

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2025-02-24

Diarienummer 0467/24

**Handläggare**

Ylva Waller Wridell

Avdelningschef Kund och servicecenter

Telefon: 031-368 65 49

E-post: ylva.wridell@intraservice.goteborg.se

## Årlig analys av digital utveckling och förvaltning inför budget 2026

### Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice:

1. Förvaltningens förslag till rapport för Årlig analys av digital utveckling och förvaltning beslutas i enlighet med bilagor
2. Beslutet fattas med omedelbar justering

### Sammanfattning

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning är de tre tjänsteleverantörerna anvisade att redovisa en rapport med en årlig analys.

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 kunder inom kommunkoncernen under 2026.

Förvaltningens bedömning är att Göteborgs Stad bör prioritera att genomföra samtliga föreslagna scenarion.

Rapporten Årlig analys består av följande delar

- Kommentar till förvaltningskostnad befintlig digital infrastruktur och bastjänster
- Förslag till nya tjänster som kommer att lanseras 2026
- Förslag på ändrad kategorisering av tjänst
- Förslag på ändrade fördelningsnycklar i befintliga tjänster
- Förslag på avveckling av tjänst
- Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2026
- Förslag på nya förändringsinsatser med start 2026

- Möjliga scenarion för bastjänster och digital infrastruktur 2026
- Bilagor med kostnadsfördelning per tjänst, kostnadsfördelning per kund samt summering av verksamheternas behov

## **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Rapporten föreslår ett ekonomiskt underlag för att skapa förutsättningar för Göteborgs Stads verksamheter att öka digitaliseringen och på det sättet säkerställa möjlig effektivisering. Föreslagna scenarion ska ses som investeringar kopplat till Göteborgs Stads digitala utveckling och förvaltning. Förvaltningens förändringsinsatser möjliggör nyttor för staden, där realisering av nyttor till största del ligger i kundernas verksamheter.

## **Bedömning ur ekologisk dimension**

Intraservice tjänsteportfölj stödjer en omställning mot ett mer hållbart samhälle. Detta sker exempelvis genom att tillhandahålla lösningar för automation, bättre utnyttjande av resurser och strategisk användning av data och artificiell intelligens. Enligt World Economic Forum kan 70 procent av hållbarhetsmålen i Agenda 2030 bli möjliga genom digitalisering med uppkopplade produkter, AI och automation. Rapporten innehåller förslag på nya förändringsinsatser som syftar till att stödja Göteborgs Stad med enhetlig uppföljning av stadens miljö- och klimatarbete och som i sin tur kan bidra till effekter på stadens arbete inom området.

## **Bedömning ur social dimension**

Utvecklingen av gemensamma tjänster och digital infrastruktur har en positiv effekt utifrån den sociala dimensionen genom att öka tillgänglighet, inkludering, delaktighet, effektivitet och på det sättet skapa nya möjligheter för invånarna. Intraservice har en indirekt påverkan genom tjänster som skapar förutsättning för andra förvaltningar och bolag att utföra sitt uppdrag gentemot invånarna. Det är viktigt att arbetet med digitalisering genomförs med hänsyn till olika behov och förutsättningar för att säkerställa att alla invånare gynnas av utvecklingen.

## **Samverkan**

Ärendet samverkas med de fackliga organisationerna i FSG 2025-02-27.

## **Bilagor**

1. Årlig analys av digital utveckling och förvaltning
2. Bilaga 1 till Årlig analys
3. Bilaga 2 till Årlig analys - Kostnad per kund
4. Bilaga 3 till Årlig analys - Verksamheternas behov

## Ärendet

Förvaltningen redovisar rapporten Årlig analys för inlämning enligt stadens anvisningar. Rapporten ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast den 7 mars och ärendet föreslås därför att beslutas med omedelbar justering.

## Beskrivning av ärendet

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning gäller från 2023. Göteborgs Stads tre tjänsteleverantörer är anvisade att redovisa en rapport med en årlig analys. Rapporten redovisas i uppföljningssystemet Stratsys under mars månad med rapportering till strategisk samordningsgrupp.

Under 2025 levererar Intraservice tjänster för 1,5 miljarder kronor till Göteborgs Stads förvaltningar och bolag. Årlig analys är avgränsad till att omfatta bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur för kunder inom kommunkoncernen. Därmed exkluderas direktförsäljning, verksamhets specifika tjänster, specialisttjänster, tilläggstjänster samt försäljning till övriga tjänsteleverantörer i denna rapportering. Från och med 2026 redogörs för vilka tilläggstjänster som levereras, dock inte några kostnader kring dessa.

Rapporten beskriver nämnden för Intraservices bedömda kostnadsram för förvaltning och utveckling av de bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur som Intraservice föreslår att leverera till kunder inom kommunkoncernen under 2026. Förvaltningens förslag grundas i de behovsdialoger som löpande förs med kunderna i Göteborgs Stads verksamheter. Förslaget läggs fram i form av två scenarier, vars gemensamma kostnadsbas utgörs av förvaltningskostnaden för tjänsterna samt ett bas-scenario med förändringsinsatser som inte är möjliga att välja bort. Scenarierna skiljer sig åt genom vilken utveckling som föreslås i respektive scenario.

Leveransen av tjänsterna från Intraservice utgör väsentligt och kritiskt stöd för Göteborgs Stads kärnverksamheter och deras digitalisering i syfte att möta behoven hos boende, besökare och näringsliv. Göteborgs Stads 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 bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur stort värde för stadens kärnverksamheter.

Genom de föreslagna scenarierna fortsätter Intraservice att leverera enligt grunduppdraget och bidrar till digitalisering i staden, säkerställer robust digital infrastruktur och levererar gemensamma bastjänster. Scenarierna innehåller också förslag på förändringsinsatser som syftar till att etablera stöd till förvaltningar och bolag för att hjälpa staden att brygga mellan sin verksamhetsutveckling och användande av Intraservices möjliggörare för digitalisering. Ytterligare förändringsinsatser skapar möjlighet till minskad administration i Göteborgs stads verksamheter, förbättrad informationssäkerhet och dataskydd, ökad skalbarhet och konsolidering av gemensamma IT-system samt möter nya lagkrav.

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 utveckling inom befintlig tjänst. Om den möjligheten inte ges riskerar förändringsinsatserna att bli verkningslösa.

I rapporten beskrivs anledningar till förändringar i tjänsternas förvaltningskostnader. Viktiga innovativa förändringsinsatser för digitalisering som ligger inom scenarierna, exempelvis med

Artificiell Intelligens (AI), är beroende av att utveckling också sker i befintliga tjänster. Denna utveckling möjliggör att den digitala infrastrukturen fungerar väl som helhet.

Intraservices tjänsteleverans styrs långsiktigt av vårt reglemente men även av andra politiska beslut som fattas varje år. Ett sådant exempel är Göteborg Stads budget 2025 som innehåller uppdrag som medför behov av förstärkning av vissa tjänster vilket påverkar förvaltningskostnaden.

### Kostnader 2026

I rapporten bedöms förvaltningskostnaden uppgå till 1150,2 miljoner kronor. Detta innebär en förändring av de samlade förvaltningskostnaderna om 58,5 miljoner kronor i förhållande till budget 2025.

I tabellen nedan beskrivs förändring i förvaltningskostnaden för 2026 avseende befintlig leverans samt tillkommande förvaltningskostnader för nya tjänsteleveranser och ökade volymer.

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. Förändringen av förvaltningskostnaden beror på inrättandet av nya tjänster, ökad efterfrågan av befintliga tjänster samt lönejustering.

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

Rapporten innehåller också förslag på förändringsinsatser som har grupperats i olika scenarios. Enligt instruktion från stadsledningskontoret ska förändringsinsatser som syftar till att säkerställa IT-säkerheten, grundläggande funktioner i bastjänster och digital infrastruktur samt avtalsefterlevnad ingå i basen i varje scenario. Scenario Bas innehåller därför de förändrings-

<sup>1</sup> 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.

insatser som inte går att välja bort samt de redan pågående förändringsinsatserna. Övriga förändringsinsatser har grupperats i valbara scenarios.

I rapporten beskriver förvaltningen två scenarier, Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering. Förvaltningens rekommendation är att båda dessa scenarion genomförs.

Tabellen nedan visar kostnaderna för pågående förändringsinsatser samt de förändringsinsatser som föreslås för 2026.

<b>Total kostnad förändringsinsatser 2026</b>	<b>Kostnad 2026 i mkr</b>
Pågående förändringsinsatser i Bas-scenario	13,95
Nya förändringsinsatser 2026 i Bas-scenario	12,5
Nya förändringsinsatser 2026 i scenario Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering	19,7
<b>Total kostnad pågående och nya förändringsinsatser</b>	<b>46,15</b>

Tabellen nedan visar de totala kostnader som föreslås i Årlig analys 2026, 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.

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

Underlag som redovisas i detta ärende, som underlag för budgetberedning 2026, är exklusive uppräkningsindex för 2026. Detta uppräkningsindex fastställs av kommunfullmäktige vid budgetbeslut under kvartal 4, 2025. Den indexuppräkningsindex som årligen tilldelas Intraservice av staden är oftast lägre än avtalade indexuppräkningsindex med leverantörer. Detta medför risk för ökade leverantörskostnader utöver angiven förvaltningskostnad.

I årlig analys 2026 har Intraservice däremot räknat med en årlig lönejustering på 3% för all personal motsvarande 12,8 miljoner kronor.

## **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att man följt anvisningen för rapportering och belyst de delar som är viktiga för att Strategisk samordningsgrupp ska kunna ge rekommendationer till fortsatt budgetberedning. Underlaget beskriver Göteborgs Stads behov samt förutsättningar för fortsatt utveckling och ökad digitalisering för stadens verksamheter.

Förvaltningen ser ett fortsatt ökat behov av digitalisering hos Göteborgs Stads förvaltningar och bolag, för att kunna möta de utmaningar som staden står inför kopplat till bland annat kompetensförsörjning, miljö och klimat samt utifrån ett ekonomiskt perspektiv på grund av inflation och ränteläge. Den osäkerhet som råder både geopolitiskt och i vårt samhälle medför också att kraven på tillgänglighet och säkerhet i tjänsteleveransen ökar.

Förvaltningen bedömer att det område som tydligast och med störst nyttoeffekt skapar förutsättningar att möta dessa utmaningar, är att ta tillvara möjligheterna med digitaliseringen och specifikt området kring automation och artificiell intelligens (AI). Scenarierna innehåller därför förslag på förändringsinsatser som syftar till att möjliggöra ökad automatisering i Göteborgs Stads verksamheter, förbättrad informationssäkerhet och dataskydd samt initiativ som syftar till att möta nya lagkrav.

Förvaltningens förslag skapar också förutsättningar att genomföra de uppdrag som nämnden för Intraservice fått från kommunfullmäktige samt stadens långsiktiga plan för digitalisering.

Intraservices bedömning att Göteborgs Stad bör prioritera att genomföra båda de föreslagna scenarierna Minskad administration och Sänkta trösklar för digitalisering.

Carina Helgesson Björk  
Avdelningschef Kund- och servicecenter

Peter Söderström  
Förvaltningsdirektör