



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-04-01

Diarienummer N163-0322/25

Handläggare

Martina Sturk

Telefon: 031-366 79 94

E-post: martina.sturk@socialnordost.goteborg.se

Direktupphandling support- och underhållsavtal Treserva

Förslag till beslut

Socialnämnden Nordost beslutar att uppdra åt förvaltningsdirektören att underteckna avtal för support- och underhåll för systemet Treserva under perioden 2025-05-07-2025-06-03

Sammanfattning

Göteborgs Stad behöver genomföra en direktupphandling av support- och underhållsavtal för Treserva under perioden 2025-05-17 till 2025-06-03, eftersom den pågående upphandlingen av ett nytt avtal inte hinner slutföras innan det nuvarande avtalet löper ut.

Treserva är socialtjänstens verksamhetssystem och används av både kommunala och privata aktörer. Systemet levereras av CGI, driftas on premises av Intraservice, och förvaltas applikationsnära av Socialförvaltning Nordost.

Nämnden ansvarar för att säkerställa kontinuerlig drift och support av Treserva, vilket är avgörande för socialtjänstens verksamhet. Då nuvarande avtal löper ut 2025-05-16, krävs en tillfällig lösning genom direktupphandling för att undvika störningar i systemet.

Baserat på nuvarande avtalskostnad beräknas kostnaden för den 17 dagar långa perioden till 696 972 kronor. Avtalet förväntas ha samma villkor som det befintliga.

Bedömning ur ekonomisk dimension

En förlängning av det nuvarande avtalet till den nya perioden innebär att stadens driftskostnader förblir stabila under denna korta övergångsperiod. Det minskar risken för oplanerade kostnadsökningar eller operativa avbrott.

Genom att fortsätta med befintliga leverantörsrelationer kan stadens personal fortsätta att fokusera på kärnverksamheten utan avbrott i systemstödet.

Denna övergångsperiod för direktupphandlingen förväntas ha positiv inverkan på stadens ekonomiska situation på kort sikt genom att säkerställa kontinuitet och stabilitet i leveransen av viktiga det viktiga systemet.

Bedömning ur ekologisk dimension

Ur ett ekologiskt perspektiv bedöms direktupphandlingen av support- och underhållstjänster för Treserva ha en begränsad inverkan på Göteborgs Stads ekologiska förhållanden. Eftersom avtalet enbart avser en kort övergångsperiod och upprätthåller befintlig drift utan förändringar bedöms direktupphandlingen ha en neutral ekologisk påverkan, då den inte förändrar driftförutsättningarna eller systemets miljöpåverkan.

Förvaltningen har därför inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Direktupphandlingen av support- och underhållstjänster för Treserva bedöms ha en positiv inverkan på den sociala dimensionen.

Treserva är ett verksamhetssystem för socialtjänsten och används i ärenden som rör barn, unga, vuxna och äldre. Genom att säkerställa fortsatt drift utan avbrott garanteras att stödet till stadens invånare inte påverkas negativt.

Barnkonventionen beaktas genom att kontinuiteten i socialtjänstens arbete bibehålls, vilket är särskilt viktigt för barn och unga i utsatta situationer.

Direktupphandlingen bedöms vara positiv ur ett socialt perspektiv. Den säkerställer kontinuitet i socialtjänstens arbete, vilket är avgörande för invånare som är beroende av stadens stödinsatser. Förvaltningen har därmed inte funnit några negativa sociala aspekter kopplade till ärendet.

Samverkan

Information lämnas i Förvaltningens samverkansgrupp (FSG) 15 april 2025.

Bilagor

1. Överenskommelse integrerad digitalisering

Ärendet

Direktupphandling av support- och underhållsavtal för systemet Treserva under period då nuvarande avtal löper ut och tills att nytt avtal ingåtts (perioden 2025-05-17-2025-06-03). Baserat på nuvarande kostnad uppgår värdet på avtalet till 696 972 kronor för perioden.

Beskrivning av ärendet

Treserva är socialtjänstens verksamhetssystem och stöttar processerna inom socialtjänsten. Treserva används av handläggare och utförare, i såväl kommunala som privata verksamheter. Göteborgs Stad har en icke exklusiv i tiden obegränsad licens avseende nyttjanderätten till verksamhetssystemet Treserva.

Treserva levereras av CGI och driftas ”on premises” av Göteborgs Stads leverantörsförvaltning Intraservice. Den applikationsnära förvaltningen av systemet ligger på Socialförvaltning Nordost som består samtliga sex socialförvaltningar i Göteborgs Stad med denna tjänst inom ramen för Överenskommelsen (Bilaga 1). Systemet har använts i Göteborgs Stad sedan 2008.

Göteborgs Stads nuvarande avtal för tjänster avseende support, underhåll och vidareutveckling av systemet Treserva har giltighet perioden 2021-05-17-2025-05-16. En upphandling pågår för att upphandla nytt support- och underhållsavtal för Treserva. Upphandlingen kommer inte hinna bli klar innan nuvarande avtalsslut. En direktupphandling behöver därför göras för perioden som avser 2025-05-17-2025-06-03.

Nuvarande kostnad för support- och underhållsavtalet för Treserva är 1229 951 kronor per månad. Detta ger en kostnad per dag motsvarande 40 998 kronor. Perioden 2025-05-17-2025-06-03 består av 17 dagar. Det blir en total kostnad om 696 972 kronor baserat på att avtalet i direktupphandlingen har samma villkor som det nuvarande.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningens bedömning är att en direktupphandling av systemet Treserva är nödvändigt för att säkra support- och underhåll under period då nuvarande avtal löper ut och till dess att nytt avtal tecknats.

Socialförvaltning Nordost

Fredrik Johansson
Förvaltningsdirektör

Jana Olbin
Avdelningschef

Påskrivna överenskommelser avseende integrerad digitalisering mellan SF Centrum, SF Hisingen, SF Sydväst, Äldre vård- och omsorgsförvaltningen och förvaltning, förvaltningen för Funktionsstöd och Socialförvaltning Nordost.

Innehåller

Överenskommelse med 3 bilagor,

Bilaga 1 Sammanfattning resurstillgång och behov 2023

Bilaga 2 Beskrivning Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering

Bilaga 3 Beskrivning process utvecklingsinitiativ

Bilaga 4 som avser ekonomin **kommer i ett senare utskick**, SF Nordost har inte fått alla underlag av Intraservice

I tjänsten

Ing-Marie Larsson

Ing-marie.larsson@socialnordost.goteborg.se

Tfn 0722 55 88 88



Överenskommelse avseende integrerad digitalisering

Mellan Förvaltning för Funktionsstöd, Socialförvaltning Centrum, Socialförvaltning Hisingen, Socialförvaltning Nordost, Socialförvaltning Sydväst samt Äldre samt vård- och omsorgsförvaltning.

2022-12-12

Innehåll

1	Överenskommelse	3
1.1.1	Tid.....	3
1.1.2	Uppsägning av överenskommelsen	3
2	Bakgrund	3
2.1	Beslut i Kommunfullmäktige 2021	3
2.1.1	Överenskommelse mellan ingående parter förvaltningsdirektörer.....	4
3	Styrformer.....	5
3.1	Sammanhållen digital styrning	5
3.1.1	Styr och samordningsgrupp	6
3.1.2	Operativ styr och samordningsgrupp.....	6
3.2	Utvecklingsinitiativ	6
3.3	Facklig samverkan	6
4	Pågående ingående projekt 2023	6
5	Ekonomisk överenskommelse	6
5.1.1	Principer för debitering av utvecklingsbudgeten	7
5.1.2	Ekonomisk fördelningsnyckel	7
6	PUB avtal (personuppgiftsbiträde)	7
7	Gemensamma resurser	8
8	Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering	8
9	Ansvarsfördelning i det gemensamma serviceuppdraget	8
9.1	Support	9
9.1.1	Lokalt supportansvar.....	9
9.1.2	Intraservice supportansvar	10
9.1.3	Tjänsteförvaltnings integrerad digitalisering supportansvar 10	
9.1.4	Tjänsteförvaltning integrerad digitaliserings informations- och samverkansansvar	10
9.1.5	Lokalt informations- och samverkansansvar	10
9.2	Systemförvaltning och systemadministration.....	11
9.3	Utbildning	11
9.3.1	Lokalt utbildningsansvar.....	11
9.3.2	Tjänsteförvaltning integrerad digitaliserings utbildningsansvar	11
10	Övrigt.....	12

10.1.1 Socialförvaltning Nordost tecknar särskilda avtal med Intraservice	12
10.1.2 Arbetsplatser	12
10.1.3 Rapporter till Socialstyrelsen	12

1 Överenskommelse

Överenskommelsen avser samverkan mellan Socialförvaltning Centrum, Socialförvaltning Hisingen, Socialförvaltning Nordost, Socialförvaltning Sydväst, förvaltningen för Funktionsstöd och Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen avseende integrerad digitalisering i form av tjänsteförvaltning integrerad digitalisering och utvecklingsinitiativ.

1.1.1 Tid

Överenskommelsen avser from 1 januari 2023 och tillsvidare.

1.1.2 Uppsägning av överenskommelsen

Uppsägning av nuvarande överenskommelse kan ske med 12 månaders uppsägning för förändring/uppsägning. Om parterna är överens kan överenskommelsen förändras.

2 Bakgrund

2.1 Beslut i Kommunfullmäktige 2021

Kommunfullmäktige beslutade den 25 november 2021:

1. Göteborgs Stads riktlinje för styrning, finansiering och samordning av digital utveckling och förvaltning, i enlighet med bilaga 3 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas och gäller från och med den 1 januari 2023.

2. Reviderad version av Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT, i enlighet med bilaga 6 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas.

Nämnden för Intraservice ansvarar även för att det finns ramverk/regler för stadens arkitektur och infrastruktur för nämnder och bolagsstyrelse att tillämpa för gemensamma såväl som för verksamhetsspecifika system och tjänster

För verksamhets- och bolagsspecifika system och tjänster ansvarar respektive förvaltning och bolag för utveckling och förvaltning utifrån sina uppdrag och

målgrupper. Inför beslut om eventuella verksamhetsförändringar med stöd av digitala lösningar ska förvaltningen eller bolaget säkerställa om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas i syfte att skapa ett så effektivt digitaliseringsarbete som möjligt och bidra till kommunkoncernnytta. Här bedöms de samverkansstrukturer för dialog som ska skapas i samband med denna riktlinje mellan leverantör och förvaltning/bolag utgöra en viktig arena för denna typ av frågor. Även den plattform/kunskapsarena som stadsledningskontoret arbetar med att etablera för stadens förvaltningar och bolag bedöms mycket väl kunna bidra till att skapa synergieffekter för staden som helhet.

Göteborgs Stad kommunfullmäktige (goteborg.se)

Ny styrmodell 2022/2023

Den nya organisationen innebär att staden får tre nämnder som ska leverera gemensamma tjänster. Dessa är nämnden för Intraservice, nämnden för Demokrati - och medborgarservice och nämnden för Inköp och upphandling. Styrmodellen renodlar leverantörernas uppdrag genom att förvaltningar (i synnerhet de nya) och bolag förväntas ta ett tydligare ansvar för sin digitalisering genom att ansvaret för verksamhetsspecifika system och tjänster överförs till dem. Tjänsteområde Utbildning samt Vård och omsorg föreslås avvecklas och flertalet av de nuvarande tjänsterna kommer framöver vara verksamhetsspecifika. Ansvaret för verksamhetsspecifika tjänster och system övergår till respektive nämnd 2022/2023 vilket även omfattar ansvar för IT-system, drift och förvaltning samt kommande utveckling.

Ansvaret för de verksamhetsspecifika tjänsterna inom område Vård och Omsorg förs över till Funktionsstödsnämnden, Äldre samt vård- och omsorgsnämnden samt de fyra socialnämnderna.

2.1.1 Överenskommelse mellan ingående parter förvaltningsdirektörer

Förvaltningsdirektörerna initierade i april 2021 projekt STADIG (Styrning och ansvar för digital utveckling och förvaltning inom vård och omsorg 2023) för att se över hur de sex förvaltningarna gemensamt skulle kartlägga och ta sig an hur förvaltningarna behövde förbereda sig inför införandet av den nya styrmodellen. En styrgrupp tillsattes bestående av samtliga sex förvaltningsdirektörer samt förvaltningsdirektör samt avdelningschef för vård och omsorg på Intraservice samt planeringsledare digitalisering på Intraservice.

Under första delen av projekt STADIG, den så kallade grundläggande fasen, fattade projektets styrgrupp ett antal inriktningsbeslut för att peka på i vilken riktning de ville att projektet skulle ta och förbereda förändringen. De riktningar styrgruppen pekade på var följande:

- Förvaltningarna ska ha ett nära samarbete i gemensam utveckling. (Styrgruppen 21-10-20).
- Förvaltningarna tar ett huvudansvar för att bereda och samordna gemensam planering, utveckling och uppföljning och tar över ansvaret från Intraservice i dessa frågor. (Styrgruppen 21-10-20)

- Förvaltningarna tar ansvar och utför de flesta uppdragen själva och tar genom det över eller rekryterar medarbetare med relevant kompetens. (Styrgruppen 21-10-20)
- Inför budget 2023 har förvaltningarna en ny fördelningsmodell av ekonomiska resurser som i hög grad stödjer verksamhetsutveckling och den nya styrmodellens intentioner. (Styrgruppen 21-12-03)
- De medarbetare som jobbar med tjänsteförvaltning hålls samman på en förvaltning: ÄVO, FFS, SF eller Intraservice enligt förslag som tas fram Q1 2022 i dialog med förvaltningarna. De medarbetare som jobbar på tjänsteutveckling knyts organisatoriskt till utvecklingsorganisationer inom ÄVO, FFS samt SF enligt bemanningsprinciper som tas fram under Q1 2022. (Styrgruppen 21-12-13)
- En av de sex förvaltningarna tar på ett samlat sätt organisatoriskt över valda kompetenser från Intraservice tjänsteförvaltning V&O. (Styrgruppen 22-01-11)
- Socialförvaltning Nordost tar organisatoriskt över de medarbetare som arbetar på tjänsteförvaltning idag. De medarbetare som jobbar på tjänsteutveckling får skicka in intresseanmälningar för ÄVO, FFS samt SF Nordost. Förslaget ska samverkas innan det anses beslutat. (De sex förvaltningsdirektörerna 22-01-28)

Samtliga beslut från styrgruppen finns summerade i följande [bilaga](#).

En rapport från STADIGS grundläggande fas finns i följande [bilaga](#).

3 Styrformer

3.1 Sammanhållen digital styrning

Innebär att

- digitalisering är en del av verksamhetsutveckling,
- verksamhetsutveckling ägs av ledning.
- digitalisering ska stödja strategier och mål för verksamheten,
- digitalisering ska värna gemensamma behov och lösningar och samutnyttja resurser, digitaliseringsplanen styr gemensam och specifik digital utveckling,
- ett utvecklingsteam håller horisontellt och vertikalt ihop digital planering och uppföljning,
- beredning, prioritering, och beslut sker samordnat och gemensamt.
- en styr och samordningsgrupp beslutar om digital strategi och plan.

3.1.1 Styr och samordningsgrupp

Styr och samordningsgruppen (SyS) består av parternas respektive förvaltningsdirektör. SyS sammanträder minst tre gånger per år, datum och tid fastställs varje år. Tema för sammanträdena är; uppföljning av överenskommelsen, delårsbokslut och beslut för två digitaliseringsplaner, en på kort och en på lång sikt för kommande år avseende utvecklingsinitiativ och större förändringar i befintliga verksamhetssystem. SF Nordost är ordförande och sammankallande.

3.1.2 Operativ styr och samordningsgrupp

Operativ styrgrupp, OS består av ansvariga med mandat som respektive part utser. OS har ett ansvar för helheten. OS sammanträder minst 9 gånger per år. OS ska ta fram beslutsunderlag med konsekvensanalyser för helheten för initiativ till projekt, nya upphandlingar och förvaltning av ingående verksamhetssystem. OS kan utökas vid behov. OS har ansvar för att ta fram beslutsunderlag med konsekvensanalys för två digitaliseringsplanerna, en på kort sikt och en på lång sikt. OS verkställer beslutade digitaliseringsplaner och mindre förändringar inom verksamhetssystemen.

3.2 Utvecklingsinitiativ

Utvecklingsinitiativ omhändertas enligt modell, se bilaga 3. Parterna ska ta fram beslutsunderlag med konsekvensanalys för nya gemensamma utvecklingsinitiativ.

3.3 Facklig samverkan

Eventuell bilaga, från SLK, hoppas få den snart.

4 Pågående ingående projekt 2023

Se bilaga 1

5 Ekonomisk överenskommelse

I budgeten för 2023 är personalen indelad i tre kategorier. De är: 1. Förvaltning, 2. Stöd utveckling och 3. Projektledare utveckling. De ekonomiska förutsättningarna fastställs årligen av SyS.

Förvaltning: All personal som arbetar med förvaltning finansieras under 2023 inom den gemensamma budgeten socialförvaltningarna för integrerad digitalisering.

Stöd utveckling: All personal som arbetar med stöd utveckling finansieras under 2023 inom den gemensamma budgeten socialförvaltningarna för integrerad digitalisering.

Projektledare: All personal som arbetar som projektledare finansieras under 2023 via timdebitering inom den gemensamma budgeten socialförvaltningarna för integrerad digitalisering. Om inte full kostnadstäckning uppnås för projektledare hänförs frågan om gemensam finansiering till operativa styrgruppen.

Bilaga 4 Budget 2023

5.1.1 Principer för debitering av utvecklingsbudgeten

Budgeten för utvecklingsinitiativ omfattar: projektledare (anställda eller konsulter), personal inom förvaltning i den mån ersättare krävs, licenskostnader under projekteringsfas och eventuell övrig personals tid inom projekt som avser IT.

Alla eventuella övriga kostnader som t ex utbildning på enskild förvaltning och liknade kan inte debiteras utvecklingsprojekt. Beträffande övrig personal – d v s som inte har rollen som projektledare - innebär det att debitering kan ske efter överenskommelse inom operativa styr och samordningsgruppen.

5.1.2 Ekonomisk fördelningsnyckel

	Fördelningsnyckel	SF NO	SF C	SF H	SF SV	ÄVO	FS	Grundsk	Förskola	Utbildning
Nycklar										
Vård och omsorg	100,0%	8,6%	7,0%	6,3%	4,2%	40,6%	33,3%	0%	0%	0%
Måltid	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,0%	0,0%	36,0%	26,0%	5,0%

Avseende Hälso- och sjukvård har Äldre samt vård- och omsorg 100% av kostnaderna.

6 PUB avtal (personuppgiftsbiträde)

Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering, Socialförvaltning Nordost är förvaltare av ingående system och tjänster, tjänsteförvaltning. Socialförvaltning Nordost är personuppgiftsbiträde (PUB) gentemot de övriga parterna som varande personuppgiftsansvariga (PUA). Leverantörerna i sig blir i detta sammanhang underbiträden. Det uppstår ett PUB/PUA-förhållande mellan tjänsteförvaltning, Mellan Socialförvaltning Nordost (PUB) och de övriga fem ingående parter (PUA), ska PUB-avtal skrivas. Dock behöver inte

Socialförvaltning Nordost skriva sådant avtal med sig själva då tjänsteförvaltning, Socialförvaltning Nordost ingår i "samma organisation".

Socialförvaltningen Nordost blir egen PUA endast för de personuppgiftsbehandlingar som sker inom den egna verksamheten, medan Socialförvaltning Nordost blir PUB gentemot övriga ingående parter. Utifrån regeln om uppgiftsminimering, får endast tjänsteförvaltning integrerad digitalisering, Socialförvaltning Nordost hantera personuppgifter även för de övriga parterna, vilket ska regleras i PUB-avtalet mellan Socialförvaltning Nordost och de övriga fem parterna. Respektive part ansvarar för att PUB avtal upprättas gentemot Socialförvaltning Nordost. Sekretess regleras i en bilaga till PUB avtalen.

7 Gemensamma resurser

Vid övergången 2022/2023 har:

- Äldre-vård och omsorgsförvaltningen tagit emot sju tjänster; två projektledare, två verksamhetsutvecklare, en utbildningsledare, en verksamhets arkitekt och en planeringsledare.
- Förvaltningen för Funktionsstöd har tagit emot sju tjänster; en portföljledare, två verksamhetsutvecklare, två utbildningsledare och två projektledare.
- Socialförvaltningarna har tagit emot en tjänst; en projektledare.

Tjänsterna blir grunden till utvecklingsteamen och kan efter överenskommelse nyttjas av samtliga ingående parter. Resurserna prioriteras utifrån tillgång och nytta. Den ekonomiska fördelningen sker via överenskommelse med nyckel.

8 Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering

Tjänsteförvaltningen integrerad digitalisering är en gemensam funktion. Vid ingången 2022/2023 övergår tjänsteförvaltning integrerad digitalisering, enligt bilaga 2

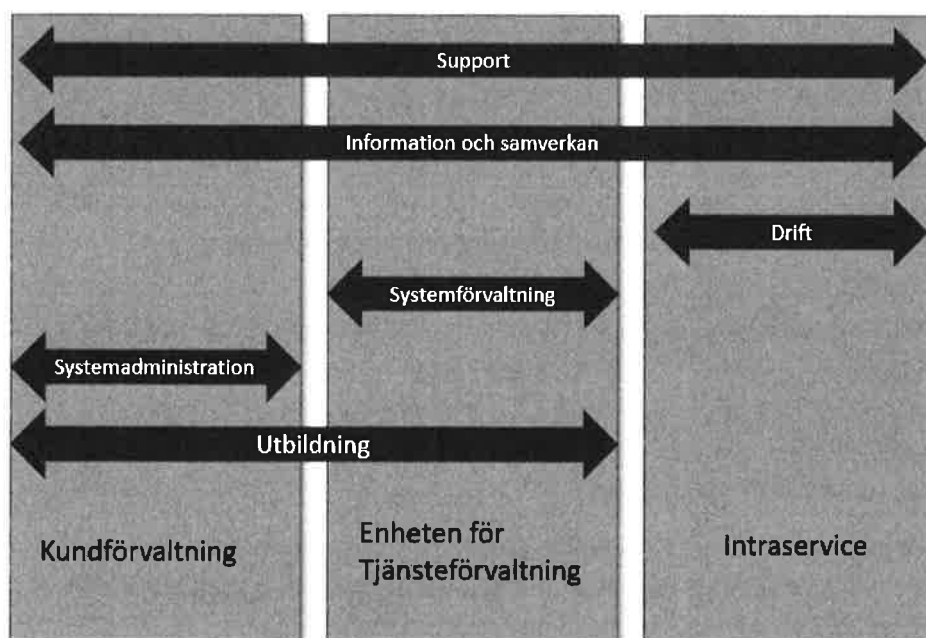
9 Ansvarsfördelning i det gemensamma serviceuppdraget

Det gemensamma serviceuppdraget för Stadens IT-stöd inom vård och omsorg handlar om att erbjuda en enkel och effektiv intern service för användandet av systemen så att de underlättar vardagen för chefer och medarbetare i stadens verksamheter.

Ansvarsområdena för tjänsteförvaltning integrerad digitalisering och det lokala ansvaret har gemensamt kan delas upp i följande områden:

- Support
- Information och samverkan
- Systemförvaltning och systemadministration

- Systemförvaltningen görs av enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg.
- Systemadministrationen görs lokalt.
- Utbildning



Figur 2: Det gemensamma serviceuppdraget

9.1 Support

Supportorganisationen för verksamhetssystemen inom vård och omsorg är uppdelad i 1:a, 2:a och 3:e linjens support. Respektive förvaltning har ansvar för 1:a linjens support. Servicecenter (Intracervice) och tjänsteförvaltning integrerad digitalisering, representerar 2:a linjens support beroende på ärendets karaktär. Leverantören representerar 3:e linjens support.

9.1.1 Lokalt supportansvar

1:a linjens support (lokalt verksamhetsstöd (LVS)) hanterar alla de frågor och problem som kan uppstå i användandet av ett IT-system. LVS hanterar eventuella frågor och problem självständigt eller i samverkan med sina LVS-kollegor i förvaltningen. Om frågeställningen/problemet inte går att lösa lokalt vänder sig LVS till 2:a linjens support, dvs. Intracervice som sedan skickar ärendet vidare till tjänsteförvaltning integrerad digitalisering för vidare åtgärd.

Huvudprincipen i supporthanteringen är att det är samma kontaktväg oavsett vilket problem användaren upplever eller i vilket IT-system problemet visar sig. LVS ska därför alltid kontakta Intracervice support. Det kan exempelvis göras via mail, telefon eller formulär i Serviceportalen.

Vissa frågor är inte direkt kopplade till IT-systemet utan måste hanteras av verksamheten. Dessa frågor hanteras i förekommande fall utanför supportprocessen, exempelvis via Stadens processorganisation. Frågor av gemensam generell karaktär kräver konsensus i Staden då eventuella förändringar påverkar alla eller många förvaltningar som använder IT-systemet.

9.1.2 Intraservice supportansvar

Regleras i separat avtal med Socialförvaltning Nordost, bilaga 4.

9.1.3 Tjänsteförvaltnings integrerad digitalisering supportansvar

Tjänsteförvaltning, integrerad digitalisering är en del av 2:a linjens support. Enheten ansvarar för att kvalitetssäkra användandet av välfärdssystemen genom utbildningar av 1:a linjens supportrepresentanter. Enheten finns även tillgänglig för 1:a linjens supportrepresentanter i en stödjande/rådgivande roll för de system som faller under enhetens ansvar. Enheten är även kontaktyta mot 3:e linjens support, dvs. leverantör.

Enhetens supportansvar inkluderar även att se till att det finns bra supporthjälp i generella frågor som 1:a linjens support har användning för, exempelvis i form av lathundar och guider över funktioner i IT-systemet.

Vidare ingår i enheten ansvar att analysera de supportärenden som inkommer för att identifiera åtgärder som underlättar för slutanvändarna.

9.1.4 Tjänsteförvaltning integrerad digitaliserings informations- och samverkansansvar

Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering ansvarar för att informera och samverka vid förändringar av IT-systemen, förändringar av arbetssätt som påverkar IT-systemet och vid driftaktiviteter eller störningar som på något sätt påverkar verksamheten. Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering och Intraservice är även mottagare för verksamhetens idéer och behov kopplade till IT-systemen.

9.1.5 Lokalt informations- och samverkansansvar

Detta ansvarsområde inkluderar informationsspridning både inåt till den egna organisationen och utåt till exempelvis enheten för tjänsteförvaltning integrerad vad gäller support, utveckling och förändringar av arbetssätt och/eller IT-system. Den interna informationsspridningen innefattar även ansvar att göra rutiner, regler och gällande lagar kända i hemorganisationen.

Parterna har ansvar att delta i möten, nätverk och utbildningar som tjänsteförvaltning integrerad digitalisering håller i samt att vid behov samverka med de andra förvaltningarna i gemensamma frågor.

9.2 Systemförvaltning och systemadministration

Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering ansvarar för systemförvaltning medan parterna ansvarar för systemadministrationen.

Nytan med systemförvaltningen på tjänsteförvaltning integrerad digitalisering är kortfattat att se till att systemet är i drift, förvaltas och utvecklas så att verksamheten har nytta av dem på ett rätts- och informationssäkert sätt.

Nytan med den lokala systemadministrationen är bland annat att roller och behörigheter fungerar så att rätt användare i verksamheten har tillgång till systemen och har rätt roll utifrån sitt uppdrag.

9.3 Utbildning

Syftet med olika utbildningsaktiviteter är att se till att de som använder verksamhetssystemen har den kunskap som behövs för att kunna utföra sitt arbete enligt gällande lagar och förordningar samt enligt stadens rutiner och arbetssätt. En förutsättning för att kunna tillgodogöra sig en utbildning i ett verksamhetssystem/IT-system kräver först en genomgång eller utbildning i de arbetssätt och processer som styr uppdraget.

9.3.1 Lokalt utbildningsansvar

Det åligger den lokala organisationen att kontinuerligt utbilda slutanvändarna i sin verksamhet. Utbildningsinsatser är nödvändiga både vid nyanställning samt i samband med nya versioner av verksamhetssystemen eller förändringar i arbetssätt och vid behov. För uppgifter som inte utförs regelbundet, så kallade sällanuppgifter, finns även behov av repetitionsutbildningar.

9.3.2 Tjänsteförvaltning integrerad digitaliserings utbildningsansvar

Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering har i uppgift att erbjuda utbildning av verksamhetssystemen till förvaltningarnas lokala verksamhetsstöd (LVS), så att de i sin tur kan utbilda slutanvändarna. Enheten har också i uppdrag att stötta de lokala verksamhetsstöden i sin roll som utbildare. En del av enhetens ansvar är också att erbjuda utbildningsmaterial till de lokala verksamhetsstöden, varför det material som enheten skapar för sina utbildningar tillgängliggörs efter avslutad utbildning samt skickas ut vid förfrågan.

Enheten skapar och förvaltar även utbildningsmaterial till slutanvändare och förvaltar flera portaler i både Datorhjälpen och i Sharepoint.

10 Övrigt

10.1.1 Socialförvaltning Nordost tecknar särskilda avtal med Intraservice

Socialförvaltningen Nordost tecknar avtal med Intraservice för Service Now, Change för applikationer, Major incidentprocess, Informationsspridningsprocessen, datorhjälpen, teknisk drift och underhåll av Treserva, PMO och MTP etc. Bilaga 4.

10.1.2 Arbetsplatser

Samtliga medarbetare i denna överenskommelse erbjuds touch down platser på samtliga huvudkontor och Gamlestadsvägen 3 B för att underlätta samarbete mellan ingående parter.

10.1.3 Rapporter till Socialstyrelsen

Tjänsteförvaltning Integrerad Digitalisering rapporterar varje månad till Socialstyrelsen enligt nedan:

En fil som innehåller uppgifter om individer som fått någon insats inom den kommunal hälso- och sjukvården under månaden och innehåller kommunkod, kommun-/stadsdelskod, nämnd eller motsvarande, personnummer, personer har under månaden varit mottagare av hälso- och sjukvård som kommunen ansvarar för enligt HSL (indikeras med ”1”), en variabel för varje månad och om individen levde vid mättillfället.

Samt en fil som innehåller klassificering av vårdåtgärder, KVÅ åtgärder som är utförda på personer som fått kommunal hälso- och sjukvården under månaden. (Sedan 2019 uppgifter om vilka patientrelaterade vårdåtgärder som utförts av legitimerad personal med kommunen som vårdgivare).

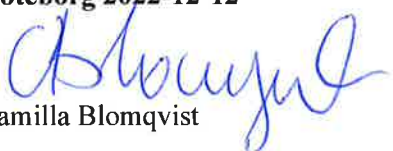
Bilaga 1 Sammanfattning resurstillgång och behov 2023

Bilaga 2 Beskrivning Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering

Bilaga 3 Beskrivning process utvecklingsinitiativ

Bilaga 4 Budget 2023

Göteborg 2022-12-12



Camilla Blomqvist

Förvaltningen för Funktionsstöd



Michael Ivarson

Socialförvaltning Centrum

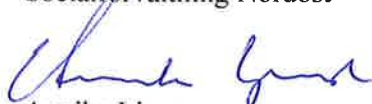


Christina Alvelin Aylward

Socialförvaltning Hisingen

Fredrik Johansson 

Socialförvaltning Nordost



Annika Ljung

Socialförvaltning Sydväst



Babbs Edberg

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Bilagga 1

Pågående projekt, som fortsätter in i 2023

	Projektledning				Målgrupp		
	<u>Tillsatt PÅ</u>	<u>Tillsatt PL/UL</u>	<u>Drivs av TJ.förv.</u>	<u>PL sak</u>	<u>ÄVO</u>	<u>FFS</u>	<u>SF</u>
Ersätta planeringsstöd för vård och omsorg	Simon Cederholm	Anna K (FFS) 80%	-	-	X	X	-
Go-digt etapp 2	Stefan Jakobsson	Anne B (FFS)	-	-	X	X	-
Automatisering av försörjningsstöd	Andreas Arvidsson	Sofia H (SF)	-	-	-	-	X
Införa stöd för digital beroendevård (PreVict - utvärdering av PoC)	Fredrik Nilsson	Charlotta Ling	-	-	-	-	X
Införa PMO etapp 2 (Test, konsekvensbedömning, nyttoanalys, pilot & utbildning)	-	Anna K (FFS) 20%	-	-	X	-	(x)?
Projekt, som måste få en fortsättning 2023							
Implementera boendeförmedling PAX	-	Martina (SF)	x	X	X	(x)	-
Revidera behovsanalys till planeringsstöd för vård- och omsorgsboende	-	-	-	X	X	-	-
Införa PMO etapp 2B (Nyttorealiseringsplan & breddinförande)	-	-	-	X	X	-	(x)?
Projekt inom välfärdstekniken 2023->							
Införa & implementera digitala lös	Simon Cederholm	Martin Arvidsson (Trygghetsjouren)	-	-	X	-	-
Införa GPS-larm i hemtjänst	-	? (Trygghetsjouren)	-	x	X	-	-

Övrigt

Agneta ger administrativt stöd i Antura.

Förlängd och utökad POC jan-apr 2023, finansieras från gemensam utvecklings-budget enligt beslut i Tjänsteforum. Agneta ger administrativt stöd i Antura.

jan-jun 2022. Efterföljande breddinförande har beroende till mobil lösning för HS.

Beroende till webb-processerna, som måste in först. PL tillgänglig hösten 2023, tjänsteförvaltning ger visst stöd under våren. Agneta ger administrativt stöd i Antura när projektet återstartar.

Beroende till mobil lösning för VOB.

Kan tidigast starta aug 2022, efter etapp 2 har slutförts.

Breddinförande har beroende till mobil lösning för HS.

Arbetet kommer ingå i Framtidens hemtjänst, strategi välfärdsteknik och digitalisering. Åsa gissar då att PÅ blir Monika B men har ej fått det klart ännu. Nästa styrgrupp 21 dec.

Projektledare utsedd, men projektägare saknas
Varken projektledare eller projektägare är utsedd

|

Bo 129 a 1

Avvaktar beslut om upphandling.

Pågående förstudie avslutas inför årsskiftet.

Breddinförande har beroende till mobil lösning för VOB.

Breddinförande har beroende till mobil lösning för HS.

Utvärdering från PoC klar 31/5 2023. Det är troligt att man därefter vill breddinföra.

Avvaktar beslut utifrån dataskydd.

Förutsättning för Implementera boendeförmedling PAX.

Beroende till flera projekt. Flera perspektiv (den enskilde, medarbetare, organisationen)

1.1 Tjänsteförvaltning

1. Uppdraget

Socialförvaltnings Nordost tillhandahåller tjänster från Tjänsteförvaltning. I enhetens systemförvaltande uppdrag ingår att stödja, underhålla, vidareutveckla och tillgängliggöra verksamhetssystem inom vård och omsorg.

Vidare ingår det även i enhetens uppdrag att vid behov tillgängliggöra enhetens medarbetare som resurser i förstudier, projekt och andra utvecklingsinitiativ som pågår i inom ramen för överenskommelsen.

I uppdraget att stödja verksamheten i användandet av verksamhetssystemet erbjuder enheten utbildningar av verksamhetens egna supportrepresentanter. Enheten tar även fram och underhåller lathundar och guider för funktioner i systemen. Dessa vänder sig till både supportrepresentanter och slutanvändare.

Inom enhetens uppdrag att underhålla den befintliga tjänsten/systemet samt vidareutveckla enklare funktioner och föreslå och utföra förbättringar av befintlig användning av systemet. Det kan exempelvis handla om olika typer av rättningar, anpassningar till nya rutiner eller lagar samt förbättringar av befintliga funktioner. I denna del av uppdraget ingår även att utveckla funktioner som inte längre behövs eller som ersatts av effektivare alternativ. Inom detta uppdrag tas underlag fram till operativa styrgruppen som fattar beslut om förändringar.

För att det ska vara enkelt för verksamheten att använda de verksamhetssystem ingår det även i enhetens uppdrag att erbjuda support för de fel, problem eller frågor som kan uppstå i det dagliga arbetet. Mer om supportprocessen beskrivs i kapitlet *Fel! Hittar inte referenskälla.* i överenskommelsen. För 2: a linjens support skriver Socialförvaltning Nordost en egen överenskommelse.

För en mer detaljerad beskrivning av enhetens ansvar, befogenheter och arbetsuppgifter, se bilaga 2.

1.2 Enhetens förvaltade applikationer

Enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg förvaltar ett antal applikationer som används inom socialtjänst samt kommunalt hälso- och sjukvård:

Applikation	Ungefärligt antal användare	Drift
Kompanion (del av Plugo)	700	Leverantör
Phoniro (del av Plugo)	4420	Leverantör
PMO (vård och omsorg)	1600	Intraservice
SAMSA	2000	Leverantör
Treserva	29000	Intraservice
Dioevidence	2000	Leverantör
Exorlive	300	Leverantör

MTP	1600	Intraservice
NPÖ	1600	Leverantör
Pascal	800	Leverantör
Webbesam	1600	Leverantör
Swedbank portal	900	Leverantör
Måltidsplanering Matilda	2500	Leverantör

Figur 1: Enhetens applikationer med tillhörande användarantal och driftansvar

1.3 Bemanning

Enheten kommer vid övergången till socialförvaltning Nordost att bestå av 26 årsarbetare. Följande roller kommer då finnas på enheten:

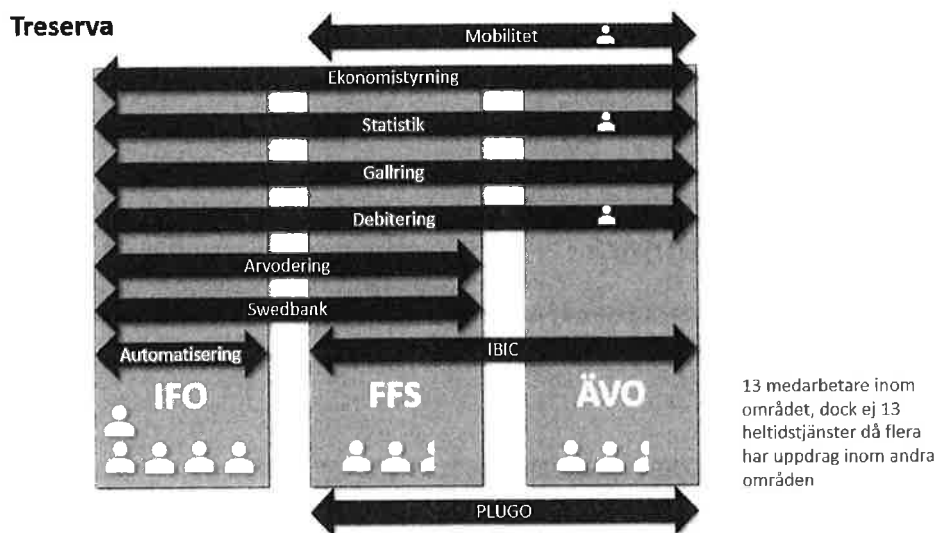
- ❖ Systemförvaltare
- ❖ Förvaltningsledare
- ❖ Enhetschef
- ❖ Utvecklingsledare
- ❖ Testledare
- ❖ Verksamhetsutvecklare automatisering
- ❖ Projektledare

Systemförvaltarna på enheten är uppdelade i fem grupper. Flera förvaltare ingår i olika grupper.

1.3.1 Treserva (+Swedbank, Dioevidence, SAMSA)

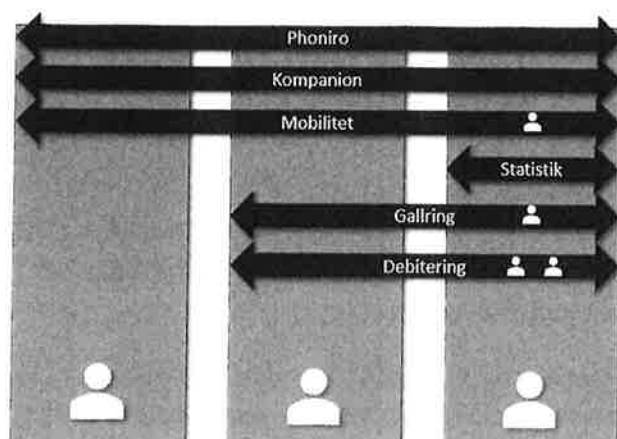
Inom denna grupp arbetar 13 medarbetare. Gruppens resurser utgör dock inte 13 heltidstjänster då flera medarbetare även har uppdrag inom andra områden.

Arbetet med Treserva delas upp i olika expertområden och illustreras nedan:



1.3.2 Plugo (Phoniro och Kompanion)

Inom området arbetar två medarbetare heltid, förstärkta av en tillfällig resurs på 80% och ytterligare fyra resurser med specialuppdrag.

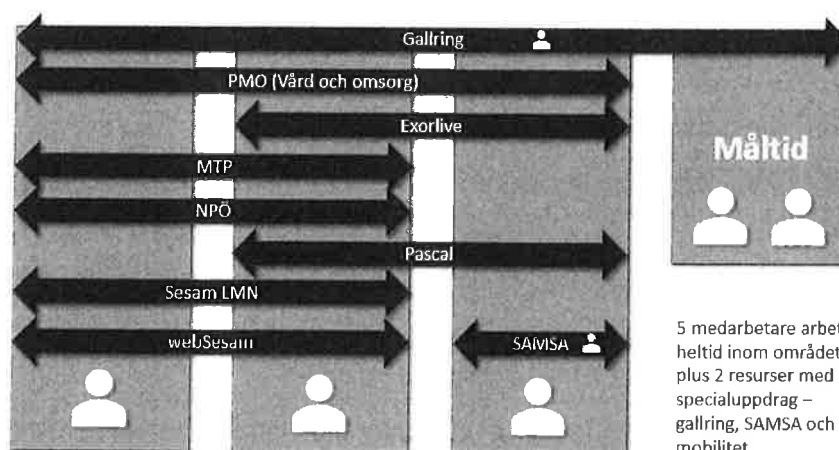
Plugo

2 medarbetare arbetar heltid inom området, plus 1 tillfällig resurs på heltid och 4 resurser med specialuppdrag

1.3.3 Hälso- och sjukvård och Måltidstjänst

Fem medarbetare arbetar inom området, förstärkta av ytterligare två resurser med specialuppdrag.

Arbetet med hälso- och sjukvården delas upp på tre medarbetare enligt illustration nedan:

HS och måltid

5 medarbetare arbetar heltid inom området, plus 2 resurser med specialuppdrag – gallring, SAMSA och mobilitet

1.3.4 E-tjänsteplattformstjänster

Dessa tjänster består av systemstöd för SPINK, systemstöd för BmSS samt LOV Hemtjänst och LOV Daglig verksamhet.

Förvaltningen av dessa tjänsten består av två delar. *Den första delen handlar om löpande förvaltning så som support och ändring av hjälptexter. Detta hanteras av enheten Systemutveckling IT, Socialförvaltning Nordost ha en egen överenskommelse med Intraservice.*

Den andra delen handlar om vidareutveckling kopplad till en utvecklingskostnad, i nivå med budgeterad ram för tjänsterna inom förvaltning. I denna typ av ärenden involveras enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg som en sammanhållande länk mellan verksamhet, enheten Systemutveckling IT och enhetschef.

1.3.5 E-ansökan och automatisering av försörjningsstöd

E-tjänsten för återansökan om ekonomiskt bistånd förvaltas och utvecklas av flera olika verksamhetsområden på Intraservice. Tjänsten kräver att det finns goda och upparbetade kontaktvägar mellan de olika enheterna, då komponenterna är beroende av varandra.

Systemutveckling IT ansvarar för e-tjänsteplattformen, som hanterar formuläret för e-ansökan och Mina sidor, där den enskilde via Mina socialtjänstären kan se sitt ärende och länkas vidare till ansökningsformuläret för e-ansökan. Enheten ansvarar även för tjänsten Mina meddelanden. Socialförvaltning Nordost har egen överenskommelse med Intraservice.

Enheten Integration och applikation (ICC) ansvarar för integrationen mellan e-tjänsten och Treserva samt för drift, underhåll och utveckling av RPA (Robotic Process Automation). Socialförvaltning Nordost har egen överenskommelse med Intraservice.

Enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg ansvarar för drift, underhåll och utveckling gentemot användare av Treserva. På enheten finns två RPA-CVS (systemförvaltare för RPA) och en RPA-analytiker. RPA-CVS och RPA-analytiker är ofta "spindeln-i-nätet" i allt arbete som rör e-tjänsten och dess automatiserade flöden, då konfigurationen i Treserva är avhängig övriga delar i e-tjänsten och automationsprocessen.

I dokumentet *Drift- och underhållsplan för Automationsprocessen återansökan ekonomiskt bistånd* finns ansvarsfördelningen mellan de olika komponenterna och enheterna tydligt beskrivet.

1.3.5.1 Fördjupad information av enhetens hanterade supportärenden

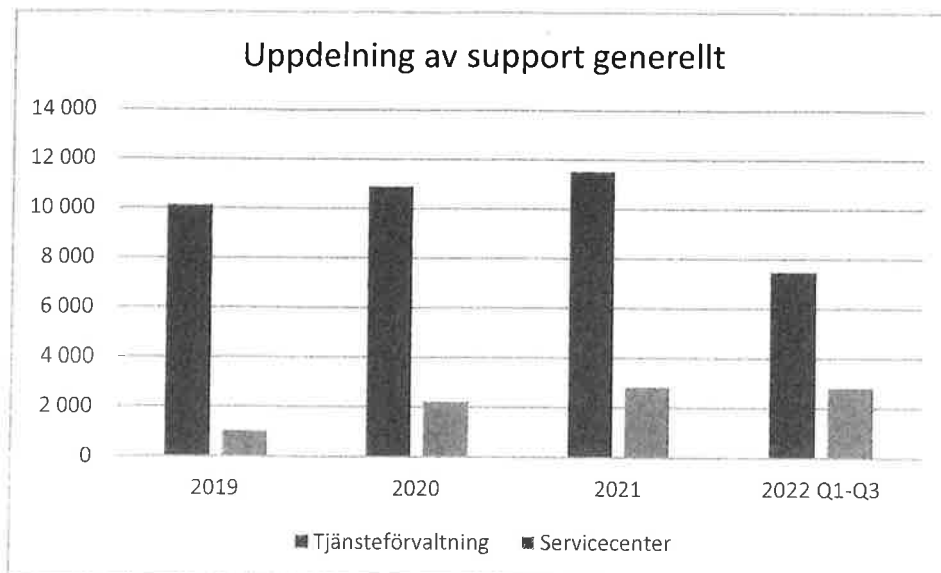
Enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg och Intraservice Servicecenter hanterar ett stort antal supportärenden varje år.

År 2021 koordinerade (mottog och skickade till respektive enhet) Servicecenter totalt 20 795 supportärenden varav 7809 avsåg de tjänster enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg supporterar. Det innebär att 38% av koordineringen avsåg dessa tjänster.

Utöver dessa ärenden har medarbetare på enheten själva skapat runt 3500 ärenden som inkommit utanför koordinering, exempelvis via Outlook direkt till någon av medarbetarna eller i kontakt med kund.

Servicecenter har i uppdrag att hantera behörigheter inom SAMSA, NPÖ och Pascal. En övervägande majoritet av dessa ärenden avser SAMSA.

Vidare har Servicecenter i uppdrag att hänvisa kunder rätt om den som kontaktar Intraservice angående exempelvis Treserva eller Plugo inte är behörig att skicka in ärenden.



Figur 4. Denna bild visar

vilken supportgrupp som har löst supportärenden gällande enhetens samtliga system och tjänster.

Servicecenters hantering av behörigheter på uppdrag av Valfärd har de senaste åren haft följande omfattning:

År	Servicecenter (SC)	Tjänsteförvaltning totalt	SC % av totalen
2022 Q1-Q3	1179	7482	16%
2021	1007	11 515	9%
2020	808	10 889	7%
2019	150*	10 127	1%

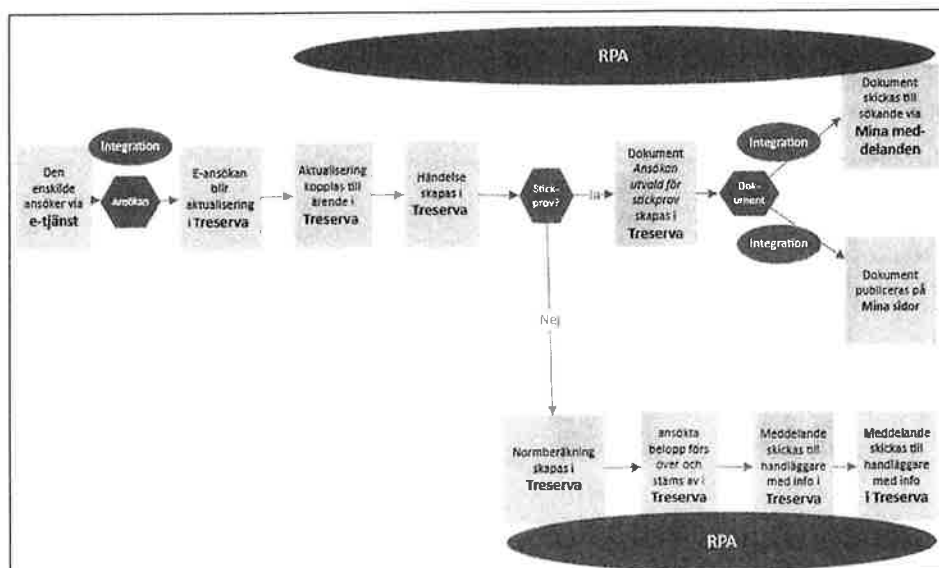
**SAMSA började hanteras av Servicecenter*

2 Processkartor

2.1 Process automatisering återansökan ekonomiskt bistånd

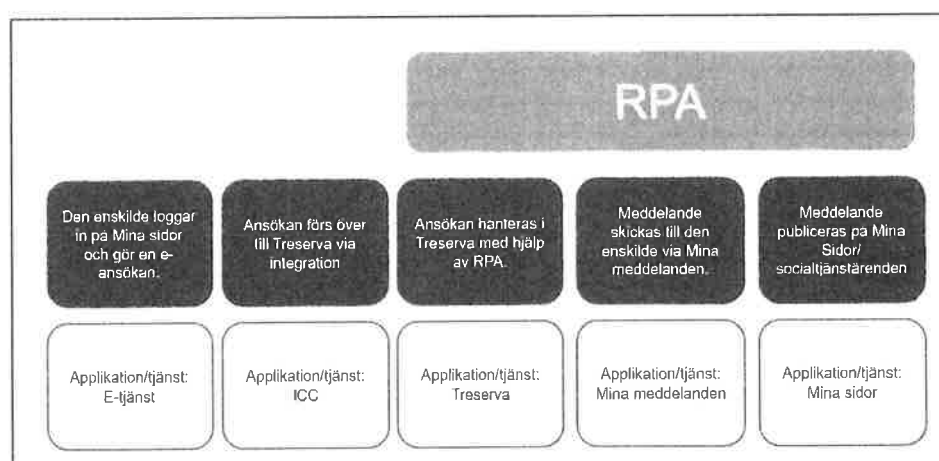
Processen för e-ansökan ingår i tjänsten Stöd för handläggning, som förvaltas av enheten för tjänsteförvaltning vård och omsorg.

Ägare för processen är avdelningscheferna för avdelning Vuxen och försörjningsstöd.



Figur 6. Bild hämtad från Drift- och underhållsplan för Automationsprocessen återansökan ekonomiskt bistånd år 2021 – 2022

De tekniska lösningarna som ingår i processen ägs och förvaltas av olika verksamhetsområden inom Intraservice.

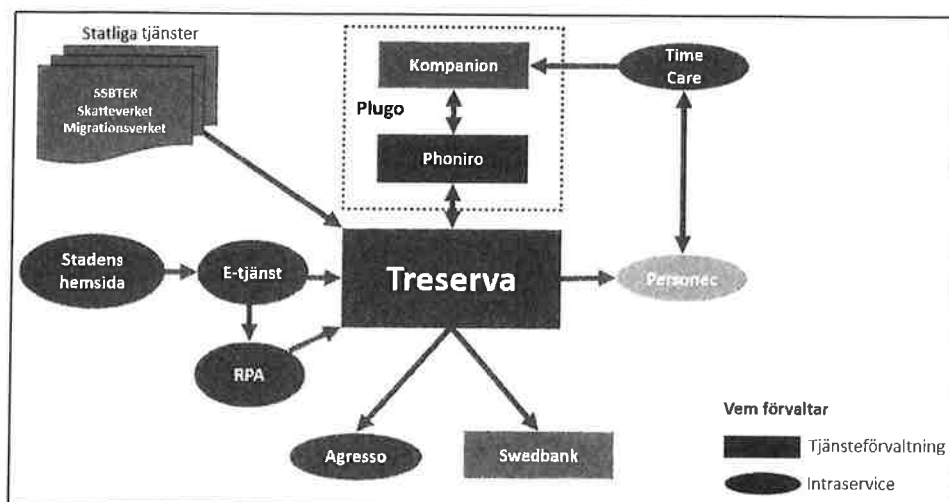


Figur 7: Flödesschema för RPA

Förvaltning av tjänsten kräver samarbete mellan de olika verksamhetsområdena inom Intraservice. För att underlätta samarbete vid support och test har en drift- och underhållsplan gemensamt tagits fram av de verksamhetsområden som ingår i drift och underhåll av processen. Det har även skapats ett drift- och underhållsteam som ska träffas en gång per kvartal. Teamet kan även sammankallas vid behov, som vid större ändringar av en komponent som påverkar flera verksamhetsområden eller vid incident. *Socialförvaltning Nordost har en särskild överenskommelse med Intracervice.*

2.2 Treserva

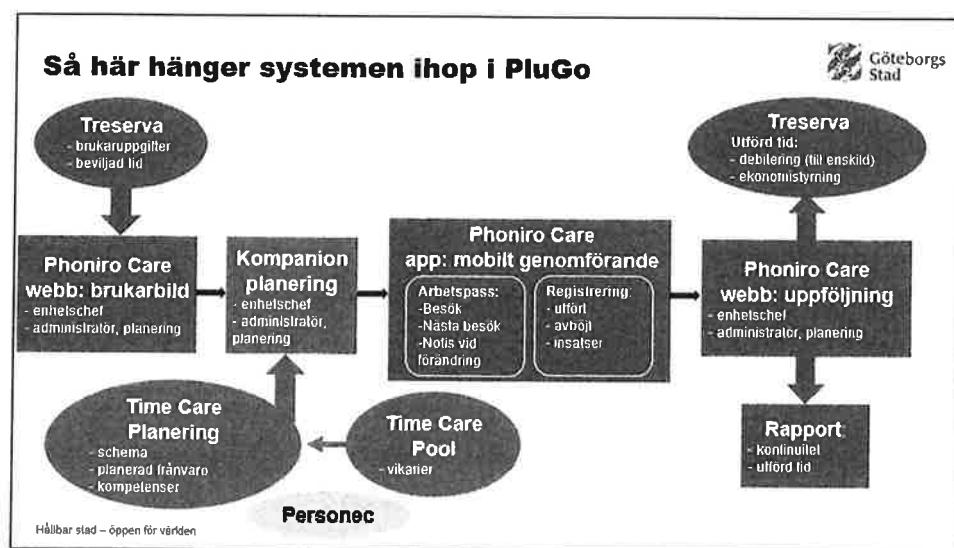
Treserva har ett flertal integrationer och beroenden till andra applikationer och tjänster. Treserva drivs av Tjänsteförvaltning.



Figur 8: Flödesschema över Treservas beroenden till andra applikationer och tjänster.

2.3 PluGo (Kompanion och Phoniro)

Plugo är en molntjänst som har ett flertal integrationer och beroenden till andra applikationer och tjänster.



Figur 9: Flödesschema över systemen som ingår i PluGo.

Utvecklingsinitiativ

Behovsprocess, från behov/idé till utvecklingsinitiativ till projekt

För att på ett systematiskt och ordnat sätt ta om hand om verksamheternas identifierade behov, behövs en arbetsprocess som steg för steg stödjer till att kvalificera behoven fram till att ett projekt kan startas. Processen är uppdelad i fyra steg:

1. Insamling behov/idéer
2. Grovsällning
3. Beredning
4. Klart för start

Processen fungerar som en tratt. I början är det brett och efterhand fördjupas de kvalificerade förslagen. Grunden för allt arbete i processen är att identifiera, säkerställa och kvalificera verksamheternas behov. Ett projekt kan vara allt ifrån en utredning, förstudie, genomförbarhet [”proof of concept”], upphandling till ett införande. Är projektet av någon typ av utredning så, när utredningen är klar, går det in i steg tre, beredning i processen igen, för vidare hantering.

1. Insamling behov/idéer

Första steget är en insamling av behov. Utifrån förvaltningarnas olika förutsättningar kan genomförandet av detta steg ske på olika sätt. Verksamheten är ansvarig för steget och de kan ta hjälp av utvecklingsteam i arbetet. Behov och idéerna kan uppkomma på många olika sätt, men det viktiga är att verkligen klarlägga behoven och nyttan samt dokumentera dem på ett enhetligt sätt. Verksamheten behöver också utse en kontaktperson som kan arbeta vidare med behovet under hela behovsprocessen.

Besluts punkt 1: Avdelningen/område beslutar om att prioritera och gå vidare med idén/behovet till nästa steg alternativt arkivera förslaget. Avstämning i operativa styr och samordningsgruppen i portföljarbetet.

2. Grovsällning

Andra steget handlar om en grovsällning. Det utförs av utvecklingsteamet i samarbete med tjänsteförvaltning integrerad digitalisering med syfte att granska förslaget och göra en objektiv bedömning samt koordinera mot liknande behov och intresse inom alla förvaltningar. Avstämning i operativa styr och samordningsgruppen. i portföljarbetet. Finns det möjlighet att samarbeta? Det är viktigt att säkerställa att vi förstått behovet rätt och klargjort vilka som är berörda av förslaget och informera.

Besluts punkt 2:

Beslut tas av utvecklingsteam inom respektive förvaltning samt eventuellt även operativa styr och samordningsgruppen beroende på vilka verksamheter som är berörda. Beslutet innebär att antingen

ta med förslaget in till gemensam väntelista "backlog" och fördjupa det med en utredning alternativt att arkivera förslaget.

Avser utvecklingen enbart den egna förvaltningen utan beroenden av tjänsteförvaltning integrerad digitalisering beslutar berörd förvaltning.

3. Beredning

I **tredje steget**, sker en fortsatt beredning. En fördjupad beskrivning görs med en rimlig ambitionsnivå, ca 40 h. Arbetet utförs av utvecklingsteamet tillsammans med tjänsteförvaltning integrerad digitalisering och representanter från verksamheten. Här kan även experter från Intraservice och andra leverantörer behöva nyttjas. Fördjupningen och konsekvensanalysen dokumenteras i en enhetlig mall.

Beslutspunkt 3 innebär beslutsunderlag inklusive analys av konsekvenser bereds till Styr och samordningsgruppen. Avser utvecklingen enbart den egna förvaltningen utan beroenden av tjänsteförvaltning integrerad digitalisering beslutar berörd förvaltning.

Efter beslut sker verkställighet inom ramen för portföljs arbetet och till gemensam prioriterad väntelista "backlog".

4. Klart för start

Fjärde steget Kvarstående förutsättningar utreds, projektorganisation klargörs, etc.

Efter beslut sker verkställighet inom ramen för portföljs arbetet.

Beslutspunkt 4: Innebär överlämnande till projektgenomförandefasen

Gemensamma utvecklingsinitiativ – från behov till projekt

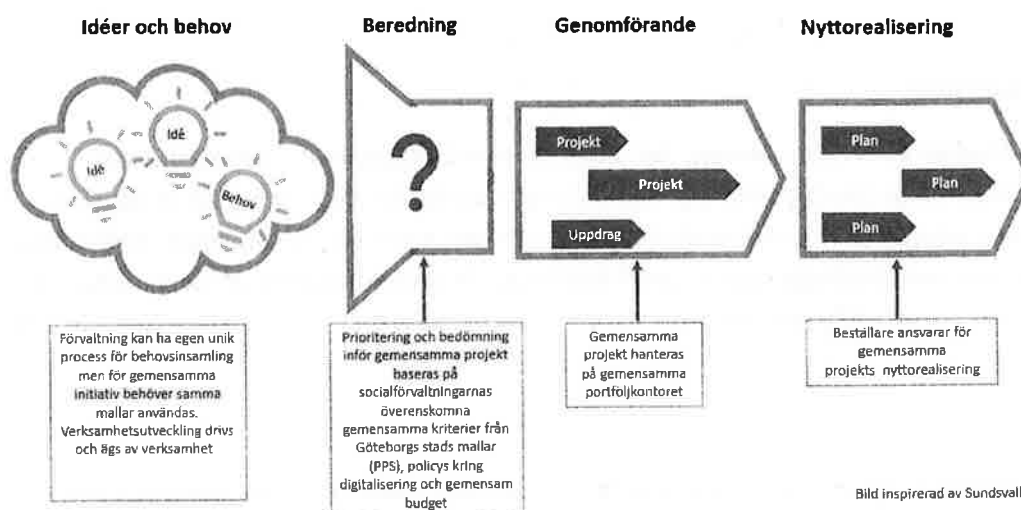
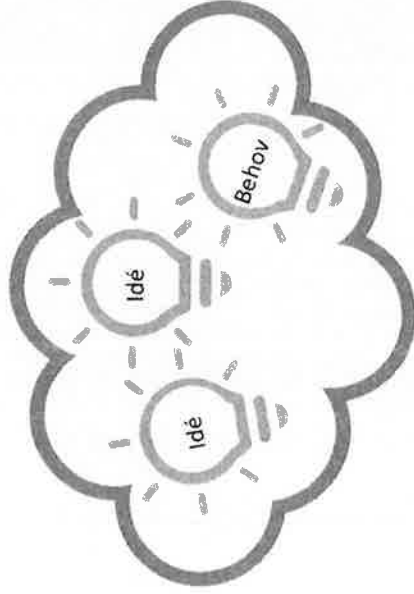


Bild inspirerad av Sundsvalls kommun

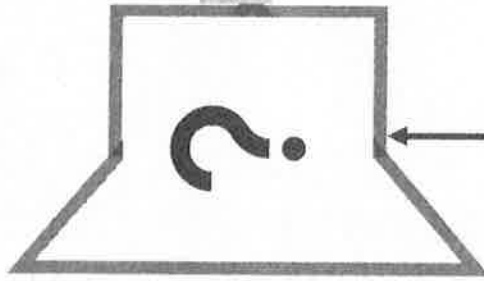
Gemensamma utvecklingsinitiativ – från behov till projekt

Idéer och behov



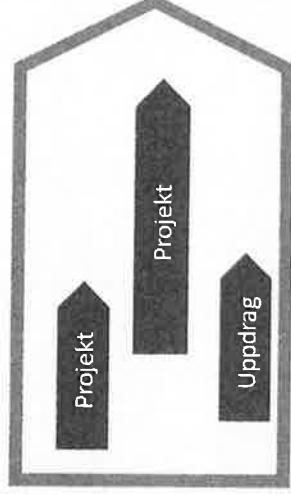
Förvaltning kan ha egen unik process för behovsinsamling men för gemensamma initiativ behöver samma mallar användas. Verksamhetsutveckling drivs och ägs av verksamhet

Beredning



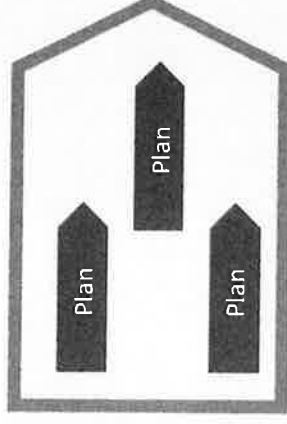
Prioritering och bedömning inför gemensamma projekt baseras på socialförvaltningarnas överenskomna gemensamma kriterier från Göteborgs stads mallar (PPS), policys kring digitalisering och gemensam budget

Genomförande



Gemensamma projekt hanteras på gemensamma portföljkontoret

Nyttorealiserings



Beställare ansvarar för gemensamma projekts nyttorealisering

