



Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Befintliga bastjänster och digital infrastruktur	3
1.1	Genomförd effekthemtagning.....	3
1.2	Status konsolidering	3
1.3	Portföljanalys	4
1.4	Pågående förändringsinsatser	4
2	Förslag på nya förändringsinsatser	9
2.1	Framåsyftande portföljanalys	9
2.2	Förslag på nya förändringsinsatser	9
3	Kostnader och fördelningsnycklar.....	22
3.1	Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026.....	22
3.2	Förslag justering av fördelningsnycklar	24
4	Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur	25

1 Befintliga bastjänster och digital infrastruktur

1.1 Genomförd effekthemtagning

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag

Leverantörens analys

Enligt anvisning ska nämnden för demokrati och medborgarservice inte rapportera här då nämnden för demokrati och medborgarservice inte var leverantör av gemensamma digitala tjänster 2022.

1.2 Status konsolidering

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
Extern service och kommunikation		Bolagen	
Öppna data		Bolagen	
Demokratistärkande metoder och verktyg		Bolagen	

Leverantörs analys

Samtliga av Göteborgs Stads förvaltningar ställer sig bakom att teckna avtal med förvaltningen för demokrati och medborgarservice gällande nämndens bastjänster. Inga beslut om avsteg från stadens nämnder finns kring nämnden för demokrati och medborgarservice bastjänster.

I tidigare finansieringsmodeller för nämndens tjänster, som gällde till och med år 2022, ingick finansiering från stadens styrelser för samordning och utveckling av stadens externa digitala kanaler (bland annat goteborg.se). Samtliga styrelser betalade dock inte för detta uppdrag. I förvaltningen för demokrati och medborgarservice underlag till stadsledningskontoret inför budgetförutsättningar 2023 står det därför att kostnaden för de bastjänster som demokrati och medborgarservice ska leverera från och med 2023 endast fördelas mellan stadens

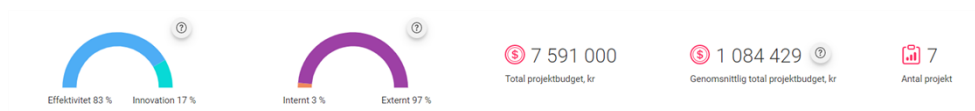
nämnder. Detta för att undvika risken att nämnden för demokrati och medborgarservice skulle gå in med en underfinansiering i den nya styrmodellen om styrelser fortsatt att inte betala. Det hade i sin tur kunnat tvinga demokrati och medborgarservice att justera nämndernas kostnader och på så sätt försvårat deras budgetplanering.

Förvaltningen för demokrati och medborgarservice kommer under 2023 möta stadens bolag för att se över hur deras anslutning till tre av nämndens bastjänster ska se ut.

Vad gäller bastjänsten Göteborg Stads kontaktcenter beslutade kommunfullmäktige 2012 att införandet av kontaktcenter omfattade stadens nämnder. Efter avstämning med stadsledningskontoret ser förvaltningen därför att styrelser inte i nya styrmodellen ska omfattas av bastjänsten Göteborg Stads kontaktcenter. Ifall till exempel den strategiska samordningsgruppen skulle se annorlunda på denna fråga behöver detta hanteras inför 2024.

1.3 Portföljanslys

Leverantörens analys



De projekt som finns i PIOS som rör nämnden för demokrati och medborgarservice bastjänster är pågående och tidigare beslutade projekt.

Det största projektet av de som ligger inlagda i PIOS är projekt Revidering goteborg.se, som drivs av demokrati och medborgarservice tillsammans med stadsledningskontoret.

De andra projekten som ligger i PIOS är de som fanns beslutade i tjänsteplan kommunikation för 2023 och de är:

- Utveckling kalendarium.goteborg.se
- Vidareutveckla serviceguiden
- Karta som kommungemensam tjänst
- Utveckling av stadens digitala demokrati
- Åtkomst för redaktörer till Mina sidor
- Möjlighet för servicevägledare att se e-tjänster
- Utveckling av stadens digitala demokrati

Det finns inte framtagna effektmål för alla projekt därför blir inte mätarna Effektivitet-Innovation och Internt-Externt helt rättvisande.

Den totala projektbudgeten på 7 591 tkr i bilden ovan innehåller projektkostnader även för 2022.

1.4 Pågående förändringsinsatser

Pågående förändringsinsats 1	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Göteborgs Stads kontaktcenter och stadens digitala infrastruktur (grundtelefoni)

Namn på förändringsinsats	Ny helhetslösning för telefoni med serviceärendesystem och NKI-lösning.
Effekt mål	
Projektmål	Intraservice ansvarar för stadens digitala infrastruktur där bland annat telefoni ingår. Enligt tidigare modell har staden beslutat om en ny helhetslösning för telefoni med serviceärendesystem och NKI-lösning (nöjd kund index). Dessa förändringar i den digitala infrastrukturen kommer att påverka och utveckla bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter då göteborgare får möjlighet att enklare följa sitt ärende. NKI-lösningen i systemet kommer att innebära nya möjligheter till servicemätningar. Syftet med projektet är en höjd kvalitet men kan också innebära en ökad kostnad för bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter.
Tidplan	Upphandling pågår och det tekniska införandet planeras ske under hösten 2023. Införandet kommer att fortsätta under 2024.
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 2	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Revidering goteborg.se
Effekt mål	<ul style="list-style-type: none"> • Besökare hittar efterfrågat innehåll. • Besökaren förstår informationen den möter. • Ökad användning av e-tjänsterna. • goteborg.se ska få besökarna mer intresserade av att jobba för Göteborgs Stad • Genom att hjälpa användare att själva hitta svaren på sina frågor kan vi öka andelen relevanta kontakter med kommunen. • En webbplats som är tillgänglig för alla.
Projektmål	Goteborg.se är den första naturliga kontaktytan för information om stadens tjänster och service. Goteborg.se levererar enkel, effektiv, efterfrågad, säker och trygg information och kommunikation samt service. Goteborg.se är dynamisk för att snabbt och hållbart kunna anpassas till förändringar.
Tidplan	Lansering version 1.0 av reviderade goteborg.se sker 28 mars 2023, därefter fortsätter projektet med ytterligare utveckling under hela 2023.
Kommentar avvikelser	Lansering av version 1.0 är försenad och skulle ha skett 5 december 2022, men är framflyttad till 28 mars 2023.

Pågående förändringsinsats 3	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation

Namn på förändringsinsats	Utveckling av kalendarier
Effektmål	<p>Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet.</p> <p>Medborgarnytta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det blir enklare att söka och hitta aktiviteter nära dig i kalendarier • En uppskattad funktion och hygienfaktor är att kunna spara en aktivitet i din kalender. • Mindre klimatpåverkan då du hittar aktiviteter i ditt närområde • Ökat inflytande och delaktighet. • Det blir lättare att hitta aktiviteter. <p>Verksamhetsnytta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lättare att nå din målgrupp. • Mindre dubbelarbete om du kan exportera från kalendarier direkt till tryck eller skrivare. - Standardbilder gör det möjligt att publicera aktiviteter snyggt och snabbt även om du inte har en bra bild. Besökarna tycker att det går att hitta relevanta aktiviteter utifrån intresse/behov
Projektmål	Det ska vara enklare för medborgarna att hitta relevanta aktiviteter och kalendarier ska vara enkelt att administrera och liten risk att göra fel för redaktörerna.
Tidplan	Påbörjas under 2023, ser fortsatta behov av utveckling under 2024.
Kommentar avvikelser	För 2023 finns 264 tkr avsatta. Budget kommer inte att räcka för samtliga behov av utveckling. Därför ser vi att utveckling kommer att behöva fortsätta även 2024 och behöver finansiering

Pågående förändringsinsats 4	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Utveckling av serviceguiden
Effektmål	<p>Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet.</p> <p>Nyttor för boende, besökare, företagare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • större chans att upptäcka förändring i en service • bättre kvalitet på informationen höjer förtroendet och nöjdheten hos göteborgarna • djupare information om service och närliggande service förbättrar upplevelsen för boende, besökare och företagare och underlättar för dem att fatta relevanta beslut. <p>Nyttor för redaktörer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • robustare verktyg som tar höjd för individuella misstag och underlättar administrationen.
Projektmål	Enklare att hitta kontaktuppgifter eftersom det är det mest efterfrågade innehållet på goteborg.se.

Tidplan	Våren 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 5	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Möjlighet för servicevägledare att se e-tjänster.
Effektmål	<p>Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet.</p> <p>När medborgaren kontaktar servicevägledare på kontaktcenter och behöver hjälp med en specifik digital tjänst kan servicevägledare på Göteborgs Stads kontaktcenter ge korrekt och tydlig service.</p> <p>En indirekt nytta är att staden uppfattas som professionell med god kunskap om vilka tjänster som den erbjuder. Minskat antal felaktiga eller ej komplett ifyllda ärenden till stadens verksamheter ger snabbare och effektivare hanteringen av ärendena.</p>
Projektmål	Enklare för servicevägledare att guida medborgare och företagare i de digitala tjänster som Göteborgs Stad erbjuder.
Tidplan	Under hösten 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 6	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Möjlighet för redaktörer att ändra texter under Mina sidor
Effektmål	<p>Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet.</p> <p>Genom att göra det möjligt för redaktörer att ändra redaktionella texter på Mina sidor blir hanteringen av mindre förändringar mer resurseffektiv. När man kan göra snabba ändringar utifrån behov kan servicen ut mot medborgarna förbättras med kort varsel.</p>
Projektmål	Möjliggöra för redaktörer att ändra redaktionella texter på Mina sidor på goteborg.se
Tidplan	Under 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 7	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Karttjänst
Effektmål	<p>Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet.</p> <p>Boende, besökare och företagare ska kunna hitta viss information i en karta. Göteborgs stad har en effektiv förvaltning av en karttjänst som kan användas inom alla digitala tjänster som staden erbjuder.</p>
Projektmål	<p>Göteborgs Stad ska ha en samordnad karttjänst i staden som säkerställer god kvalitet och service till boende, besökare och företagare.</p> <p>Karttjänsten kommer att innebära förändring av innehållet i bastjänsten Extern service och kommunikation samt en ökad kostnad för tjänsten.</p>
Tidplan	Under 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 8	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Demokratistärkande metoder och verktyg
Namn på förändringsinsats	Införande av digital demokratiplattform
Effektmål	Att tillhandahålla en ändamålsenlig digital plattform för olika processer för medborgarinflytande. Det ska finnas en gemensam plattform och som respektive förvaltning eller bolag kan använda för sitt demokratiarbete. Göteborgs Stad får en samlad kunskap kring olika behov och förslag som kommer från medborgare.
Projektmål	Att tillhandahålla en ändamålsenlig digital plattform för olika processer för medborgarinflytande. Det ska finnas en gemensam plattform och som respektive förvaltning eller bolag kan använda för sitt arbete. Plattformen ska vara byggd med öppen källkod. Plattformen ska kunna ge stöd åt olika processer som till exempel medborgar- och boendebudget, medborgardialoger och medborgarpaneler.
Tidplan	Under 2023
Kommentar avvikelser	En utredning av tilltänkt plattform utifrån GDPR och arkiveringsfrågor görs under 2023, om den skulle visa på att vi inte kan använda plattformen kan införandet försenas.

2 Förslag på nya förändringsinsatser

2.1 Framåtsyftande portföljanslys

Leverantörens analys

Enligt anvisning ska nämnden för demokrati och medborgarservice inte rapportera här.

2.2 Förslag på nya förändringsinsatser

Föreslagen förändringsinsats 1	
Namn på förändringsinsats	Utvecklad funktionalitet på goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	<ul style="list-style-type: none">• Fortsatt utveckling av kalendarier• Förbättrad krisfunktionalitet• Förbättring av sökfunktionen• Utveckla enhetssidorna• Utveckla synpunktshantering och felanmälan• Samla e-tjänster som idag finns i separata verksamhetssystem under Mina sidor• Eventuell utveckling utifrån restlista från projektet Revidering goteborg.se
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	En modern och effektiv webbplats
Effektmål	<ul style="list-style-type: none">• Besökare hittar efterfrågat innehåll.• Besökaren förstår informationen den möter.• En webbplats som är tillgänglig för alla.
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	JA
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	

Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre påverkan
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre påverkan
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Ekonomisk del	
Total projektbudget samt påverkan förvaltningskostnad år 2024, 2025, 2026 eller senare	3000 tkr Utvecklingen av befintlig funktionalitet kommer inte att påverka förvaltningskostnaderna. Finns en osäkerhet i om förbättringen av sökfunktionen kommer att innebära en påverkan på förvaltningskostnaden. Detta kommer utredningen som görs under 2023 att visa. Det kan också finnas eventuell påverkan på förvaltningskostnaden utifrån restlistan, vad som kvarstår från projektet Revidering goteborg.se.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 2	
Namn på förändringsinsats	Tillståndsguider för företagare
Strategisk del	

Behovsbeskrivning	I Handlingsplan 2 för 2022 – 2023, Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program, finns en aktivitet om att ta fram tillståndsguider för företag för att underlätta deras kontakter med kommunen. Under 2023 görs en utredning och kravställning och under 2024 är planen att påbörja utveckling av en tillståndsguide.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Göra det enklare för företagare att hitta de e-tjänster de behöver för att söka olika tillstånd.
Effektmål	<ul style="list-style-type: none"> • Nöjdare företagare • Minskat antal onödig efterfrågan till kontaktcenter från företagare som ska söka olika tillstånd.
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	JA
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Handlingsplan 2 för 2022 – 2023, Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023

Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Ekonomisk del	
Total projektbudget	300 tkr Påverkan på förvaltningskostnaden kan i dagsläget inte bedömas, beror på vilken teknisk lösning som beslutas.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Leverantörens analys

Nämnden för demokrati och medborgarservice är leverantörer av gemensamma digitala tjänster från 2023 och därför har inga strukturerade kunddialoger inom den nya styrmodellen för nämndens tjänster genomförts ännu. Förvaltningen för demokrati och medborgarservice kommer att etablera kundforum under 2023.

Extern service och kommunikation

De av förvaltningen för demokrati och medborgarservice identifierade förändringsinsatserna för 2024 bygger främst på aktiviteter framtagna inom den tidigare tjänstemodellen samt insatser som vi på demokrati och medborgarservice ser utifrån vår omvärldsanalys.

Webbplatsundersökningen som gjordes 2021 har också gett oss viss input till de identifierade förändringsinsatserna, bland annat ring sökträffar och utveckling av kalendarier.

Att utreda redaktörsgränssnittet för Göteborgs Stads webbplats, goteborg.se, är ett behov som kommit fram via projektet Revidering goteborg.se där många av Göteborgs stads verksamheter lyft att redaktörsgränssnittet är omodernt och sätter begränsningar. Dessutom ser förvaltningen för demokrati och medborgarservice att det är svårt för Intraservice att rekrytera/hyra in medarbetare som har kompetens kring webbplattformen.

Projektet Revidering goteborg.se kommer att avslutas under 2023. Eventuell restlista kommer behöva analyseras och eventuellt kommer aktiviteter därifrån behöva prioriteras högre än några av de aktiviteter demokrati och medborgarservice identifierat för 2024. Projekt Revidering goteborg.se drivs under 2023 av demokrati och medborgarservice tillsammans med stadsledningskontoret. Behoven av förändringar för stadens webbplats goteborg.se har tagits fram tillsammans med stadsledningskontoret.

Demokratistärkande metoder och verktyg

Under 2023 är planen att vi ska kunna införa en ny digital plattform för medborgarinflytande. En förutsättning för att kunna införa den tilltänkta plattformen är att den lever upp till krav kring GDPR och arkivlagen. En utredning kring detta ska också genomföras under 2023. Den nya digital plattformen kommer kräva utökade resurser för administration, moderering och stöd till verksamheterna. Även tekniska kostnader för drift och förvaltning kommer att tillkomma.

Ingen marknadsföring eller kommunikationsinsats för kännedom om Göteborgsförslaget har gjorts sedan 2017. Förvaltningen för demokrati och medborgarservice ser ett behov av att göra en kommunikations insats för att öka användandet av Göteborgsförslaget samt även breddas till fler målgrupper i staden.

Det finns målgrupper i Göteborgs Stad som har mycket låg användningsgrad av Göteborgsförslaget. Dessutom finns det områden i Göteborg som inga Göteborgsförslag berör.

Föreslagen förändringsinsats 3	
Namn på förändringsinsats	Lagkrav som får påverkan på goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	<p>E-tjänster på andra språk (EU-förordningen Single digital gateway (SDG)) EU-förordningen Single digital gateway (SDG) tar fasta på ett digitalt användarvänligt Europa och ska göra det enklare att bedriva gränsöverskridande verksamhet och fullt ut använda sig av den inre marknaden. Det ska exempelvis bli lättare för privatpersoner och företag att flytta inom unionen, studera, bedriva handel, etablera sig eller utöka sin verksamhet i en annan medlemsstat. Till följd av denna förordning kommer förvaltningen för demokrati och medborgarservice att utreda vilka e-tjänster som bör prioriteras att översättas till andra språk och även genomföra de förändringar som krävs för att uppnå detta.</p> <p>Arkivering av goteborg.se (arkivlagen) Webbplatser i sig ses som en allmän handling därför behövs dessa arkiveras minst en gång per år enligt arkivlagen. Idag har förvaltningen ingen process och verktyg för att genomföra detta.</p>
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Demokrati och medborgarservice säkerställer att de lagkrav som påverkar tjänsten Extern service och kommunikation efterföljs.
Effektmål	Efterlevnad av lagkrav
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	

Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Ekonomisk del	
Total projektbudget	450 tkr Tjänst för löpande arkivering av goteborg.se kommer innebära ökade förvaltningskostnader, beräknade till 150 tkr per år
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 4	
Namn på förändringsinsats	Utvärdera reviderade goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Utvärdera webbplatsen samt arbetssätt/organisation kring goteborg.se Utreda redaktörsgrensningen
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Demokrati och medborgarservice ska säkerställa att goteborg.se uppnår uppsatta effektmål efter revideringen. Förvaltningen behöver säkerställa att den redaktionella samordningen i staden fungerar och att Göteborgs Stad når den effektivitet och kvalitet som eftersträvas.
Effektmål	
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet

Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Måttlig
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Måttlig
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Resultatet av utredning av redaktörsgrenssnitt kan få påverkan på digital infrastruktur om den visar att nytt system bör införas.
Ekonomisk del	
Total projektbudget	300 tkr Utredning av redaktörsgrenssnitt kan få påverkan på framtida förvaltningskostnad om utredningen påvisar att redaktörsgrenssnittet bör bytas ut.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 5	
---------------------------------------	--

Namn på förändringsinsats	Förvaltning och utveckling av webbanalysverktyg för goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Säkerställa att det nya webbanalysverktyget lever upp till de behov stadens verksamheter har kring statistik och uppföljning av goteborg.se. Samt att det finns en effektiv drift och förvaltning av verktyget.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Stadens verksamheter ska kunna få ut tillförlitlig statistik för att kunna utvärdera och utveckla kanalen goteborg.se, så att den möter besökarnas behov.
Effekt mål	Demokrati och medborgarservice kan följa upp användandet av kanalen goteborg.se. Stadens verksamheter kan följa upp sin kommunikation och service via goteborg.se
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	JA
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ja. Detta gjordes inför val av verktyg för pilot under 2021.
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Ja. Detta gjordes inför val av verktyg för pilot under 2021.

Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ja. Detta gjordes inför val av verktyg för pilot under 2021.
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, webbanalysverktyget ska gälla goteborg.se
Ekonomisk del	
Total projektbudget	200 tkr Förvaltningskostnaden kommer påverkas då vi idag inte har något webbanalysverktyg inräknat i tjänsten. Det behövs resurser som kan arbeta med verktyget och förvalta det. Beräknad kostnad 150 tkr per år.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 6	
Namn på förändringsinsats	Kommunikationsinsats kring Göteborgsförslaget
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Användandet av Göteborgsförslaget behöver ökas samt även breddas till fler målgrupper i staden. Det finns målgrupper i Göteborgs Stad som har mycket låg användningsgrad av Göteborgsförslaget. Dessutom finns det områden i Göteborg som inga Göteborgsförslag berör.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Demokratistärkande metoder och verktyg
Nytta	En mer jämlik digital demokrati. Våra förtroendevalda får en bättre bild av vad som engagerar göteborgarna när det gäller lokal stadsutveckling.
Effekt mål	Att få fler invånare i Göteborgs Stad att känna till samt använda Göteborgsförslaget. Att nå de som vi har svårt att nå idag med Göteborgsförslaget.
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	KF beslutade att införa göteborgsförslag (e-petitioner) som ett demokratiskt delaktighetsverktyg där årlig återrapportering sker till KF.
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre

Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Ekonomisk del	
Total projektbudget	Uppskattas till ca 300 tkr Ingen påverkan på förvaltningskostnaden.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 7	
Namn på förändringsinsats	Utveckla verktyget och hanteringen av ärenden kopplat till Göteborgsförslaget
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Tekniska lösningen och hur hanteringen av ärenden ska ske av kopplat till Göteborgsförslaget behöver förbättras utifrån de behov som framkommit både från nämnder och styrelser i Göteborgs Stad samt från förslagslämnare.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Demokratistärkande metoder och verktyg
Nytta	Förbättra och effektivisera Göteborgsförslaget så att det blir mer användarvänligt för användarna av Göteborgsförslaget och för stadens nämnder/förvaltningar och styrelser/bolag i deras ärendehantering.

Effektmål	Att fler göteborgsförslag genomförs. Att invånarna känner att de har en reell påverkan på Göteborgs utveckling genom Göteborgsförslaget.
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ja, vid införandet av verktyget
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, gjordes ej vid införandet men om det behövs görs det inom den nya tjänsteorganisationen
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Ja, vid införandet av verktyget
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, gjordes ej vid införandet men om det behövs görs det inom den nya tjänsteorganisationen
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej
Ekonomisk del	
Total projektbudget	Uppskattas till 540 tkr. Förvaltningskostnaderna kommer påverkas med 30 tkr plus indexuppräknig 2024 och framåt.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser

Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023
------------------------------	--

Föreslagen förändringsinsats 8	
Namn på förändringsinsats	Utöka kontaktcenter med bemannad chatt och automatiserad chattbot
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Många kommuner erbjuder chatt som en naturlig kontaktväg för allmänna ärenden och Göteborgs Stad behöver också undersöka möjligheten till detta för att tillgodose behov hos invånare, besökare och näringsliv. I detta arbete bör både möjligheten till bemannad chatt och automatiserad chattbot undersökas.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Göteborgs Stads kontaktcenter.
Nytta	Ökad tillgänglighet via ytterligare kanaler för boende besökare och företagare att nå staden
Effektmål	Genom att erbjuda kontaktytor som idag av de flesta organisationer och individer anses som minst lika vedertagna som telefoni eller mejl följer vi med den digitala utvecklingen och visar våra målgrupper att vi vill vara tillgängliga för dem. Det ökar tillgänglighet, förtroende och tillit för oss som organisation
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Ur yttrande till kommunstyrelsen över Göteborgs Stads plan för digitalisering 2022-2025, KS §662 : Rätt använd kan digitaliseringen öka möjligheten till smart och klok interaktion och samverkan direkt mellan boende, besökare och näringsliv och med staden. Genom ökad kommunikation och tillgänglighet skapas möjligheter att öka insyn i information och beslut, vilket stärker demokratin
Bedömning förändringsinsatsen s komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsen s komplexitet - leverantörsperspek tiv	Tekniskt finns förutsättningar för tjänsten bemannad chat inbyggd i det nya telefonisystem som införs under 2023. I upphandlingen av telefonisystem ligger också kravställning av att systemet ska kunna interagera med en bot. Förändringsinsatsens komplexitet och omfattning beror på en rad olika beslut som till exempel chattens placering, öppettider, svarstider och bemanning. En chattbot kräver omfattande initial och löpande upplärning.
Informationssäker het	
Är informationsklassni ng genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej

Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Möjligtvis om det är gjort i upphandlingen av det nya telefonisystemet för Göteborgs Stad.
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Möjligtvis om det är gjort i upphandlingen av det nya telefonisystemet för Göteborgs Stad.
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, ska ingå i den nya lösningen för telefoni
Ekonomisk del	
Total projektbudget	100 tkr för införandet Kostnaden för bastjänsten kommer troligen att påverkas genom den ökning av bemanning som behövs för att hantera chatten. Omfattningen av detta kan inte uppskattas i dagsläget och är även beroende av vilka effektiviseringar som kan göras i samband med att dessa tjänster införs.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023

3 Kostnader och fördelningsnycklar

3.1 Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026

Förvaltningskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2)

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024
Göteborgs Stads kontaktcenter		23 588 tkr	25 003 tkr
Extern service och kommunikation		50 733 tkr	53 820 tkr
Öppna data		1 587 tkr	1 682 tkr
Demokratistärkande metoder och verktyg		1 639 tkr	1 737 tkr
Totalkostnad		77 587 tkr	82 242 tkr

Leverantörens analys

Demokrati och medborgarservice är leverantör av fyra befintliga bastjänster:

- Göteborgs Stads kontaktcenter
- Extern service och kommunikation
- Öppna data
- Demokratistärkande metoder och verktyg

Budget 2023 för förvaltning av nämndens bastjänster är 77 587 tkr. Prognosen för bastjänsternas förvaltningskostnad 2024 är 82 242 tkr. De kostnadsökningar nämnden tagit med i prognosen för 2024 består av en indexuppräknings på 6 procent. Det är fortsatt stor osäkerhet för hur löneutvecklingen, inflationen och pensionskostnader kommer att påverka 2024. Enligt förvaltningens bedömning, i dagsläget, kommer kostnadsökningen likt 2023 vara högre än tidigare år.

Två andra faktorer som eventuellt kan påverka bastjänsternas kostnadsutveckling för förvaltning är utformningen av förvaltningens tjänstestyrningsmodell samt införandet av stadens nya helhetslösning för telefoni. Det senare är redan beslutat och ska ske under hösten 2023. Systemet är en del av den digitala infrastrukturen som Intraservice ansvarar för, men där även nämndens bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter påverkas exempelvis i form av kostnader under införandet.

Utvecklingskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastruktur tjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan förvaltningskostnad per år

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024	2024	2025	2026
Extern service och kommunikation		6500 tkr	4250 tkr		300 tkr	315 tkr
Demokratistärkande metoder och verktyg		500 tkr	840 tkr	30 tkr	31 tkr	33 tkr
Göteborgs Stads kontaktcenter			100 tkr			
Totalkostnad:		7000 tkr	5190 tkr	30 tkr	331 tkr	348 tkr

Kostnaden för 2025 är den utökning av förvaltningskostnaden som demokrati och medborgarservice bedömt att de föreslagna förändringsinsatserna medför.

Leverantörens analys

Nämnden för demokrati och medborgarservice ser behov av medel för utveckling av tre befintliga bastjänster:

- Extern service och kommunikation
- Demokratistärkande metoder och verktyg
- Göteborgs Stads kontaktcenter

Behovet av utveckling av Extern service och kommunikation handlar om att göra det enklare för företagare att hitta digitala tjänster de behöver för att söka tillstånd från stadens verksamheter, säkerställa att lagkrav som påverkar tjänsten efterlevs, utvärdera nylanserade goteborg.se samt till utvecklad funktionalitet på goteborg.se med bättre sökträffar via den interna sökmotorn och att samla e-tjänster som idag finns i separata verksamhetssystem under Mina sidor. För Demokratistärkande metoder och verktyg ser nämnden behov av att utveckla verktyget för Göteborgsförslaget samt att utveckla styrande dokument för hantering av Göteborgs förslaget. Göteborgs Stads kontaktcenter har behov av att utveckla en chatt som ytterligare kanal för boende, besökare och näringsliv att nå staden. Kanalen ses som en förutsättning och skulle öka tillgängligheten och förtroendet för Göteborgs Stad.

Kostnader för nya förändringsinsatser ej befintlig tjänst, både bas- och infrastruktur tjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan på förvaltningskostnaderna per år.

Förändringsinsatser	År 2024	År 2025	År 2026	2024	2025	2026
Totalkostnad						

Leverantörens analys

Nämnden för demokrati och medborgarservice ser inget behov av utveckling av

nya bastjänster inom nämndens ansvarsområde.

3.2 Förslag justering av fördelningsnycklar

Tjänst	Nuvarande fördelningsnyckel	Förslag justering	Motivering
Göteborgs Stads kontaktcenter	Grundbelopp, antal anknötningar och ärendetid till kontaktcenter		Behöver ha en hanteringsordning för hur vi hanterar förändringar av kunders köp av tilläggstjänsten "Verksamhetsanpassad kundtjänst". Detta då tilläggstjänsten påverkar nyttjande av bastjänsten och mätperioden är året före.
Extern service och kommunikation	Administrativa datorer	Ingen justering inför 2024	
Öppna data	Administrativa datorer	Ingen justering inför 2024	
Demokratistärkande metoder och verktyg	Administrativa datorer	Ingen justering inför 2024	

Leverantörens analys

Utifall det blir förändringar i nyttjande av tilläggstjänsten "Verksamhetsanpassad kundtjänst" för någon förvaltning behöver det finnas en hanteringsordning för hur det säkerställs att kostnaden för bastjänsten "Göteborgs Stads kontaktcenter" kan justeras för att spegla den framtida användningen. Om man avslutar tilläggstjänsten innebär det att samtalen kommer att öka till Göteborgs Stads kontaktcenter och vice versa men mätperioden ligger under året före så den kommer inte att fungera i dessa fall.

Ingen lösning för detta är i dagsläget klar utan får arbetas fram under 2023.

När det gäller övriga bastjänster föreslås ingen förändring till 2024 utan en utvärdering får göras tillsammans med staden för att om behov finns förändra detta till 2025.

4 Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur

Leverantörens analys

I Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023 – 2026 finns följande Övergripande mål:

- Göteborgs Stads digitaliseringsarbete ska bidra till att boende, besökare, näringsliv samt medarbetare får en ökad kvalitativ och likvärdig digital service som upplevs värdeskapande. Genom att balansera innovation och effektivitet skapas förutsättningar för en ändamålsenlig digitalisering som värnar demokratin och ökar delaktigheten hos de vi är till för. Med öppna och tillgängliga data ska arbetet med digitalisering bidra till en effektiv användning av stadens resurser och ge förutsättningar för en innovativ och hållbar stad.

I nämndens trend-och omvärldsanalys, analys av undersökningar och kartläggningar samt utifrån vilka olika ansvar som nämnden har tilldelats i stadens planer och program har nämnden identifierat två inriktningar som särskilt viktiga att arbeta med:

- Utveckla förvaltningens och stadens arbete med att nå alla göteborgare
- Nyttja digitaliseringens möjligheter

De två inriktningarna ska ge övergripande fokus och riktning för nämndens förvaltning och utvecklingsarbete. Inriktningarna hjälper nämnden att nå stadens övergripande mål för digitalisering.

Nedan följer exempel från nämndens analysarbete och som visar att staden har stora behov av att utveckla sin digitala service och förutsättningar för en hållbar stad som når alla.

Nämndens analys av stadens medborgarundersökningar (SCB:s medborgarundersökning och SOM-undersökningen i Göteborg) visar att staden inte når upp till göteborgarnas förväntningar på kommunal service. Detta gäller även de mer specifika frågeområden som berör den digitala servicen.

Den webbplatsundersökning nämnden tidigare genomfört visar att många är nöjda med informationen på goteborg.se (63 procent av de svarande medborgarna) och att det finns e-tjänster för det som användaren behöver (60 procent av de svarande medborgarna). Samtidigt är det tydligt att det finns en förbättringspotential för att nå högre nöjdhet kopplat till stadens digitala tjänster.

Utifrån inriktningen att nå alla göteborgare kan vi genom statistiken för Göteborgsförslaget bland annat se att användningen av verktyget är ojämnt fördelat över staden. Förvaltningen ser att det bland annat finns behov av att utveckla kommunikationen kring Göteborgsförslaget för att nå fler målgrupper.

Framtida behov av utveckling av nämndens bastjänster

Bastjänsten Extern service och kommunikation. Intraservice ansvarar för stadens digitala infrastruktur och den plattform som stadens webbplats goteborg.se

ligger på ingår. Nämnden ser ett stort behov av att Göteborgs Stad gör investeringar i nuvarande plattform alternativt i en ny plattform för att kunna leverera en modern och målgruppsanpassad webbplats. Kostnaden för att uppdatera befintlig alternativt investera i en ny plattform är omfattande, men går inte att skjuta upp längre än något år om staden vill säkra en kvalitativ service i en av stadens prioriterade kanaler.

Bastjänsten Öppna data. När det gäller bastjänsten Öppna data finns ett fortsatt behov av att klargöra om det ska vara en egen bastjänst. Förvaltningen ser behov av att undersöka hur nuvarande bastjänst förhåller sig till det arbete med öppna data som pågår övergripande i staden. Detta för att avgöra om arbetet ska vara en del av exempelvis kommunstyrelsens grunduppdrag eller fortsatt vara bastjänst.



Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024

Nämnden för inköp och upphandling

Innehållsförteckning

1	Befintliga bastjänster och digital infrastruktur	3
1.1	Genomförd effekthemtagning.....	3
1.2	Status konsolidering.....	4
1.3	Portföljanalys.....	5
1.4	Pågående förändringsinsatser	5
2	Förslag på nya förändringsinsatser.....	9
2.1	Framåsyftande portföljanalys	9
2.2	Förslag på nya förändringsinsatser.....	9
3	Kostnader och fördelningsnycklar	10
3.1	Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026	10
3.2	Förslag justering av fördelningsnycklar.....	12
4	Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur.....	14

1 Befintliga bastjänster och digital infrastruktur

1.1 Genomförd effekthemtagning

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
Stöd i inköp och beställning	Nya kunder implementerade i tjänsten via bolagskonsolideringsprojektet.	Genom konsolidering har kundnyttjande av bas-tjänsten ökat i staden och de stordriftsfördelar som eftersöks ökar. Hantering av de ökade kundvolymerna har gjorts inom ramen för befintlig tjänstesleverans.
Stöd vid leverantörsfaktura-hantering	Nya kunder implementerade i tjänsten via bolagskonsolideringsprojektet. Ökad effektivitet genom införande av 5 automatiserade arbetsmoment i tjänsten: 1. Upplägg av nya leverantörer 2. Stickprovskontroll av faktura 3. Kontroll inaktiva användare 4. Undersökning beställarnöjdhet 5. Masterdatahantering	Genom konsolidering har kundnyttjande av bas-tjänsten ökat i staden och de stordriftsfördelar som eftersöks ökar. Hantering av de ökade fakturavolymerna från 1,4 till 1,7 inom ramen för befintlig tjänsteleverans. 96% av leverantörsfakturer är idag elektroniska fakturer. Automatisering (via RPA) i vissa processer inom tjänsten har bidragit till en ökad kvalitet och effektivisering inom tjänsten genom exempelvis, tidsbesparingar, ökad enkelhet, modernisering.

Leverantörens analys

Göteborgs stads inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål. Genom leverans av tydliga gemensamma tjänster, hög kompetens inom inköpsområdet och med bra systemstöd skapar förvaltningen Inköp och upphandling förutsättningar till den strategiska inriktningen att öka stadens inköpsmognad.

Gemensamma tjänster och systemstöd underlättar och effektiviserar olika delar i inköpsprocessen som exempelvis beställning till betalning. Gemensamma tjänster är ett viktigt verktyg för att skapa kontroll över inköpsprocessens olika aktiviteter och möjliggöra faktabaserade analyser som leder till avvägt och fokuserat förbättringsarbete. De ökade antalet kunder som nyttjar inköpstjänsterna innebär att staden kan dra nytta av de stordriftsfördelar som uppkommer och öka kontrollen

över de inköp som görs.

Under 2023 kommer Inköp och upphandling undersöka möjligheterna att tydliggöra konsolideringseffekten.

Genom fler automatiserade arbetsmoment (RPA lösningar) ökar kvalitét och effektiviteten i tjänsterna. Vi gör också tidsbesparingar, ökad enkelhet och ökar modernitet inom tjänsterna. Det påbörjade arbetet med automatisering i tjänsterna kommer fortsätta och är ett fokusområde de närmsta åren då det finns en stor potential arbetssättet och tekniken.

1.2 Status konsolidering

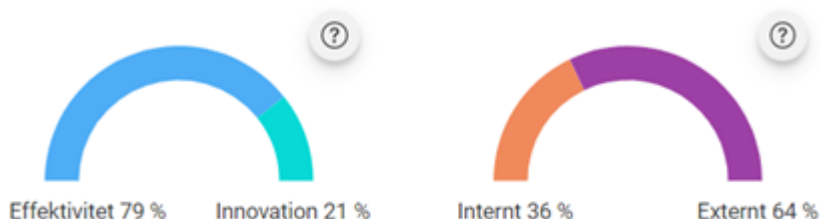
Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
Stöd i inköp och beställning	92%	Busniess Region (2023/2024) Boplats (2023/2024) Liseberg AB (2024/2025) Renova AB (2024/2025) Göteborgs Energi AB (2024/2025)	Följer tidplan i projektet Bolagskonsolideringen
Stöd vid leverantörsfaktura-hantering	92%	Busniess Region (2023/2024) Boplats (2023/2024) Liseberg AB (2024/2025) Renova AB (2024/2025) Göteborgs Energi AB (2024/2025)	Följer tidplan i projektet Bolagskonsolideringen

Leverantörs analys

Inköp och upphandlings gemensamma bastjänster nyttjas av samtliga förvaltningar och de flesta av stadens bolag och vi har uppnått en hög konsolideringsgrad på 92%. Den höga konsolideringsgraden innebär bland annat en hög grad av automatiserad datainsamling för staden som helhet. Det skapar även goda förutsättningar för gemensamma effektiva arbetssätt inom inköpsområdet.

1.3 Portföljanalys

Leverantörens analys



Inköp och upphandlings tjänster och processer är stödjande för verksamheterna och målet är att det ska ”vara lätt att göra rätt” genom att nyttja de gemensamma tjänster som erbjuds inom området inköp och upphandling. Därigenom blir fokus på effektivitet och kvalitet för förvaltningen vilket givetvis inte utesluter innovativa lösningar inom ramen för utveckling av befintliga tjänster så som RPA lösningar, gemensamma data m.m.

Inköp och upphandling jobbar både med intern effektivitet och extern effektivitet med övervikt på den externa och med kunden i fokus. Exempel på detta är bland annat insatser som är riktade på förbättrad inköpsmognaden inom staden. Erfarenhet visar att en hög inköpsmognad bygger på att vissa grundläggande områden hanteras. Det är exempelvis svårt att uppnå god kontroll över flöden om inte tydliga standarder för flöden definieras, och att systemstöd levererar information och insikter relativt snabbt, så att analysarbete, Anpassningar och förbättringsarbete kan genomföras faktabaserat där de har bäst effekt. Tjänsten ”Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering” som är en pågående förändringsinsats, kommer att bidra till en effektiv hantering och informationsutbyte kopplat till bland annat leverantörsmarknaden vilket är ett exempel på förbättrad extern effektivitet.

1.4 Pågående förändringsinsatser

Pågående förändringsinsats 1	Utveckling av ny tjänst Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Kommande Bas-tjänst (2024)
Namn på förändringsinsats	Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering (ULA)
Effekt mål	Göteborgs stad Inköp- och upphandlingsprocesser ska bli mer effektiva och bidra till att nå samtliga hållbarhetsmål. En gemensam tjänsteplattform är en förutsättning för att driva, leda och utveckla Göteborgs stads gemensamma inköpsprocess och därigenom öka staden inköpsmognad. Genom utveckling av plattformen kommer grundläggande gemensamma förmågor stärkas och ge: <ul style="list-style-type: none">– Ökade möjligheter för verksamheter att kunna köpa genom upphandlade avtal.– Ökade möjligheten att tillhandahålla avtal på behov som finns/förutses.

	<p>– Ökade möjlighet till att kunna följa upp stadens samlade inköpsverksamhet.</p> <p>– Ökade möjlighet att nå ut med information och ge råd.</p> <p>Inom förvaltningens ansvarsområde pågår olika insatser som är kopplade till ovannämnda punkter och nämndens grunduppdrag.</p> <p>Insatserna sker som utveckling inom befintliga tjänster och utveckling av nya tjänster så som Stöd i upphandlings-leverantörs och avtalshantering, följande effektmål är identifierade för den nya tjänsten:</p> <p>– Likvärdig kravställning. Genom att avtal samlas kan stadens verksamheter ta del av kravställningar från de avtal som tecknades centralt och ute i verksamheterna. Detta möjliggör jämförelser mellan verksamheter och att verksamheterna vid kommande upphandling kan använda kravställningar kopplade till sund konkurrens från andra avtal och nyttja de delar som är relevanta vilket möjliggör likvärdig kravställning bland stadens verksamheter och/eller högre medvetenhet om varför kravbilderna skiljer sig mellan verksamheterna.</p> <p>– Korrekt avtalsefterlevnad. Genom att avtalen samlas ökar sannolikheten att rätt leverantör nyttjas enligt befintliga avtal och uppföljningsarbetet underlättas vilket möjliggör lättare uppföljning hur väl leverantörerna presterar på avtalen och om de följer utsatta kravställningar kopplade till sund konkurrens.</p> <p>– Kvalitetssäkrade leverantörer. Genom ökad informationsdelning kan den levererade kvaliteten styras och kontrolleras. Detta möjliggör att åtgärder kan vidtas för de leverantörer som inte uppnår den kvalitet som upphandlats vilket främjar sund konkurrens.</p> <p>– Potentiella besparingar genom analys. Genom att information om upphandlingar, avtal, avrop/beställningar och betalningar samlas kan underlag för analyser skapas på ett effektivt sätt för att se inom vilka områden som besparingar kan realiseras inom verksamheten såväl som staden som helhet.</p> <p>– Minskad förbrukning av interna resurser. Genom gemensamma arbetsprocesser och en ökad informationsdelning kan en effektivare uppföljning (och arbete avseende analyser, kravställning eller utvärdering) möjliggöras vilket innebär en minskad arbetsbelastning för stadens anställda som utför eller borde utföra denna typ av arbete.</p> <p>– Identifiera utvecklingsområden via analys. Genom att information om upphandlingar, avtal, avrop/beställningar och betalningar samlas möjliggörs effektiva analyser kopplat till ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet som ligger till grund för stadens inköpsstrategiska arbete.</p> <p>– Staden ses som en attraktiv samarbetspartner. Genom en ökad informationsdelning och de effekter som de innebär i form av ökad styrning och kontroll samt effektivare arbetssätt kan staden arbeta mer som en enad stad gentemot leverantörsmarknaden.</p> <p>– Dialog om lämpliga utvecklings/förbättringsområden genom analys. Genom att information om avtal, avrop/beställningar och betalningar samlas kan staden analysera lämpliga förbättringsområden kopplat till ekonomisk, ekologisk och social hållbarhet och adressera dessa i dialogen med leverantörerna.</p>
--	--

Projekt	<p>För att lyckas med implementationen av tjänsten: Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering (ULA) måste följande projektmål uppfyllas:</p> <p>Under förberedelsefasen, fram till BP3:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Framtagande av projektplan inför projektets genomförandefas. – Kartlägga befintliga avtalstider per verksamhet med nuvarande systemleverantör (kan påbörjas innan tilldelning). – Kartlägga önskade antalet licenser per verksamhet i kommande tjänst (kan påbörjas innan tilldelning). – Kartlägga hur processerna ser ut i dagsläget inom Göteborgs Stad med avseende på hantering av upphandlingar, leverantörer och avtal för inköp (processerna kring upphandling och avtal kan påbörjas innan tilldelning). – Planera för implementation av systemstöd till pilotanvändare hos pilotverksamheter tillsammans med systemleverantör (kan påbörjas först efter tilldelning). <p>Under genomförandefasen, från BP4:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Implementering av pilotanvändare. Implementera systemstöd till utsedda pilotanvändare hos pilotverksamheterna. – Tjänstepaketering. Paketering av tjänst, inkl framtagande av processer, utbildning och förvaltning att implementera i stadens verksamheter. – Utvärdering av pilotimplementering med utvecklingsområden. – Implementering av tjänst till övriga användare i pilotverksamheterna. – Implementeringsplan. Ta fram utrullningsplan till övriga verksamheter.
Tidplan	Projektet startade Q4 2022 och planeras pågå till Q2 2024, en risk som identifierats är att det kan komma förskjutas om pågående upphandling av systemet överprövas.
Kommentar avvikelser	Inga avvikelser identifierade i nuläget

Pågående förändringsinsats 2	Konkurrensutsättning av e-handelssystem (Beställnings- och fakturahanteringssystem)
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Bas-tjänst: Stöd vid inköp och beställning och Stöd vid leverantörsfakturahantering
Namn på förändringsinsats	Konkurrensutsättning av e-handelssystem (Beställnings- och fakturahanteringssystem)
Effektmål	Öka möjligheten till den digitala utvecklingen inom tjänsteområdet Inköp och upphandling. Öka och säkerställa en säker och effektiv inköpsprocess inom staden. Uppfylla kravet i Lagen om offentlig upphandling.
Projekt	<p>Inköps-upphandlingsförvaltningen har det politiska uppdraget att äga och utveckla stadens gemensamma inköpsprocess, där systemstödet är en viktig del. Inköp och upphandlingsförvaltningen och Intraservice har tillsammans med förvaltningar och bolagen identifierat att nuvarande system i vissa delar saknar de stöd som önskas för att uppnå en optimal inköpsprocess.</p> <p>Ett flertal förvaltningar och bolag upplever att befintligt e-handelssystem inte möter deras krav inom inköpsområdet, då främst när det gäller beställningar av tjänster, tjänsteinköp/beställningar är en stor del av stadens totala inköp och är därmed en viktig funktion att stödja i inköpsprocessen. Det anses även finnas en förbättringspotential i att kunna hitta rätt avtal och att följa upp sina inköp. INK kan också konstatera att både ur ett</p>

	<p>utvecklings och löpande systemförvaltningsperspektiv har nuvarande e-handelssystem inte full ut det stöd som möjliggör den digitala utvecklingen inom området.</p> <p>Nuvarande e-handelssystem är i behov av en konkurrensutsättning. Då inköpsprocessen är starkt kopplad till ekonomiprocesserna är det viktigt att konkurrensutsättningen gör i synk och tätt samarbete med Intraservice Ekonomi.</p> <p>Projektmålet är att under 2024 initiera en konkurrensutsättning av e-handelssystem.</p>
Tidplan	2023–2026
Kommentar avvikelser	Inga avvikelser identifierad i nuläget.

Pågående förändringsinsats 3	Utveckla operativt inköp
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Bas-tjänst: Stöd vid inköp och beställning och Stöd vid leverantörsfakturahantering
Namn på förändringsinsats	Utveckla operativt inköp (Tjänsteplan 2023–2025)
Effekt mål	En effektiv och säker inköpsprocess för staden. Kunna hantera alla slags inköp och beställningar i systemstödet
Projekt mål	Under 2022 påbörjades ett initiativ med att ta ett helhetsgrepp skapa en behovs och kravbild till köp av tjänster. Målet för initiativet är att identifiera behov och förändringsinsats för att kunna möjliggöra köp av tjänster på ett effektivt och rättssäkert sätt.
Tidplan	Avslut under 2023
Kommentar avvikelser	Inga avvikelser identifierad i nuläget.

2 Förslag på nya förändringsinsatser

2.1 Framåtsyftande portföljanalys

Leverantörens analys

N/A för 2024 enligt anvisning från stadsledningskontoret.

2.2 Förslag på nya förändringsinsatser

Leverantörens analys

Då inköp och upphandling har en krävande förnyad konkurrensutsättning av e-handelssystemet (beslut från tjänsteplan 2023–2025) och lansering och utrullning av tjänsten Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering (2024-2025) finns inga ytterligare förändringsinsatser föreslagna de närmsta åren.

3 Kostnader och fördelningsnycklar

3.1 Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026

Förvaltningskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2)

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024
Stöd vid inköp och beställning	6 269	7 500	9 000
Stöd vid leverantörsfakturahantering	14 629	21 000	22 800
Totalkostnad	20 898	28 500	31 800

Leverantörens analys

Beräkningen av 2023 års budget gjordes av Intraservice (dåvarande tjänsteleverantör av inköpstjänsterna).

Under 2023 övergick utvecklingsinitiativet för automatiserings/robotiserings inom inköp från projektet till förvaltning. Den till synes markanta ökningen av kostnaden för Stöd i leverantörsfakturahantering förklaras främst av den tillkommande förvaltningskostnaden för automatiseringen- och robotiseringen. Beslut om att avsluta utvecklingsinitiativet och låta automatiseringen/robotiseringen bli en komponent i tjänsten Stöd i leverantörsfakturahantering fattades i enlighet med dåvarande styrmodell.

I prognosen för budget 2024 förklaras ökningen dels av att höjd har tagits för ökade personalkostnader med 6%, främst utifrån ökade kostnader för pensionsavtal vilka inte justerats för i budgeterade kostnader 2023. Ökningen förklaras även av indexering av kostnader från bland annat systemleverantörer. Utifrån pågående kostnadsdialoger med befintliga systemleverantörer samt pågående upphandling av ett nytt systemstöd för tjänsten ”Upphandling, leverantörs- och avtalshandling” innehåller budgetprognosen för 2024 osäkerhetsfaktorer som med stor sannolikhet kommer att påverka det faktiska utfallet.

Anledningen till att Stöd vid inköp och beställning beräknas ha en högre procentuell ökning av kostnaden för 2024 jämfört med Stöd i leverantörsfakturahantering beror på att Stöd vid inköp och beställning bär en större del av systemkostnaden för IT-stödet för operativt inköp som är gemensamt för de båda tjänsterna.

Till 2024 har även löpande utvecklingskostnader som har direkt koppling till en befintlig tjänst lyfts in som en del av förvaltningskostnaden. Anledningen är att de förvaltningar och bolag som nyttjar tjänsten kommer att få en direkt nytta av denna utveckling och därav är det naturligt att det inte ska belasta de förvaltningar och bolag som ännu inte nyttjar tjänsten.

Utvecklingskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan förvaltningskostnad per år

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024	2024	2025	2026
Stöd vid inköp och beställning	141	2 000	0	0	0	0
Stöd vid leverantörsfakturahantering	3 044	0	0	0	0	0
Stöd vid upphandling, leverantörs- och avtalshantering	2 388	6 100	7 500	0	6 100	6 400
Konkurrensutställning e-handelssystem		1 500	2 800	0	9 200	5 000
Totalkostnad:	5 573	9 600	10 300	0	15 300	11 400

Leverantörens analys

Utvecklingskostnaderna för 2024 och framåt innehåller flera osäkerhetsfaktorer som kan komma att påverka budgetbehovet.

Utvecklingsinitiativet tjänsten ”Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering” är i en pågående upphandlingsfas vid framtagandet av årlig analys 2024. Detta innebär att det kan bli kostnadsförskjutningar i projektet från 2023 till 2024 om till exempel upphandlingen överprövas. Det finns även en risk för att uppskattade kostnader för att införa tjänsten med tillhörande systemstöd kostnadsmissigt har uppskattats för lågt i förstudien vilket kan komma att påverka både utvecklingsbudgeten och kostnad för förvaltning negativt. Först efter att upphandlingen är genomförd har vi svaren på om flera av de identifierade riskerna faller ut.

Det är även viktigt att notera att uppskattade kostnader för förvaltning år 2025 och framåt på motsvarande sätt innehåller stora osäkerhetsfaktorer bland annat kopplat till upphandlingen samt estimeringen av resursbehovet för att möjliggöra en effektiv förvaltning och fortsatt utrullning av tjänsten inom staden.

Utvecklingsinitiativet ”Konkurrensutställning av nuvarande e-handelssystem” innehåller på motsvarande sätt osäkerhetsfaktorer kopplat till förberedelse och tidsgång för en upphandling. Detta utvecklingsinitiativ bör även i möjligaste mån synkroniseras med de konkurrensutställningar som planeras inom Ekonomitjänsterna vilket kan komma att påverka budgeten ur ett tidsförskjutningsperspektiv. Budget och prognos för konkurrensutställningen är belopp som estimerats i tjänsteplan 2023–2025

Kostnader för nya förändringsinsatser ej befintlig tjänst, både bas- och infrastruktur tjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan på förvaltningskostnaderna per år.

Förändringsinsats	År 2024	År 2025	År 2026	2024	2025	2026
Totalkostnad						

Leverantörens analys

N/A

3.2 Förslag justering av fördelningsnycklar

Tjänst	Nuvarande fördelningsnyckel	Förslag justering	Motivering
Stöd vid inköp och beställning	Fördelas på antal beställare.	Ingen justering	Stöd i inköp och beställning fördelas utifrån antal beställare i Proceedo. Att styra utifrån antal beställare kan leda till att antalet beställare minskar, vilket är i linje med handlingsplanen för hur inköps- och beställarkompetensen kan förstärkas, där nämnder och styrelser fått i uppdrag att tillse att det finns ändamålsenliga antal beställare för att säkerställa rätt kompetens.
Stöd vid leverantörsfakturahandtering.	Fördelas på utifrån antal fakturor, uppdelat på digitala fakturor respektive pappersfakturor.	Ingen justering	Stöd vid leverantörsfakturahandtering fördelas utifrån antal fakturor, uppdelat på antalet digitala fakturor respektive pappersfakturor. Styrningen innebär att bolag och förvaltningar gynnas av att samordna sina inköp för att på så sätt minska antalet fakturor samt att prissättningen kan styra mot en större andel inköp med digitala fakturor.

<p>Stöd vid upphandling, leverantör och avtalshantering (Utvecklingskostnader för kommande bas-tjänst).</p>	<p>75% av kostnaden till Förvaltningarna där kostnaderna fördelas utifrån antal anställda</p> <p>25% av kostnaden till Bolagen där kostnaderna fördelas utifrån Stadshus ABs fördelningsnyckel.</p>	<p>Inköp och upphandlingsnämnden står för 15% av totalkostnad.</p> <p>Resterande del 85 % av totalkostnaden fördelas som tidigare år 75% till förvaltningar och 25% till bolagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> 75% av kostnaden till Förvaltningarna där kostnaderna fördelas utifrån antal anställda 25% av kostnaden till Bolagen där kostnaderna fördelas utifrån Stadshus ABs fördelningsnyckel 	<p>Inför 2024 föreslås att Inköp och upphandlingsförvaltningen ökar sin kostnadsandel till 15% av totalkostnaden då Inköps och upphandlingsförvaltningen kommer att ha många potentiella användare av tjänsten. Resterande 85% fördelas på förvaltningar och bolag i enlighet med 2023 års fördelningsnyckel.</p>
<p>Konkurrensutsättning av e-handelssystem (pågående projekt enligt tjänsteplan 2023-2025)</p>	<p>75% av kostnaden till Förvaltningarna där kostnaderna fördelas utifrån antal anställda</p> <p>25% av kostnaden till Bolagen där kostnaderna fördelas utifrån Stadshus ABs fördelningsnyckel.</p>	<p>Ingen förändring</p>	<p>Fördelningsnyckeln för förändringsinitiativet Konkurrensutsättning av e-handelssystemet kvarstår från 2023 då samtliga förvaltningar och bolag nyttjar/kommer nyttja tjänsten och således fördelas kostnaderna solidariskt. En konkurrensutsättning är en naturlig del i en tjänsts livscykel och är tvingande.</p>

Leverantörens analys

Se text i kolumn ”motivering” i matrisen ovan.

4 Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur

Leverantörens analys

Förvaltningen Inköp och upphandling har som ansvar att leda, driva och utveckla stadens inköpsprocesser. Förvaltningar och bolag måste agera på likartat sätt gentemot näringslivet, ”den ena handen ska veta vad den andra gör”. Staden ska uppfattas som en seriös part på en seriös marknad där det finns en sund konkurrens på lika villkor. Förvaltningens mål är att säkerställa detta genom att öka Göteborgs stad inköpsmognad.

Ett inköpsarbete med hög mognadsgrad är proaktivt, snarare än reaktivt. Det utgår från långsiktiga strategier och planer, regelbunden analys och etablerade samt utvecklade processer.

Erfarenhet visar att en hög inköpsmognad bygger på att vissa grundläggande områden hanteras. Det är exempelvis svårt att uppnå god kontroll över flöden om inte tydliga standarder för flöden definieras, och att systemstöd levererar information och insikter relativt snabbt, så att analysarbete, anpassningar och förbättringsarbete kan genomföras faktabaserat där de har bäst effekt. För detta behövs en plattform som bygger på integrerade systemlösningar.

Genom leverans av tydliga gemensamma tjänster, hög kompetens inom inköpsområdet och bra systemstöd skapar förvaltningen Inköp och upphandling förutsättningar till den strategiska inriktningen att öka stadens inköpsmognad. Gemensamma tjänster och systemstöd underlättar och effektiviserar olika delar i inköpsprocessen som exempelvis beställning till betalning. Gemensamma tjänster är ett viktigt verktyg för att skapa kontroll över inköpsprocessens olika aktiviteter och möjliggöra faktabaserade analyser som leder till avvägt och fokuserat förbättringsarbete.

Stadens inköp från externa leverantörer omsätter cirka 26 miljarder kronor om året. Det utgör ungefär 40 procent av kommunkoncernens omsättning. Därför är det viktigt med en tydlig riktning om vad staden vill uppnå med sina inköp. Det är också viktigt med en effektiv inköpsprocess och en hög inköps- och beställarkompetens i organisationen.

Staden ska aktivt använda inköp och upphandling som verktyg för att positivt bidra till en hållbar utveckling och minimera negativ påverkan från varor och tjänster sett till hela livscykeln. Hållbar utveckling består av tre dimensioner som samspelar och stödjer varandra; social hållbarhet, ekologiska hållbarhet och ekonomisk hållbarhet. Ett livscykelperspektiv innebär att alla faser från utvinning och produktion till användning eller utförande samt vilket avfall som genereras från varan eller tjänsten beaktas utifrån de tre dimensionerna.

Inköp och upphandlings tjänster ska långsiktigt säkerställa en gemensam plattform för inköp och upphandling för att bidra till denna positiva hållbarhet som staden eftersträvar. En gemensam plattform är en förutsättning för att driva, leda och utveckla Göteborgs stads gemensamma inköpsprocess och därigenom öka stadens inköpsmognad. Genom utveckling av plattformen kommer grundläggande gemensamma förmågor stärkas och ge:

- Ökade möjligheter för verksamheter att kunna köpa genom upphandlade avtal.
- Ökade möjligheter att tillhandahålla avtal på behov som finns/förutses.
- Ökade möjligheter till att kunna följa upp stadens samlade inköpsverksamhet.
- Ökade möjligheter att nå ut med information och ge råd.

Inom förvaltningens ansvarsområde pågår olika insatser som är kopplade till ovannämnda punkter och nämndens grunduppdrag. Insatserna sker som utveckling inom befintliga tjänster och utveckling av nya tjänster så som Stöd i upphandlingsleverantörs och avtalshantering.

De stora utvecklingsinsatserna förvaltningen ser bortom 2024 är resultatet av kommande konkurrensutsättningen av e-handelssystemet som kommer öppna upp för utveckling av nya funktioner och möjligheter för ännu bättre tjänster.

Årlig analys 2024 påvisar förvaltningens kontinuerliga och framåtskridande arbete med att hantera de grundläggande områdena för ett effektivt, kvalitetssäkert och hållbart inköpsarbete. Exempel på detta är pågående implementation av tjänsten – ”Stöd vid upphandlings-leverantörs och avtalshantering” (ULA)

Analysen visar också att arbetet ligger helt i linje med de aktiviteter som Kommunfullmäktige beslutade om i Göteborgs Stads handlingsplan för hur inköps- och beställarkompetens i alla Stadens nämnder och styrelser kan stärkas 2021 (Diarenr 1530/20)



Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Befintliga bastjänster och digital infrastruktur	3
1.1	Genomförd effekthemtagning.....	3
1.2	Status konsolidering	12
1.3	Portföljanalys	17
1.4	Pågående förändringsinsatser	21
2	Förslag på nya förändringsinsatser	47
2.1	Framåsyftande portföljanalys	47
2.2	Förslag på nya förändringsinsatser	47
3	Kostnader och fördelningsnycklar.....	67
3.1	Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026.....	68
3.2	Förslag justering av fördelningsnycklar	78
4	Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur	80

Bilagor

Bilaga 1: Göteborgs Stads tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2023-2025

1 Befintliga bastjänster och digital infrastruktur

Inledning

Intraservice har under flera år tagit fram en tjänsteplan för att beskriva sina tjänsteleveranser och utvecklingsinitiativ. Dessa har förankrats i beslutsforum för kommungemensamma tjänster. Kostnader har fördelats till de verksamheter som nyttjat tjänsterna enligt budgetunderlaget.

Från 2023 gäller en ny riktlinje. Tjänsteplan och tjänsteuppföljningsrapporter ersätts av denna årliga analys. Disposition i rapportering ändras och förvaltningen har strävat efter att översätta redan beslutade utvecklingsinitiativ till redovisning enligt denna rapportens mall. Under kapitel 1.4 har pågående projekt 2023 redovisats och under kapitel 2.2 redovisas de projekt som kommer belasta 2024.

Under kapitel 3 samlas den ekonomiska informationen. Skiljer sig redovisade siffror åt mellan kapitlen kan det bero på att de periodiserats olika. Kapitel 3 ska ses som överordnad vid tolkning av de ekonomiska rapporteringarna.

Förvaltningen har valt att redovisa långsiktig utveckling i kapitel 4 med underkapitel. Detta för att förtydliga den breda analysen i olika perspektiv som förvaltningen ser på frågan.

Förvaltningen har många pågående och planerade förändringar som baseras på tjänsteplanen som beslutades under fjärde kvartalet 2022.

Förvaltningen har lärt sig genom att rapportera enligt denna struktur och behöver anpassa rapporteringsunderlag och rapporteringsvägar för att det ska bli effektivt. Det har varit en utmaning att återge en helhetsbild i denna rapport på grund av att de ekonomiska underlagen i olika uppföljningssystem har olika periodicitet och avgränsningar.

Prognostiserade överskott har återbetalats löpande vid prognostillfällen, så att rätt kostnad belastat verksamheterna på årsbasis. En justering av redovisade siffror kan bli aktuell vid prognostillfällen 2023 så att bedömningarna för 2024 i denna rapport uppdateras med aktuella bedömningar under verksamhetsåret 2023.

För att följa en enhetlig beskrivning enligt källtabeller beskrivs beloppen i tusental kronor (tkr) i denna rapport.

1.1 Genomförd effekthemtagning

Namn på bastjänst eller infrastruktur tjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag

--	--	--

Leverantörens analys

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
GEMENSAMMA TJÄNSTER		
Stöd i planering och uppföljning	Implementering av ny version av systemstödet	Upprätta hålla kvalitet i planering och uppföljning
Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa	Införande av nytt IA-system	Kvalitativa förbättringar som skapats är bland annat, - skapat förutsättningar för mer förebyggande arbete - skapat förutsättningar för att i större utsträckning hantera tystnadskultur. Den nya tjänsten har även skapat möjlighet att ansluta fler bolag än tidigare. Alla utom ett bolag är anslutet till IA-systemet, några i egen regi. Licenskostnaden är reducerad och kommer att reduceras ytterligare när arkivlicens för föregående leverantör avslutats.
Stöd i arbetet med bemanning	Uppdatering och utveckling (utökad funktionalitet/ automatiska bekräftelser till timvikarier) till följd av ny lagstiftning LAS	Efterlevnad av ny gällande lagstiftning samt frigjord arbetstid för verksamheterna.
Stöd i arbetet med bemanning	Produktion av två e-learning av grund- samt vidareutbildningar	Bidrar till effektivisering samt skapar förutsättningar för ökad kompetens hos verksamheterna till följd av den ökad tillgänglighet som e-learning innebär.
Stöd i arbetet med bemanning	Utökad funktionalitet som innebär att verksamheterna själva kan starta och stoppa digitala bokningsassistenter	Frigjord arbetstid hos verksamheterna då ärenden inte behöver skickas till Intraservice samt kortare ledtider.
Stöd i arbetet med bemanning	Numrering av aktiviteter Time Care Pool	Frigjord arbetstid då mindre tid behöver läggas på sökning av aktiviteter.

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
Stöd i arbetet med bemanning	Behovsanpassade insatser för verksamheterna i syfte att öka kompetens samt nyttjande av funktionalitet, bland annat: - Stöd i framtagning av bemanningsprocess (ÄVO) - Behovsanpassad utbildningsinsats (program) för ÄVO (220 deltagare - Pilot för mobilt schema inom personlig assistans (FFS) - Införande webbaserat arbetssätt (DM)- Stöd för schemaläggning (Valnämnden)	Bidrar till effektivisering och kvalitetssäkring genom effektivare nyttjande av tjänsten och ökad kompetens i verksamheterna.
Stöd i arbetet med chefs- och medarbetarenkät	Nytt ramavtal i samverkan med INK	N/A, effekt kommer först efter upphandlingen är genomförd.
Stöd i arbetet med förmåner	Digitalisering av julgåvan	Minskad administration för samtliga chefer samt andra funktioner som hanterat julklappar i staden. Större valmöjlighet för medarbetarna i staden skapar förutsättningar för attraktiv arbetsgivare.
Stöd i arbetet med LAS-hantering	Ny version av IT-stöd, uppdatering av mallar och rutiner samt utbildning och kommunikation till följd av ny lagstiftning LAS.	Ökad lagefterlevnad
Stöd i arbetet med LAS-hantering	Nytt avtal med ökad funktionalitet avseende import av legitimation från Socialstyrelsen. Funktionaliteten införs 2023	Frigjord arbetstid i verksamheterna samt kvalitetssäkring av legitimationer för specifika yrkesgrupper.
Stöd i arbetet med löneadministration	Centralisering av arbetsgivarintyg för förvaltningar	Säkrare och mer effektiv service. Leverantörens timmar har ökat men förvaltningar har fått en tydlig effektivisering.
Stöd i arbetet med löneadministration	Robotisering av tjänstgöringsintyg för förvaltningar	Ökad korrekthet genom mindre mänsklig faktor, ökad tillgänglighet och snabbare service och minskad portokostnad. Exempelvis: Nollvärde, ett intyg tog 37 min i snitt utan robot för Robot tog 5 min. Tid att få intyg utan robot 5-14 dagar, med Robot 3-5 - timmar.
Stöd i arbetet med löneadministration	Heltäckande tillgänglighet via e-tjänster för löneärenden.	Minskad administration för handläggare på Intraservice. Snabbare och mer kvalitetssäkrad ärendehantering för våra kunder.

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
Stöd i arbetet med löneadministration	Upphandling av ny leverantör för lönetjänsten.	Ökad personuppgiftssäkerhet, snabbare anpassning till nya lagar inom HR-området.
Stöd i arbetet med lönebildning	Beslut om verktyg för löneanalys. Implementeras under 2023.	Den potentiella nyttan är frigjord arbetstid, kvalitetssäkring samt minskad sårbarhet för berörda verksamheter/funktioner.
Stöd i arbetet med utbildningsportalen	Första året som gemensam intern tjänst.	Utökat användande av portalen i staden i och med att ytterligare förvaltningar anslutit till tjänsten. Ökad tillgänglighet och spårbarhet kopplat till stadens utbildningsutbud utifrån ett medarbetarperspektiv. Ökad effektivisering av utbildningsadministration
Stöd i arbetet med personaluppföljning	Uppdatering i IT-stöd i enlighet med nya kollektivavtal BÖK	Efterlevnad av kollektivavtal för bolagskoncernen.
Stöd i ekonomiprocesser (inkl. Socialt inkasso)	Successivt införande av Kivra som betalmetod. Successiv implementering av tjänsterna hos nya kunder. Volymökningar som har hanterats inom befintlig personalstyrka. Ökad internkontroll genom återkommande inaktivering av oanvända konton ger ökad kostnadseffektivitet.	Ökad digitaliseringsgrad: Andelen digitala kundfakturer har ökat med cirka 20 procent vilket minskar stadens kostnader. Effektivare internfakturering genom automatisk övergång till digitala format. Under 2022 har arbete pågått med flera automatiseringsinitiativ. Ökad effektivitet: Det totala antalet kundfakturer har ökat med 30 000 stycken inom befintlig bemanning. Andelen serviceärenden har ökat med cirka 10 procent vilka handläggs inom befintlig bemanning. Ökad kostnadseffektivitet och säkerhet genom systematiskt internkontrollarbete i Unit4 ERP. Åtgärder har bidragit till ökad säkerhet samt balansering av licenskostnader i staden.
Stöd i budget-, prognos- och analysprocessen	Volymökningar som hanterats inom befintlig personalstyrka samt ökad internkontroll.	Ökad effektivitet. Ökad kvalitet och säkerhet av behörigheter.
Momsexpertis	Utveckling av tjänsteinnehåll	Ökad kundnöjdhet momsutbildningar. Verksamhetsanpassade utbildningar/specialutbildningar har ökat under året utifrån behov vilket bidragit till ökad kundnöjdhet.
Sammanställda räkenskaper	Genomfört förstudie	Förstudien ger förutsättningar till utveckling av tjänsten.

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
DIGITAL INFRASTRUKTUR		
ny tjänst	<p>Första leverans av City Information Plattform. Leverans av MVP (Minimum Viable Product - första gångbara produkt) *För badtemperaturmätning *För markfuktighetsmätning *För vattenmätarinformation Presentation av data i stadens geodatalösning, exempelvis https://karta.goteborg.se/ Nyttorealiserings och informationsklassning enligt stadens modell genomförda av förvaltningar med stöd av projektet</p>	<p>Främjar digitalisering i stadens verksamheter. Effekthemtagning sker i stadens verksamheter. Identifierade kommande nyttor CIP/IoT: Förutsättning för digitalisering avseende hantering av stora mängder data. Effektiv och säker hantering av uppkopplade enheter i Göteborgs Stad. Arbets effektivisering inom områden för att möta framtidens utmaningar (energi, demografi med mera) Ökat samarbete mellan näringslivet och staden via enklare utbyte av information. Samutnyttjande av lösningar (open data och öppen källkod) i samarbete mellan Sverige och EU</p>
Office 365	<p>Utvecklat tjänsten enligt stadens behov. Kommunikation och utbildning. Möjliggjort för förvaltningar och bolag att ta ut information om vilka samarbetsgrupper samt gästkonton man har Möjliggjort att stänga av inkorg för personal som är frånvarande en längre tid Möjliggjort för förvaltningar och bolag att ta ut information över ägare och medlemmar i delade brevlådor Nya bakgrundsbilder för digitala möten i Teams har tagits fram och kommunicerats i staden Genomfört två POC:ar (Proof of Concept) i ett lärande syfte för verksamhetslösningar i Powerplattform Kommunicerat om nya verktyg för stadens medarbetare</p>	<p>Effekter: Möjlighet till kostnadsbesparingar och effektivitet i arbetet i form av distansarbete och samarbetsplattformar. Även utbildning i ledning av workshop i Teams 402 personer utbildade inom Staden. Av 257 svarande personer anger 98 procent att de håller med eller helt med i påståendet "Jag kommer ha nytta av utbildningen i mitt arbete".</p>

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
Identitet och Åtkomst	<p>Utveckling av basfunktionalitet för ny arkitektur och livscykelhantering av konton vilket möjliggör flexibla informationshantering. Utveckling av policier för attribut, lösenordssynk, kartläggning av notiser, med flera. Gränssnitt för kontotyper. Planering för rensning av konton. Genomgång och analys av data för pedagogiska konton. Genomgång och analys för att skapa förutsättningar för Google-konton med ny struktur. Uppbyggnad av ny funktionalitet för koppling mellan konton och e-postadresser. Utredning för byte av kontonamnstandard.</p>	<p>Främjar digitalisering i stadens verksamheter. För tidigt i arbetet för effekthemtagning Identifierade nyttor: Ökad informationssäkerhet om stadens användarkonto under hela livscykeln och användarnas behörighet. Minskade ledtider för nya anställda och chefer. Konton och behörigheter ska finnas från första till sista anställningsdagen. Minskad tid åt administrativ manuell hantering vid ny anställning/avslutad anställning Förbättrad användarupplevelse när konto och behörigheter tilldelas automatiserat. Automatisering av administration för identiteter, konton och behörigheter medför ökad kvalitet (felfria sammanställningar, minskad administration och lägre kostnad).</p>
E-tjänsteplattform	<p>Applikation för digital signering. Första implementering för e-arkiv. Produktionssatt signerings-applikation. POC för e-arkiv genomförd med gott resultat. Driftsättning av e-arkiv. Test av autentiseringsflödet (inloggning med Bank-ID på Mina sidor). Gränssnitt för verksamhet. Gränssnitt för medborgare på Mina sidor.</p>	<p>Främjar digitalisering i stadens verksamheter. För tidigt i arbetet för effekthemtagning. Identifierade nyttor: Minskad risk att uppgifter hamnar hos obehöriga genom ökad leveranssäkerhet. Möjliggör enklare lösning när det inte finns ett verksamhetssystem för hantering av signerade dok i staden. Sparad arbetstid och minskad miljöpåverkan genom minskad manuell hantering av post i Staden</p>
E-tjänsteplattform	<p>Administrationsgränssnitt för plattformen. Utredning om anpassningar för formulär som används från E-tjänsteplattformen. Pågående arbete att skapa en modulär plattform för utveckling och hantering av flera e-tjänster. Förbättrad loggning och övervakning av tjänster i ny arkitektur för bättre överblick. Fortsatt arbete med att skilja på funktionerna för handläggarstöd, formulärsbyggnad, Mina sidor och Mina ärenden.</p>	<p>Möjliggör ökad leveransförmåga från Intraservice till stadens verksamheter (ger indirekt nytta för staden). Identifierade nyttor: Synergier och snabbare utveckling av nya e-tjänster (digitalisering) med återanvänd teknologi. Enhetlig central hantering av ärenden i hela staden, bättre adressering oavsett förvaltning</p>

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
IT Arbetsplats	Medarbetare i staden ska kunna skriva ut säkert och kostnadseffektivt genom en samordnad utskriftshantering. Pilot Intraservice – befintliga skrivare migrerade till ny lösning. Migrering av övriga 780 till tjänsten anslutna skrivare i staden till ny lösning. Pilot förskolan – större arbete genomfört. Påbörjat breddinförande i staden med start inom förskolan. Tre genomförandegrupper inom förskolan klara. Uppstart av sex genomförandegrupper inom förskolan.	Möjliggör minskad administration för stadens verksamheter. Identifierade nyttor: Förbättrad informationssäkerhet genom identifiering vid utskrift. Lägre kostnader i staden för utskrifter via en konsoliderad skrivarpark. Förbättrad miljöaspekt då risk för utskrifter "i onödan" minskar. Förbättrad miljöaspekt då färre skrivare behövs. Lägre kostnader för drift och förvaltning. Projektet pågår och mätningar har gjorts avseende bland annat användarupplevelse under projektets gång för att säkerställa att leveransen når förväntningarna.
IT Arbetsplats	Projektet kommunicerar nyttan med tjänsteerbjudandet Staden-mobil till stadens verksamheter så att användandet ökar, samt ta fram rekommendationer för nästa fas. Intervjuer med representanter från några av stadens verksamheter och efterföljande analys. Utredda aspekter att ta med i upphandlingsarbetet för att underlätta effektivare hantering av mobila enheter.	Möjliggör minskad administration för stadens verksamheter. För tidigt i arbetet för effekthemtagning (förstudie).
Flexibel OU-struktur (Organizational Unit)	Risk- och sårbarhetsanalys genomförd tillsammans med IT-säkerhet Arkitektur och kravställning av källdata Beslutsunderlag avseende OU-struktur Kravdokument för information gällande organisation och person Kravdokumentation för hårdvara Utredning dataskyddsfrågor; Konsekvensanalys klar Övergripande design för ny OU-struktur	Möjliggör ökad leveransförmåga från Intraservice till stadens verksamheter (ger indirekt nytta för staden). För tidigt i arbetet för effekthemtagning. Identifierade kommande nyttor: Minskad manuell hantering vid organisationsförändringar tack vare ökad automatisering Ökad informationssäkring av stadens användarnas konton och behörigheter Minskad beroende av kontaktpersoner i verksamheter och IT-resurser vid organisationsförändringar.

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
IAM Självservice / Mina sidor	Tekniska förberedelser för kommande arbete med Mina Sidor.	Möjliggör minskad administration för stadens verksamheter. Informationssäkerheten ökar i stadens verksamheter. Identifierade kommande nyttor: Kvalitetssäkring av information så att den kan användas på flera tjänster. Effektivisera och förenkla administration för alla verksamheter. Automatisering av administration för identiteter, konton och behörigheter medför ökad kvalitet, sammanställningar, minskad administration och lägre kostnad
ny tjänst/erbjudande Säker Digital Kommunikation (pågående)	Analys och rimlighetsbedömning av DIGGs godkännandekriterier. Arkitektur, design och teknikval. Utsedd verksamhetspilot. Utformat accesspunkter, gränssnitt. Utvärderat autentiseringsmetod. Tester och diskussioner för att hitta usecase mellan verksamhet och annan kommun/myndighet.	Främjar digitalisering i stadens verksamheter. För tidigt i arbetet för effekthemtagning. Identifierade kommande nyttor: Gemensam infrastruktur och tjänster för säker tillförlitlig digital kommunikation som uppfyller lagkrav i hantering av ärenden för alla inblandade parter. Gemensam infrastruktur och tjänster för säker tillförlitlig digital kommunikation som uppfyller lagkrav i hantering av ärenden för alla inblandade parter. Ökad förmåga för säker hantering av information internt och externt tack vare förvaltningsgemensam Digital infrastruktur för informationsutbyte inom Sverige.

I detta avsnitt redogörs för effekthemtagning kopplat till Gemensamma tjänster respektive Digital infrastruktur.

Gemensamma tjänster

De flesta effektiviseringarna under året är kopplade till befintliga tjänster. De har skett genom bland annat automatiserade och robotiserade processer. Effektiviseringar märks också när vi konkurrensutsätter våra IT-stöd genom säkrare tjänster utifrån ett informationssäkerhetsperspektiv, modernare och mer effektiva gränssnitt samt ny funktionalitet enligt kundernas önskemål.

Ett huvudområde för effektivisering är automatiserade flöden genom robotisering. En förutsättning för detta är en gemensam process som kräver ett tydligt förarbete där kunden och leverantören tar fram en ”process”. Robotiserade processer skapar sedan högre hastighet i handläggande, kvalitetssäkring av informationen och en likvärdighet i bemötandet. När vi robotiserar processer ser vi en tydlig effektivisering ute hos våra kunder, samtidigt som det inte är ovanligt att kostnaden ökar inom de Gemensamma tjänsterna – robotarna kostar pengar och personal behöver underhålla delar av det som vi avlastar kunderna med. Nyttan för staden är

dock större än kostnaden, men infinner sig först när kunderna hämtar hem effektiviseringarna.

Ett annat huvudområde är att vi konkurrensutsätter befintliga leverantörsavtal för IT-stöd genom upphandlingar. Konkurrensutsättning innebär inte med automatik att IT-stöd ersätts utan kan innebära att nytt avtal tecknas med en befintlig leverantör. Avtalen ska vara tidsbestämda och konkurrensutsättas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU) i takt med att befintliga avtal löper ut. För äldre avtal som löper tills vidare bör handlingsplan upprättas när dessa kan konkurrensutsättas. I grunden handlar vi upp standardiserade IT-stöd och tjänster som bygger på de flöden och processer, så kallade ”best practice” som leverantören tagit fram. Vi tillför också vissa utvecklingsbehov till standardtjänsterna som bygger på behovsinsamlingen tillsammans med våra kunder.

Konsekvensen av upphandlingarna blir oftast en modernare och effektivare tjänst som bygger på kundernas behov. Innan effektiviseringen infinner sig behöver dock användarna ta till sig en del nya arbetssätt som förankras genom förändringsledning. Ju effektivare förändringsledning desto större nytta.

Utvecklingen av avdelningens tjänster har generellt sett inneburit en kvalitetshöjning inom informationssäkerhet. Vårt tjänsteutbud fortsätter att ställa krav och anpassa sig efter befintliga lagkrav. Samtidigt är området komplicerat då lagstiftning ofta ska anpassas på IT-stöd som handlats upp och konstruerats i en tid då lagstiftningen såg annorlunda ut. Området är också komplicerat eftersom effektivisering genom ökad lagriktighet ofta leder till försämrad användarvänlighet vilket medför att kunderna inte alltid är nöjda. Vi ser alltså flera gånger en nytta då lagen efterlevs bättre men användarvänligheten blir sämre.

Framåt syns behov av att paketera lärdomarna från våra större upphandlingsprojekt. I upphandlingarna från systemstöd för planering och uppföljning och lönetjänsten har vi samlat erfarenheter av hur effektiva upphandlingsprojekt bedrivs. Erfarenheterna behöver användas som grund för att förbättra och samordna erfarenheter i alla våra upphandlingsprojekt.

Framåt ser vi också ett behov av att genomlysna samtliga våra tjänster och deras olika processer utifrån automatiserings/robotiseringsperspektiv. Det gör vi för att identifiera vilka processer som passar för robotisering och vilka som inte gör det.

Digital infrastruktur

Förändringsinitiativen och tjänsterna inom Digital infrastruktur medför inte alltid att effekterna hämtas hem i tjänsterna, utan tjänsterna skapar förutsättning för effekthemtagning i stadens verksamheter.

Den stora effekten för stadens verksamheter sker i och med att samtliga förvaltningar och bolag använder sig av tjänsterna inom Digital infrastruktur.

Tjänster inom Digital infrastruktur gör till stor del leveranser av gemensamma och verksamhetspecifika digitala tjänster möjlig 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.

Flera förändringsinitiativ är omfattande och pågår över flera år, ibland med delleveranser och effekter för verksamheterna.

Genomförda förändringsinsatser har i huvudsak, men inte enbart, drivits inom följande områden:

- **Information som förutsättning för digitalisering**

För att utveckla digitaliseringen i staden är tillgång till information en nyckel. Förändringsinsatsen City Information Plattform (CIP) utgör en grund för att hantera och dela information. Framtidens smarta städer bygger i hög grad på digitalisering och samordning av stora mängder data. Projektet tar fram en Internet of things (IoT) -plattform för att kunna hantera sensorer och sensordata enligt standardiserade modeller. Intraservice arbetar med att ta fram en City Information Plattform en grundsten för att hantera stora mängder data, där informationen är samlad på ett strukturerat och användbart sätt.

Det finns också behov i staden av att etablera en sammanhållen tjänst som säkrar arbetssätt, informationssäkerhet och en sammanhållen informationsarkitektur inom området. Initiativet underlättar för förvaltningar och bolag att effektivisera sin verksamhet. Att göra data tillgängligt på ett strukturerat sätt är även en förutsättning för att ta nästa steg inom artificiell intelligens (AI) och innovation.

- **Hantering av konton och behörigheter**

För att digitaliseringsinitiativ ska ha goda förutsättningar att fungera säkert så behöver konton och behörigheter hanteras tydligt (lätt att göra rätt) och effektivt med automatisering. Inom tjänsten Identitet & Åtkomst har förbättrad basfunktionalitet levererats. Det skapar också förutsättningar för att mer effektivt hantera organisationsförändringar i staden.

- **Förutsättningar för digitaliserade processer och flöden**

E-tjänsteplattformens utveckling skapar möjligheter för automatiserade processer bland annat med hjälp av e-tjänster, Mina meddelanden (DIGG) och på sikt också Säker Digital Kommunikation (DIGG).

- **Tjänster inom plattformen Office 365**

Intraservice arbetar tillsammans med stadens förvaltningar och bolag för att utveckla tjänster inom plattformen Office 365. Initiativet är en satsning för att stödja Göteborgs Stads behov av utveckling och digitalisering. Plattformen Office 365 förändras över tid med nya funktioner, verktyg och arbetssätt.

I och med ovanstående genomförda förändringar har ytterligare goda förutsättningar skapats för digitalisering i staden.

1.2 Status konsolidering

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)

Leverantörs analys

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
Gemensamma tjänster			
Stöd i arbete med arbetsmiljö och hälsa (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 16 bolag (46 procent)	Konsolideringsplan för kvarvarande bolag ska köpa tjänsten är inte aktuellt mot bakgrund av beslut om IT-stöd och att dessa bolag (med ett undantag) hade IT-stödet sedan tidigare.	Beslut stadsledningskontoret/Stadsdhus AB, under 2022 (styrgruppsprotokoll) att IT-stöd för avvikelser i arbetsmiljön från och med 2023-01-01 ska användas av samtliga förvaltningar och bolag i staden. Däremot kan detta ske utan köp av bastjänst. I samband med införande av nytt IT-stöd 2022 köper ytterligare sex bolag tjänsten.
Stöd i arbetet med bemanning (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 1 st (3 procent)	Förutsätter köp av tjänsten Stöd i arbete med löneadministration	Förutser att det kommer avsteg från förvaltningar då flera inte har behov.
Stöd i arbetet med chefs- och medarbetarenkät (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag:	KF beslut om HME omhändertaget via chefs- och medarbetarenkät omfattar endast förvaltningar. Valbart (läs behov) för bolag.	
Stöd i arbetet med förmåner (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 17 st (49 procent) Ej inräknade i totalt (Förbund/Stiftelser: 2+1)	Lämplig 2025, efter slutförd konkurrensutställning och införande av IT-stöd, vilken sannolikt har påverkan på tjänsteinnehåll. Förstudie och konkurrensutställning av IT-stöd kommer sannolikt ha betydelse för tjänsteinnehåll, varför konsolidering av ytterligare	
Stöd i arbetet med LAS-hantering (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 11st (31 procent) Ej inräknade i totalt (Förbund/stiftelser: 1st)	Förutsätter köp av tjänsten Stöd i arbete med löneadministration	

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
Stöd i arbetet med löneadministration (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 15 st (43 procent)	10 bolag inom Framtids- respektive Higabkoncernen är planerade 2023-2024	Styrelsebeslut Stadshus AB, daterat 2019-08-26 (dnr 00447/19), om avsteg från köp av tjänst Stöd i arbetet med löneadministration för Liseberg AB.
Stöd i arbetet med lönebildning (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 7st (20 procent) Förbund/stiftelser: 1	Förutsätter köp av tjänsten stöd i arbete med löneadministration	
Stöd i arbetet med personaluppföljning (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 13st (37 procent)	Förutsätter köp av tjänsten Stöd i arbete med löneadministration	
Stöd i arbetet med rehabilitering (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 13st (37 procent) förbund/stiftelser: 1st	Förutsätter köp av tjänsten Stöd i arbete med löneadministration	
Stöd i arbetet med rekrytering (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 26 st (74 procent) Förbund/stiftelser: 2 st		
Stöd i arbetet med utbildningsportalen (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 0 st		
Stöd i arbetet med pensionsadministration (HR)	Förvaltningar: 100 procent Bolag: 9st (26 procent) Förbund/stiftelser: 3 st	Uppdrag och därmed ej krav på konsolidering	
Stöd i ekonomiprocesser (Ekonomi)	92 procent	2 st 2023/2024, 3 st 2024/2025	
Stöd i budget, prognos, analys (Ekonomi)	92 procent	2 st 2023/2024, 3 st 2024/2025	
Sammanställda räkenskaper (Ekonomi)	100 procent		
Digital infrastruktur			
Informationshantering	Bolag 32 st ger 91% Nämnder 25 st ger 100%		
Licens som tjänst	Bolag 32 st ger 91% Nämnder 25 st ger 100%		

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
EA Arkitektur & Processer	Bolag 32 st ger 91% Nämnder 25 st ger 100%		
IT Säkerhet	Bolag 32 st ger 91% Nämnder 25 st ger 100%		
Stadsnät - WAN	Bolag 17 st ger 49% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
Lokalt Nät - LAN	Bolag 11 st ger 31% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
Fjärråtkomst	Bolag 13 st ger 37% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
Telefoni	Bolag 13 st ger 37% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
Identitet och åtkomst	Bolag 27 st ger 77% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
IT-arbetsplats	Bolag 21 st ger 60% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
Office 365	Bolag 10 st ger 28% Nämnder 24 st ger 100%	Framtidenkoncer nen	
Applikationshantering		Framtidenkoncer nen	Nytt erbjudande för 2023
Applikationsplattform	Bolag 13 st ger 37% Nämnder 21 st ger 80%	Framtidenkoncer nen	
Databashotell	Bolag 10 st ger 28% Nämnder 20 st ger 77%	Framtidenkoncer nen	
Webbhotell	Bolag 7 st ger 20% Nämnder 20 st ger 77%	Framtidenkoncer nen	
Processautomation	Bolag 28 st ger 80% Nämnder 23 st ger 88%	Framtidenkoncer nen	
Webbapplikationsplattform	Nämnder 25 st ger 100%		används inte av bolag
E-tjänsteplattform	Nämnder 25 st ger 100%		används inte av bolag
Datorhjälp	Bolag 1 st ger 3% Nämnder 9 st ger 35%		ej obligatorisk
Domino	Bolag 16 st ger 46% Nämnder 25 st ger 100%		ej obligatorisk

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
ServiceNow	Bolag 1 st ger 3% Nämnder 20 st ger 77%		ej obligatorisk

Nedan redogörs för status, avvikelser och konsekvenser avseende konsolidering inom Gemensamma tjänster respektive Digital infrastruktur.

Gemensamma tjänster

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling fastställer att bastjänster ska användas av både förvaltningar och bolag. I grunden används Gemensamma tjänsters bastjänster av alla förvaltningar medan många tjänster endast finns hos få eller inga bolag. För att ansluta bolagsstyrelserna till bastjänsterna krävs både tid och resurser. I nuläget planeras det för att ansluta fler bolag till flera bastjänster med utgångspunkt i tillgängliga resurser. Anslutningen och anpassningen till riktlinjen kommer att ta flera år.

Intentionen i ny riktlinje är att bastjänster skall nyttjas av stadens alla verksamheter för att uppnå samordningsfördelar. Det finns behov av en förtydligande tillämpningsanvisning till ny riktlinje, för att klargöra hur eventuella avsteg kan minimeras och, vid sällsynta fall, sker vårdat utan att det uppkommer merkostnader för Göteborgs Stad.

Inga avsteg har gjorts under 2022 men kan bli aktuellt från 2023 och framåt då flera bastjänster inte tidigare använts av bolagen. Ekonomiområdet är det område inom Gemensamma tjänster som kommit längst i anslutningen av bolagen.

Ett antal faktorer påverkar anslutningstakten. I en del tjänster är Konsolidering av IT-tjänster inom Digital infrastruktur en förutsättning för att komma in i våra tjänster från bolagen. Inom HR-området påverkas takten av att tjänsten *stöd i arbete med löneadministration* ofta är en förutsättning för att bolag ska kunna ansluta till andra HR-tjänster. Orsaken är att IT-stödet i tjänsten är en databas för anställningsuppgifter vilka i sin tur integreras som bas i andra IT-stöd.

Lönetjänsten underlättar också konsolidering för tjänster som inte har löneadministrationstjänster som krav, då den integrationen i flera fall innebär ett förenklat införande respektive underhåll. Lönetjänsten och anslutningen till den är prioritet 1 gällande konsolidering till HR-tjänsterna. Intresset från bolagskoncernen är stort och ett flertal bolag har framfört önskemål att köpa såväl lönetjänsten som andra tjänster. Intraservice har dessvärre inte kunnat möta önskad anslutningstakt på dessa förfrågningar på grund av begränsade personella resurser.

En kommande möjlighet för att ansluta till HR:s tjänster är att använda det digitala infrastruktur tjänsteerbjudandet Kvalitetssäkrad data (Tidigare Master meta data) som källa i stället för lönetjänsten. Här har vi börjat ansluta vissa bolag till bland annat Arbetsmiljö och hälsa-tjänsten. Detta är en möjlig väg framåt för vissa tjänster men förutsätter också en utveckling av tjänsteerbjudandet Kvalitetssäkrad data.

Ett annat område som påverkar anslutningstakten är planering av upphandling av IT-stöd enligt lagen om offentlig upphandling. När skiften av IT-stöd ligger i närtid kan det vara lämpligt att avvakta med konsolidering av bolagen och i stället involvera dem i de nya upphandlingarna. På så sätt kan bolagen anslutas till den "nya tjänsten" när den går i drift.

Det finns risker i att bolagsanslutningen tar flera år, vilket kan leda till frustration.

Det finns också risker kopplade till att förvaltningar och bolag kan komma att begära avsteg från bastjänsterna. Historiskt, i den gamla styrmodellen, har samtliga förvaltningar solidariskt burit kostnaden för de kammungemensamma tjänsterna. I den nya modellen finns inte principen om solidariskt kostnadsansvar. Fokus ligger istället på behov och förutsättningar, vilket i sin tur öppnar för avsteg för förvaltningar som inte har behov.

Här är det viktigt att se till de totala kostnaderna för kommunkoncernen i samband med avsteg. Detta regleras inte tydligt i den nya riktlinjen då en enskild nämnd kan besluta om avsteg. På sikt kan det innebära att kostnaden för tjänster ska fördelas på färre kunder, vilket i sin tur kan resultera i att de kunder som är kvar också beslutar om avsteg. Här blir det viktigt att göra en samlad analys innan avsteg medges så att inte kostnaderna för kommunen ökar totalt.

Digital infrastruktur

Med utgångspunkt från faktureringsunderlag januari 2023 har andel kunder per tjänst tagits fram. Konsolideringsprojekt pågår tillsammans med Framtiden-koncernens samtliga bolag. Full konsolidering planeras klart utgång Q2 2024.

Utredningar pågår tillsammans med utestående bolag för att planera för konsolidering från 2024 och framåt.

Konsolidering av tjänster inom Digital infrastruktur hos vissa förvaltningar behöver fortsätta utredas.

1.3 Portföljanslys

Leverantörens analys

Vid förvaltningen kommer förändringsinsatserna från och med 2023 samlas i projektportföljerna Digital infrastruktur samt Gemensamma tjänster. I portföljen för Gemensamma tjänster ryms förändringsinsatser kopplade till tjänster inom områdena kommunikation, ledning och styrning, HR samt ekonomi. Portföljen Digital infrastruktur innehåller förändringsinsatser som syftar till att stärka och utöka Göteborgs Stads möjligheter till digitalisering genom en ändamålsenlig, säker och relevant grund för digital infrastruktur.

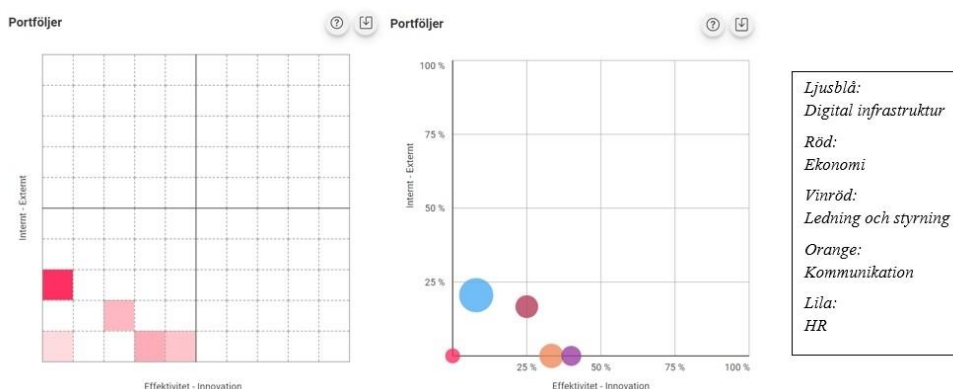
Visualiseringarna från PIOS visar att förvaltningens portföljer nästan helt utgörs av projekt vars effektmål riktar sig internt inom Göteborgs Stad. Detta beror på att Intraservice i första hand är en intern serviceleverantör, så externa effektmål hade skjutit utanför vårt område. I förlängningen har Intraservice alltid medborgarens bästa i syfte men huvuduppdraget är att ge de som primärt stöttar medborgarna så effektiva tjänster som möjligt, så att de kan fokusera på sitt huvuduppdrag - den externa nyttan.

Det förekommer att vi träffar de externa målgrupperna i Göteborgs Stad. Till exempel har tjänsteområde ledning och styrning ett projekt som handlar om att utveckla nya förmågor inom digitalt bevarande, det vill säga (något förenklat) arkivering av digitala allmänna handlingar. Här finns ett stort externt intresse av att Göteborgs Stad har en rättssäker, effektiv och juridiskt solid hantering. Projektet kan därför sägas även ha externa effekter.

Nedan visas ett urval av skärmdokument från PIOS över Intraservices portföljer. I verktyget finns fler diagram att tillgå. Vi har valt att använda nedan bilder då övriga inte gått att validera fullt ut eftersom vi befinner oss i en implementeringsfas av verktyget och dess användning.



Balansering för förvaltningens sammanlagda portföljer utifrån dimensionerna effektivitet/innovation samt intern nytta/extern nytta.



Balansering för förvaltningens olika portföljer utifrån dimensionerna effektivitet/innovation samt intern nytta/extern nytta.

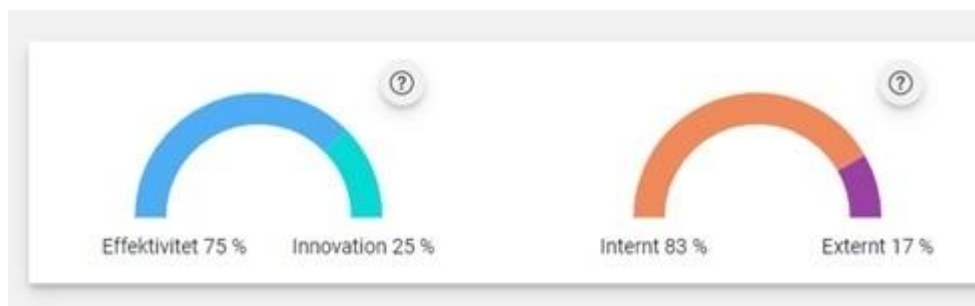
Portföljen Gemensamma tjänster

Område kommunikation samt område ledning och styrning

Gällande balansen mellan effektivitet och innovation handlar flera av projekten om upphandling av IT-stöd för att stadens verksamheter ska kunna fortsätta leverera service till invånare, besökare och näringsliv. De nya IT-stöden kommer främst effektivisera redan existerande arbete. Detta gäller till exempel upphandling och införande av en helhetslösning för telefoni. Tre projekt – det interna digitala navet, skapa ljudbibliotek och redan nämnda utveckling av nya förmågor inom digitalt bevarande - innehåller både effektivisering och innovation.



Portföljbalansering område Kommunikation



Portföljbalansering område ledning och styrning

Område HR

Under de senaste åren har portföljen inom HR vuxit, både fler projekt samt ökad total budget/kostnad. Det finns tre huvudanledningar till detta:

1. avtal för befintliga IT-stöd som löper ut och behöver konkurrensutsättas
2. krav/önskemål på nya HR-tjänster från kunder
3. digitaliseringsmöjligheter.

Projekten inom HR är viktade mot intern nytta i enlighet med inledande beskrivning i detta kapitel. Under 2022 har vi genomfört en del projekt för att ta fram nya tjänster samt robotiseringsprojekt vilket medfört en relativt hög siffra på innovation. Över tid kommer denna fördelning vara mer riktad mot effektivitet.



Portföljbalansering område HR

Område Ekonomi

Portfölj ekonomi har i nuläget inga initiativ i sin portfölj. Utvecklingen inom våra tjänster har fördelningen: 100 procent effektivitet och 100 procent intern nytta.

Utmaningar inom portföljen Gemensamma tjänster

Vi ser just nu tre större utmaningar för att kunna leverera våra projekt enligt plan.

- Generell brist på IT-resurser skapar flaskhals och tvingar fram tydlig portföljprioritering av resurser, mellan förvaltning och utveckling.
- Informationssäkerhet. Rörligt mål i kombination med avsaknad av generella beslut som gör att informationssäkerhetsutredningar i projekt skapar förseningar.
- Svårigheter att upphandla utifrån krav och osäkerhet gällande hur stor kundbas vi kommer ha på sikt. Därmed oklar prisbild.

Portföljen Digital infrastruktur

Projektportföljen inom Digital infrastruktur ska ge grundläggande förutsättningar för stadens digitalisering, men samtidigt vara kostnadseffektiv. Intraservice ska leverera robusta, skalbara och förvaltningsbara lösningar för stor nytta i stadens verksamheter. För att uppnå detta byggs flertalet projekt på stabila och beprövade lösningar. Projekten i portföljen ger stadens förvaltningar och bolag stora

möjligheter att nå en hög grad av innovation. På samma sätt är projekten oftast riktade mot interna kunder vilket ger en övervikt mot det interna begreppet inom digital förmåga. De flesta projekt i portföljen öppnar för externa digitala tjänster i nästkommande led.

Några projekt vänder sig delvis mot medborgare eller näringsliv, de har då en eller flera nyttor som är externa. Det är också dessa projekt som innehåller större delen av den innovation som kan återfinnas i portföljen.

Ett flertal projekt utgår från kundernas behov av effektivisering. Det är bland annat utveckling av processer, automatiseringar samt effektivt nyttjande och utbyte av befintliga data.

Fler projekt drivs utifrån utvecklingsarbetet i staden. Det är bland annat konsolidering, ny styrmodell och minskad administration för chefer och medarbetare.

Projekten i portföljen genomförs vanligtvis på 1-3 år, med årliga budgetar. Fler projekt drivs under 2023 än under föregående år. Fler projekt än tidigare behöver därför samordnas för att utfallet av helheten ska bli bästa möjliga.



Portföljbalansering Digital infrastruktur

Reflektion avseende balansering av portföljer

Syftet med att klassificera initiativ enligt PIOS är att skapa en översikt av portföljens nuvarande fokus, hur organisationen som helhet har positionerat sina portföljer och hur det ligger i relation till de målsättningar man har. Detta ger en möjlighet att se ifall utvecklingen ligger i linje med verksamhetens övergripande mål, att pengar läggs på rätt saker. Det är viktigt att initiativen har en koppling till de övergripande målen. Portföljernas fokus ska samordnas med en politisk riktning och ge möjlighet att prioritera långsiktiga satsningar framför kortsiktiga vinster.

För att Göteborgs Stad ska kunna använda PIOS som verktyg för att samordna portföljernas fokus med den politiska riktningen på ett kvalitativt sätt och möjliggöra proaktiv prioritering krävs att det finns

- fastställda kriterier för vilka initiativ som ska bedömas enligt PIOS-metoden
- tydligt kommunicerat vilken balansering som stadens olika portföljer bör sikta mot, för att ge möjlighet att tolka och använda resultatet i PIOS
- krav på att effektmålet för initiativ beskrivs på ett mycket tidigt stadiet, redan inför beslut om finansiering.

NOT. Användandet av PIOS vid Intraservice är i ett implementeringsskede och all data läggs in manuellt i verktyget. Med anledning av de kvalitetsrisker som det medför har vi valt att i denna analys inte visa någon ekonomisk information om initiativen från PIOS, utan denna återfinns främst i kapitel 3.

1.4 Pågående förändringsinsatser

Pågående förändringsinsats 1	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	
Projekt mål	
Tidplan	
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 2	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	
Projekt mål	
Tidplan	
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 3	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	
Projekt mål	
Tidplan	
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 4	
-------------------------------------	--

Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	
Projektmål	
Tidplan	
Kommentar avvikelser	

Inledning

Förvaltningen har många pågående och planerade förändringsinitiativ som baseras på pågående portföljer med projekt och Tjänsteplan 2023 - 2025. De förändringsinitiativ som beslutats i tjänsteplanen, men som inte finns med i tabellen nedan skall återfinnas under kapitel 2.2.

Tjänsteplan 2023-2025 redovisar omfattning av utvecklingsinitiativ för 2023 enligt nedanstående tabell:

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

Prognosavstämningar under året kan medföra återbetalning av överskjutande medel beroende på förskjutningar i tidplaner samt goda upphandlingseffekter.

Nedan beskrivs identifierade osäkerheter kopplade till pågående projekt eller projekt under uppstart som kan komma att få påverkan på kommande år:

- **Lansering av interna digitalnavet** är framskjutet då fortsatt arbete behövs kring tydliggörande av informationsägarande, personuppgiftsbehandling, informationssäkerhet samt dataskydd. Detta innebär ytterligare kostnader. Förtydligande av tidplan redovisas under våren.
- **Ny politisk ärendehantering.** Projekt pågår för avveckling av tidigare IT-stöd och säkerställande av arkivering av information. Innan lansering av nytt IT-stöd krävs förberedelser för att säkerställa trygg process samt god efterlevnad av lagstiftning inom arkivering. Detta kommer att kräva mycket arbete inom stadens alla verksamheter. Estimat på kostnaderna såväl i tjänsterna som i projekten är framtagna till 2025, men osäkerheter finns kring omfattning, implementeringstakt, resurser såväl som stadens mottagningsförmåga. Detta kan få som konsekvenser att kostnadsbild ökar eller att avveckling/arkivering drar ut på tiden efter 2025.

Tabell Gemensamma tjänster

Pågående förändringsinsats GT1	Lansera Interna digitala navet

Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny bastjänst
Namn på förändringsinsats	Interna digitala navet
Effektmål	Medarbetare och chefer upplever det digitala navet som mer relevant, aktuellt och funktionellt än det gamla intranätet. Det digitala navet bidrar till att göra det lättare för medarbetaren att arbeta i digitala miljöer och skapar förutsättningar till att förenkla arbetet.
Projektmål	Utveckla och lansera första delen av ett nytt modernt intranät (internt digitalt nav) för Göteborg Stads medarbetare och chefer med hjälp av befintliga standardprodukter och funktioner. Definierar principerna för hur det Interna Digitala Navet ska fungera och upplevas. Utarbeta förslag till styrning, arbetssätt och organisation, för redaktionell- och tekniskförvaltning och till de grupperingarna överlämna för fortsatt utvecklingsarbete.
Tidplan	2020-05-05 - 2023-06-09
Kommentar avvikelser	Ett par identifierade osäkerheter finns kopplade till befintliga projekt eller projekt under uppstart. I Lansera interna digitala navet har dataskyddsfrågor och informationssäkerhetsfrågor kopplade till hela Office365-plattformen lett till ytterligare förseningar i projektet som var planerat att avslutas i juni 2023. Det innebär finansieringsdelar för underhåll för befintligt intranät om behöver säkras för staden, fortsatt arbete kring informationsägar och informationssäkerhet samt dataskydd kopplat till roller och ansvar och att projektet/lansering kan komma att övergå till 2024.
Pågående förändringsinsats GT2	Ny politisk ärendehantering inklusive Styrande dokument
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny kommande bastjänst
Namn på förändringsinsats	Införa stöd för politisk ärendehantering
Effektmål	Projektet bidrar till effektivare processer i staden inom den politiska ärendeprocessen genom att ta fram gemensamma processer för staden samt att vi tar fram och implementerar ett IT-stöd för ärende- och dokumenthantering.
Projektmål	Gemensam process för politisk ärendehantering IT-stöd för politisk ärendehantering, diarie/register, avtal, styrande och stödjande dokument, synpunktshantering, ärendehantering för verkställighet samt fristående allmänna handlingar med integration mot mellanarkivet. F19
Tidplan	2018-06-01 - 2025-12-30

Kommentar avvikelser	<p>Under ett par år har arbete påbörjats kring avveckling av Lotus Notes och LIS. Behovsbilder från staden och Regionarkivet har lett till analys och omtag under hösten 2022 där nu arbetet avgränsas och delas upp i avveckling respektive förberedelse av arkivering av stadens information. Volymerna är mycket stora samtidigt som förmåga att digital bevara/arkivera är ny och under uppbyggnad. Projekten kommer att koordineras från 2023 under uppdraget Att hantera verksamheternas information. Arbetet har nära koppling till implementering av ny politisk ärendehantering som fortgår till 2025/26, där sköra beroenden finns mellan tjänster och projekt. Estimat på kostnaderna såväl i tjänsterna som i projekten är framtagna till 2025, men osäkerheter finns kring omfattning, implementeringstakt, resurser såväl som stadens mottagningsförmåga. Detta kan få som konsekvenser att kostnadsbild ökar eller att avveckling/arkivering drar ut på tiden efter 2025. Den tekniska plattformen Domino/Lotus Notes förvaltas av Digital infrastruktur och uppbär stora årliga kostnader som är önskvärda att hålla nere.</p>
Pågående förändringsinsats GT3	Utveckla förmågor digitalt bevarande - Pre-ingest verktyg
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd till digitalt bevarande
Namn på förändringsinsats	Utveckla nya förmågor digitalt bevarande - Pre-ingest verktyg
Effektmål	Tjänsten har förmåga att effektivt anpassa och paketera stora volymer av information som ska arkiveras.
Projekt mål	Ta fram en övergripande arkitekturskiss över den framtida bevarandeplattformen. Lägga grunden för en generisk och skalbar arkitektur för pre-ingestflöden till ett e-arkiv som baseras på etablerade standarder. Införskaffa och etablera verktyg i bevarandeplattformen som gör att tjänsten har viss förmåga att effektivt anpassa och paketera stora volymer av information som ska arkiveras.
Tidplan	2022-11-30 - 2024-11-28
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT4	Upphandla ny mediabank
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Bildförsörjning
Namn på förändringsinsats	Upphandla ny mediabank
Effektmål	N/A
Projekt mål	Utveckling av ny mediabank
Tidplan	2023-01-01 - 2023-12-31

Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT5	Skapa ljudbibliotek
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Bildförsörjning
Namn på förändringsinsats	Upphandla ny mediabank
Effektmål	Genom att erbjuda ljudeffekter blir det enklare att ge instruktioner som bidrar till följsamhet mot lagkrav gällande rörlig bild och ljud och hur det kan kombineras med till exempel syntolkningsspår. Idag behöver den som producerar film själv leta upp ljudbanker och leverantörer som erbjuder ljudeffekter. Det kan bli både kostsamt och tidskrävande.
Projekt mål	Långsiktig plan för ljud som följer strategisk bildförsörjning. Formulering av nytt tjänsteerbjudande under bildförsörjning och ljud. Tjänstekomponentsplan. Plan för komponenten ljud som följer strategisk bildförsörjning. Instruktioner mot användarna hur de kan använda ljud från mediabanken i film och animation. Interna rutiner och överlämning av projekt till förvaltning. Ett grundpaket med ljud från extern leverantör som svarar mot syfte, mål och koncept.
Tidplan	2023-01-01 - 2023-12-32
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT6	Införande av ny lönetjänst hos Framtidens Lönecenter
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med löneadministration
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Finns ej framtaget, anslutningen är en del av kravet på att bolagsstyrelser ska använda sig av leverantörernas bastjänster. Ett effektmål skulle därmed kunna skrivas som: Alla bolag är anslutna till stadens bastjänster 20XX
Projekt mål	Framtidens Lönecenter köper och använder delar av lönetjänsten som Intraservice HR tillhandahåller.
Tidplan	2022-09-16 - 2024-06-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT7	Införande av IT-stöd för löneadministration
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med löneadministration
Namn på förändringsinsats	

Effektmål	Effektmålen på en övergripande nivå är att implementera IT-stöd som stöder stadens HR-processer så att dessa upplevs som enkla och effektiva av chefer och medarbetare. Vilket i sin tur ska skapa kostnadseffektiva och driftsäkra tjänster med säker informationshantering där uppföljning i form av data med hög kvalitet kan ske
Projektmål	Ny funktionalitet i IT-stöd för löneadministration enligt framtagna kravspecifikation.
Tidplan	2022-06-01 - 2023-06-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT8	Översyn IT-stöd inom lön och HR
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Samtliga HR-tjänster
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Att inom HR-området finns verktyg i form av IT-stöd som stöder stadens HR-processer så att dessa upplevs som enkla och effektiva av chefer och medarbetare. Vilket i sin tur ska skapa kostnadseffektiva och driftsäkra tjänster med säker informationshantering där uppföljning i form av data har hög kvalitet
Projektmål	Att det finns ett väl genomarbetat beslutsunderlag om framtida färdriktning och en uppdaterad upphandlingsstrategi för stadens HR-tjänster.
Tidplan	2022-04-01 - 2023-12-31
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT9	Automatisering mellan Timecare och Personec
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med bemanning
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Effektmålen på en övergripande nivå är att implementera IT-stöd som stöder stadens HR-processer så att dessa upplevs som enkla och effektiva av chefer och medarbetare.
Projektmål	Införd teknisk lösning av processen för Förskoleförvaltningen
Tidplan	2022-01-19 - 2023-02-28
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT10	Förstudie IT-stöd för löneanalys
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med lönebildning
Namn på förändringsinsats	

Effektmål	Lönekartläggning av likvärdiga arbeten inom och mellan förvaltningar förenklas och ger ett bra underlag för analys och de aktiva åtgärder som behöver vidtas för att säkerställa att alla medarbetare, oavsett kön, hanteras lika vid lönesättning. Möjlighet ges att lönekartlägga grupper arbetstagare som utför arbete som är eller brukar anses vara kvinnodominerat och grupper med arbetstagare som utför arbete som inte är eller brukar anses vara kvinnodominerat men ger högre lön trots att kraven i arbetet bedömts vara lägre. Förenkling av simulering av kostnader utifrån olika tänkbara val inför prioriteringar i kommande löneöversyner. Ger förvaltningarna och staden ett verktyg att fortsätta arbetet med jämställda löner, att vara en attraktiv arbetsgivare.
Projekt mål	Utveckla befintliga rapporter i IT-stödet Nekksus så att lönekartläggning enligt Diskrimineringslagen kan ske på ett enklare och mera funktionellt sätt med ökad grad av digitalisering
Tidplan	2021-04-20 - 2023-04-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT11	Upphandling E-learning chefer
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stadengemensamma HR uppdrag
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Webbutbildningar för chefer skall finnas som ett permanent utbud då det ligger i linje med digitaliseringsmålen för Göteborgs Stad och som en viktig del i att vara en attraktiv arbetsgivare. En gedigen chefsintroduktion, där webbutbildningar är en väsentlig del, borgar för hållbara chefer. Ett gott ledarskap leder till effektivitet och ger hälsofrämjande effekter för medarbetarna.
Projekt mål	Upphandlad leverantör av E-learning för chefer
Tidplan	2022-05-15 - 2023-04-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT12	Upphandling förmånsportal
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med förmåner
Namn på förändringsinsats	

Effektmål	Upphandlingen i sig uppnår inga effekter, men leder till att vi skapar förutsättningar att ha avtal enligt LOU. I förstudie och upphandlingsprojektet ingår att uppdatera befintlig nyttorealiseringsplan. Införandeprojekt ska leda till en fungerande förmånsportal som en ny kommungemensam tjänst. En färdig fungerande förmånsportal kommer att ha följande effekter för anslutna förvaltningar, bolag stiftelser och förbund. Frigjord arbetstid genom mindre administration för chefer och HR. Ökad kvalitet i uppföljningen – statistik som ger bättre underlag för strategiska beslut. Förbättrad upplevelse för medarbetare. Ökad tydlighet – enhetlig presentation i staden. Fler som nyttjar friskvårdsbidrag och förmåner.
Projekt mål	Projektplan håller på att tas fram och därmed även projekt mål. I urval: Upphandlad leverantör för förmånsportal, Införande av förmånsportalen, Framtagen förvaltningsorganisation, Nyttorealiseringsplan, Kommunikationsplan
Tidplan	2023-01-01 - 2023-09-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT13	Förstudie utbildningsportalen
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med utbildningsportalen
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Tas fram i förstudien
Projekt mål	Projektplan håller på att tas fram och därmed även projekt mål
Tidplan	2023-02-01 - 2023-08-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT14	Införande E-learning för chefer
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stadengemensamma HR uppdrag
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Webbutbildningar för chefer skall finnas som ett permanent utbud då det ligger i linje med digitaliseringsmålen för Göteborgs Stad och som en viktig del i att vara en attraktiv arbetsgivare. En gedigen chefsintroduktion, där webbutbildningar är en väsentlig del, borgar för hållbara chefer. Ett gott ledarskap leder till effektivitet och ger hälsofrämjande effekter för medarbetarna.
Projekt mål	Införd produkt för e-learning för chefer
Tidplan	2023-02-01 - 2023-08-30
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats GT15	IT stöd för systematisk arbetsmiljö
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Tas fram i förstudien
Projekt mål	Beslutsunderlag framtaget
Tidplan	2023-02-01 - 2023-06-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT16	Införande av temperaturmätningar och medarbetarenkät
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med chefs- och medarbetarenkät
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Förbättrad arbetsmiljö och minskade sjuktal. Minskade anmälningar av kränkningar och trakasserier. Minskade kostnader genom tidiga och samordnade insatser. Lägre personalomsättning och ökad personalstabilitet.
Projekt mål	Projektplan håller på att tas fram och därmed även projekt mål
Tidplan	2023-02-01 - 2023-09-30
Kommentar avvikelser	0,8 i projekt
Pågående förändringsinsats GT17	Förstudie IT-stöd för bemanning
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med bemanning
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Tas fram i förstudien
Projekt mål	Ej beskrivit projekt mål än
Tidplan	2023-08-01 - 2024-06-30

Kommentar avvikelser	<p>I projektet Förstudie IT stöd för bemanning har det blivit en förskjutning av tidigare preliminär planerad tidplan från augusti 2022 till januari 2023. Nu har beslut tagits att påbörja förstudie augusti 2023. Det finns flera orsaker till att vänta med projektstart som förändrad arbetstidslagstiftning hösten 2023. Lagstiftningen kommer påverka schemaläggning i hög grad för verksamheter med dygnet runt bemanning (24/7/365). Marknadsläget för denna typ av IT-stöd och att avtalet har förlängningsklausul ytterligare några år i kombination med förändrad arbetstidslagstiftning talar för senareläggning av projektstart. Internt inom verksamhetsområdet saknas även resurs i form av projektledare med anledning av flertal pågående projekt. Uppskjutandet kommer få påverkan på finansieringen genom att den totala projektbudgeten kan komma att förskjutas över årsgränserna. I nuläget ser vi inte att den totala projektkostnaden på totalen kommer att öka.</p>
Pågående förändringsinsats GT18	Förstudie IT-stöd för rekrytering och rehabilitering
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med rekrytering och rehabilitering
Namn på förändringsinsats	
Effektmål	Tas fram i förstudien
Projektmål	Ej beskrivit projektmål än
Tidplan	2023-09-01 - 2024-06-30
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats GT19	Införande IT-stöd för förmånsportalen
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stöd i arbetet med förmåner
Namn på förändringsinsats	

Effektmål	Upphandlingen i sig uppnår inga effekter, men leder till att vi skapar förutsättningar att ha avtal enligt LOU. I förstudie och upphandlingsprojektet ingår att uppdatera befintlig nyttorealiseringsplan. Införandeprojekt ska leda till en fungerande förmånsportal som en ny kommungemensam tjänst. En färdig fungerande förmånsportal kommer att ha följande effekter för anslutna förvaltningar, bolag stiftelser och förbund: Frigjord arbetstid genom mindre administration för chefer och HR. Ökad kvalitet i uppföljningen – statistik som ger bättre underlag för strategiska beslut. Förbättrad upplevelse för medarbetare. Ökad tydlighet – enhetlig presentation i staden. Fler som nyttjar friskvårdsbidrag och förmåner.
Projektmål	Projektplan håller på att tas fram och därmed även projektmål. I urval: Införande av förmånsportalen, Framtagen och överlämnad förvaltningsorganisation
Tidplan	2023-10-01-2024-06-30
Kommentar avvikelser	A15A2:B170

Tabell Digital infrastruktur

Pågående förändringsinsats DI1	Införande av City Information Platform / IoT
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Införande av City Information Platform / IoT
Effektmål	City Information Platform (CIP) med tekniker och tjänster kopplat till IoT är ett viktigt verktyg för att effektivisera och automatisera verksamheter i staden. Sensorer hjälper verksamheter att automatisera arbetsuppgifter genom att gå från ett schemalagt arbetssätt där personal måste kontrollera exempelvis markfuktighet för bevattning eller om papperskorgar ska tömmas, till ett mer behovsstyrt arbetssätt där sensorer informerar när det är dags. CIP erbjuder möjligheten att tillgängliggöra data som generas av sensorer och existerande system på ett kontrollerat sätt, vilket driver innovation och är en förutsättning för digitalisering.

Projektmål	<p>CIP införs stegvis på grund av sin omfattning där förvaltningsorganisation för CIP/IoT byggs upp inom Intraservice med tillhörande kompetens om teknik för datadelning, säkerhet, datamodellering och kunskap om nationella och internationella initiativ/standarder. Teknisk miljö etableras. Ett regelverk för åtkomst tillsammans med en Data Market etableras, start av möjligheten till innovation (AI mm).</p> <p>Förvaltningsorganisation för CIP och IoT etableras. Tjänsten kan automatisk hantera hela flödet från att verksamheten packar upp sin enhet och registrerar den till att enheten kan kommunicera enligt ett beskrivet regelverk. Med fokus på att förenkla så mycket som möjligt för slutanvändaren. Planera för ett stegvist införande av en automatiserad hantering för att få kontroll på stadens anslutna enheter som omfattar teknik, processer, systemstöd, mm.</p>
Tidplan	2022-2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI2	Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg
Effektmål	
Projektmål	<p>Förstudie för att undersöka möjligheter att nyttja molntjänster för systemintegration. Beroende på resultat från förstudien kan det behöva genomföras utveckling, komplettering och förstärkning av förmågor inom befintliga tjänster för integration.</p>
Tidplan	2023-2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI3	Utveckling inom Office 365
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	Utveckling inom Office 365
Effektmål	<p>Utvecklingsorganisation Office 365 är en virtuell organisation för införande och utveckling av tjänster inom Office 365. Den har till uppgift att, utifrån en etablerad organisationsmodell för behovsinsamling från Göteborgs Stads verksamheter och en stadengemensam process för utveckling och införande, ta fram och lansera nya verktyg och tjänster inom Office 365.</p>

Projekt mål	Syftar till att finansiera de nya tjänster som tas fram av utvecklingsorganisationen. De nya tjänsterna behöver beskrivas och på vilket sätt de blir en del av den digitala arbetsplatsen, hur de hänger samman med varandra, vilken typ av information och arbetssätt de är avsedda för. Inkluderar också vidareutveckling av den tekniska plattformen.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI4	Flexibel OU-struktur (Organisational Unit)
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	
Namn på förändringsinsats	Flexibel OU-struktur (Organisational Unit)
Effekt mål	Målbilden är att avveckla nuvarande OU-struktur och göra denna mer organisationsoberoende. Det är viktigt att organisationen för staden kontinuerligt avspeglas korrekt i OU-strukturen, så att verksamheten enkelt kan hitta och hantera sina IT-resurser och användare. Förändringsinsatsen ger förutsättningar för en ökad automatisering, samt leder till en smidigare hantering av personliga konton och data, till exempel när en arbetstagare byter arbetsplats inom staden.
Projekt mål	OU-strukturen är en del av stadens katalog för användarkonton, datorer och managerade enheter för medarbetare och elever i staden. Denna struktur är en vital komponent i tilldelning av konton och behörigheter till de kommungemensamma IT-systemen och för hantering av stadens datorer och andra enheter. Förändringsinsatsen innebär en enklare och effektivare hantering av konton, behörigheter, teknisk utrustning, information etcetera.
Tidplan	2022 - 2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI5	Behörighets och kontohantering
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Identitet och Åtkomst
Namn på förändringsinsats	Behörighets och kontohantering

Effektmål	Ökad effektivitet och minskad administration för staden gällande hantering av konton och behörigheter. Förbättrad användarupplevelse när konto och behörigheter tilldelas med högre automatisering. Med andra ord, det blir enklare för slutanvändaren att logga in och komma åt de saker man arbetar med att rätt personer kommer åt rätt information i de system personer har behov av att Informationssäkerhet ökar då anställdas konton och behörigheter skapas, förändras och avslutas med automatik i samband med att anställning förändras. Bättre kontroll på IT-utrustning och licensinnehav samt optimering av desamma
Projektmål	Alla system innehållande konton ska hanteras via de IT-tjänster som finns för kontohantering och att livscykeln för konto följer en anställd från det att den börjar, förändrar eller avslutar sin anställning. Förväntat resultat är att efter genomförandet så skapas och/eller förändras konton med automatik när anställning påbörjas, förändras eller avslutas. Genomförandet kommer även att innebära att behörighetshanteringen är helt eller delvis automatiserad.
Tidplan	2021 - 2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI6	Utveckling av e-tjänsteplattformen
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	E-tjänsteplattform
Namn på förändringsinsats	Utveckling av e-tjänsteplattformen
Effektmål	Förändringsinsatsen innefattar utveckling som stöttar Staden i att skapa enkla smarta formulär. Det finns ett generellt behov av stöd för att hantera enklare typer av formulär och tillhörande enkla processmotorer till exempel för att skapa olika typer av anmälningsformulär, formulär för felanmälningar, eller för att stödja interna processer i verksamheterna. Tillämpningarna varierar men behovet är generellt i Staden och resultatet av initiativet är en effektivisering av det interna arbetet.
Projektmål	Förändringsinsatsen omfattar en översyn och utveckling av ramverk, arkitektur, integrationer, datalagringsmetod mm. Utöver detta behöver utveckling av plattformen ske, dels för att följa den tekniska utvecklingen, dels för att möta kommande digitaliseringsbehov från staden.
Tidplan	2021 - 2025
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats DI7	Digital Signering
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Digital Signering
Effektmål	Verksamheter får möjlighet att digitalt signera innehållet i e-tjänster av olika slag och att göra den processen mer effektiv. Detta kommer att korta handläggningstiderna och effektivisera processer.
Projekt mål	Denna förändringsinsats syftar till att ta fram arkitektur och infrastruktur enligt framtagen modell för digital signering i hela staden. Det innefattar även vidareutveckling av gemensamma och skalbara tjänster för digital signering baserade på den framtagna arkitekturen. Hur utformningen av dessa tjänster blir är beroende av behoven i staden och prioriteringen av dessa.
Tidplan	2022 - 2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI8	Mina sidor företag
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Webbapplikationsplattformen
Namn på förändringsinsats	Mina sidor företag
Effektmål	Ökad informationskvalitet, Ökad delaktighet och demokrati, Ökad digital tillgänglighet, Tydlig kommunikationskanal till målgrupperna, Enhetlig digital dialog i kommunikationen med målgrupperna, Förenklar för företag att ha kommunikation med staden, Förenklar för företag att bedriva verksamhet i Göteborgs Stad.
Projekt mål	Förändringsinsatsen syftar till att förbättra och utveckla ett koncept för att ytterligare digitalisera kommunikationen med företagare i Göteborg. Staden behöver få närmare kontakt med företagarna och en mer effektiv och transparent relation. Det finns idag ett utvecklat koncept och för mina sidor för medborgare. Det finns ett behov från företagare att få bättre kommunikation och service från staden på ett likartat sätt.
Tidplan	2023 - 2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI9	Säker digital kommunikation
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Process-automation
Namn på förändringsinsats	Säker digital kommunikation

Effektmål	Säker digital kommunikation (SDK) är säker digital post mellan myndigheter som bygger på en EU-standard. Tjänsten är framtagen av Digitaliseringsmyndigheten (DIGG) särskilt för kommuner, myndigheter och Regioner. Tjänsten som man ansluter sig till är för känslig information och sekretessklassade data och ersätter osäkra lösningar såsom brev och e-post samt fax.
Projektmål	Denna förändringsinsats innebär att utreda förutsättningar för och implementera gemensam infrastruktur och tjänster för säker digital kommunikation. Syftet är att skapa en säker, tillförlitlig och gemensam kanal för kommunikation som uppfyller lagkrav i hantering av ärenden för alla inblandade parter. Det behövs ett generellt sätt att knyta ihop olika system som idag används av offentlig sektor.
Tidplan	2022 - 2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI10	Förutsättningsskapande print-tjänst
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	IT Arbetsplats
Namn på förändringsinsats	Förutsättningsskapande print-tjänst
Effektmål	Intraservice levererar samordnad utskrift till flera av stadens förvaltningar och bolag. Samordnad utskriftshantering är en leverans som innebär en kostnadseffektiv och säker utskriftsfunktion. Den innebär: lägre pappersförbrukning, lägre kostnader för toner, lägre kostnader för service, lägre kostnader för support, lägre förvaltningskostnader, färre antal skrivare, färre antal skrivarmodeller, färre utskrifter, färre incidenter, förbygger informationssäkerhetsincidenter, förebygger personuppgiftsincidenter
Projektmål	Staden har för närvarande cirka 4000 nätverksanslutna skrivare och i dagsläget är knappt 800 av dessa anslutna till tjänsten samordnad utskrift. Detta förändringsinitiativ syftar till att införa samordnad utskrift på resterande nätverksanslutna skrivare och samtidigt se över konsolideringsmöjligheter både gällande antal skrivare och antal olika modeller skrivare i staden. Förväntat resultat av detta förändringsinitiativ är lägre kostnader i staden för utskrifter, en konsoliderad skrivarpark (antal modeller, antal skrivare) och en säker utskriftsfunktion.
Tidplan	2022 - 2024
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats DI11	Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	IT Arbetsplats
Namn på förändringsinsats	Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter
Effektmål	<p>· Telefoniansvariga inom staden är de vars arbete mest kommer att påverkas då deras arbete med och inköp av mobila enheter kommer att förenklas. Inköp och upphandling kommer att få bättre underlag hur mobila enheter används för framtida upphandlingar och dialoger med ramavtalsleverantörerna. När mobila enheter hanteras via ett MDM-system så innebär det en säkrare hantering då enheter som förlustanmäls kan spärras och rensas på data på distans. Vid återtag av enheter kan enheterna även återställas för att undvika att information kommer i orätta händer. Staden Mobil bör vara standard för alla mobila enheter inom staden för att få en säkrare och effektivare hantering av mobila enheter.</p>
Projektmål	<p>Det finns idag inget centralt stöd för central hantering av mobila enheter, en förutsättning för att ta fram det är att Staden Mobil är standard. Finns den förutsättningen kan centrala riktlinjer tas fram för hantering av mobila enheter vad gäller sortiment, inköp och återtag. Idag finns det möjlighet att beställa tjänsten Staden Mobil i samband med beställning av en ny mobil enhet, vilket innebär att en mobil enhet som hanteras av Intraservice MDM (Mobile Device Management) - system. Med hjälp av MDM-systemet kan verksamhetsspecifika konfigurationer distribueras till den mobila enheten, dvs att appar som används av verksamheten kommer att installeras automatiskt.</p>
Tidplan	2023 - 2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI12	Digitalisering med hjälp av automatisering
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Process-automation
Namn på förändringsinsats	Digitalisering med hjälp av automatisering
Effektmål	<p>Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget. Alla förvaltningar och bolag i staden arbetar mer eller mindre processororienterat med verksamheter som inkluderar ärendehantering i någon form. Potentialen till verksamhetseffektivisering genom förbättrad processautomation är således både utbredd och stor.</p>

Projektmål	Göra en omvärldsbevakning på området Process automation och särskilt BPMS och särskilt utreda kommersiellt tillgängliga produkter och dess leverantörer. Bygga intern kompetens och förståelse för Processautomation och BPMS, såväl ur ett verksamhets- som IT-perspektiv och sett ur dimensionerna införande respektive förvaltning. Etablera systemmässig infrastruktur tillräcklig för att kunna erbjuda möjligheten till BPMS POC:ar.
Tidplan	2022 - 2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI13	Satsning inom IT-säkerhet
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	IT-säkerhet
Namn på förändringsinsats	Satsning inom IT-säkerhet
Effektmål	Stadens ökade krav på digitalisering påverkar även IT-säkerhetsområdet. Genom digitaliseringen tillförs ny teknik och det ställer bland annat krav på teknisk utveckling av IT-säkerhetsprodukter. Detta initiativ är en förutsättning för att genomföra Göteborgs Stads digitaliseringsstrategi.
Projektmål	Förändringsinitiativet handlar om att utveckla förmågor samt etablera tekniska lösningar inom området för IT-säkerhet. Syftet med förändringsinitiativet är att få ett ökat skydd av den gemensamma infrastrukturen och IT-system i stadens verksamheter mot både interna och externa angrepp.
Tidplan	2023 - 2025
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI14	Förstudie om IT-miljö och hybridmöten
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Office 365
Namn på förändringsinsats	Förstudie om IT-miljö och hybridmöten

Effektmål	<p>Effekthemtagning för detta förändringsinitiativ görs både hos tjänsteleverantör (Intraservice) och i de verksamheter som beställer och använder denna typ av utrustning i form av att nyttor uppstår som är av ekonomisk, tidsmässig och miljömässig karaktär, till exempel: Standardisering av utrustning och handhavande, Förenklad och minskad administration – lägre kostnad för förvaltning och mer tid till kärnverksamheten, Minskad support på grund av certifierad utrustning samt möjlighet till teknisk support som option - ökad kvalitet, Använda lokaler mer effektivt och olika utifrån olika syften. Det basala behovet är att kunna samtala i grupp på länk och fysiskt och att samtalet blir jämbördigt. Tidsbesparing för verksamheten gällande beställning och hantering av AV-utrustning</p>
Projektmål	<p>Verksamheten uttrycker behov av att paketerade lösningar gällande AV-utrustning (Audio/Video), samt att som option ha tillval gällande hårdvarusupport, installationshjälp med mera. Utrustning ska vara testad och fungera i vår IT-miljö inom staden. Behovet utgår från nedanstående punkter: Få stöd vid inköp av utrustning på ett standardiserat sätt av ett redan upphandlat sortiment Få stöd att välja rätt utrustning efter behov (ska inte få vara fritt val, ska finnas standardlösningar för några olika ändamål) Få hjälp att utvärdera nyheter på marknaden inom området Få support vid fel Få installationshjälp vid leverans och/eller flytt Möjlighet att på distans kunna starta om och uppdatera utrustningen.</p>
Tidplan	2023 - 2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI15	Självservice / Mina sidor
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Identitet och Åtkomst
Namn på förändringsinsats	Självservice / Mina sidor
Effektmål	<p>Förväntat resultat är att genom bättre kontroll av alla konton ute i stadens IT-system, ökar effektiviteten och administrationskostnader minskar för staden gällande hantering av identiteter, konton och behörigheter. Staden får effektivare hantering av konton och behörigheter och därmed ökar säkerheten samt att antal supportärenden minskar.</p>

Projektmål	I samband med utvecklingen av automatiserade tjänster för identiteter, konton och behörigheter finns det förutsättningar för att visa dessa uppgifter i en portal, Mina sidor. Den är menad för medarbetare och chefer och ger en överblick av konton och behörigheter kopplat till anställning och uppdrag. Det finns en stor efterfrågan för att chefer på ett enkelt sätt kan se vilka konton och behörigheter anställda har. Mina sidor skapar också förutsättningar för självservice till medarbetare och chefer till exempel: Byte av lösenord, Begära behörighet till en applikation eller system via attestfunktion, Medarbetare och chefer kan se och följa ärenden. Detta förändringsinitiativ förenklar och effektiviserar för anställda och chefer i hantering och kontroll av behörigheter.
Tidplan	2022 - 2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI16	Ta fram tjänst för Data Warehouse (DW)
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Ta fram tjänst för Data Warehouse (DW)
Effektmål	På sikt ska förstudien leda till kostnadseffektiva, skalbara och driftsäkra tjänster med syfte att stödja verksamheterna att hantera sin information.
Projektmål	Data Warehouse (DW) bygger på idén att man ska hantera information som ett flöde. Den kommer in i olika format och tillstånd, hanteras i en process, kvalitetssäkras och lagras på korrekt sätt. I ett senare skede kan informationen tillgängliggöras för andra behov och tillämpningar, men alltid med kontroll över kvaliteten och tillgängligheten, genom processen. På det sättet kan en verksamhet stå för sin information och vara trygga med att den uppfyller de krav som ställs. Behovet av ett DW har växt fram med framtagning av tjänster som CIP, där strukturerad hantering av information har efterfrågats av flera verksamheter för att ta del av BI/AI tjänster. Det är inte bara inom område för CIP som det finns behov av DW, utan även bland annat inom området för beslutsstöd. DW konceptet hjälper till genom att ge möjlighet att klassa och strukturera informationen på ett korrekt sätt så att informationen hanteras enligt de policys och lagar som finns till exempel: DSF, PSI data/öppen data, OSL, med mera. Det pågår en förstudie med syfte att ta fram ett genomarbetat beslutsunderlag om framtida färdriktning.
Tidplan	2022 - 2024

Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI17	Interna e-tjänster
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	E-tjänsteplattform
Namn på förändringsinsats	Interna e-tjänster
Effekt mål	Förändringsinsatsen möjliggör bland annat avveckling av enkla verksamhets-specifika Notes-applikationer. En första behovsanalys har genomförts av verksamheter i staden, denna pekar på att en lösning inom ramen för interna e-tjänster skulle medföra effektiviseringar och tidsbesparingar i verksamheterna.
Projekt mål	E-tjänsteplattformen är uppbyggd för att kunna ge stöd till verksamheter, förvaltningar och bolag när man har behov av att utveckla nya e-tjänster. I erbjudandet E-tjänstplattform ingår det förvaltning av den tekniska plattformen så som drift, uppdateringar och support. Dagens E-tjänsteplattform är skalbar ur tekniskt perspektiv för detta behov. Tjänsteforum IT har lyft behov av att kunna använda E-tjänsteplattformen även för interna e-tjänster för att på så sätt kunna bygga interna applikationer.
Tidplan	2023 - 2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI18	Införa virtuell klient
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	IT Arbetsplats
Namn på förändringsinsats	Införa virtuell klient
Effekt mål	Genom att använda virtuella PC-klienter blir en del arbetsuppgifter enklare eftersom man då inte är bunden till fysisk hårdvara. Generellt bör det vara billigare att arbeta med virtuella klienter istället för fysiska datorer, samma nytta som ses med virtuella servrar kontra fysiska servrar. Virtuella klienter kan snabbt återställas för att, om så krävs, vara helt rena till nästa arbetsdag eller om problem har uppkommit. Leverantörer kan på ett enkelt sätt komma åt klientplattformen vid de tillfällen det krävs, till exempel vid felsökning av produkter ur ett klientperspektiv. Antalet fysiska klienter i staden kan minskas och därmed kostnaderna för dessa. Genom att använda oss av virtuell hårdvara kan vi även sänka energibehovet (Grön IT).

Projektmål	I dagens IT-leverans finns behovet att på ett enkelt sätt kunna komma åt dagens klientplattform, då gärna i form av virtuella klienter. Med "enkel" menas att via till exempel Remote Desktop Protocol (RDP) kunna komma åt en klient, till skillnad från en fysisk dator som behöver sättas upp (dockningsstation, strömförsörjning, skärm, kringutrustning). Behovet finns dels i RPA-projektet, dels för andra delar av verksamheten. Exempel på andra delar kan vara tester och felsökning för Treserva, applikationspaketering, testning av säkerhetspatchar, utvärdering av nya versioner av hanterade applikationer och liknande.
Tidplan	2023-2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI19	Ny och utökad telefonilösning
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Telefoni
Namn på förändringsinsats	Ny och utökad telefonilösning
Effektmål	Teknikutvecklingen inom telefonin ger nya möjligheter att även integrera med andra tekniklösningar och kanaler vilket ger synergi och kan leda till ökade servicenivåer.
Projektmål	Under 2023 upphandlas växelsystem för staden, ett arbete som påbörjas redan under 2022. Detta samordnas med ett omtag av service- och kundtjänstsystem för att ge en helhetslösning för telefonin. Under 2023 finns en ny helhetslösning för telefoni att erbjuda stadens förvaltningar och bolag. En helhetslösning för telefoni i framkant som innehåller komponenter för växel, Contact Center, ärendehantering samt med tillhörande support och utbildningstjänster. En kravdialog i samverkan med stadens förvaltningar och bolag har utformat behov och krav inför upphandling.
Tidplan	2022 - 2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI20	Etablera Application Portfolio Management
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Applikationshantering
Namn på förändringsinsats	Etablera Application Portfolio Management
Effektmål	En samordnad hantering av applikationer för staden ger effektiviserings- och säkerhetsvinster.
Projektmål	Etablering av stöd och processer för att hantera stadens portfölj av applikationer.
Tidplan	2023

Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI21	Etablera tjänst för containeriserade applikationer
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Applikationsplattform
Namn på förändringsinsats	Etablera tjänst för containeriserade applikationer
Effektmål	Kostnadseffektivitet samt större flexibilitet i teknisk plattform vilket främjar digitalisering i staden.
Projekt mål	Etablera struktur, processer och bemanning för att leverera drift av system som använder en så kallad containerplattform. (effektivt sätt att leverera servrar)
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI22	Etablera tjänst för plats i datahall
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Applikationsplattform
Namn på förändringsinsats	Etablera tjänst för plats i datahall
Effektmål	Kostnadseffektivitet, säkerhet samt större flexibilitet i teknisk plattform vilket främjar digitalisering i staden.
Projekt mål	Etablera struktur, processer och bemanning för att kunna erbjuda staden att själva hantera sina servrar men de kan fysiskt placeras i Intraservice datahall.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI23	Upphandling & migrering Stadsnät
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Stadsnät WAN
Namn på förändringsinsats	Upphandling & migrering Stadsnät
Effektmål	Nuvarande avtalstid går mot sitt slut. Ny upphandling behövs.
Projekt mål	Nuvarande avtalstid går mot sitt slut. Ny upphandling behövs.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI24	DNA-center införande
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Lokalt Nät - LAN
Namn på förändringsinsats	DNA-center införande

Effektmål	Möjliggörare för digitalisering genom teknik för positionering av föremål. Kommande tillämpningar av denna typ av positioneringar ger effektiviseringar och kostnadsbesparingar.
Projekt mål	Etablera och införa teknik för att hantera positionsinformation i stadens nätverk. Processer och bemanning för att stödja tillämpningar.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI25	Kravspecifikation till avtalets förnyelse, Microsoft
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Office 365
Namn på förändringsinsats	Kravspecifikation till avtalets förnyelse, Microsoft
Effektmål	
Projekt mål	I tid för att avtalet med Microsoft behöver omförhandlas ska stadens krav och behov samlas in. Uppdraget syftar till dokumenterade underlag för upphandling.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI26	Ompaketering tjänster från Datacenter
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Ompaketering tjänster från Datacenter
Effektmål	Möjliggör ökad leveransförmåga från Intraservice till stadens verksamheter. Främjar digitalisering i stadens verksamheter.
Projekt mål	För att säkerställa förändrade behov från stadens verksamheter behöver underliggande tjänster från datacenter paketeras tydligare till tjänsten Applikationsplattform. Arbetet medför också en tydligare och mer korrekt kostnadsfördelning och prissättning.
Tidplan	2023-2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI27	Teknisk e-post
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Teknisk e-post
Effektmål	Möjliggör ökad leveransförmåga från Intraservice till stadens verksamheter.
Projekt mål	Förbättrad säkerhet i att skicka och ta emot e-post. Projektet etablerar underliggande teknik för säkrare e-post.

Tidplan	2023-2024
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI28	Priviligierad behörighet (PAM access)
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Identitet och Åtkomst
Namn på förändringsinsats	Priviligierad behörighet
Effektmål	Möjliggör ökad leveransförmåga från Intraservice till stadens verksamheter.
Projektmål	Projektet etablerar kontrollerad och tidsbegränsad tillgång till utökade behörigheter.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI29	Staden publik enhet Chromebook
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	IT Arbetsplats
Namn på förändringsinsats	Staden publik enhet Chromebook
Effektmål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter.
Projektmål	Etablerar ny paketering inom IT Arbetsplats avseende publika enheter.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI30	Staden dator Mac Administrativ
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	IT Arbetsplats
Namn på förändringsinsats	Staden dator Mac Administrativ
Effektmål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter.
Projektmål	Etablerar ny paketering inom IT Arbetsplats avseende administrativa enheter.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	
Pågående förändringsinsats DI31	Domänhantering som tjänst
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Domänhantering som tjänst
Effektmål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter.
Projektmål	Tydliggörande av process och leverans av domänhantering från Intraservice.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats DI32	Plattform för utveckling på Office 365
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Ny tjänst
Namn på förändringsinsats	Plattform för utveckling på Office 365
Effektmål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter.
Projektmål	Etablera ny tjänst som möjliggör utveckling och förvaltning av verksamhetsspecifika behov baserat på Office 365, exempelvis Microsoft Power Apps.
Tidplan	2023
Kommentar avvikelser	

2 Förslag på nya förändringsinsatser

2.1 Framåtsyftande portföljanalys

Leverantörens analys

Nämnden för Intraservice har under hösten 2022 infört arbetet med att registrera utvecklingsinitiativ i PIOS. Kalibrering pågår av de olika uppföljningsmodellerna (PIOS, tjänsteplan och förvaltningens portfölj- och projektstyrning).

2.2 Förslag på nya förändringsinsatser

Föreslagen förändringsinsats 1	
Namn på förändringsinsats	
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	
Nytta	
Effektmål	
Intern - extern nytta	
Effektivitet - innovation	
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	
Informationssäkerhet	

Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	
Ekonomisk del	
Total projektbudget samt påverkan förvaltningskostnad år 2024, 2025, 2026 eller senare	
Kundgrupp som finansierar	
Förslag fördelningsnyckel	

Föreslagen förändringsinsats 2	
Namn på förändringsinsats	
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	
Nytta	
Effektmål	
Intern - extern nytta	
Effektivitet - innovation	
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	

Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	
Ekonomisk del	
Total projektbudget	
Kundgrupp som finansierar	
Förslag fördelningsnyckel	

Leverantörens analys

Nämnden för Intraservice driver utvecklingsprojekt i portfölj- och projektstyrning utifrån beslutad tjänsteplan. Under detta kapitel redovisas de utvecklingsprojekt som genererar utvecklingskostnad 2024.

I nämndbeslutad Tjänsteplan 2023-2025 uppgår utvecklingskostnaden till 90 000 tkr. Uppdaterade förslag till utveckling har en högre totalsumma, men nämnden för Intraservice bedömer att takvärdet för utveckling 2024 skall ligga på 90 000 tkr, baserat på kapacitet att genomföra utvecklingsinitiativen inom tidplan och stadens ekonomiska utmaningar med hög inflation. Denna nedjustering visas

som en nettopost i tabellen nya tjänster under kapitel 3.1

Utöver nedan redovisade initiativ vill Nämnden för Intraservice lyfta en stadengemensam stor aktivitet om kommer beröra stadens alla verksamheter med start med en förstudie 2023

Nämnden för Intraservice vill belysa ett stort gemensamt åtagande gällande:

- **Stadens ekonomisystem**, som skall konkurrensutsättas. Upphandlingsprocessen börjar under 2023 med en analysfas och förstudie för att samla en kravbild, där gamla och nya funktionaliteter ska definieras för att erhålla ett **modernt affärssystem** (se GT 7 Förstudie 1 "Omvärld, behovsinventering ekonomihantering" och analys under 4.2.3). Det är viktigt att staden samlar sig i ett tidigt skede för att få rätt kravbild. Det är en stor stadengemensam kostnad. Det kommer kräva mycket resurser både i analysfas och kravställande, i upphandlingsfasen med utvärdering och tilldelning, och vid implementering med gemensamma och lokala systemuppsättningar samt utbildning av alla användare i staden.

Tabell Gemensamma tjänster

Föreslagen förändringsinsats	GT 1
Namn på förändringsinsats	Teknisk förstudie beslutsstöd
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Nej, kategorisering av tjänst blir resultat av förstudie
Nytta	
Effektmål	
Intern - extern nytta	
Effektivitet - innovation	
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT- säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej

Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2024- 2026 3 500 tkr (varav 500 tkr 2024)
Kundgrupp som finansierar	
Förslag fördelningsnyckel	
Föreslagen förändringsinsats	GT 2
Namn på förändringsinsats	Upphandla PU-register och stöd för informationssäkerhet mm
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Göteborgs stad behöver tillhandahålla ett personuppgiftsregister i syfte att möta svensk och internationell lagstiftning. Idag tillhandahålls registret av en extern leverantör (Draftit). Förstudien undersöker förutsättningar för en upphandling. Undersökning av leverantören visar att systemet inte används som avsett idag (se bild nedan).
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Ja, delvis till Dataskyddsombud men även informationssäkerhet
Nytta	
Effekt mål	Bidra till ökad efterlevnad till DSF genom att upphandla och tillhandahålla ett digitalt personuppgiftsregister
Intern - extern nytta	Båda
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Dataskyddsförordningen, NIS-direktivet,
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Oklar i dagsläget på grund av förändrad behovsbild
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Oklar i dagsläget på grund av förändrad behovsbild
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej

Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Oklart i dagsläget
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2024-2026 4 600 tkr (varav 2 600 tkr 2024)
Kundgrupp som finansierar	Alla
Förslag fördelningsnyckel	
Föreslagen förändringsinsats	GT 3
Namn på förändringsinsats	Utveckla förmåga Digitalt bevarande Etapp 2
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	I dagsläget saknar tjänsten Stöd för digitalt bevarande förmåga att tillgängliggöra arkiverad information på ett sätt som motsvarar verksamhetens behov. Genom att bygga ut den tekniska plattformen och utveckla exempelvis en intern webbportal ökar åtkomsten till arkivet och kan effektivisera hanteringen av arkiverad information. Även andra integrationer mot ex verksamhetssystem som Ciceron DoÅ kan vara aktuella att utreda möjlighet till.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Ja, Stöd för Digitalt bevarande
Nytta	Bedömningen är att utökningen av tjänsten skulle ge stor nytta för Staden och öka åtkomsten till verksamheternas arkiv avsevärt då de allra flesta av kommunens nuvarande rutiner och processer för tillgängliggörande av arkiverad information och utlämnande av allmän handling sker manuell
Effektmål	Det finns en övergripande skalbar arkitektur framtagna för utvecklingen av den tekniska bevarandeplattformen. Tjänsten har förmåga att effektivt tillgängliggöra stora volymer arkiverad information på ett säkert och ändamålsenligt sätt.
Intern - extern nytta	
Effektivitet - innovation	
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Arkivlagen, Öppna data,
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej

Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2024-2026 7 000 tkr (varav 3 000 tkr 2024)
Kundgrupp som finansierar	Alla
Förslag fördelningsnyckel	
Föreslagen förändringsinsats	GT 4
Namn på förändringsinsats	Upphandling och införande IT-stöd för rekrytering och rehabilitering
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Stadens befintliga IT-stöd behöver upphandlas på nytt enligt LOU.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Stöd i arbetet med rehabilitering och stöd i arbetet med rekrytering
Nytta	Tas fram i förstudie
Effektmål	Tas fram i förstudie
Intern - extern nytta	Intern nytta
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Koppling
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Låg
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Medel
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfaser
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfaser
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej

Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2024-2025 3 900 tkr (varav 1 200 tkr 2024)
Kundgrupp som finansierar	Beslutat i tjänsteplan
Förslag fördelningsnyckel	Ej bestämt, finns fördelat idag är en befintlig bastjänst
Föreslagen förändringsinsats	GT 5
Namn på förändringsinsats	Upphandling och införande av IT-stöd för bemanning
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Stadens befintliga IT-stöd behöver upphandlas på nytt enligt LOU.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Stöd i arbetet med bemanning
Nytta	Tas fram i förstudie
Effektmål	Tas fram i förstudie
Intern - extern nytta	Intern nytta
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Medel
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Hög
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfaser
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfaser
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2024-2025 10 000 tkr (varav 2 000 tkr 2024)

Kundgrupp som finansierar	Beslutat i tjänsteplan
Förslag fördelningsnyckel	Ej bestämt, finns fördelat idag är en befintlig bastjänst
Föreslagen förändringsinsats	GT 6
Namn på förändringsinsats	Upphandling och införande IT-stöd för utbildningsportalen
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Stadens befintliga IT-stöd behöver upphandlas på nytt enligt LOU.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Stöd i arbetet med utbildningsportalen
Nytta	Tas fram i förstudie
Effekt mål	Tas fram i förstudie
Intern - extern nytta	Intern nytta
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Låg
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Medel
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfas
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfas
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT- säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	1 300 tkr 2024
Kundgrupp som finansierar	Beslutat i tjänsteplan
Förslag fördelningsnyckel	Ej bestämt, finns fördelat idag är en befintlig bastjänst
Föreslagen förändringsinsats	GT 7

Namn på förändringsinsats	Förstudie 1 "Omvärld, behovsinventering ekonomihantering"
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Befintligt avtal för flera IT-stöd för ekonomihantering löper ut eller behöver konkurrensutsättas under ett antal kommande år. Förstudien, ska ta fram en inledande strategisk riktning med utgångspunkt i behovsinventering och omvärld. Detta görs i samarbete med INK och Staden
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Stöd i ekonomi processer samt stöd i budget, prognos och analys
Nytta	Tas fram i förstudie
Effektmål	Tas fram i förstudie
Intern - extern nytta	Intern nytta
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Stor
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Stor
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfaser
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, sker i förstudie och efterföljande projektfaser
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	Finns inte i nuläget, budget för PL för förstudier finns avsatt motsvarande 2 000 tkr enligt tjänsteplan ett par år framåt. Budget för upphandling och införandeprojekt finns inte.
Kundgrupp som finansierar	Befintliga kunder till dagens bastjänster
Förslag fördelningsnyckel	Tas fram inom projekten

Tabell Digital infrastruktur

--	--

Föreslagen förändringsinsats	DI1
Namn på förändringsinsats	Utveckling av nya tjänsteerbjudanden för Lokalt Nät – LAN
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Stadens verksamheter har behov av utökat SLA för att möta de behov som finns inom exempelvis äldreomsorgen där uppkoppling av olika typer av enheter krävs dygnet runt. Även inom Stadsteatern finns ett utökat behov då verksamheten är i gång även kvällar och helger. Flera av stadens bolag har verksamheter som har behov av utökat SLA. Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av utökad support och SLA för tjänsten Lokalt Nät – LAN utanför dagtid.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Lokalt Nät - LAN
Nytta	Ökad digitalisering ställer högre krav på tillgänglighet för verksamheter, exempel patientsäkerhet möjliggörs i form av trygghetslarm, kameraövervakning, fallövervakning där tekniken utvecklas snabbt.
Effektmål	Framjar digitalisering i stadens verksamheter.
Intern - extern nytta	Intern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Göteborgs Stads Plan för digitalisering 2023 - 2026. Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre påverkan
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Måttlig påverkan
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ej applicerbart
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ej applicerbart
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Ej applicerbart
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ej applicerbart
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	

Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	3 000 tkr varav 1 000 tkr 2024 (Påverkan förvaltningskostnad:2024: 1 500 tkr 2025: 1 500 tkr 2026: 1 500 tkr)
Kundgrupp som finansierar	ej beslutat
Förslag fördelningsnyckel	ej beslutat
Föreslagen förändringsinsats	DI2
Namn på förändringsinsats	Strukturerad tillgång till informationstjänster genom API
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Flera initiativ inom digitalisering har behov av att strukturera, lagra och dela data på ett standardisera sätt. I de flesta fall delas data via API:er som kan beskrivas och förmedlas från varje initiativs egna ändamål. Då mycket av den data vi delar kan och skall återanvändas mellan olika projekt och lösningar, så behöver staden bygga upp en gemensam katalog över vilka API:er som finns att tillgå och regelverken runt dessa. Under 2023 kommer det genomföras en förstudie för att ytterligare undersöka och beskriva de behov som finns inom staden, tydliggöra vilka begränsningar och krav som påverkar området samt ta fram en målbild för tjänsten. Utifrån målbilden skall förstudien även ta fram lösningsförslag samt ge förslag på genomförandeplan (1-3 år) för att nå målbilden. Förstudiens resultat och rekommendationer kommer ligga till grund för planering av förändringsinsatsen inom ramen för utvecklingsplan 2024 – 2026
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	ej klargjort
Nytta	Stadens krav på ökad digitalisering och säkerställande av informationshantering ligger till grund för detta förändringsinitiativ. Möjliggör återanvändande av data/information inom staden.
Effektmål	Främjar stadens digitalisering.
Intern - extern nytta	Intern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Göteborgs Stads Plan för digitalisering 2023 - 2026.Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre påverkan
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Måttlig påverkan
Informationssäkerhet	

Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat initiativet
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat initiativet
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	8 000 tkr varav 2 000 tkr 2024 (Påverkan förvaltningskostnad:2024: 2 300 tkr 2025: 2 300 tkr 2026: 2 300 tkr)
Kundgrupp som finansierar	ej beslutat
Förslag fördelningsnyckel	ej beslutat
Föreslagen förändringsinsats	DI3
Namn på förändringsinsats	Gemensam tjänst för informationsskärmar
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Verksamheterna i staden efterfrågar en kommundemensam tjänst för informationsskärmar. I begreppet avses publika skärmar som används i receptioner, för hyresgäster och besökare på äldreboenden, på skolor, mm. I dagsläget använder staden skilda lösningar från olika leverantörer där kompatibilitet till stadens infrastruktur inte är säkrad. Detta medför problem vid uppdateringar i stadens infrastruktur där verksamheterna ofta har svårt att få hjälp med felsökning och omstart. En gemensam lösning med enhetlig standard och support för godkänd och säkrad hårdvara som levereras av Intraservice skulle underlätta för verksamheterna samt säkerställa högre säkerhet och konfiguration i dessa lösningar. Ett genomförande av behovet skulle ge en bättre digital arbetsmiljö samt underlätta för besökare, medborgare och anställda då stadens olika lokaler använder likartad utrustning. Under 2024 kommer en förstudie att startas upp för att analysera behovet samt sätta ramen för fortsatt utvecklingsprojekt och genomförande.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	
Nytta	Ett genomförande av behovet skulle ge en bättre digital arbetsmiljö samt underlätta för besökare, medborgare och anställda då stadens olika lokaler använder likartad utrustning.

Effektmål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter. Möjliggör minskad administration för stadens verksamheter.
Intern - extern nytta	Intern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Göteborgs Stads Plan för digitalisering 2023 - 2026. Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre påverkan
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre påverkan
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat initiativet
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat initiativet
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2 000 tkr varav 1 000 tkr 2024 (Påverkan förvaltningskostnad 2024: 200 tkr 2025: 200 tkr 2026: 0 tkr
Kundgrupp som finansierar	ej beslutat
Förslag fördelningsnyckel	ej beslutat
Föreslagen förändringsinsats	DI4
Namn på förändringsinsats	Anpassad arkitektur för e-post
Strategisk del	

Behovsbeskrivning	E-post har blivit en alltmer använd kommunikationskanal i staden och är idag att betrakta som en viktig tjänst i stadens olika verksamheter. Utifrån omvärldsförändringar och nya hotbilder mot kommunal verksamhet finns det behov av att se över, och eventuellt förbättra tillgängligheten för e-post i staden. På grund av dessa förändrade förutsättningar planeras det under 2023 en förstudie inom ramen för vidmakthållandet för tjänsten Office 365. Förstudien kommer bland annat att se över olika hotbilder, scenarier, situationer med mera som tjänsten e-post kan behöva anpassas till och dimensioneras efter. Förstudiens resultat och rekommendationer kommer ligga till grund för planering av förändringsinsatsen inom ramen för utvecklingsplan 2024 – 2026.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	ej klargjort
Nytta	Utifrån omvärldsförändringar och nya hotbilder mot kommunal verksamhet finns det behov av att se över, och eventuellt förbättra tillgängligheten för e-post i staden.
Effekt mål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter. Möjliggör minskad administration för stadens verksamheter.
Intern - extern nytta	Intern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivs i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Göteborgs Stads Plan för digitalisering 2023 - 2026. Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre påverkan
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Måttlig påverkan
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat initiativet
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, ej startat initiativet
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja

Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	15 000 tkr varav 3 000 tkr 2024 (Påverkan förvaltningskostnad 2024: 3 000 tkr 2025: 3 000 tkr 2026: 3 000 tkr)
Kundgrupp som finansierar	
Förslag fördelningsnyckel	
Föreslagen förändringsinsats	DI5
Namn på förändringsinsats	Införa flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	För att anpassa oss till omvärld och verksamhetsbehov behöver vi ha utrymme i tjänsteplanen att kunna agera på mer kortsiktiga behov och planer och kunna möta sådant som vi inte kan förutse idag men som kommer imorgon eller om ett halvår. Genom att kunna möta behov då de uppstår får vi med det här initiativet bättre möjlighet till att skapa ändamålsenliga, tillgängliga och stabila infrastrukturella tjänster. Lagren för hård och mjuk infrastruktur är förutsättningsskapande för andra tjänsteområden. Vi behöver en särskild beredskap att hantera nya initiativ för att stötta digitalisering i verksamhetslagret snabbare.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	ej klargjort
Nytta	Beredskap att hantera nya initiativ för att stötta digitalisering i verksamhetslagret snabbare.
Effektmål	Främjar digitalisering i stadens verksamheter.
Intern - extern nytta	ej klart
Effektivitet - innovation	ej klart
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	ej klart
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	ej klart
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	ej klart
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	ej klart
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	ej klart
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	ej klart
Teknisk del	

Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	ej klart
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	ej klart
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Ja
Ekonomisk del	
Total projektbudget (påverkan förvaltningskostnad år 2024,2025,2026)	2024: 5 000 tkr (Påverkan förvaltningskostnad: 2025: 500 tkr)
Kundgrupp som finansierar	ej beslutat
Förslag fördelningsnyckel	ej beslutat

Gemensamma tjänster

Flera av de förändringsinitiativ som ligger inlagda är planerade enligt den tidigare styrmodellen och det långsiktiga arbete som lyfts i tidigare tjänsteplaner. De bygger oftast på att avtal för befintliga IT-stöd löper ut och behöver konkurrensutsättas. De flesta av dessa IT-stöd finns till för att kunna genomföra lagstadgad myndighetsutövning eller för att stötta kunderna att göra detsamma.

Varje gång en förstudie startas upp inleds ett arbete med att ta fram effektmål och nyttor men det finns fortfarande ett gap mellan tidigare förvaltade tjänster och dess beskrivningar och det önskade läget med tydliga effektmål med mera.

De listade exemplen sträcker sig som längst till 2026 och inleds oftast med en förstudie. Innan förstudien är genomförd saknas stora delar av den information som efterfrågas. Dessa tas fram i samband med förstudierna, till exempel förutsättningar för behovsanalyser, informationssäkerhetsbedömningar, arkitekturbedömningar med mera. Som tidigare nämnts är också de flesta projekt dessutom ersättningsupphandlingar av IT-stöd. Det på en marknad där man endast kan göra inledande konsekvensbedömningar och risk och sårbarhetsanalyser innan upphandlingen är klar. Upphandlingarna genomförs i projektcykelns inledande faser. Det är först när en leverantör vunnit upphandlingen som de slutgiltiga konsekvens- och riskbedömningarna kan genomföras.

I nedan tabeller beskrivs bara projektkostnaden för 2024, kostnaden för projekten i sin helhet är inte beskrivna när de löper över flera år.

Ledning och styrning

Namn på förändringsinsats	Budget	Status
Teknisk förstudie beslutsstöd	500 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Upphandla PU-register och stöd för informationssäkerhet mm	2 600 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Utveckla förmåga Digitalt bevarande Etapp 2	3 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Införa politisk ärendehantering inkl. styrande dokument	16 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
<i>ospec. initiativ</i>	<i>2 400 tkr (år 2024)</i>	
<i>total kostnadsprognos enligt Tjänsteplan</i>	<i>24 500 tkr (år 2024)</i>	

HR

Namn på förändringsinsats	Budget	Status
Översyn IT-stöd inom lön och HR (Beslutad i tjänsteplan, pott)	12 000 tkr (år 2024) varav 6 600 tkr nedan*	pågående initiativ
Upphandling och införande IT-stöd för rekrytering och rehabilitering (TP)	*1 200 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Införande förmånsportalen	*1 100 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Upphandling IT-stöd för bemanning (TP)	*2 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Upphandling och införande IT-stöd för utbildningsportalen (TP)	*1 300 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Digitalisering inom HR-området, (Beslutad i tjänsteplan, pott)	1 000 tkr 2024	pågående initiativ
<i>ospec. initiativ</i>	<i>6 400 tkr (år 2024)</i>	
<i>total kostnadsprognos enligt Tjänsteplan</i>	<i>13 000 tkr (år 2024)</i>	

Ekonomi

Namn på förändringsinsats	Budget	Status
Utveckla område ekonomi (pott)	2 000 tkr (år 2024) att användas som finansiering av nedan förstudie*	pågående initiativ
Förstudie 1 "Omvärld, behovsinventering ekonomihantering"	*2 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
<i>total kostnadsprognos enligt Tjänsteplan</i>	<i>2 000 tkr (år 2024)</i>	

Kommunikation

Namn på förändringsinsats	Budget	Status
Visuell kommunikation (pott)	500 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Införa mediebank med ljudbibliotek	1 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Lansera Interna Digitala Navet	2 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
<i>total kostnadsprognos enligt Tjänsteplan</i>	<i>3 500 tkr (år 2024)</i>	

Ytterligare utvecklingsprojekt med koppling till bolagskonsolidering eller Göteborg Stads plan för digitalisering 2023-2026 som ännu inte preciserats kommer att tillkomma inför 2024. En indikation på vilka kan ses i kapitel 4. Förändringar i befintliga förvaltningsplaner planeras under 2023, där vissa identifierade utvecklingsinitiativ kan verkställas under 2024. Projektet Översyn IT-stöd inom lön och HR kommer också att medföra nya projekt för 2024 som ej är identifierade. Dessa beräknas hanteras genom befintliga totalvolymerna från tjänsteplanerna.

Digital infrastruktur

Nya förändringsinsatser som ännu inte är påbörjade listas överst i tabellen nedan. Utöver dessa nya förändringsinsatser pågår under 2024 också de projekt som redovisas som pågående i tabellen nedan. Beloppen för dessa projekt visar uppskattad projektbudget för 2024.

Namn på förändringsinsats	Budget	Status
Införa flexibilitet i finansiering av IT utvecklingsbehov (Ny tjänst)	5 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Utveckling av nya tjänsteerbjudanden för Lokalt Nät – LAN	1 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Strukturerad tillgång till informationstjänster genom API (Ny tjänst)	2 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Gemensam tjänst för informationskärmar	1 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Anpassad arkitektur för e-post (Ny tjänst)	3 000 tkr (år 2024)	NYTT initiativ
Införande av City Information Platform / IoT (Ny tjänst)	6 300 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg	2 650 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Flexibel OU-struktur - ökad automatisering	3 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Behörighets- och kontohantering	4 500 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Utveckling av E-tjänstplattform	2 480 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Digital Signering	1 980 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Mina sidor företag	1 500 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Säker digital kommunikation	1 800 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Förutsättningskapande printtjänst	4 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Effektivare och säkrare hantering av mobila enheter	3 500 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Digitalisering med hjälp av automatisering	3 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Satsningar inom IT Säkerhet	6 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
IT miljö för hybridmöten	1 600 tkr (år 2024)	pågående initiativ
IAM självservice/Mina sidor	2 000 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Ta fram tjänst för Data Warehouse (DW) (Ny tjänst)	2 800 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Interna e-tjänster	1 500 tkr (år 2024)	pågående initiativ
Införa virtuell klient	2 800 tkr (år 2024)	pågående initiativ
<i>total kostnadsprognos enligt utvecklingsplan 2024-2026, ver 0.5</i>	<i>63 410 tkr (år 2024)</i>	

Förändringsinsatserna ovan har också påverkan på kostnader inom drift och förvaltning för 2024-2026 vilket beskrivs i kapitel 3. De infrastrukturella tjänsterna är en förutsättning 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 utvecklingsinitiativen utifrån ett helhetsperspektiv är viktigt.

Planerade initiativ har förankrats med tidigare tjänsteforum IT, där staden fått lyfta in och prioritera initiativ som är viktiga för verksamheternas digitalisering.

Planerade initiativ ska bland annat möta verksamheternas behov inom tillgänglighet. Här avses att leverera lokalt nät-LAN med högre SLA. Fokuset på stadens

digitalisering genom att göra information tillgängligt på säkert och systematiskt sätt fortsätter i och med initiativ kring API-bibliotek.

Med ovanstående planerade förändringsinsatser skapas ytterligare goda förutsättningar för digitalisering i staden.

Risk för kostnadsvariation i tjänsterna bland annat på grund av upphandling av hård- och mjukvara. Omförhandling med Microsoft sker under 2023 vilket innebär osäkerhet och påverkar kostnader för tjänsten Office 365 med flera från 2024 och framåt. Upphandling sker också årligen avseende datorer och mobiltelefoner vilket påverkar kostnader för IT arbetsplats. Upphandlingar sker återkommande för underliggande teknik för flera tjänster vilket alltid medför risk för kostnadsförändringar.

3 Kostnader och fördelningsnycklar

Ekonomiska förutsättningar

Bedömning av kostnader utgår från beslutad budget 2023.

Bedömning av kostnadsökningar för index 2024 har skett utifrån ett bedömt index för personalkostnader om 3 procent och utifrån branschindex för externa tjänster.

Beräkning av förvaltningens kostnader i Årlig analys för 2024 ligger till grund för förvaltningens budgetarbete för 2024. Det fortsatta budgetarbetet kommer vid behov beakta justeringar som sker löpande efter prognostillfällena 2023 för att spegla de avvikelser mot budget som redovisas vid dessa tillfällen.

Analys och behovsprioritering av utvecklingsinitiativen kommer ske i samarbete med kunder i strategisk samordningsgrupp.

Sammanställning över effekter på 2024 - tusental kronor (tkr)

Område	Budget 2023	Index	Prognos inkl index	Utv bef tjänst 2023	Utv bef tjänst 2024	För förv 2024 (utv bef)	För förv 2024 (ny)
Ekonomi	83 100	2 700	85 800	2 000	2 000		
HR	130 500	4 300	134 800	12 200	13 000	8 200	4 000
Digital infrastruktur	767 900	25 300	792 300	47 900	44 300	49 100	13 700
Kommunikation	31 700	1 100	33 800	7 900	3 500	500	
Ledning/styrning	44 100	1 400	45 500	20 500	22 000	5 000	2 000
Inköp	14 600	500	15 100				
Total	1 072 000	35 300	1 107 200	90 500	84 800	62 800	19 700

I kolumnen Budget 2023 inkluderas även en omklassificering av 22 000 tkr för tjänsten Telefon mellan tjänsteområdena Digital infrastruktur och Kommunikation.

Ökningen mellan prognos 2024 och budget 2023 beror till 35 300 tkr på indexuppräknig.

Budget 2023 inkluderar endast tjänster inom bastjänster och digital infrastruktur. Därutöver har förvaltningen verksamhet som finansieras med kommunbidrag samt levererar tjänster som direktfakturering. Verksamhetskostnader för denna verksamhet ingår inte i ovan budget.

Utvecklingskostnaderna har hämtats från Tjänsteplaner 2023-2025 för Ekonomi, HR, Kommunikation samt Ledning och styrning. Tjänsteplanerna 2023-2025 beslutades i slutet av december och bedöms innehålla aktuell information. För Digital infrastruktur har kostnaderna hämtats från förslag till Utvecklingsplan DI 2024-2026.

Förvaltnings- och utvecklingsplaner (f.d. tjänsteplaner) arbetas med löpande tillsammans med kundråden och förändringar kan komma att ske i takt med att nya

bedömningar sker av utvecklingsinitiativen, vilket kommer att arbetas in i budgetarbetet för 2024.

3.1 Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026

Förvaltningskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2)

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024
		(exkl. utveckling i befintlig tjänst)	(inkl. index, men exkl utveckling i befintlig tjänst)
Ekonomi	-	83 100	85 800
HR	-	130 500	134,800
Digital infrastruktur	-	767 900	793 300
Kommunikation	-	31 700	32 800
Ledning och styrning	-	44 100	45 500
Inköp		14 600	15 100
Totalkostnad	-	1 072 000	1 107 300

Leverantörens analys

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024, inkl index 3,3%
		(exkl. utveckling i befintlig tjänst)	(inkl index, men exkl. utveckling i befintlig tjänst)
Sammanställda räkenskaper	-	904	934
Stöd i budget, prognos och analysprocesserna	-	9 603	9 920
Digitalt bokslut - ny tjänst-arbetsnamn	-	0	0
Stöd i ekonomiprocesserna	-	35 369	36 536
Krav och bidrag		2 089	2 158
Redovisningstjänster	-	35 165	36 325
		83 130	85 873
Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa	-	2 011	2 077
Stöd i arbetet med bemanning		15 801	16 322
Stöd i arbetet med förmåner		10 147	10 482

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024, inkl index 3,3%
Stöd i arbetet med löneadministration		70 434	72 758
Stöd i arbetet med lönebildning		2 266	2 341
Stöd i arbetet med rehabilitering		2 982	3 080
Stöd i arbetet med personaluppföljning		2 986	3 085
Stöd i arbetet med rekrytering		5 202	5 374
Stöd i arbetet med LAS-hantering		4 018	4 151
Stöd i arbetet med utbildningsportalen		3 829	3 955
Stöd i arbetet med chefsrekrytering och chefsutveckling		10 825	11 182
		130 501	134 808
Lokalt Nät		79 613	82 240
Stadsnät - WAN		80 088	82 731
Fjärråtkomst		4 866	5 027
Fritt publikt WiFi utomhus		681	703
IT-arbetsplats		130 964	135 286
Licens som tjänst		8 463	8 742
Office 365		127 203	131 401
Identitet och åtkomst		72 839	75 243
e-tjänstekort		13 179	13 614
Domino		10 517	10 864
IT-säkerhet		73 910	76 349
Webbhotell		2 980	3 078
Databashotell		15 993	16 521
ProcessAutomation		14 836	15 326
Informationshantering		9 303	9 610
EA & Processer		7 288	7 529
Applikationsplattform		39 581	40 887
E-tjänsteplattform		3 657	3 778
Webbapplikationsplattform		8 697	8 984
Extern service och kommunikation (goteborg.se)		30 365	31 367
ServiceNow		8 359	8 635
Datorhjälpen		2 231	2 305
Telefoni och stödsystem		22 310	23 046
		767 923	793 264

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024, inkl index 3,3%
Intranät		11 989	12 385
Grafisk Manual		6 096	6 297
Bildförsörjning, mediabank, Videoplattform		4 887	5 048
Konsultation och produktion		8 764	9 053
		31 736	32 784
Planering och uppföljning		8 110	8 378
Stöd för digitalt bevarande		6 388	6 599
Informationsredovisning		292	302
LIS (Ledning i samverkan)		19 741	20 392
Dataskyddsombud		4 135	4 271
Konsultstöd för Processkartläggning		1 503	1 553
Stöd för automatisering med hjälp av RPA		1 169	1 208
Enkätverktyg		128	132
Stöd för Processkartläggning		1 631	1 685
Gemensam Bygg Process		204	211
Stöd för Kemikalierregistrering		772	797
		44 073	45 527
Inköp		14 609	15 091
	-	1 071 972	1 107 347

Bakgrund till redovisad information

Belopp anges i tusentals kronor (tkr)

Specifikation över samtliga tjänster för budget 2023 samt prognos 2024 per tjänsteområde visas i bifogad Excel-sammanställning.

Viktigt att notera är att i budgeten för 2023 ovan ingår **inte** utveckling i befintlig tjänst, förutom inom område Ekonomi, se nedan. Utveckling i befintlig tjänst presenteras separat under avsnitt nedan "Utvecklingskostnad inom befintliga tjänster". Detsamma gäller för ovan kostnad för 2024, Dock har område Ekonomi tagit med 4 300 tkr som utveckling inom befintlig tjänst, vilket är med i beloppet ovan.

För att tydliggöra de totala beräknade kostnaderna för förvaltning, kostnader för utveckling i befintlig tjänst samt utvecklingens effekter på förvaltning för 2024 har en separat tabell upprättats som visar helheten.

Införandet av den nya styrmodellen 2023 innebär att tjänster förändrats, fler tjänsteerbjudanden har tillkommit, vilket gör att en jämförelse mot 2022 inte kan ske. Som bilaga till rapporten redovisas därför den slutliga tjänsteförteckningen mot utfall 2022, samma tjänsteförteckning som ligger till grund för årsrapporten 2022.

Analys av tjänstekostnaderna mellan 2023 och 2024 per tjänsteområde

Index generell beräkning för samtliga tjänster

Budget 2023 är bas för beräkningen för 2024. I budget 2023 ligger en indexökning med 4,5 procent som inkluderar personal, leverantörsavtal, mm. Denna indexökning ingår således som en del av den budget som 2024 års kostnader baseras på.

Beräkning har skett av indexökning för 2024 genom pålägg med 3 procent på personalkostnader samt 5,5 procent på inköpskostnader. Indexökningen beräknas i snitt till 3,3 procent, baserat på proportionerna mellan personalkostnader och inköpskostnader, och har ökat tjänstekostnaderna som en schablon på budgetramen för 2023. Genomsnittlig beräkning har skett med 3,3 procent på samtliga tjänster, då möjlighet inte finns i dagsläget att beräkna specifikt per tjänst. Detta innebär att vissa tjänster kommer visa ett högre belopp per tjänst och vissa ett lägre belopp per tjänst, när de detaljerade beräkning sker i det kommande budgetarbetet för 2023. Totalt beräknat index uppgår till 35 300 tkr för 2024.

Bedömning av ett behov av ett högre index för inköpskostnader baseras på att kostnader för konsulter, licenser samt materialkostnader för hårdvara påverkas av pågående inflation och risk för ökade kostnader.

Ingående budgetram för 2023

I samband med översyn av prognosen för 2023 i februari/mars 2023 pågår ett arbete med att prognos bedöma utfall mot budget, där kostnaden för 2023 kan bli lägre än budgeterat på grund av förseningar i återanställning, försenade inköp och fördröjd start av utvecklingsprojekt. Prognostiserade överskott minskar utdebiteringen per kund. I dagsläget när denna Årlig analys tas fram finns inte denna information framme och budgetramen 2024 kan därmed inte inkludera sådan minskning. En sådan justering får uppdateras i takt med att detaljbudgeten för 2024 tas fram.

Fördelning gemensamma kostnader

Fördelning av kostnader för gemensamma kostnader, bl. a Servicecenter, Serviceportal och Service Now följer samma principer och nycklar som budget 2023. Påslag på tjänsterna för overhead följer samma princip som i budget 2023. Däremot finns risk att fördelning mellan tjänster kan behöva göras i arbetet med detaljerad budget för 2024. Sådana förändringar har inte beaktats i prognos 2024.

Ekonomisk effekt av prislista

Tidigare har Intraservice beaktat volymförändringar (ökade beställningsbehov) hos kunderna som en del av budgetarbetet för att bestämma tjänstekostnaden som ska debiteras ut på kund. I och med att en prislista tas fram kommer kunden att beakta och betala för sina volymökningar utifrån beställd volym under löpande år. I det fall Intracservice har utökade behov av investeringar på grund av att volymerna ökar, tas detta med i bedömningen av förvaltningskostnaden. Sådana investeringskostnader har inte identifierats av verksamhetsområdena för 2024 i dagsläget.

Avtal med kunder

Det pågår ett arbete med att teckna avtal med kunderna för 2023. Vissa av tjänsterna är valbara, vilket innebär att det kan bli förändringar i tjänstekatalogen beroende på utfallet i kunddialogerna.

Risker

Förvaltningen påverkas stort av förändringar i omvärlden och risker kan uppstå i

den ekonomiska bedömningen. i Årlig analys för 2024 har ingen annan bedömning skett av ekonomiska risker mer än vad som ligger till grund för budgeten 2023. Eventuella risker för öknings i samband med upphandlingar och andra externa förhållanden är heller ej medtagna.

Gemensamma tjänster

Ekonomi

Inga större förändringar bedöms uppkomma för 2024 förutom indexökning. Effekten av utvecklingen 2023 på förvaltning 2024 och framåt är 4 300 tkr per år, vilket är inkluderat i förvaltningskostnaden ovan.

HR

Inga större förändringar bedöms uppkomma för 2024 förutom indexökning.

Kommunikation

Inga större förändringar bedöms uppkomma för 2023 förutom indexökning. Omklassificering har skett av tjänst Telefoni mellan Kommunikation och Digital infrastruktur från 2022 med 22 300 tkr.

Ledning och styrning

Inga större förändringar bedöms uppkomma för 2024 förutom indexökning.

Digital infrastruktur

Inga större förändringar bedöms uppkomma för 2024 förutom indexökning. Omklassificering har skett av tjänst Telefoni mellan Kommunikation och Digital infrastruktur från 2022 med 22 300 tkr.

Tillägs-, specialist- och verksamhetsspecifika tjänster

Inga större förändringar bedöms uppkomma för 2023 förutom indexökning.

Utvecklingskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastruktur-tjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan förvaltningskostnad per år

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024	2024	2025	2026
				(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)
Ekonomi	-	2 000	2 000	0	0	0
HR	-	12 200	13 000	8 200	0	0
Digital infrastruktur	-	47 900	44 300	32 000	20 200	20 600
Kommunikation	-	7 900	3 500	500	0	0
Ledning och styrning	-	20 500	22 000	7 000	2 000	0
Totalkostnad:	-	90 500	84 800	47 700	22 200	20 600

Leverantörens analys

Tjänst	Utvecklingskostnad			Förändring förvaltnings-/driftkostnad		
	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024	År 2024	År 2025	År 2026
Ekonomi	-			(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)
Digitalisering, utvecklingspott		2 000	2 000			
		2 000	2 000	0	0	0
HR	-					
Digitalisering inom HR-området, utvecklingspott		1 000	1 000	200		
Översyn IT-stöd inom lön och HR, utvecklingspott		11 200	12 000	8 000		
		12 200	13 000	8 200	0	0
Digital infrastruktur	-					
Lokala nät			1 000	1 500	1 500	1 500
Stadsnät WAN						
IT Arbetsplats		8 700	11 300	5 200	3 000	3 300
Office 365		1 600	1 600	1 600	1 500	1 500
Identitet och åtkomst		8 800	9 500	4 700	2 800	2 900
IT Säkerhet		4 000	6 000	8 000	4 000	4 000
Processautomation		6 200	5 600	6 400	4 800	4 800
Applikationsplattform						
E-tjänstplattform		9 300	9 300	3 600	2 600	2 600
Telefoni och stödsystem				1 000		
Nya tjänster (ej specificerade)		9 300				
		47 900	44 300	32 000	20 200	20 600
Kommunikation	-					
Upphandla helhetslösning telefoni		3 000				
Upphandla mediabank		800	1 000			
Skapa ljudbibliotek		200				
Digitalisering, pott			500			
Lansera interna digitala navet		3 900	2 000	500		
		7 900	3 500	500	0	0
Ledning och styrning	-					
Politisk ärendehantering		18 000	16 000	2 000		

	Utvecklingskostnad			Förändring förvaltnings-/driftkostnad		
Stöd i ledning och styrning för stadens projektverksamheter (tilläggs tjänst)*		0	0	0		
Stöd för digitalt bevarande (Pre-ingest)		1 500	3 000	2 000		
Ledning i samverkan (LIS)		1 000	3 000			
Robotisering och processautomation (RPA)				1 000		
		20 500	22 000	7 000	0	0
Totalkostnad:	=	<u>90 500</u>	<u>84 800</u>	<u>47 200</u>	<u>22 200</u>	<u>20 600</u>

Bakgrund till redovisad information

Specifikation över samtliga tjänster för budget 2023 samt prognos 2024 visas i bifogad Excel-sammanställning. Belopp för budget 2023 är direkt hämtat från Tjänsteplaner 2023-2025. De totala kostnaderna om 90 500 tkr avser både nyutveckling och utveckling inom befintlig tjänst.

Införandet av den nya styrmodellen 2023 innebär att tjänster förändrats, fler tjänsteerbjudanden har tillkommit, vilket gör att en jämförelse mot 2022 inte kan ske. Som bilaga till rapporten redovisas därför den slutliga tjänsteförteckningen mot utfall 2022, samma tjänsteförteckning som ligger till grund för årsrapporten 2022.

Utvecklingskostnad i befintlig tjänst - definition

Utvecklingskostnad i befintlig tjänst avses den utveckling som vidareutvecklas i redan beslutade tjänster. Men tillkommer ett tjänsteerbjudande så anses det vara en nyutveckling i befintlig tjänst.

För 2023 har Intraservice särredovisat denna utveckling separat och inte inkluderat den i befintliga tjänster. Detta beror på att vid budgetarbetet för 2023 fanns dessa inte tydligt separerade och beslutade på de enskilda tjänsterna.

Utvecklingskostnaden i befintlig tjänst har hämtats från Tjänsteplaner 2023-2025 för Ekonomi, HR, Kommunikation samt Ledning och styrning. Tjänsteplanerna 2023-2025 beslutades i slutet av december och bedöms innehålla aktuell information.

För Digital infrastruktur har kostnaderna hämtats från förslag till Utvecklingsplan DI 2024-2026.

Ingående budgetram för 2023

I samband med översyn av prognosen för 2023 i februari/mars 2023 pågår ett arbete med att identifiera vilka av de planerade kostnaderna i budgetramen, som minskar på grund av bra upphandlingseffekt, senareläggning av utvecklingsarbete och minskad personalkostnad på grund av försenade återanställningar. Dessa poster innebär att kostnaden för 2023 kan bli lägre än budgeterat. Denna positiva budgetavvikelse kommer att återbetalas till kund under våren 2023.

I dagsläget när denna Årlig analys tas fram finns inte denna information framme

och budgetramen 2024 kan därmed inte inkludera sådan minskning. En sådan justering får uppdateras i takt med att detaljbudgeten för 2024 tas fram.

Förändringens effekt på kommande års budget

Bedömning har skett av insatsens effekt på kommande års förvaltningsbudget. Denna bedömning har skett av verksamhetsområdet och har inkluderats i Tjänsteplanerna.

Analys av tjänstekostnaderna mellan 2023 och 2024 per tjänsteområde

Gemensamma tjänster

Ekonomi

Ekonomi beaktade utveckling i befintlig tjänst i tjänster för 2023 med 6 300 tkr. Dessa avser digitalisering inom området med 4 300 tkr, vilka har beaktats i förvaltningsbudgeten för 2023 som utveckling inom befintlig tjänst. Dessa kostnader kommer påverka förvaltning för 2024 och framåt.

Dessutom uppkommer en förstudie till upphandling av nya systemlösning inom ekonomiområdet om 2 000 tkr. Denna post redovisas som utveckling i befintlig tjänst. Någon effekt av de 2 000 tkr på förvaltning uppstår ej.

HR

Området har identifierat utveckling inom Digitalisering och översyn IT-stöd. I dagsläget kan inte utvecklingskostnaderna härledas till separata tjänster, utan de betraktas som en pott för kommande utvecklingsinsatser. Det finns även en osäkerhet i påverkan på förvaltning om 8 200 tkr för 2024 baserat på att upphandlingar inte är färdiga vid denna rapportens upprättande.

Kommunikation

Området har identifierat utveckling inom mediabank, digitala navet, mm.

Ledning och styrning

Det stora utvecklingsarbetet avser projektet politisk ärendehantering från 2023 som pågår även 2024 och framåt. Under 2024 utvecklas även stöd för arkivering och PU-register.

Digital infrastruktur

För 2023, av de 47 900 tkr som är den totala utvecklingsbudgeten för 2023, av dessa är 38 600 tkr hänförligt till utveckling inom befintlig tjänst och resterande 9 300 tkr är nyutveckling.

För 2024 beräknas utveckling ske inom flera av ITs tjänster för att utveckla funktionalitet, mm.

För 2024 års beräkning, av effekten på förvaltningen av tidigare utvecklingsinitiativ, ingår även effekt av 2023 års utveckling.

För 2025 uppkommer nyutveckling i befintlig tjänst (tjänsteerbjudanden) med 40 100 tkr, vilket inte finns utrymme för att beskriva i ovan tabell. För 2026 uppkommer nyutveckling i befintlig tjänst (tjänsteerbjudanden) med 30 700 tkr, vilket inte finns utrymme för att beskriva i ovan tabell.

Tilläggs-, specialist- och verksamhetsspecifika tjänster

Inga utvecklingsinitiativ har identifierats. Inom Lednings och styrning finns en tilläggstjänst, se ovan.

Kostnader för nya förändringsinsatser ej befintlig tjänst, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan på förvaltningskostnaderna per år.

Förändringsinsats	År 2024	År 2025	År 2026	2024	2025	2026
				(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)
Ekonomi	0					
HR	800			4 000		
Digital infrastruktur	19 100	22 100	24 100	13 700	14 100	14 100
Kommunikation	1 000	0				
Ledning, styrning	5 500	3 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Ambitionsanpassning 2024	-21 200					
Totalkostnad	5 200	25 100	26 100	19 700	16 100	16 100

Leverantörens analys

Förändringsinsats	Värde Förändringsinsats			Förändring förvaltnings-/driftkostnad		
	År 2024	År 2025	År 2026	År 2024	År 2025	År 2026
				(Förändring enskilt år inkl 2023)	(Förändring enskilt år)	(Förändring enskilt år)
Ekonomi	0	0	0	0	0	0
HR						
Chefs- och medarbetarenkät	800			4 000		
Tjänster utan beloppsbestämning (se nedan i text)						
	800	0	0	4 000	0	0
Kommunikation						
Implementera mediabank	1 000					
	1 000	0	0	0	0	0
Digital infrastruktur						
Lokala nät						
IT Arbetsplats						

	Värde Förändringsinsats			Förändring förvaltnings- /driftkostnad		
Office 365						
Identitet och åtkomst						
IT Säkerhet						
Processautomation						
E-tjänstplattform						
Nya tjänster (ej specificerade)	19 100	22 100	24 100	13 700	14 100	14 100
	19 100	22 100	24 100	13 700	14 100	14 100
Ledning/styrning						
Incidentrapporteringssyst em	1 400					
Digitalisering, pott	1 000	1 000				
Upphandla PU-register och stöd efterlevnad	2 600			2 000	2 000	2 000
Beslutsmiljö	500	2 000	2 000			
	5 500	3 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Ambitions- anpassning 2024	-21 200					
Totalkostnad	5 200	25 100	26 100	19 700	16 100	16 100

Bakgrund till redovisad information

Specifikation över samtliga tjänster för 2024 visas i bifogad Excel-sammanställning.

För år 2025 och 2026 har beräknade kostnader uppskattats i befintliga tjänsteplaner antagna i december 2022. Någon uppdaterad bedömning från de beslutade tjänsteplanerna har inte skett i detta läge.

Större bedömda förändringsinsatser beskrivs i tjänsteplanerna (hänvisning sker till dessa) och sammanfattas kort nedan.

Utvecklingskostnad för nya tjänster - definition

Utvecklingskostnad för nya tjänster avses den nyutveckling som sker i tjänster som inte tidigare finns. Det ska även likställas med nya tjänsteerbjudanden.

Förändringens effekt på kommande års budget

Bedömning har skett av insatsens effekt på kommande års förvaltningsbudget. Denna bedömning har skett av verksamhetsområdet och har inkluderats i Tjänsteplaner 2023-2025 och förslag till Utvecklingsplaner 2024-2026 och har direkt hämtats därifrån.

För flera tjänster har denna bedömning varit svår att beloppsbestämma och värdering har inte kunnat ske.

Beskrivning över väsentliga förändringsinsatser för 2025 och 2026

Gemensamma tjänster

Ekonomi

Inga insatser inom nytutveckling identifierade för 2024 och framåt. Inom ekonomiområdet planeras kommande upphandlingar av system, för dessa har ingen uppskattning ännu kunnat ske för 2024 och framåt.

HR

Insatsen avser Chefs- och Medarbetarenkät, totalt 8 00 tkr för nytutveckling. Uppskattad kostnad i förvaltning uppgår till 4 000 tkr.

Kommunikation

Kommunikation har identifierat mindre insatser inom nytutveckling för 2024.

Ledning och styrning

Området har identifierat insatser inom nytutveckling identifierade för 2024 avseende Upphandling av PU-register samt incidentrapporteringsystem, mm.

Digital infrastruktur

Verksamhetsområdet har identifierat insatser inom nytutveckling om 19 100 tkr för 2024, 22 100 tkr för 2025 samt 24 100 tkr för 2026.

Tilläggs-, specialist- och verksamhetsspecifika tjänster

Inga insatser inom nytutveckling identifierade för 2024 och framåt.

Ambitionsanpassning 2024

Respektive utvecklingsinitiativ är framtaget i dialog med kunder. Nya behov tillkommer och behov av utökade utvecklingsmedel redovisas per initiativ. Nämnden för Intraservice anser dock att det bör finnas en övre gräns för Göteborgs Stads utvecklingskostnad 2024, utifrån kapacitet att genomföra förändringsprojekten och stadens ekonomiska utmaningar - i nivå med Tjänsteplan 2023-2025 (2023 - 90 mnkr). En generell nedprioritering ligger som separat rad i tabellen och prioritering kommer att ske mellan initiativ för att inte överstiga detta ekonomiska takvärde för utveckling under 2024.

3.2 Förslag justering av fördelningsnycklar

Tjänst	Nuvarande fördelningsnyckel	Förslag justering	Motivering
Ekonomi		inga	
HR		inga	
Digital infrastruktur		inga	
Kommunikation		inga	
Ledning och styrning		inga	
Tilläggs- specialist och verksamhetsspecifikt		inga	

Leverantörens analys

Prislistan för 2023 innehåller specificerade volymmått (fördelningsnycklar) på

tjänst/tjänsteerbjudanden. Dessa volymmått är beslutade under 2022 att gälla för 2023 och framåt. Arbetet med att ta fram volymmåtten har skett i dialog med kundråd under 2022.

Vid upprättande av nya tjänster alternativt som resultat av upphandlingar kan det bli aktuellt med revidering av befintliga fördelningsnycklar alternativt framtagning av ny fördelningsnyckel.

Nedan specificeras de förändringar som sker från 2023 till 2024 och en beskrivning över effekten av förändringen.

Gemensamma tjänster

Ekonomi

Inga förändringar identifierade vid tidpunkten för denna rapport.

HR

Inga förändringar identifierade vid tidpunkten för denna rapport.

Kommunikation

Inga förändringar identifierade vid tidpunkten för denna rapport.

Ledning och styrning

Inga förändringar identifierade vid tidpunkten för denna rapport.

Digital infrastruktur

Inga förändringar identifierade vid tidpunkten för denna rapport.

Tilläggs-, specialist- och verksamhetsspecifika tjänster

Inga förändringar identifierade vid tidpunkten för denna rapport.

4 Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur

Leverantörens analys

Innehåll

4.1	Inledning
4.2	Tjänster och uppdrag i ett långsiktigt perspektiv
4.2.1	Digital infrastruktur – ekosystemet som möjliggör att staden kan arbeta digitalt
4.2.2	IT- och verksamhetsarkitektur - så stärker vi stadens förmåga och struktur
4.2.3	Gemensamma tjänster – leverans med många beroenden
4.3	Ytterligare uppdrag och åtgärder för att öka takten i digitaliseringen
4.3.1	Dataanalys – samla, mäta, analysera, visualisera för ökad förståelse
4.3.2	Tillämpad artificiell intelligens (AI)
4.3.3	Geografiska data (Geodata)
4.3.4	Virtuella Göteborg
4.3.5	Förändringsledning
4.3.6	Nyttorealivering
4.3.7	Samverkande arbetssätt, metoder och mallar för digitalisering
4.4	Slutsatser från kunddialoger
4.4.1	En sammanhållen ärendekoordinering i staden
4.4.2	Sammanfattning från kundundersökningar

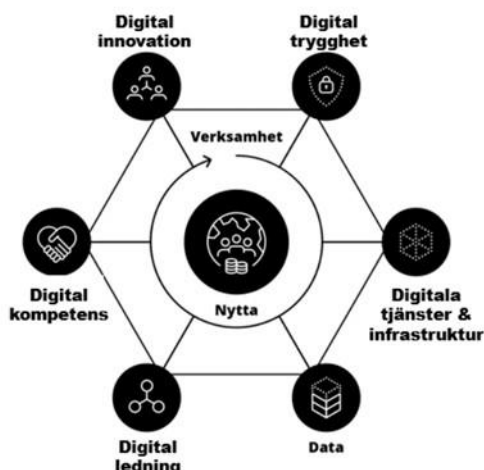
4.1 Inledning

I denna analys har förvaltningen lyft fram hur Intraservice kan bidra till strategiska målsättningar och inriktningar genom att

- beskriva hur våra tjänster och uppdrag styr mot mål och inriktningar i staden
- ge förslag till åtgärder för att utveckla tjänster och uppdrag i ett långsiktigt perspektiv
- beskriva risker och möjligheter kopplat till investeringar i Digital infrastruktur och Gemensamma tjänster
- beskriva hur Intraservice kan bidra till staden genom att vara en drivande och kompetent partner i digitaliseringen
- beskriva hur Intraservice kan bli en mer kundorienterad leverantör av tjänster.

Intraservice omvärldsbevakar kontinuerligt vad som händer inom digitalisering. Genom uppdraget från kommunfullmäktige att arbeta med ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering har Intracservice etablerat kompetenser inom områden som automation (inkl. robotisering), artificiell intelligens och analys av data, geografiska data, uppkopplade saker och avancerad visualisering. Dessa tekniker är nära integrerade och skapar en helhet i digitala tjänster. Digitalisering är

komplex och staden behöver stärka sin förmåga ytterligare inom dessa och flera andra områden (se bild).



Det är viktigt att staden ser digitaliseringen som ett verktyg för att utveckla verksamheter och skapa förutsättningar för att göra detta effektivt.

Grunden i all digitalisering är data. Data är en strategisk resurs för staden vilket pekas ut i Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023-2026. Planen drivs från stadsledningskontoret, där alla förvaltningar och bolag har ett eget ansvar för att höja kompetensen. Intraservice kan bidra inom området på flera sätt.

Digital infrastruktur är till för att lagra och transportera data och våra system och tjänster är funktioner och gränssnitt. För att kunna skapa en effektiv och säker digital miljö krävs spetskompetens inom flertalet områden så som arkitektur, informationssäkerhet, drift och övervakning. Genom förståelse och insikter i möjligheterna med att använda data på nya sätt kan staden öka sin förmåga att bli en datadriven organisation. Data kan också användas till att driva utveckling och innovation genom nya tjänster och smartare tjänster till boende, besökare, näringsliv och medarbetare.

Därför är det viktigt att Göteborgs Stad arbetar aktivt med aktiviteter för att höja den digitala kompetensen och se till att tjänster, metoder och förmågor är på plats för att fullt ut kunna ta tillvara möjligheterna med digitaliseringen. Kunskaper och förståelse för digitaliseringens möjligheter, utmaningar och hur den kan användas i verksamhetsutvecklingen är avgörande för att vi ska lyckas med vårt välfärdsuppdrag.

Det finns flera områden inom digitalisering där staden själv inte är rådig och där vi kan se att lösningar på nationell eller regional nivå är det effektivaste för att möta våra behov. Dessa kommer att pekas ut i Göteborgs Stads påverkansagenda och drivas genom det arbetet.

4.2 Tjänster och uppdrag i ett långsiktigt perspektiv

4.2.1 Digital infrastruktur – ekosystemet som möjliggör att staden kan arbeta digitalt

Långsiktig inriktning och mål med området Digital infrastruktur är att stötta staden i digitaliseringsarbetet i enlighet med Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023-2026. Det är främst i de verksamhetsspecifika- och gemensamma tjänsterna som de fyra målområdena i planen kan förverkligas.

Generellt för tjänsterna inom Digital infrastruktur är att de levererar de egenskaper

och förmågor som gör det möjligt för verksamhets- och gemensamma digitala tjänster att effektivt leverera bra verksamhet. Det är de tjänster som nyttjar infrastrukturella tjänster som i huvudsak får ut nytta och effekter. Omvänt kan sägas att utan dessa infrastrukturella tjänster kan andra digitala tjänster inte levereras i någon större utsträckning

De infrastrukturella tjänsterna är en förutsättning för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden. Tjänsterna fungerar som ett ekosystem med beroenden till varandra. Med ett digitalt ekosystem av tjänster menas att tjänsterna och funktionerna interagerar, integrerar och kompletterar varandra. Därför är det viktigt att planera och prioritera utvecklingsinitiativen utifrån ett helhetsperspektiv. Tjänsterna inom Digital infrastruktur ska leverera de egenskaper och förmågor som gör det möjligt för verksamhetsspecifika och Gemensamma tjänster att göra nytta.

I utvecklingsplan för Digital infrastruktur 2024-2026 är huvudparten av utvecklingsinitiativen inom de lager som benämns som hård och mjuk infrastruktur. Det som i huvudsak påverkar utvecklingen för område Digital infrastruktur och framtagning av utvecklingsplanen är verksamheternas behov, planer för Gemensamma tjänster, lagkrav, omvärldsbevakning/förändringar, politiska beslut, drift- och förvaltningsorganisation, ny teknik och stadens styrande dokument.

Eftersom lagren för hård och mjuk infrastruktur är förutsättningsskapande för digital utveckling inom verksamhetsspecifika och gemensamma system och tjänster krävs flexibilitet inom ramen för utvecklingsplanen för att stötta digitalisering i verksamhetslagret snabbare. Under 2023-2024 pågår stora upphandlingar inom tjänsterna Office 365 och Stadsnät, WAN.

Det finns risk för kostnadsvariation i tjänsterna bland annat på grund av upphandling av hård- och mjukvara. Omförhandling med Microsoft sker under 2023 vilket medför osäkerhet och kommer att påverka kostnader för tjänsten Office 365 med flera från och med 2024 och framåt. Upphandling sker också årligen för datorer och mobiltelefoner vilket påverkar kostnader för IT arbetsplats. Upphandlingar sker återkommande för underliggande teknik för flera tjänster vilket alltid medför risk för kostnadsförändringar.

En viktig faktor är hur staden kommer att förhålla sig till att hanteringen av personuppgifter i molntjänster vid överföring till tredje land. Detta kommer att påverkas av pågående utredningar på nationell och europeisk nivå med anledning av Schrems II-domen. Resultaten från utredningarna kan påverka möjligheterna kring hur tjänsterna används och paketeras för Office 365 i Göteborgs Stad.

4.2.2 IT- och verksamhetsarkitektur - så stärker vi stadens förmåga och struktur

Implementering av Riktlinjen för IT och verksamhetsarkitektur

Förvaltningen anser att det är viktigt att stärka Intraservices och verksamheternas förmåga inom arkitekturområdet, så att vi på bästa sätt kan stödja stadens förvaltningar och bolag i sin verksamhetsutveckling. Etableringen av ramverket för arkitektur som beskrivs utifrån riktlinjen för IT och verksamhetsarkitektur kommer ha en positiv effekt på förvaltningarnas och bolagens verksamhetsutveckling och därmed också en positiv effekt för boende, besökare och näringsliv i staden.

Utifrån riktlinjen har Intraservice i uppdrag att etablera ett forum och funktion för koncerngemensam arkitekturstyrning kallat KoncernEA som ansvarar för att samordna, kravställa och vägleda ansvariga för koncerngemensamma resurser. Intraservice har även tagit fram styrande och stödjande material som tillhandahålls till stadens verksamheter samt börjat bygga processer, kompetens och förmåga och detta implementeringsarbete bör fortsätta.

Då mognaden i staden är relativt låg vad gäller arkitekturarbete behövs mer kunskap och kompetens och detta når vi genom att Intraservice

- tillsammans med representanter i staden gör en plan för hur vi ökar kunskapen kring arkitekturarbete och hur detta bidrar till att nå de effekter och mål man satt upp i sin verksamhetsutveckling
- fortsatt tillhandhåller och genomför utbildningar på olika nivåer i stadens verksamheter
- fortsatt utvecklar metoder, vägledningar och mallar som stöd till stadens verksamheter.

Koncerngemensamma resurser

Gemensamma resurser återfinns inom samtliga arkitekturlager. De förekommer antingen som verksamhetsnära som processbeskrivningar, informationsmodeller, begreppsdefinitioner, kodstrukturer, datamängder med mera eller mer IT-nära som exempelvis applikationer, nätverkslösningar, systemplattformar, IT-infrastruktur. Gemensamma resurser kan finnas på olika nivåer och därför vara av typen koncerngemensamma, domängemensamma, verksamhetsgemensamma.

Koncerngemensamma resurser är en central del i koncerngemensamma arkitekturstyrningen enligt riktlinjen för IT och verksamhetsarkitektur. Under 2023 förväntas de första koncerngemensamma resurserna identifieras och beskrivas samt lyftas för beslut. Intraservice föreslår att identifiering och implementeringsarbete fortsätter och uppföljningen stärks.

Koncerngemensamma nuläges-, mål- och referensarkitekturer

Nuläges- och målarkitekturer beskriver hur verksamheten för tillfället är uppbyggd eller ett framtida, önskat läge. Verksamheter inom Göteborgs Stad ska inom ramen för sitt utvecklings- och förvaltningsarbete beakta nulägesarkitektur och fastställa mållägesarkitektur som en del i sitt digitaliseringsarbete.

Göteborgs Stad ska utveckla och använda referensarkitekturer dels för att avlasta utvecklingsinitiativens behov av att utreda lösningar, dels för att vägleda och underlätta sammanbyggande av enskilda lösningar till ett större digitalt ekosystem. Detta leder till en ökad delning av information och IT-stöd; grunden för att kunna bygga ett effektivt digitalt ekosystem.

Referensarkitekturer beskriver hur man typiskt designar en lösning utifrån ett visst problem. Göteborgs Stad ska utveckla och använda referensarkitekturer dels för att avlasta utvecklingsinitiativens behov av att utreda alternativ på lösningar, dels för att vägleda samt underlätta sammanbyggande av enskilda lösningar till större digitalt ekosystem. Detta leder till en ökad delning av information och IT-stöd som är grunden för att kunna bygga ett effektivt digitalt ekosystem.

Koncerngemensamma nuläges-, mål- och referensarkitekturer är centrala delar i arkitekturstyrningen på koncernnivå. Under 2023 förväntas de första koncerngemensamma nuläges-, mål- och referensarkitekturer identifieras, prioriteras och sedan utvecklas. Intraservice föreslår att man fortsätter identifiera och utveckla koncerngemensamma nuläges-, mål- och referensarkitekturer samt stärker uppföljningen.

Arkitekturprinciper och anvisningar

Arkitekturprinciper och anvisningar ska stärka arkitekturstyrningen på koncernnivå inom Göteborgs Stad. De ska vägleda verksamheterna när IT- och verksamhetslösningar tas fram i digitaliseringsarbetet. Arkitekturprinciperna är stabila över tid medan anvisningarna är mer förändringsbenägna och behöver fortsätta utvecklas. Att arbeta med principer och anvisningar i sitt arkitekturarbete

kräver en viss mognad, vilket gör att det fortsatt krävs utbildningar och informationsinsatser.

Intraservices förslag är att stärka implementering och uppföljning av principer och anvisningar utifrån ett koncernperspektiv. Samtidigt som anvisningar vidareutvecklas utifrån stadens mål och verksamheternas behov.

4.2.3 Gemensamma tjänster – leverans med många beroenden

För att nå målen i Göteborgs Stads digitaliseringsplaner och på så sätt bidra till en ökad kvalitativ och likvärdig digital service ser förvaltningen ett antal områden där Intraservice och stadens övriga förvaltningar och bolag tillsammans behöver utveckla och fördjupa både kunskaper och tjänster.

Nedan listas dessa områden med koppling till Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023-2026.

Målområde: Uppnå balans mellan effektivitet och innovation och uppnå balans mellan interna och externa nyttor

Eftersom uppdraget att leverera tjänster till stadens medborgare och medarbetare är delat mellan flera leverantörer skulle det vara önskvärt att staden framåt förtydligade hur respektive leverantör ska förhålla sig till balansen mellan interna och externa nyttor. I nuläget definieras externa nyttor som nyttor för medborgaren och eftersom Intraservice primärt levererar tjänster till stadens medarbetare har våra utvecklingsprojekt bara i undantagsfall en stark koppling till medborgaren. Det gör att Intraservice per definition mest levererar tjänster som stöttar inre effektivitet även om dessa tjänster ska frigöra resurser så att kunderna i sin tur kan serva medborgare.

För att nå en ökad innovationstakt ser Intraservice att vi behöver fortsätta att utveckla arbetet med nyttorealiserings och innovation i behovsinsamling samt arbeta mer strukturerat med omvärldsbevakning. Utan en bra omvärldsbevakning är det svårt att hålla sig i takt med tiden och vara innovativ.

Målområde: Säkerställa transparens och tillgänglighet för ökad innovation

Intraservice behöver bygga upp datalager, datalagerskompetens samt verktyg för att projicera och analysera data, business intelligence, på ett effektivt sätt. Det gäller både data som hanteras på egna servrar och data som hanteras hos våra leverantörer av molntjänster. Utöver det behöver Intraservice säkerställa att alla upphandlingar förbereder krav som gör det möjligt att ta ut data till stadenägda datalager genom till exempel öppna API. Slutligen behöver Intraservice utveckla förutsättningar för att kunna "tvätta data" från personuppgifter för att kunna analysera icke-personlig information på övergripande nivå.

Det finns behov av att staden utreder och kommer med en rekommendation över hur upphandling av nya och gamla leverantörer av IT-stöd som har sin ägare i USA ska hanteras, alltså tredje landsöverföring. En övergripande analys av konsekvenser och risker för staden som helhet behövs för att öka möjligheterna till automatisering/digitalisering och innovation med hjälp av både befintliga och framtida leverantörer.

Staden behöver hantera sin historiska verksamhetsinformation, stadens arkivskuld, det digitala arvet. Inom detta område skulle staden behöva hitta en investeringsmodell som gör det möjligt att nyttja digitaliseringens möjligheter genom ny- och vidareutveckling samtidigt som vi hanterar och arbetar av en del av arkivskulden. Arkivskulden är ett område som inte varit så tydligt identifierat tidigare. Flera gamla IT-stöd saknar tydlighet och kravställning för gallring och arkivering i linje med lagstiftningen. Detta leder ofta till arkivavtal som gör att vi

inte riktigt kan lämna våra tidigare leverantörer, eller att vi behöver utöka mottagningsförmågan i tjänster för mellanarkiv. I takt med att vi skriver nya avtal hanterar vi denna fråga på ett bättre sätt, men varje leverantörsskifte leder i princip till ökade kostnader för hantering av arkivdata i det gamla IT-stödet som inte fanns med i samband med att de historiska upphandlingarna genomfördes.

Ett konkret exempel på utmaningen med arkivskuld är att det i samband med att ett nytt arbetssätt och IT-stöd för politisk ärendehantering införs fram till 2025 även pågår en avveckling av dagens tjänst LIS. Avvecklingen innebär ett stort och omfattande arbete under flera år där staden får hantera kostnader för både det gamla och nya systemet.

Mellanarkivsfrågan är aktuell inom informationsförvaltning och digitalt bevarande som är i sin linda som tjänsteleverans från Intraservice. Dessa delar behöver stärkas väsentligt för att möta lagkrav, hantera tillgång och återanvändning av information samt säkra verksamheternas information. Vissa initiativ finns och en tjänst är under uppbyggnad, men det är mycket som återstår för att kunna hantera stadens ackumulerade "arkivskuld".

Målområde: Säkerställa ändamålsenlig kompetensförsörjning för att nyttja digitaliseringens möjligheter

Intraservice behöver öka sina kunskaper och fortsätta utvecklingen av automatiserade tjänster, processer och metoder. Idag är vissa processer robotiserade. Fortsatt utveckling av nästa steg i automatiseringen samt kartlägga vilka processer som lämpar sig för robotisering är nödvändig. Nästa steg, till exempel utforskning av hur till exempel artificiell intelligens med dess etiska dilemman, hantering av personuppgifter är ett annat utvecklingsområde. Här är vikten av proaktivitet och omvärldsbevakning en förutsättning för att möta framtidens demografiutmaningar och dess krav på effektivisering genom digitalisering. Genom en mer riktad och vertikal omvärldsbevakning (från strategisk till operativ och operativ till strategisk) skulle staden skapa bättre förutsättningar för att nå alla målområden.

De tre leverantörerna behöver arbeta tillsammans med de processer som är gemensamma och som berör användarna i olika del av kedjan. Sett ur hela stadens perspektiv behöver förvaltning och utveckling av till exempel ekonomi och inköpsområdena ske i nära dialog.

Affärssystem/Enterprise Resource Planning (ERP)

Avtalet med leverantör av ekonomisystem löper ut inom några år. Intraservice ser då möjligheten att ta ytterligare steg mot att ge verksamheterna förutsättningar till mer automatiserad ekonomihantering. Tjänsterna inom område ekonomi har som övergripande mål att bidra till effektiv, standardiserad och automatiserad ekonomihantering med kvalitetssäkrade och användaranpassade utdata. De kommande åren behöver Intraservice och stadsledningskontoret analysera vad marknaden har att erbjuda som kan stötta oss att nå målet. Kunderna behöver redan nu börja se över och skapa förutsättningar så att arbetssätten stämmer överens med de gemensamma processerna.

Enterprise Resource Planning (ERP) är ett så kallat affärssystem. Dessa lösningar täcker behov relaterat till flera verksamhetsstyrningsprocesser inklusive ekonomi, lager, försäljning och så vidare. Det finns en rad behov som bör samordnas för Göteborgs Stad ur ett koncernperspektiv. När nya lösningar ska introduceras eller befintliga lösningar är föremål för ny upphandling eller liknande måste ett koncernperspektiv råda. Genom att bedriva upphandlingar ur ett systemperspektiv snarare än att se till koncerngemensamma behov krävs fler system och fler integrationer för att täcka behoven. Detta driver komplexitet och kostnad både vad

gäller tid och pengar, dessutom bidrar det till suboptimering.

Intraservice föreslår att i stället för att upphandla ett ”ekonomisystem” borde koncernperspektivet råda och att staden därmed utforskar möjligheten att upphandla en ERP-lösning. En ERP-lösning skulle göra en utfasning möjlig av resterna av de system som finns kvar i förvaltningarna, efter att det centrala ekonomisystemet infördes. Det skulle vara möjligt för bolag att nyttja samma plattform. Andel integrationer för att få ihop alla delar i verksamhetsstyrningen kopplat till ekonomi, försäljning, lager etcetera skulle minska.

4.3 Ytterligare uppdrag och åtgärder för att öka takten i digitaliseringen

4.3.1 Dataanalys – samla, mäta, analysera, visualisera för ökad förståelse

Intraservice ser behov av att staden bygger upp en central förmåga att arbeta med analytics. Det skulle skapa förutsättningar för att arbeta med data på ett effektivt och kvalitetssäkrat sätt, som en del i verksamhetsstyrningen.

Genom en central förmåga som driver standardisering kan stadens resurser användas mer effektivt. Staden kan på så sätt tillgodose sina behov av rätt information, med rätt kvalitet, vid rätt tillfälle för att nå sina mål. Förvaltningens rekommendation är att skaffa kompetens för detta inom kompetenscenter för digitalisering.

Finansiering av uppbyggnad av datalager för data, som används inom alla förvaltningar såsom ekonomidata, HR-data och inköpsdata bör ske centralt via kommunbidrag för att få till en snabb utveckling.

4.3.2 Tillämpad artificiell intelligens (AI)

Området artificiell intelligens är relativt nytt och mognaden är låg i staden. Staden saknar idag en gemensam styrning och kompetens inom området. Staden behöver stärka och säkra tillgång till teknisk kompetens för att få möjligheter att öka takten av tillämpad AI.

Kompetenscentret för digitalisering på Intraservice har börjat att bygga kompetens och förmåga för staden och detta arbete bör fortsätta. I ett kortare perspektiv kan de delar av AI som relaterar till olika former av analys hanteras inom analytics-området samtidigt som vi utforskar möjligheterna genom omvärldsbevakning av ny forskning och utveckling.

4.3.3 Geografiska data (Geodata)

Behovet av att arbeta på samma sätt inom geografiska informationssystem (GIS) är stort. Det finns en stark vilja i staden att ta nästa steg i digitaliseringen inom området. Nya tjänster berör alltifrån gemensam och centraliserad licenshantering av programvaror, paketering och systemförvaltning av andra programvaror till rena specialistkompetenser i form av utvecklare och kompetenser inom geografiska informationssystem (GIS). Förvaltningarna behöver framför allt metodstöd och kommunikation med och mellan dem som arbetar med stöd av kartor och GIS.

En del av behoven tillgodoser förvaltningarna med egna kompetenser kompletterat med konsulter. Men det finns ett stort glapp mellan det som konsulter erbjuder och det som handläggare på förvaltningarna kan utföra. Här finns det utrymme för staden att erbjuda tjänster för att staden som helhet ska kunna snabba på digitaliseringen, med avseende på geodata. Att minska konsultberoendet gör också att kompetenser behålls inom staden, samtidigt som kostnaderna sänks.

Det finns behov av ytterligare att samordna och styra för att samla staden i geodatafrågor för att öka synergier och nyttan av vår geografiska data. Intraservice bör stärka sin förmåga och öka antalet gemensamma geodata-tjänster,

gemensamma standarder och erbjuda resurser och kompetens kring stadens specifika verksamhetsutveckling.

4.3.4 Virtuella Göteborg

Den digitala tvillingen, eller virtuella Göteborg (VG) som den också kallas är en kopia av staden i digitalt format. För att upprätta en digital tvilling krävs initialt resurser. Att göra exakta beräkningar är svårt då Göteborg ligger i framkant och det saknas tydliga referenser att hänvisa till kostnadsmässigt. Intraservice samarbetar med stadsbyggnadsförvaltningen och projektet Virtuella Göteborg. Förutsättningen är att Intraservice håller med system och resurser och att stadsbyggnadsförvaltningen har expertisen. Målsättningen är att börja med en eller ett par tjänster för stadens förvaltningar. Efterhand ökar sannolikt tjänsteutbudet utifrån Virtuella Göteborg, både baserat på vilka önskemål som finns och vilka som kan nyttja tjänsterna, såsom medarbetare och medborgare.

Intraservice föreslår att staden stärker förmågor kring att förvalta, utveckla och arbeta med den digitala tvillingen, enligt förslag från projektet Virtuella Göteborg, som drivs via stadsbyggnadsförvaltningen (under framtagande).

4.3.5 Förändringsledning

Intraservice har sedan 2020 ett uppdrag från programmet för attraktiv arbetsgivare på SLK att utveckla ett koncept för förändringsledning för Göteborgs Stad, ”Att leda i förändring”. Konceptet ska bidra till strategin ”Vi stärker vår förmåga att leda verksamheten, oss själva, och andra i förändring och utveckling” och ska bidra till att lösa stadens kompetensförsörjning samt vara en av grundförutsättningarna för digitaliseringen.

Konceptet för förändringsledning innehåller idag en beslutad gemensam process och definition för staden, samt utbildningar, metoder och verktyglådor. Målgruppen är primärt alla ledare i Göteborgs Stad och stödfunktioner. 600 chefer och medarbetare har hittills genomgått konceptets första delar. Utbildningarna är för närvarande fullbokade.

När konceptet ”Att leda i förändring” är genomfört ska hela staden ha uppnått en högre mognadsgrad i förändringsledning. Målet är att kompetensen ska vara tydlig på alla nivåer i organisationen och vara en del av Göteborgs Stads uttalade styrka.

Intraservice önskar slutföra uppdraget med att skapa ett koncept för staden och fortsätta utveckla metodiken enligt den senaste forskningen. Planen är att starta konceptets planerade train the trainer-utbildning med målet att vi ska ha certifierade förändringsledare i stadens alla förvaltningar, att kommunicera och göra införandet av konceptet känt samt att planera den strategiska riktningen med våra samarbetspartners på SLK. I dag finns dock begränsningar i personella resurser då finansieringen för tjänsten inte är klar.

4.3.7 Nyttorealiserings

Nyttorealiserings och förändringsledning är tillsammans viktiga grundförutsättningar för lyckad verksamhetsutveckling genom digitalisering. I ny styrmodell beskrivs att nyttorealiserings ska tillämpas vid digitala lösningar för att stadens förvaltningar och bolag ska kunna styra mot den förväntade nyttan. I metoderna beskrivs hur man kan mäta och följa upp nyttan längst vägen för att möjliggöra styrning mot de effekter man vill åstadkomma.

Då mognaden i staden är relativt låg kring att styra mot nytta behövs mer kunskap och kompetens. Intraservice föreslår att

- finansieringen av tjänsten blir utredd eftersom behov och efterfrågan finns
- Intraservice tillsammans med våra samarbetspartner på SLK gör en plan

för hur kunskapen ska öka kring arbetssätt och metodik i nyttorealiserings och hur det kan bidra till att förändringsinitiativ når de mål och effekter man satt upp

- Intraservice fortsätter utbilda stadens förvaltningar och bolag på olika nivåer
- Intraservice skapar ett train the trainer-koncept så kunskap sprids i hela staden och så att verktyg och metodstöd i nyttorealiserings blir fortsatt kända och använda.

4.3.7 Samverkande arbetssätt, metoder och mallar för digitalisering

För att göra förändringar som ska bidra till att digitalisera stadens verksamheter behövs ett antal arbetssätt med olika perspektiv för att stödja och styra stadens verksamheter på ett ändamålsenligt sätt. Arbetssätten omfattar förändringsledning, nyttorealiserings, arkitekturstyrning, behovsdriven utveckling, projekthantering, portföljhantering, informationssäkerhet med flera.

Alla dessa arbetssätt har någon form av beröringspunkt med varandra och behöver samverka och i flera fall nyttja samma information. Idag är dessa arbetssätt inte samordnade vilket gör att det finns en stor risk att dubbelarbete sker i digitaliseringsinitiativ och att informationsmängder lagras på flera ställen vilket gör det kostsamt att förvalta över tid. Det finns heller inte tydlighet i vilken typ av roll/kompetens som genomför olika momenten i de olika arbetssätten vilket gör det svårt för projekt att ta fram sina behov av olika roller/kompetenser samt estimerar tid för resurser i projekten.

Intraservice föreslår att förvaltningen får i uppdrag att säkerställa att olika arbetssätt, metoder och mallar för digitalisering hänger samman. Men också samtidigt ta fram förslag på vilken typ av roll eller kompetens som genomför olika moment inom de olika arbetssätten.

4.4 Slutsatser från kunddialoger

Under oktober 2022 tog Intraservice initiativ till dialoger med stadens förvaltnings- och bolagsledning. Tanken var att påbörja nya samarbetsformer med anledning av den nya styrmodellen. Dialogerna handlade om de förväntningar och behov som stadens verksamheter har på Intraservice som leverantör av Gemensamma tjänster och Digital infrastruktur.

Tillit, ömsesidig respekt, nyfikenhet, samarbete, enkel och tydlig kommunikation och behovet av delaktighet var återkommande nyckelord.

Kunderna upplever att det är viktigt att möta Intraservice kontinuerligt och strukturerat med tydliga kontaktytor och forum för dialog. Nedan några av de förhoppningar som kunderna uttryckte:

- Tydliga tjänster. Det ska vara lätt att förstå vad kunden kan förvänta sig.
- Tydlig ekonomimodell där beräkningsgrunder är transparanta, skalbara och där kunden kan förstå vad som är påverkningsbart.
- Göra möjligt för verksamheterna att i rimlig tid få indikationer på avsteg från budgetram.
- Gör det tydligt hur samarbete och dialog kring tjänsterna ska ske.
- Intraservice är både leverantör och samarbetspartner och har expertkompetens och samordningsansvar i staden för frågor som till exempel informationssäkerhet, riskanalyser, digitalisering, Digital infrastruktur. Intraservice ska vara duktiga på omvärldsbevakning och därmed ha förmåga att arbeta proaktiva tillsammans med stadens verksamheter.
- Den dagliga tjänsteleveransen och servicen ska upplevas som

- sammanhållen och värdeskapande.
- En tydlig och sammanhållen instyrning av behov och utveckling. Ett tydligt utvecklingsarbete och dialog kring detta är efterfrågat.

4.4.1 En sammanhållen ärendekoordinering i staden

I dialog med kunder har det framkommit önskemål om att Intraservice ska utforma ett nytt tjänsteerbjudande för mottagning och ärendekoordinering av serviceärenden kopplade till kundens verksamhetsspecifika system och tjänster. Sammanhållen service har visat sig vara kostnadseffektivt, bidra till nytta och linjerar med Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning. Behovet omhändertas via Intraservices instyrning för utredning av ny tilläggstjänst inför 2024.

4.4.2 Sammanfattning från kundundersökningar

Förvaltningen har under 2022 utvecklat sitt arbete med mätning och analys av kundnöjdhet samtidigt som mycket arbete handlat om förberedelse inför övergång till ny styrmodell och ekonomimodell från och med januari 2023. Syftet är att bättre förstå hur våra kunder upplever kvalitet, service och samarbete i våra leveranser. Årets mätning är inte kopplad till enskilda tjänste- och verksamhetsområden utan frågorna är ställda på helhetsupplevelsen av Intraservices tjänster samt Intraservice som leverantör. Årets totala nöjd kundindex (NKI) värde har ökat från 65,6 (2021) till 66,9 (2022). Resultatet är mer tillförlitligt än tidigare på grund av ökad mängd respondentdata, 433 stycken (2021) jämfört med 1319 stycken (2022). Mest nöjda är de i de operativa målgrupperna och minst nöjda är kunderna i de strategiska nivåerna. Förvaltningar och bolag är i stort sett lika nöjda.

Det som lyfts som positivt är

- bra driftsäkerhet
- kontakten med centrala verksamhetsstöden och förvaltningsledarna på operativ/taktisk nivå
- bra bemötande i förvaltningens supportfunktioner
- serviceportalen
- bra systemstöd.

Det som poängteras som utvecklingsområde är:

- Intraservice behöver ha mer kunskap om kundernas verksamhet och vardag.
- Intraservice arbetar i stuprör och kundernas önskemål är att Intraservice ska vara en leverantör.
- Önskemål om ett kundgränssnitt och en användarvänlig kundportal med samlad information och en ingång för kunder och användare.
- En transparent prisbild för våra tjänster.
- En mindre personberoende och mer likvärdig service.

Årets mätning gav för första gången ett Net Promotor Score (NPS) värde. Det ger förvaltningen ökade möjligheter att arbeta med kundrelationer utifrån vilka kunder som är kritiska, passiva eller förespråkare för Intraservice. Vi kommer fortsätta att både utveckla kunddialoger och att följa upp hur nöjda våra kunder är under 2023.



Underlag till strategisk samordningsgrupps värdering och prioritering av digital utveckling och förvaltning 2024

2023-04-13 utskick inför 19 april

2023-05-03 justering sida 8 namn på demokrati och medborgarservice korrigerat samt tillägg av tjänsten Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering, sida 9 antal bastjänster uppdaterat och sida 17 siffror för förvaltningskostnad korrigerad

Innehållsförteckning

Förslag till rekommendation	3
Digital utveckling och förvaltning ur ett helhetsperspektiv	4
Beslutsprocessen för digital utveckling och förvaltning	4
Bakgrund	6
Prioritering och värdering av bastjänster och digital infrastruktur	7
Bastjänsterna 2024	8
Digital infrastruktur 2024	8
Storleksmässiga skillnader	9
Kostnadsutveckling 2022 - 2024	10
Ekonomiska ramar per leverantör – en sammanställning	13
Demokrati- och medborgarservice	14
Kort summering från årlig analys	14
Beredningsfunktionens bedömning av demokrati och medborgarservice underlag	15
Alternativ på ekonomiska ramar	15
Alternativ A – godkänna leverantörens förslag	15
Alternativ B – godkänna leverantörens förslag med justering	15
Inköp och upphandling	16
Kort summering från årlig analys	16
Beredningsfunktionens bedömning av inköp och upphandlings underlag	17
Alternativ på ekonomiska ramar	17
Alternativ A – godkänna leverantörens förslag	17
Alternativ C – minskning av ramar, leverantören prioriterar	17
Intraservice	18
Kort summering från årlig analys	18
Beredningsfunktionens bedömning av Intraservice underlag	19
Alternativ på ekonomiska ramar	19
Alternativ A – godkänna leverantörens förslag	19
Alternativ D – minskning av ramar, med medskick	20
Uppföljning av den digitala utvecklingen under 2023 och 2024	22
Fortsatt arbete med delar i årlig analys	22

Förslag till rekommendation

På mötet den 19 april ska strategisk samordningsgrupp komma överens om ekonomiska ramar för digital utveckling och förvaltning per leverantör.

Gruppen ska komma fram till en rekommendation per leverantör utifrån de alternativ som beskrivs längre fram i underlaget. Rekommendationen kommer skrivas in i mötets minnesanteckningar enligt nedanstående tabeller, där kryssen då ersätts med belopp.

Nämnden för demokrati och medborgarservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	XXX tkr
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	XXX tkr

Inköp och upphandlingsnämnden	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	XXX tkr
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	XXX tkr

Nämnden för Intraservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	XXX tkr
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	XXX tkr
Ekonomisk ram för förvaltning av digital infrastruktur	XXX tkr
Ekonomisk ram för utveckling av digital infrastruktur	XXX tkr

De rekommenderade ekonomiska ramarna omfattar enbart bastjänster och digital infrastruktur. De ekonomiska ramarna i rekommendationen är inte detsamma som den kostnad som kommer att faktureras stadens förvaltningar och bolag. Rekommendationen bygger på kostnaderna för 2024 i detta dokument och är utan index.

Digital utveckling och förvaltning ur ett helhetsperspektiv

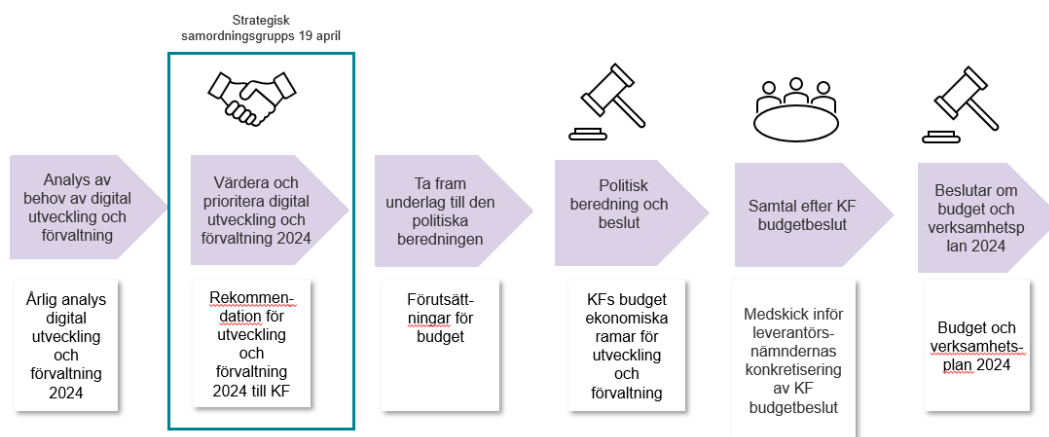
Göteborgs Stad står inför stora utmaningar för att klara välfärdsuppdraget framåt samtidigt som kommunkoncernen inte har möjlighet att öka sina kostnader. Det medför att prioritering behöver ske utifrån välunderbyggda beslutsunderlag som möjliggör effekthemtagning och investeringar som skapar ökade möjligheter till digitalisering framåt. Bastjänster och digital infrastruktur ska skapa kommunkoncernnytt och möjliggöra för förvaltningar och bolag att använda digitaliseringens möjligheter för att utveckla verksamheten. För att kunna åstadkomma detta behöver utveckling och kostnader ses ur ett helhetsperspektiv för staden.

Under de senaste åren har den totala kostnaden för bastjänster och digital infrastruktur ökat kraftigt, främst mellan 2022 och 2023, då kostnadsökningen var 28 procent. Det har lett till många diskussioner i staden då ökade kostnader i hög takt medför risk för nedprioriterad utveckling och påverkan på kärnverksamheten hos förvaltningar och bolag.

Kommande utvecklingstakt och kostnader behöver ses ur ett helhetsperspektiv och i beredningen av detta underlag har det funnits ett stort behov av att fokusera på kostnadsfrågan.

Beslutsprocessen för digital utveckling och förvaltning

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning som gäller från 1 januari 2023, har strategisk samordningsgrupp det övergripande ansvaret för att värdera och prioritera tjänster och gemensamma behov. Värderingen och prioriteringen ska bidra till en strategiskt balanserad bedömning på föreslagna ramar för förvaltning och utveckling av bastjänster.



Figur 1. Beslutsprocess för digital utveckling och förvaltning av bastjänster och digital infrastruktur. Den 19 april ska strategisk samordningsgrupp komma överens om en rekommendation på ekonomiska ramar för digital utveckling och förvaltning 2024.

Strategiska samordningsgrupps värdering och prioritering ligger till grund för underlaget ”förutsättningar till budget” som administreras via stadsledningskontoret. Kommunfullmäktige fattar sedan beslut om de ekonomiska ramarna för digital utveckling och förvaltning 2024 i samband med budgetbeslutet i november 2023.

Leverantörerna, demokrati och medborgarservice, inköp och upphandling samt Intraservice, ska inkomma med en årlig analys till den strategiska samordningsgruppen. Den årliga analysen syftar till att tydliggöra den strategiska riktningen som ligger till grund för digital utveckling och förvaltning för bastjänster och digital infrastruktur. Ansvarig leverantör ska utifrån kunddialog och omvärldsbevakning identifiera insatser som ska gå vidare till analys utifrån gemensamma kategorier och kriterier. Underlaget ska innehålla en analys av pågående och planerade satsningar, behov av utveckling som behöver ske för att möta kommunkoncernens behov av bastjänster och digital infrastruktur.

Framtagandet av underlaget för värdering och prioritering

Den 10 mars 2023 inkom leverantörerna med rapporten årlig analys. Därefter har beredningsfunktionen på stadsledningskontoret arbetat med innehållet i årliga analys med målet att sammanställa ett underlag till strategisk samordningsgrupp.

I underlaget presenteras olika alternativ på ekonomiska ramar per leverantör. Alternativen baseras på den årliga analys som respektive leverantör sammanställt.

Beredningsfunktionen har i sitt arbete ställt klagörande frågor till leverantörerna. En betydande del av beredningsfunktionens tid och resurser har lagts på Intraservice årliga analys för att skapa en förståelse för underlaget genom dialoger med medarbetare och chefer på Intraservice, då Intraservice underlag enbart till viss del följt mallen för årlig analys samt innehöll kostnader för mer än bastjänster och digital infrastruktur.

Avstämningar har under arbetets gång gjorts med stadsledningskontorets ledningsgrupp.

Facklig samverkan

Den centrala samverkansgruppen (CSG) har inrättat en särskilda samverkansgrupp (SSG) digitalisering tillsvidare. Där finns representation för arbetstagarna på stadens förvaltningar, men också adjungerade från Stadshus AB:s koncernfackliga råd.

Leverantörerna presenterade sina årliga analyser i SSG digitalisering den 3 april. Arbetstagarorganisationerna kommenterade att på grund av att underlaget från leverantörerna såg väldigt olika ut var det svårt för dem att lämna synpunkter på innehållet; på vilken nivå och på vad förväntas facken kommentera? Facken lyfte även att det var svårt att förstå konsekvenserna av den eventuella input som ges.

Bakgrund

Strategisk samordningsgrupps värdering och prioritering av årlig analys 2024 behöver ses i den historiska kontexten nedan.

Tidigare styrmodell påverkar fortfarande

I den tidigare modellen, som gällde till och med 2022, var Intraservice ensam leverantör av kommungemensamma interna tjänster. En förändring i den nya styrmodellen är att staden nu har tre leverantörer av gemensamma tjänster; nämnden för demokrati och medborgarservice, inköp och upphandlingsnämnden samt nämnden för Intraservice. Intraservice är även leverantör av digital infrastruktur. Från januari 2023 har vissa tjänster med tillhörande kostnader gått över från Intraservice till inköp och upphandling. För demokrati och medborgarservice finns de tekniska komponenterna i deras bastjänster kvar hos Intraservice, men det fulla ansvaret för tjänsterna finns hos demokrati- och medborgarservice. De två nya leverantörerna är beroende av Intraservice leveranser av digital infrastruktur samt tekniska komponenter för att kunna leverera sina bastjänster.

Årlig analys 2024 genomförs inom ramen för ny styrmodell för digital utveckling och förvaltning som infördes 1 januari 2023. De insatser och projekt som pågår är beslutade enligt den tidigare styrmodellen. Flera av dessa pågår över flera år. Den årliga analysen och sammanställningen i detta underlag innehåller både pågående insatser samt förslag på nya insatser.

Utifrån bakgrund och det underlag som inkommit i årlig analys har beredningsfunktionen kommit fram till att fokus för årets prioritering och värdering i strategisk samordningsgrupp behöver ligga på det som är förslag på nya insatser samt den övergripande kostnadsutvecklingen.

Historisk skillnad mellan budget och utfall

Erfarenheter från tidigare modell avseende kostnader är att Intraservice som leverantör stått med risken vid osäkerheter, till exempel att uppskatta vad en upphandling kommer resultera i (överprövning, ny leverantör osv). En annan erfarenhet är att utvecklingsinitiativ förskjuts i tid. Sammantaget gör det här att budgeten tenderar att läggas på en högre nivå än vad utfallet sedan blir.

Det har resulterat i att förändringar i kostnader för tjänsterna justerats under året, vilket gjort det svårare för förvaltningar och bolag att nyttja de återbetalade medlen på ett effektivt sätt. Det går att beskriva som att en buffert historiskt legat hos Intraservice, men som hade behövts i förvaltningars och bolags kärnverksamhet. Samtidigt är det viktigt att leverantörerna inte står helt ensamma med risken vid ett oväntat scenario.

Prioritering och värdering av bastjänster och digital infrastruktur

Strategisk samordningsgrupp ska göra värdering och prioritering för bastjänster och digital infrastruktur, eftersom dessa är gemensamma för stadens alla förvaltningar och bolag. Enligt styrmodellen för digital utveckling och förvaltning finns det verksamhetsspecifika tjänster, gemensamma tjänster och digital infrastruktur.

Verksamhetsspecifika tjänster är de tjänster som varje förvaltning och bolag har för sin kärnverksamhet. Respektive förvaltning och bolag ansvarar för utveckling och förvaltning för de verksamhetsspecifika tjänsterna de förfogar över.

Gemensamma tjänster består av bastjänster, tilläggstjänster och specialisttjänster.

- Bastjänsterna är tjänster som staden har för stöd- och styrprocesserna och som är gemensamma för att uppnå koncernnytta. Dessa är obligatoriska för stadens förvaltningar och bolag att använda.
- Tilläggstjänster och specialisttjänster är tjänster som har efterfrågats av en eller flera förvaltning och bolag i staden och som en av de tre leverantörerna sagt sig kunna tillhandahålla. Dessa tjänster är valbara för förvaltningar och bolag att beställa av leverantörerna och omfattas inte av strategisk samordningsgrupps värdering och prioritering för 2024.

Digital infrastruktur är basen för stadens tjänster, både gemensamma och verksamhetsspecifika.

Nästa sida innehåller en sammanställning av samtliga bastjänster samt digital infrastruktur.

Bastjänsterna 2024

Nedan en sammanställning över de bastjänster som är med i årlig analys för 2024.

Demokrati och medborgarservice	Kontaktcenter	Inköp och upphandling	Stöd vid upphandling, leverantörs och avtalshantering
	Extern service och kommunikation (goteborg.se)		Stöd vid inköp/beställning
	Demokratistärkande metoder och verktyg		Stöd i fakturahantering
	Öppna data		
Intraservice	Politisk ärendehantering	Stöd i arbetet med arbetsmiljö och hälsa	
	Stöd för planering och uppföljning	Stöd i arbetet med bemanning	
	Stöd i Digitalt bevarande	Stöd i arbetet med förmåner	
	Stöd i informationsredovisning	Stöd i arbetet med LAS-hantering	
	LIS	Stöd i arbetet med löneadministration	
	Stöd i ekonomiprocesser	Stöd i arbetet med lönebildning	
	Stöd vid budget, prognos och analys	Stöd i arbetet med personaluppföljning	
	Sammanställda räkenskaper	Stöd i arbetet med rehabilitering	
	Stadens intranät	Stöd i arbetet med rekrytering	
	Grafisk manual	Stöd i arbetet med utbildningsportalen	
Bildförsörjning			

Digital infrastruktur 2024

Nedan en sammanställning över de tjänster som utgör digital infrastruktur i årlig analys för 2024.

Intraservice	Applikationsplattform	IT Säkerhet
	Databashotell	IT-arbetsplats
	Datorhjälpen	Licens som tjänst
	Domino	Lokalt Nät - LAN
	EA Arkitektur & Processer	Office 365
	e-tjänstekort	Processautomation
	E-tjänsteplattform	ServiceNow
	Fjärråtkomst	Stadsnät - WAN
	Fritt publikt WiFi utomhus	Telefoni och stödsystem
	Identitet och åtkomst	Webbapplikationsplattform
Informationshantering	Webbhotell	

Storleksmässiga skillnader

Skillnad mellan bastjänsterna och digital infrastruktur

Sammanfattande kostnadstabell för bastjänsterna och digitala infrastruktur 2024.

Bastjänster	Digital infrastruktur
28 bastjänster	22 tjänster
Total föreslagen budget 2024: 412 700 tkr	Total föreslagen budget 2024: 846 000 tkr
Förvaltningskostnad: 349 400 tkr	Förvaltningskostnad: 782 590 tkr
Utvecklingskostnad: 63 300 tkr	Utvecklingskostnad: 63 410 tkr

Den digitala infrastrukturen är kostnadsmässigt dubbelt så stor som samtliga bastjänster tillsammans. Trots detta är utvecklingskostnaderna lika stora. Det framgår inte i Intraservice årliga analys, som har majoriteten av bastjänsterna samt den digitala infrastrukturen, vad denna skillnad beror på.

För att kunna värdera denna skillnad, behövs kunskap och förståelse för vad som definieras som utveckling respektive förvaltning. För bastjänsternas och den digitala infrastrukturen finns inga uttalade principer över vad som är förvaltning och utveckling.

En förklaring till skillnaden tror beredningsfunktionen delvis beror på vilka kostnader som har lagts på förvaltning respektive utveckling. Exempel på detta är att det för bastjänsterna inom HR ligger kostnad för utveckling som handlar om att upphandla IT-stöd inom tjänsterna då avtal löper ut i närtid. För den digitala infrastrukturen framgår det däremot av texterna i årlig analys att det kommer göras upphandlingar även här, men de är inte upptagna som utvecklingsinitiativ, utan sker i den löpande förvaltningen och kostnaderna för upphandlingarna ingår då troligen i förvaltningskostnaden.

Skillnad mellan leverantörerna

Tabellen nedan redovisar en sammanställning av leverantörernas egna förslag till ekonomiska ramar för digital utveckling och förvaltning 2024 som de angett i årlig analys. Tabellen synliggör de storleksmässigt ekonomiska skillnaderna mellan leverantörerna.

Leverantör	Förslag ekonomiska ramar för digital utveckling och förvaltning 2024 Enligt leverantörernas bedömning i årlig analys
Demokrati och medborgarservice - bastjänster	82 800 tkr
Inköp- och upphandling - bastjänster	41 000 tkr
Intraservice - bastjänster och digital infrastruktur	1 137 100 tkr

Kostnadsutveckling 2022 - 2024

Stapeldiagrammen och tabellerna nedan visar kostnadsutvecklingen mellan utfall 2022, budget 2023 och föreslagna ekonomiska ramar för digital utveckling och förvaltning 2024 (nedan benämnt föreslagen budget).

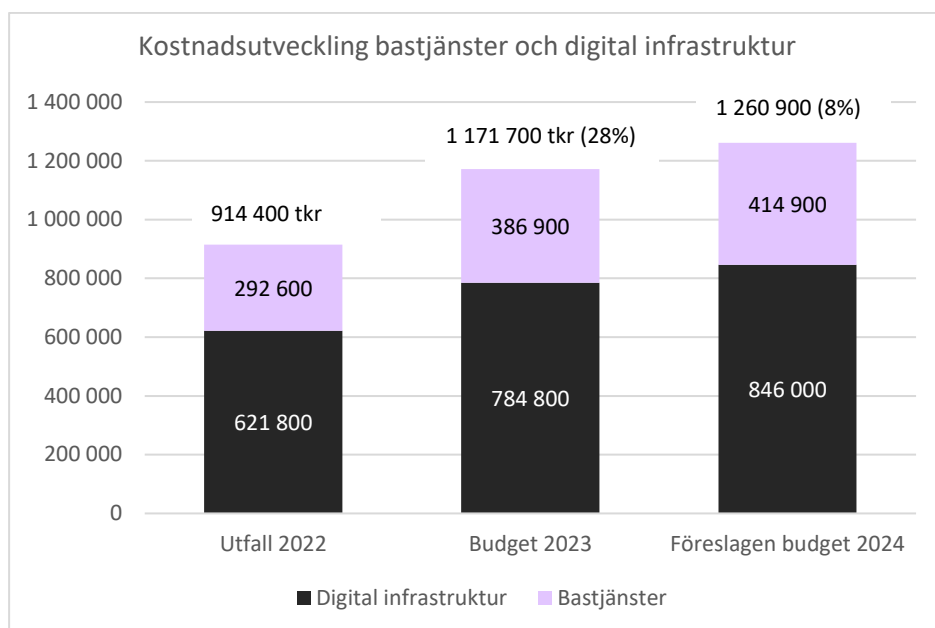


Diagram 1. Summorna är den totala kostnadsmassan för samtliga 27 bastjänster från de tre leverantörerna och de 22 infrastruktur tjänsterna från Intraservice. Den inbegriper kostnaderna för både förvaltning och utveckling. Färgerna visar hur stor del som är bastjänster respektive digital infrastruktur.

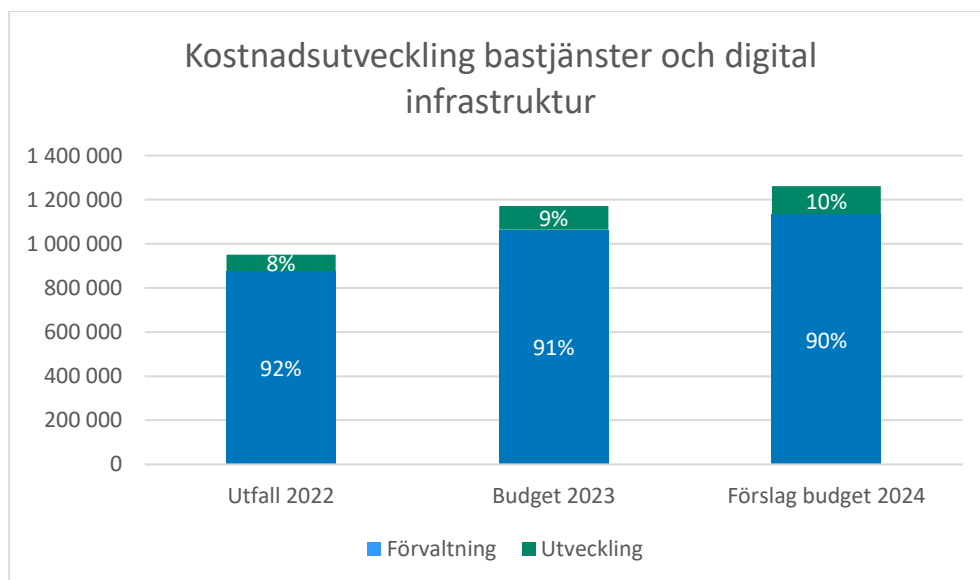


Diagram 2. Staplarna visar den totala kostnadsmassan för samtliga 27 bastjänster från de tre leverantörerna och de 22 infrastruktur tjänsterna från Intraservice. Färgerna visar hur stor del som är förvaltning respektive utveckling.

Ekonomisk analys av förvaltningskostnad

Leverantör/verksamhetsområde	Utfall 2022	Budget 2023	Föreslagen budget 2024
Ekonomi	32 600	45 900	45 900
HR	99 300	119 700	131 900 (12 200)
Ledning och styrning	23 000	33 000	42 000 (9 000)
Kommunikation	22 700	23 000	23 500 (500)
Digital infrastruktur	596 200	736 900	782 600 (45 700)
Totalt Intraservice	773 800	958 500	1 025 900
Demokrati och medborgarservice	43 800*	77 600	77 600
Inköp och upphandling	20 900	28 500	30 700 (2 200)
Totalt	838 500	1 064 600	1 134 200

*Ungefärlig siffra, avser kostnader i demokrati och medborgarservice tidigare prismodeller

Tabell 1. Skillnad förvaltningskostnad budget 2023/2024 är 69 600 tkr. Skillnad utfall 2022/budget 2023 är 226 100 tkr. Siffrorna inom parentes i sista kolumnen är kostnaden som tillkommer på förvaltningen som en effekt av den utveckling som sker 2023 och 2024.

Ekonomisk analys av utvecklingskostnad

Leverantör/ verksamhetsområde	Utfall 2022	Budget 2023	Föreslagen budget 2024
Ekonomi	5 300	2 000	2 000
HR	2 600	12 200	13 800
Ledning och styrning	21 500	20 500	27 500
Kommunikation	15 300	7 900	4 500
Digital infrastruktur	25 600	47 900	63 400
Totalt Intraservice	70 300	90 500	111 200
Demokrati och medborgarservice	0	7 000	5 200
Inköp och upphandling	5 600	9 600	10 300
Totalt	75 900	107 100	126 700

Tabell 2. Skillnad utveckling budget 2023/2024 är 19 600 tkr. Skillnad utfall 2022/budget 2023 är 31 200 tkr.

Svårigheter i jämförelsen mellan gammal och ny styrmodell

Jämförelserna ovan tar sin utgångspunkt i 2022, då den gamla styrmodellen gällde. Det har gjort det svårt för Intraservice att få fram ett utfall som med säkerhet baseras på samma tjänster som budget 2023. För att skapa jämförbara siffror har utfallet för 2022

justerats utifrån nuvarande modell i så stor utsträckning som möjligt. Några aspekter som tagits hänsyn till beskrivs nedan.

- Den tidigare modellens kommungemensamma interna tjänsterna har i nya modellen blivit både bastjänster, tilläggstjänster och specialist. Tilläggstjänster och specialisttjänster har tagits bort från utfallet.
- Det har skett verksamhetsöverföringar av flera av de tjänster som tidigare var kommungemensamma interna tjänster, dessa är också bortrensade från utfallet.
- Några av tjänsterna i den gamla modellen får Intraservice från 2023 kommunbidrag för och dessa har tagits bort i utfallet.
- Kostnaderna för e-handelssystemen och tekniska plattformarna för goteborg.se låg på Intraservice 2022. Från och med 2023 flyttades kostnaderna till inköp och upphandling samt demokrati och medborgarservice, vilket gör att kostnaderna numera belastar deras bastjänster.
- Demokrati- och medborgarservice hade 2022 en annan prismodell för det som numera är bastjänster. Därför har en uppskattning gjorts från den tidigare prismodellen.
- Intraservice har därtill lyft att det har skett volymökningar från 2022 till 2023 samt att de delvis har nya kunder jämfört med 2022.

Ekonomiska ramar per leverantör – en sammanställning

I samband med budgetbeslut 2024 ska kommunfullmäktige fastställa två beslut per leverantörsnämnd; ett för ekonomisk ram för digital förvaltning och ett för ekonomisk ram för digital utveckling. I följande kapitel finns en sammanställning per leverantör med alternativ på ekonomiska ramar för digital utveckling och förvaltning.

Fyra alternativ

För varje leverantör presenteras:

- en kort summering från delar av respektive leverantörs årliga analys
- beredningsfunktionens bedömning av leverantörens underlag
- två alternativ på ekonomiska ramar som strategisk samordningsgrupp kan värdera och prioritera mellan.

Alternativen har beredningsfunktionen tagit fram utifrån leverantörernas årliga analys. Syftet är att stötta strategisk samordningsgrupp i deras värdering och prioritering.

Varje leverantörs bedömning av behov och kostnader framgår av respektive årlig analys.

När beredningsfunktionen har tagit fram de olika alternativen per leverantör har det baserat sig på fyra grundalternativ enligt nedan:

A. Godkänna leverantörens hela förslag

Godkänna leverantörens hela förslag i enlighet med årlig analys.

B. Godkänna leverantörens förslag med justering

Godkänna leverantörens förslag minskat med till exempel, ospecificerade potter, initiativ med undermåliga beslutsunderlag eller pågående initiativ vars kostnader ökat.

C. Minskning av ramar - leverantören prioriterar

En generell minskning av leverantörens ramar där leverantören avgör hur minskningen ska genomföras.

D. Minskning av ramar – med medskick

En minskning av ramarna och medskick kring hur leverantören rekommenderas tänka då minskningen ska genomföras.

Demokrati- och medborgarservice

Kort summering från årlig analys

Tjänst		Utfall 2022	Budget 2023	Föreslagen budget 2024	Påverkan förvaltning 2025	Påverkan förvaltning 2026
Göteborgs Stads kontaktcenter	Förvaltning		23 588	23 588		
	Utveckling			100		
Extern service och kommunikation	Förvaltning		50 773	50 773	300	Δ 15 (315)
	Utveckling		6500	4250		
Demokratistärkande metoder och verktyg	Förvaltning		1 639	1 669	31	Δ 3 (2)
	Utveckling		500	840		
Öppna data			1 587	1 587		
Totalkostnad förvaltning			77 587	77 617		
Totalkostnad utveckling			7 000	5 190		
Totalkostnad för tjänsterna			84 587	82 807		

Demokrati och medborgarservice förslag till ekonomiska ramar för digital förvaltning 2024 är 30 tkr högre än för budget 2023 (exklusive indexökning), kostnaden kommer som en effekt av utveckling som sker 2023.

Demokrati och medborgarservice förslag till ekonomiska ramar för digital utveckling för 2024 innebär en kostnadsminskning med -26 % jämfört med budget 2023.

En viss osäkerhet i kostnadsutvecklingen finns, eftersom den påverkas av det redan beslutade införandet av stadens nya helhetslösning för telefoni (klar höst 2023). Systemet är en del av den digitala infrastrukturen som Intraservice ansvarar för och där demokrati och medborgarservice bastjänst "Göteborgs Stads kontaktcenter" påverkas exempelvis med kostnader under införandet.

Demokrati och medborgarservice har sex pågående initiativ som avslutas 2023 och två pågående initiativ som kommer fortsätta in i 2024.

Inför 2024 föreslås åtta nya utvecklingsinitiativ som främst bygger på aktiviteter framtagna inom den tidigare tjänstemodellen samt insatser som demokrati och medborgarservice identifierat utifrån genomförd omvärldsanalys. Föreslagen utveckling:

- Utvecklad funktionalitet på goteborg.se
- Tillståndsguider för företagare
- Lagkrav som får påverkan på goteborg.se
- Utvärdera reviderade goteborg.se
- Förvaltning och utveckling av webbanalysverktyg för goteborg.se
- Kommunikationsinsats kring Göteborgsförslaget
- Utveckla verktyget och hanteringen av ärenden kopplat till Göteborgsförslaget
- Utöka kontaktcenter med bemannad chatt och automatiserad chattbot

Beredningsfunktionens bedömning av demokrati och medborgarservice underlag

Beredningsfunktionen gör bedömningen att leverantörens förslag är rimligt och att underlaget är av god kvalitet. För några initiativ saknas informationsklassning. Att godkänna förändringsinitiativ som saknar informationsklassificering och nödvändiga riskanalyser innebär att beslut tas på felaktiga grunder där risker inte är utredda och informationssäkerhetsklass, korrekta IT-säkerhetskostnader och verksamhetens krav inte finns medräknat. Följderna kan bli försenade och uppskjutna projekt, ökade kostnader samt att många av stadens verksamheter i slutändan inte kommer att kunna implementera stadens nya initiativ.

En reflektion, som beredningsfunktionen gör, är att demokrati och medborgarservice med fördel kan beskriva sina initiativ i lite större penseldrag och slå samman vissa insatser för att minska detaljeringsgraden.

Alternativ på ekonomiska ramar

Nedan finns två alternativ att värdera och prioritera mellan för demokrati och medborgarservices ramar 2024.

Alternativ A – godkänna leverantörens förslag

Alternativ A innebär att godkänna demokrati och medborgarservice förslag i sin helhet i enlighet med årlig analys, plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige. Det skulle innebära:

Nämnden för demokrati och medborgarservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	77 600 tkr + index
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	5 200 tkr + index

Alternativ B – godkänna leverantörens förslag med justering

Alternativ B innebär att godkänna demokrati och medborgarservice förslag i årlig analys, plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige, men minskad med utvecklingskostnaden för ”Kommunikationsinsats för Göteborgsförslaget” på 300 tkr. Motivering till justeringen är att initiativet inte är en utveckling av den digitala bastjänsten ”Demokratistärkande metoder och verktyg”.

Alternativet innebär:

Nämnden för demokrati och medborgarservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	77 600 tkr + index
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	4 900 tkr + index

Inköp och upphandling

Kort summering från årlig analys

Tjänst		Utfall 2022	Budget 2023	Föreslagen budget 2024	Påverkan förvaltning 2025	Påverkan förvaltning 2026
Stöd vid inköp och beställning	Förvaltning	6 269	7 500	9 000		
	Utveckling	141	2000	*	*	*
Stöd vid leverantörsfakturahantering	Förvaltning	14 629	21 000	22 800		
	Utveckling	3 044	*	*	*	*
Konkurrensutsättning e-handelssystem*	Utveckling för de 2 bastjänsterna Stöd vid inköp och beställning samt Stöd vid leverantörshantering		1 500	2 800 (år 2025: 9 200 tkr) (år 2026: 5 000 tkr)		
Stöd vid upphandling, leverantörs- och avtalshantering	Förvaltning	0	0	0	6 100	Δ 300 (6 400)
	Utveckling	2 388	6 100	7 500	0	0
Totalkostnad förvaltning		20 900	28 500	30 700		
Totalkostnad utveckling		5 600	9 600	10 300		
Totalkostnad för tjänsterna		26 500	38 100	41 000		

Inköp och upphandling förslag till ekonomiska ramar för digital förvaltning 2024 innebär en kostnadsökning med 8 procent jämfört med budget 2023 (exklusive indexökning).

Inköp och upphandlings förslag till ekonomiska ramar för digital utveckling 2024 innebär en kostnadsökning med 7 procent jämfört med budget 2023 (exklusive indexökning).

Ökningen av kostnaden för tjänsten ”Stöd i leverantörsfakturahantering” mellan 2022 och 2023 förklaras av att utvecklingsinitiativet för automatisering/robotisering inom inköp övergick till att ingå i det löpande arbetet, det vill säga förvaltning och utveckling inom tjänsten.

I underlaget lyfter inköp och upphandling en viss osäkerhet kring kostnader för upphandling av systemstöd för den nya bastjänsten ”Upphandling, leverantörs- och avtalshantering”, eftersom upphandlingen ännu inte är klar. Initiativet beräknas vara klart kvartal 2 år 2024.

Inköp och upphandling har ett pågående initiativ som avslutas 2023.

Konkurrensutsättning av nuvarande e-handelssystem beslutades i den tidigare modellen och kommer påbörjas 2023. Arbetet har nära koppling till ekonomiområdet på Intraservice.

Inköp och upphandling föreslår inga nya utvecklingsinitiativ.

Beredningsfunktionens bedömning av inköp och upphandlings underlag

Beredningsfunktionen gör bedömningen att leverantörens förslag är rimligt och att underlaget är av god kvalitet.

Alternativ på ekonomiska ramar

Nedan finns två alternativ att värdera och prioritera mellan för inköp och upphandlings ramar 2024.

Alternativ A – godkänna leverantörens förslag

Alternativ A innebär att godkänna inköp och upphandlings förslag i sin helhet i enlighet med årlig analys, plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige. Det skulle innebära:

Inköp och upphandlingsnämnden	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	30 700 tkr + index
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	10 300 tkr + index

Alternativ C – minskning av ramar, leverantören prioriterar

En föreslagen minskning av utvecklingsramen med 1 400 tkr. Det innebär en återgång till kostnaden för utveckling som beslutades i tjänsteplan 2023 - 2025.

Alternativet innebär en minskning av inköp och upphandlings ekonomiska ramar för digital utveckling, plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige och att nämnden själv får avgöra prioriteringen inom ram. Det skulle innebära:

Inköp och upphandlingsnämnden	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	30 700 tkr + index
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	8 900 tkr + index

Intraservice

Kort summering från årlig analys

	Utfall 2022	Budget 2023	Föreslagen budget 2024
Bastjänster kostnad förvaltning	177 600	221 600	243 300
Bastjänster kostnad utveckling	44 700	42 600	47 800
Bastjänster summerad kostnad	222 300	264 200	291 100
Digital infrastruktur, kostnad förvaltning	596 200	736 900	782 600
Digital infrastruktur, kostnad utveckling	25 600	47 900	63 400
Digital infrastruktur summerad kostnad	621 800	784 800	846 000

Intraservice förslag till ekonomiska ramar för digital förvaltning 2024 innebär en kostnadsökning med 7 procent jämfört med budget 2023 (exklusive indexökning). Ökningen behöver ses i ljuset av att budget 2023 innebär en ökning på 28 procent jämfört med utfall 2022.

Intraservice förslag till ekonomiska ramar för digital utveckling 2024 innebär en kostnadsökning med 18 procent jämfört med budget 2023 (exklusive indexökning).

I årlig analys beskriver Intraservice flera pågående initiativ som ska avslutas under 2023. Två avvikelser i pågående initiativ beskrivs i underlaget. De gäller lansering av interna digitala navet och ny politisk ärendehantering.

Det framgår av underlaget att det finns ett antal pottar med medel för ospecificerade initiativ med syfte att möjliggöra ett mer ”snabbfotat” arbetssätt. Vissa av pottarna är delvis specificerade och andra inte. Storleken på beloppen varierar mellan 500 tkr och 13 000 tkr. Område HR har all sin utveckling i en pott.

Intraservice listar 11 nya initiativ, se nedan. Några av dem bygger på att avtal för befintliga IT-stöd löper ut och behöver konkurrensutsättas.

- Teknisk förstudie beslutsstöd
- Upphandla PU-register och stöd för informationssäkerhet mm
- Utveckla förmåga Digitalt bevarande Etapp 2
- Upphandling och införande IT-stöd för rekrytering och rehabilitering
- Upphandling och införande av IT-stöd för bemanning
- Upphandling och införande IT-stöd för utbildningsportalen
- Förstudie 1 "Omvärld, behovsinventering ekonomihantering"
- Utveckling av nya tjänsteerbjudanden för Lokalt Nät – LAN
- Strukturerad tillgång till informationstjänster genom API
- Gemensam tjänst för informationsskärmar
- Anpassad arkitektur för e-post

Beredningsfunktionens bedömning av Intraservice underlag

Intraservice årliga analys har inneburit utmaningar för beredningsfunktionen. Intraservice underlag har enbart till viss del följt mallen för årlig analys och rapporten innehöll kostnader för mer än bastjänster och digital infrastruktur. En del av de nya föreslagna initiativen saknar helt eller delvis beslutsunderlag. I underlaget saknas bland annat konsekvensbeskrivningar, effektmål och informationsklassning.

Beredningsfunktionen framhåller en risk utifrån att nästan samtliga nya förändringsinsatser saknar informationsklassificering, genomförda riskanalyser och utredning av personuppgiftshanteringen. Att godkänna förändringsinitiativ som saknar informationsklassificering och nödvändiga riskanalyser innebär att beslut tas på felaktiga grunder där risker inte är utredda och informationssäkerhetsklass, korrekta IT-säkerhetskostnader och verksamhetens krav inte finns medräknat. Följderna kan bli försenade och uppskjutna projekt, ökade kostnader samt att många av stadens verksamheter i slutändan inte kommer att kunna implementera stadens nya initiativ.

Flera av de initiativ som listas som nya är i realiteten inte nya, utan handlar om att genomföra upphandlingar i redan befintliga bastjänster, eftersom befintliga avtal löper ut och där processen redan är i gång utifrån beslut i tjänsteplan 2023 - 2025.

Sammanlagt saknas beskrivning av vad som ska genomföras för 3,5 procent av kostnaderna i föreslagna ekonomiska ramar 2024. Till exempel finns det initiativ som beslutats i den förra modellen som nu har betydande kostnadsökningar, men som saknar kommentarer till avvikelserna. Ett antal initiativ som *inte* beslutats i den förra modellen men som, enligt årlig analys pågår 2023, genererar kostnader för 2024 finns också.

Beredningsfunktionen framhåller en risk att Intraservice förslag driver höga kostnader både för 2024 och kommande år och underlaget har stora brister.

Alternativ på ekonomiska ramar

Nedan finns två alternativ att värdera och prioritera mellan för Intraservice ramar 2024.

Alternativ A – godkänna leverantörens förslag

Alternativ A innebär att godkänna Intraservice förslag i sin helhet i enlighet med årlig analys, plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige. Det skulle innebära:

Nämnden för Intraservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	243 300 tkr + index
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	47 800 tkr + index
Ekonomisk ram för förvaltning av digital infrastruktur	782 600 tkr + index
Ekonomisk ram för utveckling av digital infrastruktur	63 400 tkr + index

Alternativ D – minskning av ramar, med medskick

Alternativ D innebär en minskning av ramar där Intraservice själv arbetar in minskningen, dock med ett medskick från strategisk samordningsgrupp.

Nedan följer några motiveringar till att minska ramarna jämfört med Intraservice förslag. Redan mellan åren 2022 och 2023 är kostnadsökningen ovanligt hög (28 procent). Av erfarenhet blir all föreslagen utveckling sällan genomförd, vilket pekar mot att inte heller budget 2023 kommer arbetas upp.

I linje med ovan resonemang visar Intraservice prognos per mars 2023 en minskning mot budget 2023 för bastjänster och digital infrastruktur med 60 miljoner, fördelat på 40 mkr inom förvaltning och 20 mkr inom utveckling.

Mot bakgrund av detta och den analys av underlaget som beredningsfunktionen gjort bedöms det mest realistiskt att utgå från prognos per mars 2023.

Bedömningen är att Intraservice själva är bäst lämpade att arbeta in en minskning av ekonomiska ramar för 2024 i pågående och kommande initiativ. Därför innehåller det här alternativet inga detaljer kring vilka enskilda potter, pågående projekt eller nya initiativ som bör påverkas.

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning, ansvarar nämnder med särskilt ansvar för gemensamma tjänster blanda annat för att tillämpliga lagar, föreskrifter med mera följs, att beslutad säkerhetsnivå uppfylls och direkt rapportera nyupptäckta avvikelser mot säkerhetskrav.

Med bakgrund av ovan ska Intraservice beakta nedan medskick i sin prioritering:

- Säkerställa IT-säkerheten för staden.
- Säkerställa grundläggande funktioner i bastjänsterna och den digitala infrastrukturen.
- Säkerställa att Intraservice IT-stöd och arbetssätt säkrar lagefterlevnad.
- Säkerställa avtalsefterlevnad.
- Säkerställa att utveckling som ger storskalig effekthemtagning (som kan följas upp) för staden prioriteras.

Alternativ D för Intraservice innehåller två varianter att värdera och prioritera mellan. De finns på nästa sida.

Variant 1 av alternativ D – minskning av ramar, med medskick

Rekommendation för bastjänster och digital infrastruktur som innebär:

- Ekonomisk ram för förvaltning i nivå med inlämnad prognos per mars 2023 (918 500 tkr) * plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige och
- ekonomisk ram för utveckling i nivå med budget 2023 (90 500 tkr).

Nämnden för Intraservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	918 500 tkr* + index
Ekonomisk ram för förvaltning av digital infrastruktur	
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	90 500 tkr* + index
Ekonomisk ram för utveckling av digital infrastruktur	

*beloppen är en sammanslagning av bastjänster och digital infrastruktur. Anledningen är att Intraservice inte hunnit leverera minskning enligt prognos per mars uppdelad.

Variant 2 av alternativ D – minskning av ramar, med medskick

Rekommendation för bastjänster och digital infrastruktur för som innebär:

- Ekonomisk ram för förvaltning i nivå med inlämnad prognos per mars 2023 (918 500 tkr)* *minus en procentuell minskning* plus 2024 års index beslutad av kommunfullmäktige och
- ekonomisk ram för utveckling i nivå med budget 2023 (90 500 tkr)*.

Se tabell för exempel på kostnadseffekter vid olika procentuella minskningar.

Budget 2023	958 500 tkr
Minskning av budget 2023 med 7%	891 405 tkr
Minskning av budget 2023 med 12%	843 480 tkr
Minskning av budget 2023 med 17%	795 555 tkr
Utfall 2022	773 800 tkr
Minskning av budget 2023 med 22%	747 630 tkr

Nämnden för Intraservice	Ekonomisk ram
Ekonomisk ram för förvaltning av bastjänster	918 500 tkr* <i>minus X%</i> + index
Ekonomisk ram för förvaltning av digital infrastruktur	
Ekonomisk ram för utveckling av bastjänster	90 500 tkr* <i>minus X%</i> + index
Ekonomisk ram för utveckling av digital infrastruktur	

*beloppen är en sammanslagning av bastjänster och digital infrastruktur. Anledningen är att Intraservice inte hunnit leverera minskning enligt prognos per mars uppdelad.

Uppföljning av den digitala utvecklingen under 2023 och 2024

För att säkerställa att föreslagen utveckling för 2024 kan genomföras på ett effektivt och ändamålsenligt sätt kommer leverantörerna återkomma med kontinuerliga statusrapporter kring framfart, hinder och risker. Underlag för de föreslagna förändringsinitiativen behöver uppdateras med klassificering av information, genomförda riskanalyser och utredning av personuppgiftshanteringen för samtliga nya förändringsinsatser. De initiativ som ska genomföras under 2024 ska finnas i PIOS med framtagna, uppföljningsbara effektmål.

Stadsledningskontoret ansvarar för att särskilt följa och utvärdera förändringsinsatser som bedöms ha hög angelägenhetsgrad och nytta för kommunkoncernen. I samråd med strategisk samordningsgrupp ska besluta fattas om vilka förändringsinsatser som särskilt ska följas.

Fortsatt arbete med delar i årlig analys

Hittills har fokus varit på de delar av årlig analys som avser utveckling genom nya initiativ och kostnadsramar. De avsnitt som handlar om effekthemtagning, konsolidering och utveckling på längre sikt kommer kontinuerligt lyftas för dialog på strategisk samordningsgrupp under året.

Det kommer krävas ett gemensamt arbete med kontinuerlig dialog för att genomföra förbättringar och utveckla arbetssätt med årlig analys inför nästa år.