



Årlig analys 2025

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Kommentar till förvaltningskostnad befintliga bastjänster och digital infrastruktur.....	3
1.1	Betydande förändringar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur.....	6
1.2	Förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialisttjänster eller digital infrastruktur.....	12
1.3	Förslag på förändrade fördelningsnycklar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur.....	14
2	Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2025.....	15
3	Förslag på nya förändringsinsatser med start 2025.....	15
4	Möjliga scenarion för bastjänster och digital infrastruktur 2025	27
4.1	Scenario 1	27
4.2	Scenario 2	30
4.3	Scenario 3	33
5	Bilagor.....	36

1 Kommentar till förvaltningskostnad befintliga bastjänster och digital infrastruktur

Introduktion

Leveransen av tjänsterna från Intraservice utgör väsentligt och kritiskt stöd för Göteborgs Stads verksamheter och deras digitalisering för att möta behoven hos boende, besökare och näringsliv. Stadens behov och krav på digitalisering har ökat markant de senaste åren, vilket ställer höga krav på återanvändning av processer, gemensamma informationsmängder och tekniska plattformar i en säker och skalbar miljö. Här skapar Intraservices tjänster och den digitala infrastrukturen stort värde för stadens olika verksamheter.

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

Det finns flera anledningar till förändringar i tjänsternas förvaltningskostnader. Viktiga innovativa förändringsinsatser för digitalisering, exempelvis med AI och processautomatisering, är också beroende av att utveckling sker i befintliga tjänster. Denna utveckling möjliggör att den digitala infrastrukturen fungerar väl som helhet.

Förändringar är också kopplade till kundbehov, LOU-drivna upphandlingar samt stadens, nationella och europeiska styrande dokument för digitalisering. Intraservices tjänster påverkas av initiativ från bland annat Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). Intraservice arbetar kontinuerligt med att utveckla befintliga tjänster för att kunna möta internationella, nationella och regionala krav. Som exempel kan nämnas Intraservices svar på SKR:s handlingsplan: Kommungemensamt handslag för välfärdsutveckling genom digitalisering.

Intraservices tjänsteleverans styrs långsiktigt av vårt reglemente men även av andra politiska beslut som fattas varje år. Ett sådant exempel är Göteborg Stads budget 2024 som innehåller uppdrag som medför behov av förstärkning av vissa tjänster vilket påverkar förvaltningskostnaden.

Inför 2025 visar Intraservices analys att tjänsternas förvaltningskostnad ökar med 99,5 miljoner kronor, varav 48,7 miljoner kronor handlar om omfördelning från utvecklingsbudget till tjänsternas förvaltningskostnad. Denna omfördelning påverkar inte den totala kostnaden för staden. Nedan följer beskrivning av orsaker till förändringen. Dessa refereras också till i tabell under kapitel 1.1. Vid analys av tjänsternas kostnadsutveckling, i förhållande till dess påverkan på stadens verksamheter, ser vi att kommunkoncernens totala kostnadsutveckling för digital infrastruktur och gemensamma tjänster följer en förhållandevis jämn kurva över tid.

Samtliga kostnadsuppskattningar för 2025 är före eventuell indexuppräknings. Den indexuppräknings som årligen tilldelas Intraservice av staden är oftast lägre än avtalade indexuppräknings med leverantörer. Detta medför risk för ökade

leverantörskostnader utöver angiven förvaltningskostnad.

Generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad

Intraservice ser tre generella anledningar till förändringar i förvaltningskostnad. Inom parentes anges den förkortning som återfinns i kolumnen kommentar i tabell under kapitel 1.1.

- Påverkan på förvaltning på grund av nya tjänster och erbjudanden. (Ny leverans) 37,9 miljoner kronor.
- Utveckling inom befintliga tjänster, inklusive säkerhetshöjande åtgärder (Utveckling tjänst) 48,7 miljoner kronor.
- Ökade volymer enligt volymmått (Volymer) 12,9 miljoner kronor.

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

Utifrån tidigare beslutade tjänsteplaner lanseras fyra nya tjänster 2025. Dessutom har flera av Intraservices befintliga tjänster utvecklats under 2023 och 2024, vilket resulterat i nya tjänsteerbjudanden. Syftet är att möta Göteborgs Stads verksamheters behov av digitalisering och automatisering samt att minska administrativa kostnader.

Utvecklingen leder till behov av ökad förvaltningskapacitet vilket i sin tur ökar förvaltningskostnaden. För några av tjänsterna, till exempel politisk ärendehantering, ökar förvaltningskostnaderna för 2025 också på grund av att nya system och förvaltningsorganisationer behöver implementeras innan de gamla kan avvecklas.

Nya tjänster som ska lanseras 2025 är Smart stad, Digital signering för e-tjänster, Teknisk e-post, Stöd för hållbarhetsinformation samt Digital signering (Elektroniska underskrifter). Tjänster där nya tjänsteerbjudanden ska lanseras 2025 är IT Arbetsplats, Applikationsplattform, Databashotell, E-tjänsteplattform, Webshotell, Lokalt nät – LAN. Mer om vad som erbjuds beskrivs nedan under rubriken Kommentarer till betydande förändringar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur.

Utveckling inom befintliga tjänster, inklusive säkerhetshöjande åtgärder (Utveckling tjänst)

Under 2025 fortsätter vi att utveckla befintliga tjänster och tjänsteerbjudanden. Nyligen lanserade tjänster har ofta behov av mer utveckling inom tjänsten än vad mogna tjänster har.

Tidigare har en stor del av utvecklingskostnaden för befintliga tjänster hanterats i utvecklingsplan och utvecklingsbudget. Enligt stadsledningskontorets vägledning ska utveckling för att bibehålla tjänstens befintliga förmågor härnäst hanteras som utveckling inom befintlig tjänst. Intraservice har därför överfört delar av kostnader från tidigare utvecklingsplan till tjänsternas förvaltningskostnad.

En del av den planerade utvecklingen i tjänsterna handlar om att möta nationella standards och stadens egna beslut, bland annat genom utökad licenshantering och fortsatt arbetet med säker digital kommunikation mellan myndigheter.

Intraservice har prioriterat säkerhetshöjande åtgärder utifrån ett ökat behov av att höja Göteborgs Stads beredskap och proaktivitet inför säkerhetshot. Säkerhetshöjande åtgärder rör flertalet befintliga tjänster.

Det finns också utveckling inom tjänst som är nödvändig för att möjliggöra mer innovativ utveckling, såsom AI (artificiell intelligens). Exempel på detta är självservice av konton och behörigheter, nya standardiserade informationsmängder

samt vidareutveckling av containerplattform[1] och databaser.

Utveckling inom tjänst avser också förvaltningsåtgärder för att hålla tjänsteleveransen relevant såsom uppdatering av integrationsplattform, fortsatt arbete med telefonlösningen med mera.

Nedan förteckning visar de största utvecklingsinsatserna som flyttats från utvecklingsbudget till tjänsternas förvaltningskostnad enligt instruktion. Notera att vissa tjänster får minskad förvaltningskostnad på grund av att utvecklingsprojekt har avslutats under 2024. Dessa står med i tabellen för att summeringen av samtliga förändringsinsatser som har flyttats in i förvaltningskostnaden ska stämma.

Tjänst	Utvecklingsinsats	Estimerad kostnad 2025 (tkr)
Politisk ärendehantering	Politisk ärendehantering	20 000
Stadens Intranät	Stadens Intranät	2 950
Digitalt bevarande	Digitalt bevarande	1 330
Stöd i arbete med bemanning	Stöd i arbete med bemanning	2 300
Stöd i arbete med förmåner	Stöd i arbete med förmåner	-2 050
Stöd i arbetet med rehabilitering	Stöd i arbetet med rehabilitering	-150
Stöd i arbetet med rekrytering	Stöd i arbetet med rekrytering	-150
Stöd i arbetet med utbildningsportalen	Stöd i arbetet med utbildningsportalen	-500
E-tjänsteplattform	Vidareutveckling SDK	1 000
Identitet & Åtkomst	Automatisering inom identitet, åtkomst och autentisering. IAM Självservice / Mina sidor Flexibel OU-struktur	6 748
Licens som tjänst	Utökad licenshantering	2 445
Teknisk e-post	Vidareutveckling teknisk e-post	2 000
Processautomation	Införande av ny integrationsplattform	1 000
Informationshantering	Nya informations-mängder samt översyn arkitektur MMD	2162
Applikationsplattform	OpenShift, övervakning och DevOps	1610
Flera tjänster	Säkerhetshöjande åtgärder digital infrastruktur	8014

[1] Containerteknik kan beskrivas som smart, snabbt och driftsäkert sätt att bygga och hantera sina applikationer. Den är som en digital arbetsplats för programvaruutveckling och fungerar inte helt olikt hur en verklig container fungerar, det vill säga en avgränsad box som kan fyllas med innehåll.

Ökade volymer enligt volymmått (Volymer)

Ökade volymer handlar om att befintliga kunder använder och beställer mer av

våra tjänster eller att vi har anslutit nya kunder till våra tjänster. Tidigare fakturerade Intraservice kunderna utifrån antalet anställda. Numera, enligt den nya riktlinjen, faktureras kunderna till största del utifrån vad de använder. Det innebär att Intraservice tar betalt utifrån hur mycket av varje tjänst kunden har köpt till exempel antal datorer, antal konton, antal servrar.

När kunden beställer mer av en tjänst medför det inte alltid att tjänstens kostnader ökar eftersom större volym till en viss gräns (brytpunkt) då hanteras med befintliga resurser. För flera tjänster har denna utökning av kunder inte påverkat förvaltningskostnaden utan är en ren effektivisering. Som exempel kan nämnas att ett antal bolag inom framtidskoncernen under 2023 anslutit sig till tjänsten stöd i arbete med löneadministration. Under 2024 kommer ytterligare bolag att anslutas och genom att vara en del av löneadministrationstjänsten möjliggörs också anslutning till ytterligare tjänster inom Intraservice.

Men när volymen i tjänsten nått brytpunkten kan något av nedan behövas för att fortsätta leverera.

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

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

Intraservice ser ökade volymer främst inom tjänsterna Fjärrråtkomst, Lokalt Nät – LAN, IT Arbetsplats, E-tjänsteplattform samt Processautomation. Mer om vad som ökar beskrivs nedan under rubriken Kommentarer till betydande förändringar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur .

1.1 Betydande förändringar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur

Betydande förändringar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur

Benämning bastjänst/digital infrastruktur	Utfall 2022	Utfall 2023	Budget 2024	Föreslagen budget 2025	Kommentar
Politisk ärendehantering (Stöd i dokument- och ärendehantering)		0	1 146	25 518	Utveckling tjänst Ny leverans
IT Arbetsplats		121 521	132 268	141 111	Utveckling tjänst, Ny leverans
Stadens intranät (Interna digitala navet)		15 652	16 349	24 117	Utveckling tjänst, Ny leverans
Lokalt Nät – LAN		80 332	85 206	92 856	Utveckling tjänst, Volymer
Teknisk e-post		N/A	N/A	7 545	Ny leverans, Utveckling tjänst
IT Säkerhet		65 668	71 499	78 636	Utveckling tjänst
Identitet & Åtkomst		68 021	78 116	84 864	Utveckling tjänst
Databashotell		15 281	16 211	20 821	Ny leverans, Utveckling tjänst

Smart Stad		N/A	N/A	4 400	Ny leverans
Processautomation		16 552	19 485	22 860	Volymer
PU-register (Stöd för informationssäkerhet och personuppgifts-behandlingar)		3 700	2 879	5 815	Utveckling tjänst, Ny leverans
Licens som tjänst		7 553	7 131	9 576	Utveckling tjänst
Applikationsplattform		32 746	28 799	31 136	Ny leverans
Stöd i arbetet med bemanning		15 670	17 233	19 533	Utveckling tjänst
E-tjänsteplattform		3 781	3 309	5 588	Ny leverans, Volymer
Informationshantering		6 193	4 942	7 104	Utveckling tjänst
Webbhotell		1 746	2 480	4 561	Ny leverans
Fjärråtkomst		4 155	4 414	6 250	Utveckling tjänst, Volymer
Digital signering för e-tjänster		N/A	N/A	1 575	Ny leverans
Stöd i digitalt bevarande		4 532	11 647	12 977	Utveckling tjänst, Ny leverans
Bildförsörjning (och ljud)		4 477	5 273	5 891	Utveckling tjänst
Digital signering (Elektroniska underskrifter)		N/A	N/A	448	Ny leverans
Stöd i arbetet med utbildningsportalen		3 365	6 038	5 538	Utveckling tjänst, Projekt avslutas 2024
Stöd i arbetet med förmåner		9 489	13 990	11 940	Utveckling tjänst, Projekt avslutas 2024

Kommentarer till betydande förändringar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur

Politisk ärendehantering (Stöd i dokument- och ärendehantering)

Inom tjänsteområde Ledning och styrning pågår sedan flera år arbete med att införa ett nytt politiskt ärendehanteringssystem för staden, Ciceron DOÄ. Införandet gäller ett gemensamt arbetssätt och ett nytt digitalt stöd för stadens hantering av ärenden och allmänna handlingar. Målet är att vi ska arbeta mer enhetligt och effektivt, förbättra vår informationshantering, öka transparensen och skapa bättre förutsättningar för digitalisering och automatisering. Samtidigt avvecklas nuvarande tjänst LIS, där informationen värderas, gallras och delvis ska bevaras. Syftet är att modernisera och effektivisera arbetssätt kopplat till de nya IT-stöd som introduceras samt säkerställa lagefterlevnad. Införandet av det nya IT-stödet pågår i projektform till och med 2026. Den nya tjänsten är under uppbyggnad då ett antal förvaltningar och bolag gått in i systemet under 2023 och ett stort antal gör det under 2024.

I kostnaden för tjänsten ingår kostnader för införandeprojektet, vidareutveckling och förvaltning. Breddinförandet fortsätter under 2025 och 2026. Tjänsten har också ett starkt samband till bastjänsten LIS. Till dess att den tjänsten är helt avvecklad blir det en ökad kostnad i och med att man behöver förvalta LIS och politisk ärendehantering samtidigt.

IT Arbetsplats

Under 2025 planeras lansering av tjänsteerbjudande för Virtuella klient. Virtuella klienter behövs i lösningar för automatiseringar med hjälp av robotisering (RPA) och processautomation (BPMS). Virtuella klienter är inte beställningsbara utan ingår i sammansatta leveranser från Intraservice.

IT Arbetsplats har under en tid utvecklat förmågan att erbjuda en samordnad utskriftshantering. Under 2025 kommer det arbetet att slutföras genom ytterligare anslutning av stadens verksamheter till förmågan. Detta påverkar tjänstens förvaltningskostnad.

Utveckling inom tjänsten under 2025 avser främst säkerhetshöjande aktiviteter för hantering av mobila enheter och säkrare hantering av för staden centralt hanterade applikationer. IT Arbetsplats behöver implementera nya verktyg från Microsoft för att kunna hantera framtida uppgraderingar och säkerhetsuppdateringar.

Tjänsten IT arbetsplats ser ökade volymer främst avseende enheter för välfärdsområdet.

Stadens intranät (Interna digitala navet)

Hösten 2023 startade lanseringen av det interna digitala navet, den interna informations- och samarbetskanalen som ersätter dagens intranät. Det interna digitala navet är en av de största leveranserna från Intraservice till staden. Den nya tjänsten är under uppbyggnad. Då förvaltning av tjänsten nu pågår flyttas tidigare utvecklingskostnad över till förvaltningskostnad. En succesiv uppbyggnad av förvaltningsorganisation sker för att säkerställa fortsatt utveckling och förvaltning. Det kommer att ske ytterligare vidareutveckling under de kommande åren.

Lokalt Nät – LAN

Tjänsten Lokalt Nät – LAN ger nätanslutningar på våra arbetsplatser. För 2025 har analys av historisk tillväxt avseende volym inom tjänsterna gjorts. Intraservice ser ökade volymer både i trådbundet/fast nätverk och trådlöst nätverk. Volymökningen avser tillgång till lokalt nät i nya eller ändrade lokaler samt förtätning av det lokala nätets accesspunkter för bättre funktion. Intraservice ser över tjänstens servicenivåer för att möta stadens olika verksamheters behov, vilket medför förstärkning av tjänstens förvaltning. Utveckling inom tjänst avser även säkerhetshöjande åtgärder, inklusive driftssäkerhet.

Teknisk e-post

Lanseras som ny tjänst 2025 för att möta säkerhetsshot i omvärlden. Tjänsten hanterar det interna och externa mailflödet till och från epostbrevlåda i M365 och Google. Tjänsten hanterar mailflödet när ett system eller applikation behöver skicka e-post och innehåller funktioner för bland annat mailfiltrering, vit/svartlistning, undantagshantering av våra filter, teknisk domänhantering, kryptering och e-posttvätt.

Intraservice kommer föreslå volymmått för Teknisk e-post under 2024.

Det kommer fortsatt att ske utveckling inom tjänsten under 2025 och det avser utökning av säkerhetshöjande åtgärder, stöd för bättre kontroll och uppföljning av hot och information.

IT Säkerhet

IT Säkerhet är en grundläggande förmåga som innehåller funktioner som bidrar till Göteborgs Stads behov av informationssäkerhet. IT Säkerhet har tagit kostnader för förvaltningsövergripande arbete med styrning och uppföljning av informationssäkerhet. Utifrån ett behov av att stötta organisationen ytterligare avseende ledningssystem för informationssäkerhet, etablering av dataskyddsfunktion och tekniskt arkivansvar kommer funktionen att förstärkas

ytterligare under 2024 och 2025. Under 2024 planerar Intraservice för ett arbete med ompaketering av vissa tjänster inom digital infrastruktur och IT Säkerhet ingår i det arbetet.

Identitet och Åtkomst

Tjänsten erbjuder säker hantering av konton och behörigheter inom Göteborgs Stad. Utveckling av tjänsten har gjorts under ett antal år och en betydande utveckling fortsätter också 2025. Här avses automatisering av kontohantering för verksamhetssystem och effektivare supporthantering kring konton och behörigheter.

Under 2025 kommer delar av tjänsten dessutom att ändras då möjlighet till självservice lanseras. Detta effektiviserar hanteringen av stadens stora volym av konton och behörigheter. Inom utvecklingen ligger då att successivt ansluta kunder till självservice-delen av tjänsten. Tjänstens utveckling innehåller också flera säkerhetshöjande åtgärder.

Databashotell

Tjänsten erbjuder olika databaser för applikationers och systems informationshantering. Tjänsten kompletteras under 2024 och 2025 för att möta behov av utökad beredskap och support även utanför kontorstid. Vid drift och förvaltning av verksamhetssystem efterfrågas också hantering av fler typer av databaser (databasmotorer). Detta erbjuds som nya tjänsteerbjudanden till 2025.

Smart stad (City Information Platform)

Lanseras som ny tjänst 2025. Tjänsten erbjuder tekniker och tjänster kopplat till Internet of Things (IoT) och är ett viktigt verktyg för att effektivisera och automatisera verksamheter i staden.

Smart stad 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. Identifierade användningsområden berör allt från mätning av nyttjandegrader för parker och utemiljöer till avläsning av vattennivåer, fyllnadsgrad i soptunnor och energioptimering för stadens fastigheter.

Intraservice kommer föreslå volymmått för Smart stad under 2024.

Processautomation

Tjänsten erbjuder möjlighet till automatiserade flöden och processer på olika sätt och med olika tekniker. Processautomation och andra tjänster har utvecklats så att flera leveranser kan samverka för att automatisera och att ta bort manuellt arbete hos våra kunder. Det finns stor efterfrågan hos kunderna inom detta område och vi ser att volymerna inom tjänsten kommer öka relativt mycket.

PU-register (Stöd för informationssäkerhet och personuppgiftsbehandlingar)

Personuppgiftsregistret (PU-registret) stödjer ett enhetligt arbetssätt där förvaltningar och bolag ges möjlighet att uppfylla kraven på att föra register över personuppgiftsbehandlingarna enligt EU:s Dataskyddsförordning (GDPR) artikel 30. Kostnadsökningen i tjänsten beror på konkurrensutsättning av befintligt IT-stöd enligt lagen om offentlig upphandling samt behov av utökad funktionalitet. Förändringen syftar till att staden fortsatt ska ha tillgång till ett ändamålsenligt IT-stöd för personuppgiftsregister. Utvecklingen inom tjänsten kommer också utvidgas för att även hantera andra områden inom informationssäkerhet, kopplat till den nya riktlinjen för informationssäkerhet och NIS-direktivet. Under 2025 pågår implementering av det upphandlade systemstöden i staden i projektform. Detta innebär utökade behov av systemförvaltning. Upphandling pågår under 2024 och

det finns ett stort antal osäkerheter runt vilka systemstöd som blir resultaten och vilka kostnader det för med sig.

Licens som tjänst

Tjänsten ger en sammanhållen hantering av större licensavtal. Tjänsten utvecklas under 2025 för att möta stadens ökade fokus på effektiv licenshantering med mål om minskade licenskostnader för staden.

Applikationsplattform

Tjänsten erbjuder stöd för drift och förvaltning av olika verksamhetssystem. Vid drift och förvaltning av verksamhetssystem efterfrågas så kallad Containerplattform som är mer skalbar och ger möjligheter till utökad automatisering och förenklad förvaltning. Även molnbaserad drift av verksamhetssystem har efterfrågats. Båda dessa förmågor erbjuds som nya tjänsteerbjudanden 2025.

Stöd i arbetet med bemanning

Tjänsten erbjuder stöd i behovs- och resursplanering av personal och skapar förutsättningar för effektiva arbetssätt som följer gällande lagar och avtal inom området. I tjänsten sker en kostnadsökning till följd av konkurrensutsättning av befintligt IT-stöd enligt lagen om offentlig upphandling. Förändringen syftar till att säkerställa att staden fortsatt har tillgång till ett ändamålsenligt IT-stöd för schemaläggning och korttidsbemanning. Under 2025 sker slutförande av upphandling samt påbörjat införande. Införandet sträcker sig även in i 2026.

E-tjänsteplattform

Tjänsten gör det möjligt för Göteborg Stads verksamheter att digitalisera kontakterna med företag och medborgare. Tjänsten har utvecklats och gjort det möjligt att automatisera myndighetspost och kommunikation mellan myndigheter med stöd av DIGG:s lösning Säker digital kommunikation. Detta erbjuds som nytt tjänsteerbjudande till 2025.

Intraservice ser också ett ökat användande av Digital post (Mina meddelanden) till medborgare, vilket har goda effekter på stadens administration. Volymökningen medför behov av stärkt förvaltning.

Informationshantering

Tjänsten förser verksamhetssystem med central information vilket ger en automatisering och färre integrationer mellan system. Central och säker hantering av gemensam information ger grunden för att staden överhuvudtaget ska kunna digitalisera och införa nya typer av verktyg/plattformar som BI (business intelligence) och AI (artificiell intelligens).

Kvalitetssäkrade data efterfrågas i allt fler processer och tjänstens informationsmängder behöver utökas.

Webbhotell

Tjänsten erbjuder drift av webbaserade applikationer. Inom tjänsten har staden efterfrågat säker filöverföring (SFTP) vilket levereras som nytt tjänsteerbjudande 2025.

Fjärråtkomst

Tjänsten Fjärråtkomst möjliggör arbete på distans. Intraservice ser ökning i volym bland annat då staden önskar ansluta på distans också från mobiler och surfplattor.

Digital signering för e-tjänster

Lanseras som ny tjänst 2025. Tjänsten innebär att medborgare kan signera handlingar digitalt via Mina sidor på Goteborg.se. Medborgaren får en avisering och kan därefter logga in med Mobilt Bank-id och signera. Dokumenten lagras därefter i ett e-arkiv enligt gällande dokumentplan och flyttas med automatik vidare till Regionarkivet. Digital signering för e-tjänster möjliggör förenklad administration med högre flexibilitet och minskad handläggningstid i stadens kärnverksamheter och är en grundförutsättning för stadens digitalisering.

Intraservice kommer föreslå volymmått för Digital signering av e-tjänster under 2024.

Stöd i digitalt bevarande

Tjänsten är en förutsättning för att vi ska kunna mellanlagra information som ska bevaras. Tjänsten byggs ut under de kommande åren. Utveckling sker både inom tjänsten, exempelvis genom förmåga att tillgängliggöra arkiverad information samt genom komplettering av förmåga för Pre-ingest. Pre-ingest är en funktion för att omvandla information från verksamhetssystem till arkivformat. Detta är en förutsättning för bland annat överlämning till slutförvaring och det gör det enklare att söka i informationen. Utvecklingsprojektet med verktyg för Pre-ingest från 2023 och 2024 kommer sannolikt leda till ökade licenskostnader i förvaltning för 2025. Tekniska förmågor inom tjänsten byggs upp successivt och det kommer att ta tid att kunna ta emot andra tjänsters information för mellanlagring så att de andra tjänsterna kan avvecklas.

Bildförsörjning (Bild- och ljudförsörjning)

Bildförsörjningstjänsten tillhandahåller foton, filmklipp och illustrationer som publiceras i Göteborgs Stads mediabank. I tjänsten sker förändring kopplat till GDPR som en säkerhetshöjande åtgärd. Nytt regelverk för personuppgifter gällande bilder har tillkommit. Dessutom görs ytterligare anpassning kopplat till teknisk utveckling, generativ AI, samt säkerställande av grundfunktionalitet i tjänsten.

Digital signering (Elektroniska underskrifter)

Digital signering lanseras som ny tjänst 2025 och innebär ett expertstöd som vägleder stadens verksamheter i att tillämpa digital signering utifrån juridik, standarder och verksamhetsförutsättningar. Tillsammans med digital infrastruktur kommer alternativa signeringslösningar att tas fram i de fall inte befintliga finns. Bastjänsten är beslutad inför ny styrmodell och tjänstepaketering pågår.

Stöd i arbetet med utbildningsportalen

Tjänsten erbjuder stöd vid planering, genomförande och uppföljning av utbildningsinsatser genom att tillhandahålla IT-stöd, drift- och systemförvaltning, utbildning och support. IT-stödet för tjänsten kommer under 2024 att upphandlas och införandeprojektet är avslutat inför 2025. Det innebär att den totala kostnaden för tjänsten minskar.

Stöd i arbete med förmåner

Tjänsten hanterar stadens personalförmåner och skapar förutsättningar för effektiva arbetssätt som följer gällande lagar och avtal inom området samt stödjer Göteborgs stads riktlinje för personalförmåner. Under 2023 och 2024 har en upphandling gjorts för att upphandla ett nytt IT-stöd. Under 2025 förväntas förvaltningskostnaderna gå ner genom att upphandlingsprojektet avslutats. Det nya avtalet är ännu inte undertecknat och därmed är slutsumman för det nya upphandlade IT-stödet oklart. Prognos 2025 kan komma att justeras.

1.2 Förslag på förändrad kategorisering av bas, tilläggs- eller specialisttjänster eller digital infrastruktur

Förslag på ny kategori

Berörd tjänst	Kategori idag	Förslag på ny kategori	Kommentar
Stöd i kemikaliehantering	Tilläggstjänst	Bastjänst	Se fördjupad kommentar nedan.
Processtöd - grundläggande	Tilläggstjänst	Bastjänst	Se fördjupad kommentar nedan.
Riskhantering och internkontroll	Tilläggstjänst	Bastjänst	Se fördjupad kommentar nedan.
Stöd i projektverksamhet - tjänsteerbjudande Projektmodeller	Bryts ut från en tilläggstjänst	Bastjänst	Se fördjupad kommentar nedan.
Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar	(Tidigare kommungemensam tjänst, men ej befast i ÅA 2024)	Bastjänst	Tjänsten kom inte med i ÅA 2024
E-learning för chefer	Tidigare tillfälligt finansierad via kompetens-försörjningsanslag.	Bastjänst	Se fördjupad kommentar nedan.
Hantering av moms, arbetsgivaravgifter med mera	Specialisttjänst/bastjänst	Uppdrag, kommunbidragsfinansierat	Felaktigt kategoriserad i ÅA2024
Momsexpert	Specialisttjänst/bastjänst	Uppdrag, kommunbidragsfinansierat	Felaktigt kategoriserad i ÅA2024

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

Varje godkänd förändring av kategorisering medför ökad förvaltningskostnad, preciserad under respektive tjänst nedan. Förslagen till ändrad kategorisering har inte räknats med i förvaltningens totalsammanställning för förvaltningskostnader för 2025, då dessa förslag inte är beslutade.

Samtliga förslag i tabellen ovan utom två innebär att befintliga tjänster görs om till bastjänster. Några av dem var kommungemensamma tjänster i den tidigare styrmodellen: Kemikaliehantering, Processtöd, Riskhanteringen inom Stratsys och årlig medarbetarundersökning. Samtliga tjänster har bred förankring och nyttjande i staden. Ett par av dem är dessutom kopplade till styrande dokument och politiska beslut för staden. Hantering via en bastjänst skulle medföra minskad administration i staden som helhet.

Stöd i kemikaliehantering

Denna tjänst möjliggör för staden att följa upp kemikaliehantering utifrån stadens miljö- och klimatprogram där ett av målen är att ”Minska stadens kemikalieanvändning”. Utifrån detta perspektiv föreslås en omkategorisering till bastjänst då detta minskar administrationen i staden och underlättar uppföljning och efterföljande åtgärder inom miljö- och klimatområdet. I dagsläget finns 43 kunder som aktivt nyttjar tjänsten. Samtliga förvaltningar och bolag förväntas samtidigt årligen rapportera sin kemikalieanvändning kopplat till stadens miljö-

och klimatprogram.

Kostnaden 2024 beräknas till 831 000 kronor och kostnaden kan komma att öka som en konsekvens av upphandling under 2025. Vid en omkategorisering skulle kostnaden fördelas på alla förvaltningar och bolag. Idag faktureras den ut till förvaltningar och bolag som använder tjänsten.

Processtöd – grundläggande

Kopplat till stadens ambitioner att stärka automatisering och RPA, ser vi Processtöd som en möjliggörare i denna digitaliseringsstrategi. Krav på effektivisering och kvalitetshöjande åtgärder gör också att behovet av Processtöd kommer att öka. Om staden ska ge verksamheterna ett långsiktigt centralt och stabilt stöd i processutveckling föreslås att tjänsteerbjudandet "Stöd vid grundläggande processarbete" omvandlas till en bastjänst. Samtliga förvaltningar är idag kunder till tjänsten samt ett par bolag som gått in eller är på väg att ansluta sig.

Omkategorisering till en bastjänst skapar också bättre förutsättningar för att i framtiden ha ett gemensamt upphandlat processverktyg i staden så att både leverans/drift blir säkrare och att användaradministrationen förbättras. Möjligheten att ställa krav på verktygsleverantören ökar också.

Kostnaden för 2024 beräknas till 1 642 000 kronor och kostnaden förväntas inte öka 2025. Om tjänsten blir en bastjänst kommer kostnaden fördelas på alla förvaltningar och bolag. Idag fördelas kostnaden utifrån antal anställda till de förvaltningar och bolag som nyttjar tilläggstjänsten.

Riskhantering och internkontroll

Riskhantering och internkontroll är en modul i stadens bastjänst Stöd i planering och uppföljning och är nu en tilläggstjänst. I syfte att minska administration bör Riskhantering och internkontroll tillföras den befintliga bastjänsten och inte hanteras som en separat del.

Kostnaden för 2024 beräknas till 782 000 kronor och kostnaden förväntas inte öka 2025. Om förslaget på omkategorisering godtas kommer kostnaden fördelas på alla förvaltningar och bolag. Idag faktureras den ut enligt licensutnyttjande.

Stöd i projektverksamhet - tjänsteerbjudande Projektmodeller

Göteborgs stads nuvarande projektmodell Praktisk projektstyrning (PPS) har tidigare erbjudits alla i staden utan kostnad. Som ett led i att minska administrationen föreslås tjänsteerbjudandet Projektmodeller brytas ut från nuvarande tilläggstjänst och bli en bastjänst.

I den nya tjänsten har staden även handlat upp projektmodellen XLPM. För att säkerställa kvalitet i projekt och jämförbarheten inom staden föreslås Projektmodeller att bli en bastjänst. Kostnaden är sammantaget ca 1 000 000 kronor årligen och skulle då fördelas på alla förvaltningar och bolag.

Stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar

Den årliga medarbetarundersökningar har genomförts i Göteborgs Stad under många år som en del i den centrala uppföljningen av arbetsmiljö. När den nya styrmodellen trädde i kraft låg IT-stödet till tjänsten i upphandling och kategoriseringen var oklar. Det pågick också en diskussion om "löpande medarbetarundersökningar" skulle ingå i bastjänsten. Stadsledningskontoret tog beslut om kategorisering först 14 juni 2023 vilket innebar att tjänsten inte kom med som bastjänst i den årlig analysen 2024. Tjänsten lyfts in här för att säkerställa att denna kategorisering blir känd och beslutad även i sammanhanget årlig analys.

Tjänsten faktureras från 2024 som bastjänst och belastar då förvaltningar och bolag med 2 430 000 kronor totalt. En omkategorisering till bastjänst medför ingen kostnadsökning för enskilda förvaltningar eller bolag.

E-learning för chefer

Tjänsten riktar sig till stadens chefer och används idag av en stor del förvaltningar och bolag. Tjänsten är en filmbank med olika kompetensutvecklingsområden. Tjänsten är en central del i stadens kompetensutveckling och initierad från stadsledningskontoret.

Kostnaden för 2025 beräknas till 1 000 000 kronor och kan komma att sjunka ytterligare. Kostnaden skulle vid beslut fördelas på alla förvaltningar och bolag enligt principen för bastjänstfakturerings. Tidigare har den finansierats av kompetensförsörjningsanslag och för 2024 enligt kompletteringsbudget. För 2025 är finansieringen oklar.

Hantering av moms, arbetsgivaravgifter med mera

Denna tjänst kategoriserades i aktivitet 18 som en specialisttjänst och var inbakad i tjänsten Momsexpertis. Tjänsten finansieras med kommunbidrag för förvaltningar och direktfinansiering för bolag. Intrastats har beslutat att kategorisera tjänsten som uppdrag. Detta innebär inte någon förändrad kostnad för kund.

Momsexpert

Denna tjänst kategoriserades i aktivitet 18 som en specialisttjänst. I den årliga analysen för 2024 fanns den felaktigt med på ett ställe som bastjänst. Tjänsten finansieras med kommunbidrag och direktfinansiering för bolag. Intrastats har beslutat att kategorisera tjänsten som uppdrag. Detta innebär inte någon förändrad kostnad för kund.

1.3 Förslag på förändrade fördelningsnycklar i befintliga bastjänster/digital infrastruktur

Förslag på förändrad fördelningsnyckel

Bastjänst/digital infrastruktur	Nuvarande fördelningsnyckel	Förslag på ny fördelningsnyckel
Stöd i arbete med bemanning	Antal anställda	Bastjänsten delas i två olika volymmått. SMS-kostnaden debiteras i enlighet med antal skickade sms för de som använder funktionen.

Kommentarer till förändrade fördelningsnycklar

Stöd i arbete med bemanning har idag både fast och rörlig kostnad. Kostnaden för sms är rörlig och baseras på hur många sms en kund faktiskt skickar. Alla kunder använder inte funktionen. I syfte att få kunderna att minska antalet sms föreslår vi att kostnaden för sms bryts ut från tjänsten för att bara debiteras de som använder funktionen. Detta innebär möjlighet att skapa en mer rättvis kostnadsfördelning vilket blir ett incitament för att ändra arbetssätt eftersom de som använder tjänstens

sms-funktionalitet kan påverka sin egen kostnad.

2 Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2025

Vid tidpunkten för denna rapport ser vi inga betydande avvikelser i de förändringsinsatser som planeras fortsätta in i 2025.

3 Förslag på nya förändringsinsatser med start 2025

Syfte med denna del är att ge läsaren en bild av förslag på förändringsinsatser i befintliga bastjänster/digital infrastruktur och förslag på nya bastjänster/digital infrastruktur.

Förslag på nya förändringsinsatser med start 2025

Tjänst	Benämning ny förändringsinsats	Kostn ad 2025	Kostn ad 2026	Kostn ad 2027	Genomsnittlig påverkan på förvaltningskostnaden 2025–2027	Beräknad/ potentiell nettonytta
Stöd i arbetet med personal-uppföljning	Ersättningslösning för personaluppföljning	350	0	0	0	0 tkr/år
Stöd i digitalt bevarande	Utveckla bevarandeplattform	2 000	1 000	0	500	12 000
Ny tjänst	Tillgängliggöra Styrande dokument	2 000	2 000	0	10	8 520
Ny tjänst	Upphandla stöd för Hållbarhetsinformation	4 000	1 000	0	333	5 160
IT Arbetsplats	Införa kontroll av applikationer på klienter	3 200	3 200	0	0	
(flera)	Stadenövergripande säkerhetsåtgärder på grund av ökad hotbild	9 000	0	0	1 000	
Ev ny tjänst	Etablera förutsättningar för AI	10 500	10 500	0	3 667	
	Flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov	5 000	0	0	166	
Ny tjänst	Digitalt bevarande inom HR	2 000	2 000	2 000	33	0 tkr/år

Stöd i arbetet med löneadministration	Digitala anställningsavtal/ överenskommelser om timlön	750	750	0	116	15 000
Ev ny tjänst	Införa API-katalog	2 000	0	0	633	2 900
Ev ny tjänst	Förstudie –Etablera tjänst för organisations-id	500	0	0	0	
Ev ny tjänst	Nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud	2 000	2 000	0	500	
Ny tjänst	Förstudie Incidentrapportering för egendomsskador	700	1 400	0	0	0
Ny tjänst	Förstudie Beslutsmiljö	500	500	0	0	0 tkr/år
Ev ny tjänst	Etablera tjänst för applikationsförvaltning	2 400	5 300	0	2 000	650
Ev ny tjänst	Etablera tjänst för tjänstekatalog	1 600	0	0	766	6 300

Kommentarer till förslag på nya förändringsinsatser för 2025

Inledning

Intraservice genomför kontinuerlig omvärldsbevakning och arbetar utifrån trender och teknikutveckling på internationell, nationell och regional nivå. Som en del av omvärldsbevakningen samt utveckling av nya och befintliga tjänster kopplat till stadens verksamhetsbehov krävs i många fall en förstudie för att samla behov, utreda potentiella nyttor, lägga grund för informationssäkerhetsarbetet samt ta fram beslutsunderlag för fortsatt införandeprojekt. För att uppnå nyttor och effekter i staden krävs ofta att förändringsledning genomförs av mottagande verksamheter där användandet av tjänsterna säkerställs.

Det som i huvudsak påverkar utvecklingen av Intraservices tjänster är verksamheternas behov, lagkrav, omvärldsbevakning/förändringar, politiska beslut, drift- och förvaltningsorganisation, ny teknik, nationell digital infrastruktur och stadens styrande dokument.

Eftersom den tekniska utvecklingen på området för digitala tjänster går snabbt behöver Intraservice arbeta proaktivt. Det kan innebära att Intraservice behöver etablera leveransförmåga för ny teknik innan behoven har identifierats av stadens verksamheter. Exempel på detta är Mina meddelanden och Säker digital kommunikation (SDK) som levereras från DIGG (Myndigheten för digital förvaltning). En konsekvens av denna typ av proaktivitet är att effektmål och nyttoanalyser blir svårt att genomföra tillsammans med stadens verksamheter. För 2025 finns förändringsinsatser som är av proaktiv natur.

Generella risker

Här beskriver vi generella risker som finns kopplat till flertalet av de beskrivna förändringsinsatserna.

1. Att Göteborgs Stad hamnar efter i teknikutvecklingen och att verksamheternas behov av nya digitala förmågor inte kan tillgodoses i tid då underlagen för den årliga analysen behöver tas fram 1,5 – 2 år i förväg. En konsekvens av detta kan bli att man parallellt i staden etablerar liknande förmågor i egen regi vilket i sin tur ökar riskerna för en fragmenterad IT-

- miljö, ökade kostnader och minskad säkerhet.
2. Att nyttor och effekthemtagning inte realiseras. Analys av nyttor är osäker då framtagning av nyttor och effekter förväntas drivas av leverantörerna. Detta är svårt då nyttorealiseringsen oftast kräver förändringar i mottagande verksamheter för att effekter och nyttor ska uppstå. Intrastorage genomför också utveckling baserad på omvärldsbevakning, till exempel planer från SKR och DIGG, där verksamheterna ännu inte är medvetna om de möjligheter som ny teknik ger.
 3. Att förändringsinsatserna och dess påverkan på förvaltningskostnad inte får rätt finansiering. Kostnadsestimat för förändringsinsatser blir inte tillräckligt precisa då estimaten tas fram i ett tidigt skede. Estimaten kan komma att förändras allt eftersom projektet framskrider och tjänsten börjar levereras. Det finns också en stark koppling mellan utveckling och förvaltningskostnad.
 4. Att AI och liknande ny teknik snabbt kan komma att påverka arbetssätt, processer och behov av digitala tjänster på ett sätt som vi idag inte kan förutse. Detta kan i sin tur få påverkan på nya och befintliga förändringsinsatser och tjänster. Ett exempel på detta är kommande användande av AI-produkten Copilot från Microsoft.
 5. Att det inte finns tillräckligt med specialistresurser varken hos Intrastorage eller hos berörda verksamheter i staden. Detta riskerar att leda till förseningar. Inom vissa områden och tekniker finns det en brist på kompetens och specialistresurser, både inom staden och på arbetsmarknaden. Detta medför en risk för förseningar av planerade förändringsinsatser.

Beskrivning av nya förändringsinsatser

I följande avsnitt beskrivs de nya förändringsinsatser som föreslås starta under 2025.

Ersättningslösning för personaluppföljning

Den befintliga tjänsten har ett starkt beroende till den upphandling som planeras för att ersätta IT-stöd för ekonomiprocesser. Den här förändringsinsatsen syftar till att säkerställa att staden fortsatt har tillgång till ett ändamålsenligt IT-stöd för personaluppföljning även i nya IT-stöd för ekonomiprocesser.

Eventuella risker förändringsinsats: Inga

Osäkerhet netto nytta: Ej relevant.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Ej relevant: tas fram under förstudie.

Utveckla bevarandeplattform

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

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

Tjänsten syftar bland annat till att omhänderta den digitala information som enligt arkivlagen måste mellanarkiveras i väntan på vidare leverans till arkivmyndighetens "slutarkiv".

Genom att komplettera Ciceron e-Arkiv kan Göteborgs Stads förmåga att förvalta digitala arkiv öka. Ytterligare förbättringar: mer flexibel lagringsstrategi som bättre nyttjar de möjligheter stadens digitala infrastruktur erbjuder, mer behovsanpassade

bevarandesstrategier anpassade till såväl verksamheternas som olika informationsmängders specifika behov, möjliggöra parallella och förenklade arbetsflöden vilket skulle öka takten i planerade arkiveringsprojektet och säkerställa måluppfyllelse i andra kritiska utvecklings- och avvecklingsprojekt.

Eventuella risker förändringsinsats: Risk att stadens fulla behov av arkivering inte kan mötas och att kritiska utvecklings- och avvecklingsprojekt försenas med avsevärda kostnadskonsekvenser som följd. Inte minst då Ciceron e-Arkiv riskerar att överbelastas om det ensamt ska möta Göteborgs Stads fulla behov av mellanarkivering. Det leder också till merkostnader för staden om inte system under avveckling kan tas ur drift.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonyttan: God säkerhet, nettonyttan är beroende av att alla tekniska förutsättningar finns på plats för att möjliggöra en effektiv och bättre dimensionerad mellanarkivering.

Informationssäkerhet förändringsinsats: följer tjänstens informationssäkerhetsklassning.

Tillgängliggöra styrande dokument

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

Eventuella risker förändringsinsats: Många beroenden vilket ökar riskbilden. Insatsen är kopplad till pågående utveckling inom Interna digitala navet och avveckling av LIS, Digitalt bevarande och stöd för dokument- och ärendehantering. En kritisk faktor är dessutom de tekniska möjliggörarna och tillgång till rätt kompetens. En annan risk är avsaknad av förankrade gemensamma arbetssätt kring styrande och stödjande dokument. Risk att tjänsten inte blir tillräckligt användarvänlig.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonyttan: Nettonyttan har god säkerhet och utgår från ett relativt stort användande av styrande dokument i staden. Många medarbetar söker efter dem varje vecka som stöd för sitt arbete. Nyttan är beroende av att den tekniska lösningen blir funktionell och användarvänlig.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Ej relevant: tas fram under förstudie.

Upphandla stöd för Hållbarhetsinformation

Staden saknar idag en fungerande hantering av information för uppföljning av stadens miljö- och klimatarbete. Detta skapar brister i stadens målstyrning inom miljö- och klimatområdet för både förvaltningar och bolag. Det ställs också krav mot långivare på finansmarknaden för stadens finansiering där vi måste kunna presentera stadens klimatavtryck.

Kommunfullmäktige har åtagit sig att arbeta med och redovisa stadens miljöarbete och klimatavtryck i olika styrande dokument som bland annat stadens miljö- och klimatprogram. Informationsförsörjning gällande hållbarhet är en viktig förutsättning för att stadens aktivt ska kunna planera in åtgärder på området.

Utöver stadens styrande dokument finns nya lagkrav från EU som medför att flera bolag i Stadshuskoncernen från och med räkenskapsåret 2025 måste rapportera enligt EU:s nya taxonomi. På grund av lagkraven måste det även göras en aggregerad koncernrapport, både för taxonomin och hållbarhetsrapport. Detta medför att flera av bolagen i stadshuskoncernen måste rapportera data till Stadshus

som sedan sammanställs i bolagets årsredovisning.

Förändringsinsatsen syftar till att ge Göteborgs Stad ett ändamålsenligt verktyg för hållbarhetsinformation. En ny bastjänst är tänkt att starta upp direkt vid implementeringen. Mest tidskritiskt är att ta fram stöd för den lagstadgade hållbarhetsrapporteringen för Göteborgs Stads bolag.

Eventuella risker förändringsinsats: Risk för överklagande av upphandling eller avsaknad av inkomna anbud i tidiga projektfaser.

Generellt finns en risk för brist på projektresurser.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: God säkerhet. Nettonyttan har god säkerhet i dagsläget, den är dock värderad i underkant. En effektkedja visade på ytterligare nyttor kopplat till IT-stöd för uppföljning för hela staden kopplat till miljö- och klimatprogrammet. Tidsbesparingarna är därmed lågt värderade och troligen betydligt större. Dessutom finns indirekta nyttor kopplade till alla tre hållbarhetsdimensionerna då en transparent rapportering på stadennivå saknas idag och därmed hämmar eventuella åtgärder.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Ej relevant: tas fram under förstudie.

Införa kontroll av applikationer på klienter

Applikationskontroll är en säkerhetsåtgärd som innebär att begränsa och övervaka användares åtkomst och användning av applikationer på klienter. Med klienter menas exempelvis en dator. Det syftar till att säkerställa att endast godkända program och applikationer får installeras på Göteborgs Stads datorer.

Kontroll av applikationer bidrar till att minska riskerna för obehörig åtkomst och skadlig kod inom Göteborg Stads IT-miljö. Under 2024 genomförs en förstudie som tar fram beslutsunderlag inför beslut om införandeprojekt under 2025. Applikationskontroll är en åtgärd som rekommenderas av bland annat Myndigheten för skydd och beredskap (MSB) för större organisationer.

Eventuella risker förändringsinsats: Se generella risker ovan. Att införa applikationskontroll kommer att påverka verksamheter i mer eller mindre utsträckning. Detta kommer att utredas i förstudien för att hitta rätt väg framåt för införandet.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Ej relevant. Förstudie pågår 2024

Informationssäkerhet förändringsinsats: Förändringsinsatsen följer tjänstens informationssäkerhetsklassning.

Stadenövergripande säkerhetsåtgärder på grund av ökad hotbild

Av sekretessskäl specificeras inte innehållet i rapporten. Referens Linda Larsson, Göteborgs stads CISO.

Etablera förutsättningar för AI

Under 2024 bedrivs en förstudie som ska utreda vilka tjänster och förmågor Intraservice behöver etablera för att möjliggöra drift av AI-applikationer inom Göteborgs Stad. I detta ingår att utreda och beskriva kostnader för investeringar i hård- och mjukvara samt kostnader för löpande förvaltning och för eventuella genomförandeprojekt. Även nyttor och koppling mot initiativ i staden ska utredas och beskrivas. Detta initiativ syftar till att genomföra föreslagna åtgärder utifrån förstudien.

Samtidigt har Stadsledningskontoret tillsammans med Intraservice påbörjat ett uppdrag för att svara på politikernas fråga i budgeten kring hur Göteborgs Stad tar

hem effekterna som AI skapar möjligheter för. Vi har i Göteborgs Stad goda förutsättningar för att påbörja vår förändringsresa mot att bli en datadriven organisation men det behövs bland annat kompetenshöjande insatser, förändringsledning, arkitekturstyrning för informationsflöden, datalagring samt AI-experter. Intracservice har redan etablerat vissa förmågor inom Kompetenscenter för digitalisering, men dessa behöver stärkas ytterligare.

Förändringsinsatsen medför fortsatt relevanta tjänsteleveranser från Intracservice som möter de krav och utmaningar som utvecklingen inom AI-området kommer att innebära. Det kommer ge nytta i form av minskad tröskel för nyttjande av AI inom Göteborgs Stad samt ökad förmåga att nyttja AI inom Göteborgs stad.

Förändringsinsatsen har beroenden till de pågående förändringsinsatserna kring datawarehouse och Digitalisering med hjälp av automation (BPMS).

Eventuella risker förändringsinsats: Intracservice tar fram förutsättningsskapande tjänst för AI. Det finns en risk att stadens verksamheter inte maktar med de verksamhetsförändringar som AI innebär. Riktlinjer runt juridik, etik och dataskydd för användande av AI finns inte framtaget. Detta innebär att det finns en osäkerhet kring användande och implementering i verksamheterna och hur denna kan/får ske.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: ej relevant (förstudie)

Informationssäkerhet förändringsinsats: ej relevant (förstudie)

Flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov

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

Flexibilitet i finansiering ger ökade förutsättningar att utreda och föreslå framtida utveckling och anpassning av tjänsteutbud i ett tidigare skede jämfört med ordinarie process. Initiativet syftar främst till att bereda och ta fram underlag inför kommande års utvecklingsinitiativ genom förstudier och på detta sätt minska ledtider från behov till färdig lösning.

Eventuella risker förändringsinsats: Se generella risker

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: ej relevant då vi idag inte vet vilka initiativ som kommer att genomföras.

Informationssäkerhet förändringsinsats: ej relevant

Digitalt bevarande HR

I dagsläget hålls stora mängder information i stadens gemensamma HR-system där endast en del av denna tillhör pågående ärenden och är aktuell. I systemen finns även information som enligt dokumenthanteringsplaner kan arkiveras, gallras eller som aldrig varit av allmänt intresse. Intracservice avser därför att genomföra en förändringsinsats för att arkivera och gallra information i stadens gemensamma HR-system.

Initiativet kommer inledas med en inventering och informationsvärdering för att därefter fokusera på att genomföra rensning, gallring och digital arkivering. Avslutningsvis ska initiativet leda till att metoder, arbetssätt och där det är möjligt automatiserade processer för löpande gallring och arkivering är en integrerad del av Intracservice systemförvaltning inom HR-tjänster.

Eventuella risker förändringsinsats: Höga krav och brist på kompetens inom

bevarandeområdet ger risk för försenat resultat.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Osäker, initiativet är dock en förutsättning för att inte riskera puckelkostnader i samband med skifte av IT-stöd. Puckelkostnader infinner sig när vi byter IT-stöd genom framtvingade arkivlicenser vilka bara kan elimineras genom att informationen i IT-stöden gallras eller bevaras på andra platser.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Tjänsterna som hanterar information i detta initiativ är informationsklassade.

Digitala anställningsavtal

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

Volymerna för avtal och överenskommelser gällande anställning är stora. Under 2022 rekryterade Göteborgs stad 8 378 tillsvidareanställda samt 4 096 tidsbegränsade anställda. Vidare anställdes 5 700 arbetsinsatser/säsongsanställda. Genomförande kräver att en ändamålsenlig lagringsplats (e-arkiv eller motsvarande) finns på plats och utgör därmed en avgränsning i projektet.

Eventuella risker förändringsinsats: Digitalisering av anställningsavtal ställer krav på ett bevarande och gallring av digitala handlingar. Om staden inte har en ändamålsenlig lösning för digitalt bevarande då förändringen implementeras riskeras en informationsförlust och/eller att staden håller onödigt stora informationsmängder.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: God säkerhet

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under förstudie och förfinas under projekt.

Införa API-katalog

Ett API (Application Programming Interfaces) kan beskrivas som ett ordnat sätt att hämta och lämna data. En API-katalog är en samling av API:er som är tillgängliga för Göteborgs Stads verksamheter att använda i sina applikationer eller system.

Genom att införa en gemensam API-katalog kan verksamheterna dra nytta av ökad återanvändning och effektivitet inom arbete kopplat till API:er, förbättrat samarbete och ökad integration samt ökad transparens och standardisering. Detta kan bidra till att påskynda utvecklingsprocesser, minska kostnader och skapa en mer sammanhängande och samarbetsinriktad IT-miljö. En ökad användning av API ger även bättre förutsättningar för nyttjande av data som resurs samt ett minskat leverantörsberoende genom central hantering.

Eventuella risker förändringsinsats: Se generella risker.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Relativt god säkerhet.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under projektet.

Förstudie - Etablera tjänst för organisations-id

Flera av stadens förvaltningar har behov av att använda sig av andra typer av E-legitimation för medarbetare utöver privata bank-id som idag är vanliga. Genom att möta behovet underlättas elektronisk identifiering av person men även identifiering kopplat till tjänstemannaroller. Det finns fördelar med att kunna koppla mot

förvaltning, roll och befattning samt att undvika att medarbetarna signerar med sitt eget personliga bank-id. Förstudien avser att utreda stadens behov, frågans angelägenhet och att beskriva potentiella lösningar samt nyttor.

Eventuella risker förändringsinsats: ej relevant (förstudie)

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: ej relevant (förstudie)

Informationssäkerhet förändringsinsats: ej relevant (förstudie)

Nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud

Mina ärenden och Mina ombud är byggblock i Sveriges digitala infrastruktur, som också kallas Ena. Mina ärenden avser i första hand ta fram en standard för det som benämns kundhändelser. En standardisering av kundhändelser skapar förutsättningar för att förenkla för kunden och ge kortfattad och överskådlig ärendeåterkoppling från en eller flera offentliga aktörer. Detta möjliggör för offentliga och privata aktörer att utveckla och bygga lösningar som bättre tillgodoser kundernas behov.

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

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

Eventuella risker förändringsinsats: Intraservice är beroende av DIGG:s plan för införande. Om denna ändras påverkas även Intraservices införande. Att kunna nyttja dessa tjänster kan kräva förändringar i verksamhetsspecifika system. Detta finns inte med i Intraservices plan.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: ej relevant, se Nationell färdplan för det digitala decenniet från DIGG.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under projektet.

Förstudie Beslutsmiljö

Beslutsstöd kan ge staden möjligheter att använda data som en strategisk resurs bland annat för att nyttja data för att fatta beslut, styra utveckling samt förbättring av verksamheter. Det innebär även att förutsättningar skapas för att nyttja teknik som artificiell intelligens och automatisering. En förstudie planeras för 2025, den var planerad redan för 2023 men har flyttats fram av resursskäl samt prioritering i strategisk samordningsgrupp.

Syftet med förstudien är att ta fram en rekommendation till fortsatt arbete. Tekniska möjliggörare är till viss del på plats inom Digital infrastruktur men fortfarande saknas inriktningar i staden när det gäller data som strategisk resurs generellt sett.

Effektmål/nyttor:

- Kunna sammanställa information från flera datasystem och informationskällor med automatik så ofta som krävs.
- Kunna strukturera information på ett sätt som underlättar analys, slutsatser och beslut.
- Kunna samla styrinformation på ett ställe.
- Kunna visualisera information på ett lättförståeligt sätt.

Eventuella risker förändringsinsats: Risk finns för brist på specialistresurser som krävs för området. Spretig behovsbild, olika behov lyfts från stadens olika verksamheter. Risk för otillräcklig datakvalitet och/eller relevanta nyckeltal som försvårar analys.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Nyttan med beslutstöd är i nuläget osäker. Effektkedja är framtagen medan nyttoanalys genomförs under förstudien.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under förstudie och förfinas under projekt. Bedömningen är beroende av de data som primärt är tänkta att ligga till grund för tjänsten.

Förstudie Incidentrapporteringssystem för egendomsskador

Ett stadengemensamt incidentrapporteringssystem och ett gemensamt eller likartat arbetssätt möjliggör att få en övergripande bild av skador och incidenter för hela staden, vilken i sin tur förbättrar möjligheten att bedriva ett effektivt skadeförebyggande arbete. Ett stort antal förvaltningar och bolag saknar dock i dagsläget ett verktyg och systematiskt arbetssätt för att rapportera och lagra information om inträffade incidenter.

För att kunna arbeta förebyggande måste en samlad analys av denna typ av incidenter kunna ske. Det innebär att inträffade händelser registreras och lagras på ett sätt så att informationen sedan kan analyseras. Det finns ett behov av att kunna få fram information ur olika perspektiv, till exempel per skadetyper, områdesvis eller per förvaltning. Information och data från systemet bedöms också ge värdefull information i upprättandet av olika typer av lägesbilder.

Förslaget är att genomföra en förstudie 2025. Initiativet var planerat till 2023 men har av resursskäl skjutits fram.

Eventuella risker förändringsinsats: Vid utebliven förändringsinsats kvarstår stora kostnader för egendomsskador där överblick och statistik saknas per verksamhet och för staden som helhet. Det betyder att förebyggande åtgärder inte kan sättas in för att minska eller hindra skadevolymerna och tillbud.

Krav på styrd och robust behörighetshantering är kritisk utifrån informationssäkerhetsperspektivet.

Vid genomförande av utvecklingsinitiativet uppstår ingen risk.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Nettonytta är ej relevant/saknas då nyttoanalys kommer att genomföras under förstudien. Göteborgs Stad har höga kostnader kopplat till egendomsskador. Utan tillförlitligt underlag för analys och förslag på åtgärder kan inte dessa skadekostnader minskas på ett effektivt sätt. Skador på egendom i Göteborgs Stad kostade totalt 353 mkr under 2020. Av dessa skador var 190 mkr skador under självrisk, dvs skador som direkt betalas av förvaltningar och bolag. Eftersom det i staden saknas ett gemensamt system för att registrera och analysera denna typ av händelser saknas till exempel information om hur många skador som inträffar och vilken orsak som ligger bakom skadorna. Det innebär således också att det är svårt att bedöma hur kostnadseffektiva vidtagna åtgärder är.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under förstudie och förfinas under projekt. Ett tidigt estimat är att det handlar om Klass 3 enligt ny klassningsmodell.

Etablera tjänst för applikationsförvaltning

Applikationsförvaltning innebär att säkerställa att system är tillgängliga, uppdaterade och supporterade. Förändringsinsatsen syftar till etablering av en tjänst

för teknisk applikationsförvaltning av gemensamma och verksamhetsspecifika system. Nuvarande tjänst Applikationsplattform fokuserar i huvudsak på drift av system. Den nya tjänsten kommer innebära att Intraservice har ett större åtagande i att hantera specifikt system. Under 2024 bedrivs en förstudie för att utreda behov i staden samt ta fram lösningsförslag och en tydligare beräkning av potentiella nyttor.

Nyttan är frigjord arbetstid för kärnverksamhet samt en systemförvaltning som ger en mer komplett leverans till kund.

Eventuella risker förändringsinsats: Otydlig för ansvarsfördelning mellan Intraservice och kund, där kunder förväntar sig mer verksamhetsnära stöd. Intraservice leveransförmåga kan komma att vara otillräcklig då det finns ett uppdämt behov av denna tjänst i staden och Intraservice etablerar tjänsten successivt.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: ej relevant (förstudie)

Informationssäkerhet förändringsinsats: ej relevant (förstudie)

Etablera tjänst för Tjänstekatalog

Tjänstekatalogen innebär ett digitalt sätt att samlat beskriva och tillgängliggöra de tjänster som används i stadens förvaltningar och bolag. I dagsläget finns en tjänstekatalog som främst nyttjas av de tre leverantörerna Intraservice, Inköp och upphandling och Demokrati och medborgarservice.

Förändringsinsatsen syftar till att återanvända och utveckla nuvarande tjänstekatalog så att de verksamheter i staden som har behov av att publicera sina tjänster internt mot medarbetare kan nyttja tjänsten. På detta sätt kan verksamhetsspecifika och gemensamma tjänster för staden samlas på samma plats.

Nyttor med en gemensam tjänst för tjänstekatalog är bland annat minskade utvecklingskostnader genom återanvändning, minskade förvaltningskostnader genom central förvaltning samt möjliggör avveckling av gamla applikationer med samma syfte.

Eventuella risker förändringsinsats: Intraservice leveransförmåga kan komma att vara otillräcklig då det finns ett uppdämt behov av denna tjänst i staden och Intraservice etablerar tjänsten successivt.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Relativt god säkerhet i analys av nettonytta.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under projektet.

Pågående förändringsinsatser 2025 som kräver kommentar

Utöver i tabellen angivna nya förändringsinsatser har Intraservice ett fyra insatser som är pågående när vi kommer till 2025. Dessa är:

- Etablera tjänst för Digitalisering med hjälp av automatisering
- Etablera tjänst för Datawarehouse
- Upphandling av ett eller flera IT-stöd för som stödjer processer och arbetssätt för styrning och uppföljning av informationssäkerhet och personuppgifts-behandlingar
- Upphandling IT-stöd för ekonomiprocesser

Upphandling av IT stöd för ekonomiprocesser samt IT-stöd för informationssäkerhet och personuppgiftsbehandlingar kräver nedan förklaringar.

Upphandling IT-stöd för Ekonomiprocesser

Avtalen för de IT-stöd som stöttar stadens ekonomiprocesser är på väg att löpa ut. En förstudie pågår som kartlägger marknaden, priser och föreslår vägval/strategisk inriktning inför kommande upphandling. Om Göteborgs Stad beslutar om ett byte av ekonomisvit kommer ett införandeprojekt att påbörjas tidigast i slutet av 2025. Ett byte av ekonomisvit, helt eller delvis, innebär stor osäkerhet gällande kostnader och blir starkt kopplad till den strategiska inriktning som staden väljer utifrån förstudiens rekommendationer.

Hur ekonomisviten ska upphandlas är ännu inte beslutat, det görs efter förstudien. Vid benchmarking av marknaden visas en mycket stor osäkerhet om kommande kostnad. Kostnaderna rör sig i spannet 35 mkr – 250 mkr (mycket grovt estimat). Förändringsinsatsen med tillhörande kostnad vid införande av ny ekonomisvit i staden kan beröra samtliga bastjänster inom ekonomiområdet. Stadens nuvarande system som ingår i förstudien är Agresso/Unit4, Hypergene och Cognos.

Eventuella risker förändringsinsats: Beroende på upphandlingsstrategi så finns risk för ökade kostnader.

Osäkerhet nettonytta: Ej relevant. Tjänsterna konkurrensutsätts med utgångspunkt i LOU.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas fram under förstudie och förfinas under projekt.

Upphandling av ett eller flera systemstöd som stödjer processer och arbetssätt för styrning och uppföljning av informationssäkerhet och personuppgiftsbehandlingar

För att stödja och kvalitetssäkra arbetet med informationssäkerhet inom Intraservice och Göteborgs Stads övriga förvaltningar och bolag behövs gemensamma systemstöd som ger möjlighet att på ett säkert sätt dela information och se till att den hanteras på ett konfidentiellt och riktigt sätt. Syftet är att skapa bättre förutsättningar för att skydda stadens personuppgifter.

För att möjliggöra det ansvar som Intraservice har finns behov av utökat systemstöd som stödjer reviderade processer och arbetssätt tillhörande informationssäkerhet. Det kan bland annat röra sig om register över behandlingar av personuppgifter, register över informationstillgångar samt möjlighet att dela och lagra Göteborgs Stads gemensamma information.

Förändringsinsatsen kommer att genomföras som delprojekt inom Intraservices interna projekt Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete. Förändringsinsatsen är också en konsekvens av det samarbete som Intraservice och stadsledningskontoret har inom informationssäkerhet. Upphandling är planerad under 2024 med implementering under 2025.

Eventuella risker förändringsinsats: Det finns risk för överklagande av upphandling eller avsaknad av inkomna anbud i tidiga projektfaser. Risk för brist på projektresurser särskilt inom informationssäkerhet. Förändringsinsatsen är beroende av progress inom huvudprojektet Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete.

Säkerhet/osäkerhet kring potentiell nettonytta: Nettonytan är osäker/ej relevant. Nettonytan är satt i 0 kronor i dagsläget då nyttoanalys inte är genomförd, samtliga nyttor handlar om lagefterlevnad eller efterlevnad till stadens nya riktlinje för informationssäkerhet. En effektkedja är framtagen och belyser nyttor, behov av förändring mm.

Informationssäkerhet förändringsinsats: Informationsklassning och riskanalys tas

fram och förfinas under projekt.

4 Möjliga scenarion för bastjänster och digital infrastruktur 2025

Syfte med denna del är att presentera möjliga alternativ till förändring av bastjänster och digital infrastruktur med fokus på 2025.

4.1 Scenario 1

Säkerställa lagkrav och fortsatt tjänsteleverans

Förändringsinsatser som bygger scenario 1

Förändringsinsats, ny och pågående som bygger scenariot	Benämning befintlig/ny bastjänst/digital infrastruktur	Kostnad för förändringsinsatsen
Upphandling IT-stöd för ekonomiprocesser	Stöd i ekonomiprocesser	4000
Ersättningslösning IT-stöd för personaluppföljning	Stöd i personaluppföljning	350
Utveckling bevarandeplattform	Stöd i digitalt bevarande	2850
Tillgängliggöra styrande dokument	Ny tjänst	2000
Upphandla stöd för Hållbarhetsinformation	Ny tjänst	4000
Upphandling av ett eller flera IT-stöd som stödjer processer och arbetssätt för styrning och uppföljning av informationssäkerhet och personuppgiftsbehandlingar	PU-register	2000
Införa kontroll av applikationer på klienter	IT Arbetsplats	3200
Stadenövergripande säkerhetsåtgärder p.g.a. hotbild	Flera tjänster. Namnges inte (referens Linda Larsson, CISO)	9000

Analys av scenario 1

Alla utvecklingsinitiativ i detta scenario är nödvändiga för att uppfylla minst en av nedanstående prioriteringsgrunder:

- Säkerställa IT-säkerheten
- Säkerställa grundläggande funktioner i bastjänster och digital infrastruktur
- Säkerställa avtalsefterlevnad

Utifrån ovanstående prioriteringsgrunder har Intraservice använt följande beskrivningar för att definiera scenariots ingående förändringsinsatser:

- *Omfattar kritiska krav:* Förändringsinsatser som är nödvändiga för att uppfylla lagar, säkerhetsstandarder och avtal som löper ut.
- *Direkt påverkan på stadens verksamheter:* Förändringsinsatserna påverkar organisationens kritiska tjänster eller infrastruktur med potentiellt allvarliga konsekvenser vid förseningar eller misslyckande.

Intraservice ser att investeringarna i scenariot kommer att ge goda nyttor och effekter för hela staden. Utifrån ett kundperspektiv bedöms den totala kostnadsutvecklingen vara relativt jämn utan indikationer på större kostnadstoppar avseende den gemensamma digitala infrastrukturen samt gemensamma tjänster de närmaste åren.

Kundernas behov

Scenariot möter kundbehov som är tydligt förmedlade från och förankrade med Göteborgs stads verksamheter. Det stödjer också behov som verksamheterna har för att möta lagkrav. Scenariot grundar sig på behov som är gemensamma i staden och där effekter kommer av att staden använder sig av gemensamma tjänster och gemensam digital infrastruktur.

Scenariot består av tre olika behovsområden:

- Förändringsinsatser som syftar till att kunna möta nya lagkrav och EU-direktiv
- Förändringsinsatser som syftar till att fortsätta leverera befintliga tjänster
- Förändringsinsatser som medför förbättrad informationssäkerhet och dataskydd för staden

Möjligheter och nyttor som scenariot skapar

Scenariot skapar möjlighet för stadens verksamheter att fortsätta arbeta med det tjänsteutbud från Intraservice som de använder idag, exempelvis i form av en gemensam ekonomisvit. Vidare innefattar scenariot att flera befintliga tjänster anpassas till stadens volymer (exempelvis utveckling bevarandeplattform) eller utvecklas för att passa in i stadens föränderliga flora av IT-system (exempelvis tillgängliggöra styrande dokument). Sammantaget har scenariot flera initiativ som syftar till att staden fortsatt ska ha tillgång till ändamålsenliga bastjänster.

Scenariot möjliggör även att Göteborgs stad håller god takt i informationssäkerhetsfrågor. Detta kräver tillskott av medel då skärpta regler inom område för datasäkerhet och hållbarhet ställer nya krav på leverans av verksamhetskritiska gemensamma tjänster. Vidare innefattar scenariot möjliggörare för stadens organisationer att efterleva nya EU-direktiv gällande hållbarhetsrapportering samt aktuella mål och uppdrag på hållbarhetsområdet.

Samtantaget möjliggör scenario för staden att följa lagkrav och styrande dokument såsom:

- Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023 – 2026
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
- EU-direktiv gällande hållbarhetsrapportering CSRD
- Göteborgs Stads miljö- och klimatprogram 2021–2030

Konsekvenser om inte scenariot genomförs

Att inte genomföra förändringsinsatserna i scenariot innebär således att delar av prioriteringsgrunderna samt lagefterlevnad inte kommer att kunna följas till fullo samt att leveranser av befintliga tjänster riskerar att försämrats.

Konsekvenser om detta scenario inte genomförs är att flera direktiv, lagkrav och styrande dokument inte kommer att kunna mötas inom förväntad tidshorisont. Dessutom utgår säkerhetsrelaterade insatser som prioriterats av Göteborgs Stads CISO.

Det innebär också påverkan på befintliga kritiska tjänster inom stadens verksamheter, med potentiellt allvarliga konsekvenser som följd så som avsaknad av gemensamt IT-stöd för ekonomiprocesser.

En ytterligare konsekvens är att två pågående förändringsinsatser saknar finansiering. Dessa är ”Upphandling IT-stöd för ekonomiprocesser” och ”Upphandling av ett eller flera IT-stöd som stödjer processer och arbetssätt för styrning och uppföljning av informationssäkerhet och personuppgiftsbehandlingar”.

Analys av beroenden till exempel vilka andra förändringar är scenariot beroende av (arbetssätt, styrning, annat)

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

Eventuell påverkan på befintliga tjänster (hur, omfattning, annat)

I scenariot ingår förändringsinsatser för att utveckla Intraservice bevarandeplattform. Denna förändring är därmed en förutsättning för att utveckla LIS och i sin tur Notes/Domino. En utveckling av Domino-plattformen kommer medföra minskade förvaltningskostnader på sikt.

Summering för scenario 1

År	2025	2026	2027
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur (basen)	1 088 976 tkr	Ej känt	Ej känt
Total kostnad för pågående förändringsinsatser inom scenariot	6000 tkr	0	0
Total kostnad för föreslagna förändringsinsatser/nya bastjänster/digital infrastruktur i scenariot	20 550 tkr	6200 tkr	0
Påverkan på förvaltningskostnaden för bastjänster/digital infrastruktur i tkr (plus eller minus)	1100 tkr	4430 tkr	0 tkr
Summering	1 116 626 tkr		
Beräknad/potentiell nettonytta för de kommande 6 åren, fyll i totalt belopp	25 620 tkr		

4.2 Scenario 2

Digitala investeringar och effektiviseringar

Förändringsinsatser, nya och pågående som bygger scenariot	Benämning befintlig/ny bastjänst/digital infrastruktur	Kostnad för förändringsinsatser enligt kolumn A
Etablera tjänst för digitalisering med hjälp av automatisering	Ev ny tjänst	5000
Etablera förutsättningar för AI	Ev ny tjänst	10 500
Etablera tjänst för Datawarehouse	Ev ny tjänst	2800
Flexibilitet i finansiering av IT-utvecklingsbehov	N/A	5000
Digitala anställningsavtal/överenskommelse om timlön	Stöd i arbetet med löneadministration	750
Digitalt bevarande HR	Alla befintliga tjänster inom HR	2000
Framtida eventuell tjänst -API-katalog	Ev ny tjänst	2000
Framtida eventuell tjänst - Organisations-id	Ev ny tjänst	500
Framtida eventuell tjänst -Nationell digital infrastruktur för mina ärenden och mina ombud	Ev ny tjänst	2000

Analys av scenario 2

Alla utvecklingsinitiativ i detta scenario är nödvändiga för att uppfylla minst en av nedanstående prioriteringsgrunder:

- Säkerställa att utveckling som ger storskalig effekthemtagning (som kan följas upp) för staden prioriteras
- Säkerställa att politiska beslut följs

Utifrån ovanstående prioriteringsgrunder har Intraservice använt följande beskrivningar för att definiera scenariots ingående förändringsinsatser:

- *Framtidseffektivitet och strategisk vikt:* Förändringsinsatser som förbättrar organisationens effektivitet, kostnadseffektivitet eller innovation och som är i linje med långsiktiga strategiska mål och visioner.
- *Politiska beslut:* Förändringsinsatser som möter uppdrag i Göteborgs stads budget samt andra politiska beslut, utanför Intraservice kärnuppdrag, som fattats på EU-nivå, nationell nivå och Göteborgs stad.
- *Hög potentiell nettonytta:* I detta scenario tillkommer även förändringsinsatser som möjliggör storskalig effekthemtagning och/eller har ett högt strategiskt värde.

Flera av förändringsinsatserna i detta scenario är kritiska för Göteborgs Stads fortsatta digitalisering och möjlighet att möta de utmaningar som offentlig sektor står inför framåt. Andra förändringsinsatser inom scenariot är ytterst viktiga för stadens fortsatta anpassning till nationell digital infrastruktur.

Scenariot är en investering för staden och Intraservice ser att dessa investeringar kommer att ge goda nyttor och effekter till hela staden. Utifrån ett kundperspektiv bedöms den totala kostnadsutvecklingen vara relativt jämn utan indikationer på större kostnadstoppar avseende den gemensamma digitala infrastrukturen samt gemensamma tjänster de närmaste åren.

Kundernas behov

Detta scenario innehåller initiativ där stadens verksamheter har lyft fram behov för att säkerställa funktionalitet som skapar stora effektiviseringar i verksamheten eller att det finns risker i befintliga tjänster som kan elimineras med hjälp av utvecklade förmågor. Förändringsinsatserna är förmedlade från och förankrade med verksamheterna som ser en stor nytta av denna utveckling i den fortsatta digitaliseringen.

Scenariot består av tre olika behovsområden:

- Förändringsinsatser som möjliggör automatisering, AI och flexibilitet
- Förändringsinsatser som möjliggör digitalisering inom HR-området
- Förändringsinsatser som möjliggör införande av nationella standarder för digitalisering

Möjligheter och nyttor som scenariot skapar

Många av förändringsinsatserna i scenariot är förutsättningar för stadens fortsatta digitalisering, bland annat genom att skapa grundförutsättningar för AI, stöd för automatisering med mera. Scenariot skapar även grundförutsättningar för beslutsfattande baserat på dataanalys.

Med en tydlig och gemensam hantering av den utveckling som nu sker avseende AI, datalager etcetera ökar även möjligheten för stadens verksamheter att fokusera på sin kärnverksamhet. Med den flexibilitet som scenariot skapar ges möjlighet att agera på behov som uppstår i verksamheterna baserat på en snabbt föränderlig omvärld.

Ytterligare möjligheter som skapas genom scenariot är:

- Ökad säkerhet för förvaltningarnas data (gallring och arkivering)
- Att genom automatisering frigöra tid och/eller minska kostnader, primärt inom stödfunktioner och administrativt arbete
- Möjliggör för verksamheterna att driva sin digitalisering och minska ledtider
- Anslutning till nationell digital infrastruktur

Vidare möjliggör scenariot att staden kan efterleva nya direktiv, styrande dokument och politiska beslut såsom:

- EU-direktivet AI förordningen
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT
- Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023 – 2026
- Socialnämndernas uppdrag att öka digitaliseringen och automatiseringen vid handläggning av ekonomiskt bistånd

Konsekvenser om inte scenariot genomförs

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

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

Göteborgs Stad riskerar även att inte följa med i tiden och uppfattas som omodern och ej relevant av medborgare och företag.

Exempel på ytterligare konsekvenser:

- Digitalisering och automatisering i staden försvåras.
- Göteborgs stad kan inte möta nationella riktlinjer kring bemötande av medborgare och företag.
- Verksamheterna får fortsätta leva med icke-effektiva arbetssätt vid anställningar och administrationen minskar inte i önskad takt
- Fortsatt hög riskexponering för personuppgiftsincidenter kopplat till att stadens HR-system innehåller stora mängder information.

Om inte scenariot beslutas att genomföras innebär det att två pågående förändringsinsatser saknar finansiering. Dessa är ”Etablera tjänst för digitalisering med hjälp av automatisering” och ”Etablera tjänst för Datawarehouse”.

Analys av beroenden till exempel vilka andra förändringar är scenariot beroende av (arbetssätt, styrning, annat)

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

Delar av scenariot är beroende av att byggblock i Sveriges digitala infrastruktur, Ena, tas fram och implementeras enligt plan. Det finns även ett beroende till förändringsinsatser hos Demokrati och medborgarservice kring nyttjande av Mina ärenden och Mina ombud för att tillgängliggöra dessa för medborgare och företag.

Flertalet av förändringsinsatserna skapar möjligheter för stadens verksamheters digitalisering och automatisering. Exempel på detta är förändringsinsatsen för datawarehouse som också är en viktig möjliggörare för beslutsstöd.

För att uppnå effekthemtagning krävs att verksamheterna genomför förändringsinsatser för att identifiera processer och förändra arbetssätt.

Eventuell påverkan på befintliga tjänster (hur, omfattning, annat)

Utveckling inom befintliga tjänster så som Informationshantering, Identitet och åtkomst och Applikationsplattform är en förutsättning för genomförande av flera av scenariots förändringsinsatser. Även underliggande infrastruktur och teknik behöver utvecklas för att möta utveckling av AI och fortsatt automatisering. Exempel på påverkan och beroende är till tjänsten Identitet och åtkomst som behöver kunna hantera ytterligare digitala identitetslösningar samt ökade volymer av digital identifikation.

Befintlig infrastruktur och förvaltningsorganisation för redan implementerade nationella digitala tjänster kommer att behöva utökas för att hantera fler tjänster och ökade volymer.

Summering för scenario 2

År	2025	2026	2027
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur (basen)	1 088 976 tkr	Ej känt	Ej känt
Total kostnad för pågående förändringsinsatser inom scenariot	7800 tkr	2800 tkr	2800 tkr
Total kostnad för föreslagna förändringsinsatser/nya bastjänster/digital infrastruktur i scenariot	22 750 tkr	15 250 tkr	2000 tkr
Påverkan på förvaltningskostnaden för bastjänster/digital infrastruktur i tkr (plus eller minus)	1500 tkr	6350 tkr	14 000 tkr
Summering	1 121 026 tkr		
Beräknad/potentiell nettonytta för de kommande 6 åren, fyll i totalt belopp	130 900 tkr		

4.3 Scenario 3

Ytterligare utveckling

Förändringsinsatser som bygger scenario 3

Förändringsinsatser, nya och pågående som bygger scenariot	Benämning befintlig/ny bastjänst/digital infrastruktur	Kostnad för förändringsinsatser enligt kolumn A
Förstudie beslutsmiljö	Ev. Ny bastjänst	500
Förstudie incidentrapportering	Ev. Ny bastjänst	700
Framtida eventuell tjänst - Applikationsförvaltning som tjänst	Ev. ny tjänst	2400
Framtida eventuell tjänst - Tjänstekatalog	Ev. ny tjänst	1600

Analys av scenario 3

I detta scenario föreslås insatser som förbättrar befintliga processer och system utan att vara verksamhetskritiska, samt förstudier inom områden där behov av ytterligare utredning krävs för att tydliggöra målbild.

Förändringsinsatser inom scenario 3 definieras utifrån:

- *Förbättrar och möjliggör förändringar:* Projekt som, om genomförda, förbättrar befintliga processer och system utan att vara kritiska för omedelbar framgång.

Scenariot är en investering för staden och Intraservice ser att dessa investeringar kommer att ge goda nyttor och effekter till hela staden på lång sikt. Utifrån ett kundperspektiv bedöms den totala kostnadsutvecklingen vara relativt jämn utan indikationer på större kostnadstoppar avseende den gemensamma digitala infrastrukturen samt gemensamma tjänster de närmaste åren.

Kundernas behov

Behoven kommer i många fall från några enskilda verksamheter men har potential att skapa nytta för fler. Behovsbilden av detta scenario har inte samma bredd som övriga scenarios.

Scenariot består av två olika behovsområden:

- Förstudier av potentiella framtida tjänster till staden
- Förändringsinsatser som medför ökad skalbarhet och konsolidering av gemensamma behov

Möjligheter och nyttor som scenariot skapar

Scenariot kan skapa möjligheter för tidsbesparing och fokus på kärnverksamhet för stadens verksamheter då Intraservice kan avlasta för stödfunktioner. Scenariot innebär konsolidering av gemensamma behov där Intraservice levererar tjänster i stället för att förvaltningar och bolag upphandlar själva.

Scenariot ger möjligheter till förstudier för att ytterligare skärpa mål- och behovsbilder samt potentiell nettonytta för en eventuell framtida förändringsinsats.

Konsekvenser om inte scenariot genomförs

Konsekvenser av att detta scenario innebär att förändringsinsatser som önskats av staden uteblir. Dessutom finns risk för ökade kostnader för staden som helhet när inte gemensamma behov tas om hand centralt.

Analys av beroenden till exempel vilka andra förändringar är scenariot beroende av (arbetssätt, styrning, annat)

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

Eventuell påverkan på befintliga tjänster (hur, omfattning, annat)

Befintliga tjänster och förvaltningsorganisation för redan implementerade lösningar kommer att behöva utökas både tekniskt och kompetensmässigt för att hantera fler tjänster och ökade volymer beroende på efterfrågan.

Summering för scenario 3

År	2025	2026	2027
Total förvaltningskostnad befintliga bastjänster/digital infrastruktur (basen)	1 088 976 tkr	Ej känt	Ej känt
Total kostnad för pågående förändringsinsatser inom scenariot	0	0	0
Total kostnad för föreslagna förändringsinsatser/nya bastjänster/digital infrastruktur i scenariot	5200 tkr	6700 tkr	0
Påverkan på förvaltningskostnaden för bastjänster/digital infrastruktur i tkr (plus eller minus)	0	2300 tkr	6000 tkr
Summering	1 094 176 tkr		
Beräknad/potentiell nettonytta för de kommande 6 åren, fyll i totalt belopp	6000 tkr		

5 Bilagor