns med i Intraservice budget för förändringsinsatser för 2024. Genom detta kunde Intraservice genomföra den förstudie inom AI som ligger till grund för de förändringsinsatser som nu föreslås inom AI-området. Ytterligare exempel på behov av flexibilitet är behov kopplat till ny lagstiftning inom interoperabilitet.

Beskrivning av förändringsinsats

Initiativet syftar främst till att snabbt kunna agera på oförutsedda behov i stadens verksamheter eller vår omvärld. Intraservice får då också möjlighet att bereda och ta fram underlag inför kommande års förändringsinsatser genom förstudier och på detta sätt minska ledtider från behov till färdig lösning.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	
Finansiell nytta	
Kvalitetsnytta	Möjliggör att kunna möta verksamheters behov när de uppstår. Kortare ledtid från idé till uppstart av förankrade behov som uppstått i verksamheterna Ökar möjlighet till samarbete mellan leverantör och verksamhet när behoven uppstår. Minskade ledtider för verksamheters möjlighet till effekthemtagning. Ökad förmåga att anpassa den digitala infrastrukturen snabbare utifrån behov
Miljönytta	
Strategiskt värde	Främjar agilt arbete och snabbare anpassning till förändrade behov så som tekniktrender, lagkrav etcetera. Flexibilitet i finansiering ger ökade förutsättningar att utreda och föreslå framtida utveckling och anpassning av tjänsteutbud i ett tidigare skede jämfört med ordinarie process.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk- och säkerhetsbedömning utförs inför varje tillämning där medel från flexibiliteten önskas.

Inga övriga risker identifierade.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ej känt

Satsningar inom IT-säkerhet

Utmaning initiativet ska lösa

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.

Beskrivning av förändringsinsats

Förändringsinsatsen avser flera olika insatser som stärker informationssäkerheten i staden. Innehållet planeras och prioriteras tillsammans med stadens CISO samt Intraservices CISO.

Förändringsinsatsen som föreslås till 2026 handlar om att utveckla förmågor kopplat till ökad IT-säkerhet, såsom säker lagring, e-post och digitala möten.

Av sekretesskäl specificeras inte innehållet i rapporten ytterligare.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	
Finansiell nytta	
Kvalitetsnytta	Ökad säkerhets i stadens IT-miljö.
Miljönytta	
Strategiskt värde	Efterlevnad av lagar och regler samt av stadens styrande dokument kring informationssäkerhet.

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

- Risk att obehöriga får åtkomst till den dokumentation som skapas.
- Risk för låg användaracceptans om säkerhetsåtgärder upplevs som besvärliga.

Vi bedömer riskerna som medelhöga till höga.

Övriga risker:

- Inga övriga risker identifierade.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag som använder den digitala infrastrukturen

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ej känt

Pågående förändringsinsatser

Utöver i tabellen angivna nya förändringsinsatser finns tre förändringsinsatser inom den digitala infrastrukturen som är pågående när vi kommer till 2026. Dessa är:

- Etablera tjänst för Data warehouse
- Anpassning till nationell digital infrastruktur för Mina ärenden och Mina ombud
- Etablera Application control

Etablera tjänst för Data warehouse

Beskrivning

Data Warehouse (DW), även kallat informationslager eller datalager, är en teknisk lösning för lagring och tillgängliggörande av information.

För att skapa en ökad förmåga till faktabaserade beslut och ge stadens förvaltningar och bolag en ökad förmåga att nyttja sin egen data ses en etablering av gemensam tjänst för Data Warehouse med kopplat analysverktyg som en strategiskt viktig åtgärd för stadens fortsatta digitalisering. Redan idag har ett antal förvaltningar egna lösningar uppsatta för detta men fördelar ses med en central hantering och stordriftsfördelar. En förstudie har bedrivits under 2024 för att ta fram lösningsförslag samt se över potentiella nyttor och effekter ytterligare.

Förändringsinsatsen är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget. Det finns ett stort beroende mellan förändringsinsatsen och övriga satsningar på Artificiell Intelligens (AI), Business Intelligence (BI) och automatisering.

Eventuella avvikelser

Inga kända.

Anpassning till nationell digital infrastruktur för Mina ärenden och Mina ombud

Beskrivning

Mina ärenden och Mina ombud är byggblock i Sveriges digitala infrastruktur, som också kallas Ena. Mina ärenden avser i första hand ta fram en standard för det som benämns kundhändelser. En standardisering av kundhändelser skapar

förutsättningar för att förenkla för kunden och ge kortfattad och överskådlig ärendeåterkoppling från en eller flera offentliga aktörer. Detta möjliggör för offentliga och privata aktörer att utveckla och bygga lösningar som bättre tillgodoser kundernas behov.

Den digitala tjänsten Mina Ombud gör det möjligt för en person att företräda någon annan i en digital tjänst med hjälp av en digital fullmakt. I dagsläget omfattar tjänsten ombud för företag. Utveckling pågår hos DIGG, Myndigheten för digital förvaltning, för en ombudstjänst även för privatpersoner vilket skulle ge fler tillgång till digital offentlig service.

Intraservices förändringsinsats har till syfte att tillgängliggöra dessa tjänster centralt för Göteborgs stads verksamheter på samma sätt som tidigare gjorts för Digital post (Mina meddelanden) och Säker digital kommunikation (SDK).

Eventuella avvikelser

Inga kända.

Etablera Application control

Application Control är en säkerhetsfunktion som syftar till att styra och begränsa vilka applikationer eller program som får köras i en organisations IT-miljö. Genom att använda Application Control kan en organisation skapa en "tillåten lista" (whitelist) över godkända applikationer eller en "blockeringslista" (blacklist) över förbjudna applikationer. Modern Application Control kan även inkludera adaptiva lösningar, där beslut om tillåtelse eller blockering baseras på kontext, såsom användarens roll, enhet eller plats.

En viktig aspekt i denna förändringsinsats är att föra dialog med staden och säkerställa att påverkan på det dagliga arbetet i stadens förvaltningar och bolag minimeras.

Eventuella avvikelser

Inga kända.

10 Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026: bastjänster

Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026: bastjänster

Tjänst	Benämning ny förändringsinsats	Kostnad 2025	Kostnad 2026	Kostnad 2027	Genomsnittlig påverkan på förvaltningskostnaden 2026-2030	Beräkнад/potent iell netto nytta
Stöd för hållbarhetsrapportering NY	Stöd för hållbarhetsrapportering		1 000			
Flertalet bastjänster inom HR	Chatbot för HR-frågor		1 400			

Kommentarer till förslag på nya förändringsinsatser för 2026 bastjänster

I detta kapitel redogörs för de nya förändringsinsatser som föreslås startas under 2026. För respektive förändringsinsats beskrivs vilka utmaningar som insatsen är tänkt att lösa, en övergripande beskrivning av förändringsinsatsen, dess potentiella netto nytta och risker samt förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen och framtida fördelningsnyckel. Kapitlet avslutas med en kortare beskrivning av de pågående förändringsinsatser som kommer att fortsätta in i 2026.

Stöd för hållbarhetsrapportering

Utmaning initiativet ska lösa

Bakgrunden till detta behov har två delar. Nya lagkrav från EU medför att flera bolag i Stadshuskoncernen från och med för räkenskapsåret 2025 måste rapportera enligt EU:s nya Taxonomi och utökade krav på hållbarhetsrapportering, CSRD¹³.

På grund av lagkraven måste det även göras en aggregerad koncernrapport, både för taxonomin och hållbarhetsrapport. Detta medför att flera av bolagen i stadshuskoncernen måste rapportera data till Stadshus som sedan sammanställs i bolagets årsredovisning.

Staden behöver även en gemensam hantering och gemensamma IT-stöd för hantering av stadens miljödata. Syftet är att stärka stadens målstyrning inom miljö- och klimatområdet, med fokus på att nå målen i Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030. Detta genom att systematiskt samla in och strukturera

¹³ CSRD, eller Corporate Sustainability Reporting Directive, är ett direktiv från Europeiska unionen som syftar till att standardisera och förbättra hållbarhetsrapportering bland företag inom hela EU, inklusive Sverige.

miljöinformation för analys och beslut samt för att systematiskt kunna följa upp arbetet i stadens förvaltningar och bolag.

Dessa båda behov och utgångspunkter kan omhändertas av samma förändringsinsats och kommande IT-stöd. Samverkan finns inom staden och intressenterna sedan en tid.

Beskrivning av förändringsinsats

Under 2025 driver Intraservice ett upphandlingsprojekt för IT-stöd hållbarhetsrapportering. Detta upphandlingsprojekt finansieras direkt av stadshus AB samt miljöförvaltningen. Under 2025 kommer projektet även göra en första implementering av IT-stödet mot stadens bolag och miljöförvaltningen. För 2026 bedömer vi att ytterligare 1 miljoner kronor behövs för att finansiera fortsatt implementering i stadens förvaltningar av detta IT-stöd.

Det nya IT-stödet kommer tillgodose bolagssektorns behov av rapportering för CSRD, men även fungera som stöd för uppföljning av miljö- och klimatprogrammet, Gröna obligationer samt Klimatbudget.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Avlastar manuell rapportering i Excel och ger snabbare hantering och analys. Vi ser att förändringsinsatsen ger en tidsbesparing i staden om 90 h per år för 30 medarbetare och tidsbesparing på 800 h för en medarbetare. Summa omfördelningsnytta är 3500 h per år eller ca 2 årsarbetare som frigörs.
Finansiell nytta	Inga
Kvalitetsnytta	Ökad transparens gällande stadens miljöpåverkan och arbete inom hållbarhetsfrågor bör höja kvaliteten i allt stadens arbete på området.
Miljönytta	Ökad transparens gällande stadens miljöpåverkan och arbete inom hållbarhetsfrågor bör höja kvaliteten i allt stadens arbete på området.
Strategisk nytta	Möjliggör efterlevnad till lagkrav och ökar möjlighet att uppnå mål i stadens klimatplan 2021–2030. Vidare möjliggör förändringsinsatsen förbättrad uppföljning av stadens miljö- och klimatprogram.

Förändringen syftar till att staden får tillgång till ett ändamålsenligt verktyg för hållbarhetsinformation och hållbarhetsrapportering. De övergripande effektmålen är:

- Enkel, effektiv och kvalitetssäkrad uppföljning av stadens miljö- och klimatarbete
- Kvalitetssäkrade och beslutsunderlag för styrning av stadens miljöarbete
- Minskad administration och stöd i genomförandet.

Risker

Informationssäkerhetsrisker:

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Risk för att stadens samlade hållbarhetsinformation nyttjas av obehöriga personer i syfte att skada staden eller begå brott, exempelvis genom att förvaring av farliga kemikalier indirekt kan utläsas i systemet. Intraservice bedömer att risken för att detta händer är mycket låg.

Övriga risker:

Implementering kan ta längre tid än planerat trots att kundbehoven redan är stora på området och tidigare uttryckta av verksamheter i staden.

Nya och idag okända uppdrag på området i Stadens kommande budgetar riskerar att förändra kravbilden på IT-stödet, vilket ger en risk för att IT-systemet därmed inte möter aktuell kravbild hos stadens verksamheter.

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Samtliga förvaltningar och bolag

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal anställda

Tjänst

Ny bastjänst Stöd för hållbarhetsrapportering.

Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor

Utmaning förändringsinsatsen ska lösa

Chefer, HR-funktioner samt och medarbetare i stadens förvaltningar och bolag, avsätter idag väsentlig tid för att söka efter information inom HR-området. Stadens stora personalstyrka samt att HR-området omfattas av mycket administration har betydelse för mängden frågor, liksom stadens decentraliserade arbetssätt. HR-området är brett och genererar både enkla, ofta återkommande frågor men också mycket komplexa frågor. Detta sträcker sig från enskilda medarbetares frågor avseende exempelvis ledigheter, förmåner etcetera, specialisters behov av support i användning av IT-stöden, till stöd i och tolkning av lagar och avtal inom ämnesspecifika områden som exempelvis rehabilitering.

Sammantaget finns stort behov av att effektivisera området för att frigöra tid för berörda målgrupper för värdeskapande och strategiskt arbete, öka tillgängligheten och korta ledtider för målgrupper med behov av svar samt även bidra till ökad och mer jämn kvalitet av svaren. På sikt även bidra till en generell kompetenshöjning inom HR-området för berörda målgrupper.

Beskrivning av förändringsinsats

Intraservice avser att genomföra ett projekt med syfte att ta fram en chatbot för HR-frågor, som en av de första tillämpningarna inom ramen för stadens övergripande AI-satsning. Projektet kommer att genomföras i nära samarbete med Intraservices AI-team för att säkerställa en säker och skalbar implementation. Området är relativt nytt och den tekniska utvecklingen går mycket snabbt, inte

minst inom AI-området. Mot bakgrund av detta kommer projektet bland annat omfatta

- Identifiera teknisk lösning, dvs vilken plattform är lämplig.
- Identifiera vilken typ av ämnesområden/frågor som är lämpliga för en chatbot. Graden av komplexitet kommer att vara en kritisk aspekt.
- Identifiera alternativt skapa underlag, i.e. information, som chatboten ska använda, inklusive informationscykelhantering.
- Testleda och träna chatboten
- Ta fram ramverk för funktionalitet, inklusive avgränsning, regelstyrning etcetera.
- Identifiera hur förvaltning (av teknik respektive innehåll) av sådan ny funktionalitet ska säkerställas samt kostnaden som detta medför.

Pågående initiativ hos Intraservice kan innebära tydligare tekniska förutsättningar när vi kommer in i 2026.

Lösningen innebär ingen ökning i löpande förvaltningskostnad. Detta då lösningen kommer kunna effektivisera även Intraservices supportarbete vilket motsvarar eventuell tillkommande kostnad för att förvalta lösningen.

Potentiell nettonytta

Nytta	Beskrivning
Omfördelningsnytta	Avlastar framför allt chefer respektive HR-funktioner samt support för användarstöd IT-system men kan också frigöra tid för medarbetare. 10% tidsbesparing per HR-specialist då lösningen kan hantera och stödja i enklare frågor inom personalområdet. 300 HR-specialister är berörda och nyttan motsvarar 48 000 timmar/år
Finansiell nytta	Ingen
Kvalitetsnytta	Ökad tillgänglighet av information om personalfrågor Kortare ledtider för personalfrågor Jämnare och högre kvalitet i svaren
Miljönytta	Ingen
Strategisk nytta	Förändringsinsatsen bidrar till att utveckla verksamheten genom att öka utvecklingstakten av digitala lösningar som effektiviserar och förenklar administrativa processer inom HR-området. (Göteborgs Stads plan för kompetensförsörjning 2024–2026)

Risker

Nedan beskrivna risker omhändertas i kommande förändringsinsats.

Informationssäkerhetsrisker:

Genom att tillämpa AI på data utan tillräckliga kontrollfunktioner riskerar information spridas till obehöriga användare genom överdelning av data. Vi bedömer denna risk som medelstor. Sannolik åtgärd blir att implementera

tillräckliga kontrollfunktioner samt säkerställa att endast önskad data tillgängliggörs till chatbotten.

Övriga risker:

Utebliven samordning kring tekniken samt enhetligt och likartat arbetssätt.

Försening till följd av uteblivna alternativt försening av informationssäkerhetskrav för chatbot generellt respektive för frågeområdet.

Oklart hur väl den tekniken passar för den här typen av frågor. Frågor som kräver tolkning är mer komplex.

Generativ språkmodell skulle potentiellt kunna innebära dålig kvalitet på svar för tolkningsfrågor.

Resursbrist hos verksamheterna, som potentiellt kan behövas för att kvalitetssäkra chatbotens svar.

Otydlighet avseende gränssnitt mellan Intraservice och Stadsledningskontoret, till exempel vem har ansvar för vilka ämnesområden/frågor. Potentiellt resursbrist hos Stadsledningskontoret.

Beroende föreligger till förutsättningar för digital infrastruktur

Förslag på vilka verksamheter som ska finansiera förändringsinsatsen

Verksamheter som nyttjar tjänst Stöd i arbetet med löneadministration per 1 januari år 2026.

Förslag på vilken fördelningsnyckel som ska gälla för förändringsinsatsen

Antal lönespecifikationer

Tjänst

Kommer att beröra flertalet bastjänster inom tjänsteportfölj HR.

Övrigt

En chatbot går i linje med stadens riktlinje för digitalisering och kan bidra till ökad effektivisering hos stadens förvaltningar och bolag.

Beröring finns till förändringsinsatsen Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar, som beskrivs i början av kapitel 9 i denna rapport.

Pågående förändringsinsatser

Utöver i tabellen angivna nya förändringsinsatser finns tre förändringsinsatser avseende bastjänsterna som är pågående när vi kommer till 2026. Dessa är:

- Digitala anställningsavtal/överenskommelse om timlön
- Utveckla bevarandeplattform
- Tillgängliggöra styrande dokument

Digitala anställningsavtal

Intraservice avser att digitalisera anställningsavtal och överenskommelser om timlön. Detta innefattar att möjliggöra elektroniska underskrifter och livscykelhantering av digitala avtal och överenskommelser inom anställningsområdet.

Utveckla bevarandeplattform

Förändringsinsatsen går i linje med, och är en konsekvens av, den beslutade förändringen av tjänsten digitalt bevarande som beslutades 2022.

Förändringsinsatsen bidrar även till det uppdrag som ålagts tjänsten Stöd för digitalt bevarande genom beslut om avveckling av tjänsten LIS och införande av tjänsten Stöd för dokument- och ärendehantering. Tjänsten Stöd för digitalt bevarande utgör en av flera ersättningslösningar för tjänsten LIS.

Tjänsten syftar bland annat till att omhänderta den digitala information som enligt arkivlagen måste mellanarkiveras i väntan på vidare leverans till arkivmyndighetens "slutarkiv". Genom införandet av en bevarandeplattform ökar tjänstens kapacitet att ta emot och förvalta information som ska mellanarkiveras.

Tillgängliggöra styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument behöver en ny lagringsplats med kopplingar till både extern webb och interna digitala navet. Dagens tekniska lösning är under avveckling och kräver manuella moment. En ny lösning behöver stödja ett rollbaserat intranät men även stödja och effektivisera arbetsflödena generellt.

Angavs som ny tjänst i ÅA25 men huvudspåret i pågående utredning är att ta fram en generell publiceringslösning för informationsmängder som ska publiceras på web. Lösningen skulle i så fall kunna bli en tjänstekomponent i flera andra tjänster. Utredningen är inte klar till inlämnandet av ÅA26.

11 Tilläggstjänster

Gemensamma tjänster levererar följande tilläggstjänster varav de kursiverade föreslås bli bastjänster i denna årliga analys. Inga nya tilläggstjänster föreslås för 2026.

Kommunikation, ledning och styrning

Avancerat webenkätverktyg

Förvaltning av processkartor

Stöd vid grundläggande processarbete

Projektmetodik och projektverktyg

Projektmodeller

Projektmognadsanalys

Stöd för kemikalierregistrering

Stöd i arbete med riskhantering och kontroll

HR

Stöd i arbete med löpande medarbetarundersökningar

Ekonomi

Socialt inkasso

Krav och bidrag

12 Möjliga scenarion för bastjänster och digital infrastruktur 2026

Syftet med detta kapitel är att presentera möjliga alternativ till förändring av bastjänster och digital infrastruktur med fokus på 2026 i form av olika scenarion. Scenarierna grupperar de förändringsinsatser som beskrivits utförligare ovan i kapitel 9 och 10.

Intraservice presenterar i denna rapport tre olika scenarion. Det första är ett så kallat bas-scenarion som innehåller förändringsinsatser som inte går att välja bort. Utöver detta beskrivs scenariot Minskad administration samt scenariot Sänkta trösklar för digitalisering. För dessa båda scenarier beskrivs stadens verksamheters utmaningar och de möjligheter som scenariot skapar, konsekvenser om scenariot inte genomförs samt olika typer av beroenden.

Eftersom Intraservice föreslår att samtliga förändringsinsatser godkänns har vi även sist i detta kapitel listat ett gemensamt scenarion som innehåller förändringsinsatserna från både Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering.

12.1 Bas i samtliga scenarion

Basen i samtliga scenarion

År	2026	2027	2028
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur	1 150 167		
Total kostnad för förändringsinsats som syftar till lag, säkerhets och avtalsuppfyllnad	28 450	3 600	0
Summering	1 178 617		

Förändringsinsatser i bas-scenarion:

I enlighet med stadsledningskontorets anvisning för årlig analys innehåller Intraservices bas-scenarion de förändringsinsatser som syftar till att säkerställa IT-säkerheten, grundläggande funktioner i bastjänster och digital infrastruktur och avtalsefterlevnad, samt pågående förändringsinsatser som fortsätter in i 2026.

Nya förändringsinsatser:

- Systemstöd för hållbarhetsrapportering, CSRD
- Förstudie - Dokumenthantering i Office, H: och I:
- Stöd i avveckling av Domino

- Satsningar inom IT-säkerhet

Pågående förändringsinsatser:

- Etablera tjänst för Data warehouse
- Etablera application control
- Anpassning till nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud
- Digitala anställningsavtal/överenskommelse om timlön
- Utveckling bevarandeplattform
- Tillgängliggöra styrande dokument

12.2 Scenario Minskad administration

Förändringsinsatser som bygger scenariot

Förändringsinsats, ny och pågående som bygger scenariot	Benämning befintlig/ny bastjänst/digital infrastruktur	Kostnad för förändringsinsatsen
Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor	Stöd för löneadministration	1 400
Etablera tjänst för digital tjänstemannalegitimation	Eventuell tjänst digital tjänstemannalegitimation	3 300
Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur	Ej känt	12 000
Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar	Ej känt	12 600

Analys av scenariot minskad administration

I Göteborgs stads budget för 2025 eftersträvas en fortsatt minskning av administrativa arbetsuppgifter och kostnader genom digitalisering.

Scenariot linjerar väl med de strategiska målen i staden att minska administration genom att Intraservice genom de ingående förändringsinsatserna kommer att leverera verktyg för att minska behovet av administrativa arbetsuppgifter i stadens verksamheter.

Stadens verksamheters utmaningar och de möjligheter som scenariot skapar

Scenariot innebär möjlighet att minska administration och frigöra tid för flera användargrupper i staden som i stället kan användas för värdeskapande och verksamhetsspecifikt arbete i kärnverksamheten.

Inom HR-området finns stort behov av att effektivisera för att frigöra tid för berörda målgrupper för värdeskapande och strategiskt arbete, öka tillgängligheten och korta ledtider för målgrupper med behov av svar samt även bidra till ökad och mer jämn kvalitet av svaren.

Inloggning och signering är andra områden där administrationen kan minskas genom digitala lösningar.

Scenariot skapar direkt effektivisering och möjlighet till omfördelningsnyttor genom chatbot för HR-tjänster, men även möjliggörare som både staden och

Intraservice kan ha nytta av framåt för att fortsätta minska administration i staden genom övriga förändringsinsatser.

Scenariot skapar kvalitetsnyttor genom möjlighet till ökad IT-säkerhet, styrning och kontroll i identifiering kopplat till tjänst, roll och organisation. Centralisering och stordrift ger skalfördelar genom ökade möjligheter till samutnyttjande av resurser, licenser och hårdvara.

Konsekvenser om scenariot inte genomförs

Att inte genomföra scenariot skulle innebära att den minskade administration och den digitalisering som staden eftersträvar behöver ske på annat sätt. Att inte genomföra scenariot skulle även innebära att förutsättningar för verksamhetsspecifika AI-tillämpningar och möjliggörare i den digitala infrastrukturen försenas och blir mer kostsamma samt att stadens verksamheter själva tvingas driva förändringsinsatser kopplat till AI. Utan förändringsinsatsen ”Flexibilitet i finansiering av IT-utveckling” som finns i det här scenariot minskas också Intraservice förmåga att agera snabbt på trender och digital utveckling. Detta sammantaget innebär en stor risk för fragmentering av arkitektur och IT-miljö i staden, där decentraliserade lösningar och IT-miljöer skapar parallella tjänster och system och därmed högre kostnader för staden som helhet.

Beroenden

Det finns stora beroenden mellan tjänsternas förvaltningskostnad och det utvecklingsarbete som görs i förändringsinsatser. Tjänsternas förvaltningskostnad måste ha utrymme för att ta emot och förvalta det som utvecklas både i förändringsinsatser och i vidareutveckling inom befintlig tjänst. Om den möjligheten inte ges riskerar förändringsinsatserna att bli verkningslösa.

För att uppnå effekthemtagning krävs att verksamheterna i staden bedriver egen verksamhetsutveckling för att identifiera processer och förändra arbetssätt.

För att scenariot skall kunna bidra till större effekthemtagning i verksamheternas implementationsprojekt är beroende av flera av de förändringsinsatser som fortsätter in i 2026 och som återfinns i bas-scenariot. Exempel på dessa är Etablera tjänst för data warehouse samt Etablera application control.

Utveckling av praxis för användande av AI inom offentlig sektor så som AI Act och regelverk kring informationssäkerhet kan komma att påverka scenariot. Nationella satsningar på AI inom offentlig sektor och hur dessa faller ut kan också komma att påverka scenariot och utvecklingen av de satsningar som ingår.

Summering för scenario Minskad administration

Ar	2026	2027	2028
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur	1 150 167		
Total kostnad för förändringsinsatser som syftar till lag, säkerhets och avtalsuppfyllnad	28 450	4 600	0
Total kostnad för pågående förändringsinsats inom scenariot	0	0	0
Total kostnad för föreslagna förändringsinsats/nya bastjänster/digital infrastruktur i scenariot	13 800	11 500	4 000

Påverkan på förvaltningskostnaden för bastjänster/digital infrastruktur i tkr (plus eller minus)	0	1 000	4 500
Summering	1 192 417		
Beräknad/ potentiell nettonytta för de kommande 6 åren, fyll i totalt belopp	Inom detta scenario har Intraservice enbart kunnat räkna på potentiella nyttor avseende förändringsinsatsen Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor. Denna beräknas kunna ge frigjord arbetstid motsvarande 72 mkr för staden under de kommande sex åren.		

12.3 Scenario Sänkta trösklar för digitalisering

Förändringsinsatser som bygger scenariot

Förändringsinsatser, nya och pågående som bygger scenariot	Benämning befintlig/ ny bastjänst/digital infrastruktur	Kostnad för förändringsinsatser
Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur inom digital infrastruktur	Ej känt	5 600
Konsultation -Verksamhetsstöd för digitalisering	Ej känt	900
Etablera tjänst för kravkatalog	Ej känt	1 200
Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365	Office 365	1 000
Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur	Ej känt	12 000
Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar	Ej känt	12 600

Analys av scenario Sänkta trösklar för digitalisering

Stadens behov av att effektivisera ökar, samtidigt som ny teknik och digitala möjligheter utvecklas snabbt. För att stödja detta måste Intraservice utöka sin portfölj av tjänster och bättre anpassa dem till verksamheternas digitaliseringsbehov.

Med Intraservice scenario "Sänkta trösklar för digitalisering" avser Intraservice etablera stöd till förvaltningar och bolag för att hjälpa staden att brygga mellan sin verksamhetsutveckling och användande av Intraservice möjliggörare för digitalisering. För att lyckas med verksamhetsutveckling genom digitalisering behöver olika kompetensområden samarbeta på nya sätt för att nå stadens mål.

Genom att Intraservice tar ytterligare steg och närmar sig verksamheternas behov av digitalisering och börjar erbjuda mjuka tjänster och paketering av kundunika behov i befintliga leveranser kan Intraservice agera i kittet mellan de verksamhetsspecifika behoven och de digitala tjänsterna.

Scenariot syftar till att sänka trösklarna för digitalisering med fokus på att öka möjligheten för stadens verksamheter att dra nytta av automationstjänster, data som

strategisk resurs och AI. Det handlar om att utveckla digital infrastruktur, arbetssätt och kompetens som möter stadens behov av effektivisering och innovation.

Stadens verksamheters utmaningar och de möjligheter som scenariot skapar

Många av stadens verksamheter har svårt att hitta rätt resurser och kompetens för att driva sin digitalisering. Med scenariot "Sänkta trösklar för digitalisering" avser Intraservice etablera stöd till förvaltningar och bolag för att hjälpa staden att brygga mellan sin egen verksamhetsutveckling och användandet av Intraservice möjliggörare för digitalisering. Exempel kan vara stöd i behovsanalys för att automatisera processer. För att lyckas med verksamhetsutveckling genom digitalisering behöver olika kompetensområden samarbeta på nya sätt för att nå stadens mål.

Intraservice har under flera år byggt upp en teknisk grund och tjänster inom digital infrastruktur som möjliggör digitalisering. För att ta nästa steg och stödja staden i dess digitaliseringsresa ser Intraservice behov av utökat stöd i beställning och nyttjande av befintliga tjänster och tekniker, snarare än utökad teknik.

Konsekvenser om scenariot inte genomförs

Att inte genomföra scenariot innebär att det glapp som finns mellan Intraservices befintliga tjänster och verksamheternas förmåga att nyttja dessa möjliggörare för digitalisering kvarstår. Detta innebär i sin tur att de möjliggörare för digitalisering som Intraservice levererar inte nyttjas till fullo och att stadens verksamheter går miste om potentiell effekthemtagning.

Staden har behov av gemensamma generella resurser och om dessa resurser centraliseras kan kompetens och resurser optimeras. Detta innebär även att kunskap och kompetens om stadens verksamheter och processer behålls inom staden. Om detta i stället köps på stan kommer mycket kompetens och kunskap gå förlorad i längden och varje ny insats kommer ta mer resurser i anspråk och riskera att lösningar som implementeras inte blir en del av stadens arkitektur och tjänste-ekosystem på ett effektivt sätt.

Om scenariot inte genomförs kommer stadens verksamheter att tvingas att själva driva förändringsinsatser kopplat till AI och sammanhållna leveranser. Utan insatsen "Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur" som finns i det här scenariot minskas också Intraservice förmåga att agera snabbt på trender och digital utveckling. Detta sammantaget innebär en stor risk för fragmentering av arkitektur och IT-miljö i staden, där decentraliserade lösningar och IT-miljöer skapar parallella tjänster och system och därmed högre kostnader för staden som helhet.

Detta ligger inte i linje med stadens intentioner med verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Detta medför också risker för informations- och datasäkerhet och därmed att stadens digitala infrastrukturmiljö blir mer sårbar.

Beroenden

Förändringsinsatserna i bas-scenariot är en förutsättning för genomförande av flera av detta scenarios förändringsinsatser. Även underliggande infrastruktur och teknik behöver utvecklas för att möta utveckling av AI och fortsatt automatisering. Exempel på påverkan och beroende är den pågående förändringsinsatsen Etablera

tjänst för Data warehouse som kommer att möjliggöra användande av data som strategisk resurs för beslutfattande.

Utveckling av praxis för användande av AI inom offentlig sektor så som AI Act och regelverk kring informationssäkerhet kan komma att påverka scenariot.

Nationella satsningar på AI inom offentlig sektor och hur dessa faller ut kan också komma att påverka scenariot och utvecklingen av de satsningar som ingår.

Gränssnittet mellan Intraservice och stadens verksamheter är ibland otydligt, detta har en negativ påverkan på de tjänster Intraservice levererar och på vilken förmåga verksamheterna själva behöver ha. Scenariot syftar till att förtydliga gränssnittet vilket bör ha positiv effekt på många tjänster och på behovet av specifik kompetens i verksamheterna. Vi får inte samma utväxling och den ökade digitalisering som eftersträvas om vi inte kan skapa dessa mellanrumstjänster som agerar kittet mellan teknik och verksamhetsbehov.

Det finns stora beroenden mellan tjänsternas förvaltningskostnad och det utvecklingsarbete som görs i förändringsinsatser. Tjänsternas förvaltningskostnad måste ha utrymme för att ta emot och förvalta det som utvecklas både i förändringsinsatser och i vidareutveckling inom befintlig tjänst. Om den möjligheten inte ges riskerar förändringsinsatserna att bli verkningslösa.

Summering för scenario 2

Ar	2026	2027	2028
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur	1 150 167		
Total kostnad för förändringsinsatser som syftar till lag, säkerhets och avtalsuppfyllnad	28 450	4 600	0
Total kostnad för pågående förändringsinsats inom scenariot			
Total kostnad för föreslagna förändringsinitiativ/nya bastjänster/digital infrastruktur i scenariot	16 200	13 100	4 000
Påverkan på förvaltningskostnaden för bastjänster/digital infrastruktur i tkr (plus eller minus)	0	2 000	8 500
Summering	1 194 817		
Beräknad/ potentiell nettonytta för de kommande 6 åren, fyll i totalt belopp	Ej möjligt att beräkna.		

12.4 Scenario Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering

Förändringsinsatser som bygger scenario 3

Förändringsinsatser, nya och pågående som bygger scenariot	Benämning befintlig/ny bastjänst/digital infrastruktur	Kostnad för förändringsinsatser
Etablera utökat beställarstöd för komplexa leveranser av digital infrastruktur inom digital infrastruktur	Ej känt	5 600

Konsultation -Verksamhetsstöd för digitalisering	Ej känt	900
Etablera tjänst för kravkatalog	Ej känt	1 200
Etablera tjänst för drift av kundunika tillämpningar inom Office 365	Office 365	1 000
Flexibilitet i finansiering av behov inom digital infrastruktur	Ej känt	12 000
Etablera infrastruktur och arbetssätt för AI-tillämpningar	Ej känt	12 600
Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor	Stöd för löneadministration	1 400
Etablera tjänst för digital tjänstemannalegitimation	Eventuell tjänst digital tjänstemannalegitimation	3 300

Analys av scenario 3

Intraservice föreslår nya förändringsinsatser som styr mot kommunfullmäktiges mål om minskad administration och ökad takt i digitaliseringen. Scenarierna *Minskad administration* samt *Sänkta trösklar för digitalisering* pekar ut varsin viktig strategisk riktning för stadens digitalisering och innehåller förändringsinsatser som bidrar till denna riktning. Intraservice rekommenderar att samtliga scenarier genomförs. Detta scenario utgörs därför av båda föregående scenarios och innehåller samtliga nya förändringsinsatser som inte ligger i scenario Bas. Analys och beskrivning av detta scenario framgår av avsnitten ovan.

Summering för scenario 3

År	2026	2027	2028
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur	1 150 167		
Total kostnad för förändringsinsatser som syftar till lag, säkerhets och avtalsuppfyllnad	28 450	4 600	0
Total kostnad för pågående förändringsinsats inom scenariot			
Total kostnad för föreslagna förändringsinsats/nya bastjänster/digital infrastruktur i scenariot	19 700	14 300	4 000
Påverkan på förvaltningskostnaden för bastjänster/digital infrastruktur i tkr (plus eller minus)	0	3 000	9 500
Summering	1 198 317		
Beräknad/ potentiell nettonytta för de kommande 6 åren, fyll i totalt belopp	Inom detta scenario har Intraservice enbart kunnat räkna på potentiella nyttor avseende förändringsinsatsen Artificiell intelligens för personalstöd – Chatbot för HR frågor. Denna beräknas kunna ge frigjord arbetstid motsvarande 72 mkr för staden under de kommande sex åren.		