

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2024-02-25

Diarienummer 0020/24

Handläggare

Carina Helgesson Björk

Telefon: 031 – 368 59 52

E-post: carina.bjork@intraservice.goteborg.se

Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2025

Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice:

1. Förvaltningens förslag till rapport för Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2025 (bilaga 1) godkänns
2. Beslutet fattas med omedelbar justering

Sammanfattning

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

Rapporten beskriver hur Intraservice ska fortsätta att leverera enligt grunduppdraget och bidra till digitalisering i staden, säkerställa robust digital infrastruktur och leverera gemensamma bastjänster samt ger förslag på förändringsinsatser som bland annat syftar till att möjliggöra ökad automatisering i Göteborgs Stads verksamheter, förbättra informationssäkerhet och dataskydd, öka skalbarhet och konsolidering av gemensamma IT-system samt att möta nya lagkrav och EU-direktiv.

Utifrån detta beskriver rapporten kostnadsramen för förvaltning och utveckling av de bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur som Intraservice föreslår att leverera till kunder inom kommunkoncernen under 2025.

Under 2024 levererar Intraservice tjänster för 1,4 miljarder kronor till Göteborgs Stads förvaltningar och bolag. Årlig analys är avgränsad till att endast omfatta bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur för kunder inom kommunkoncernen.

I rapporten bedöms förvaltningskostnaden för bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur 2025 uppgå till 1 089 miljoner kronor. Detta innebär en förändring av de samlade förvaltningskostnaderna om 99,5 miljoner kronor i förhållande till budget 2024. Av dessa är 48,7 miljoner kronor en omfördelning av kostnader från utvecklingsbudget till förvaltningskostnad, i enlighet med den nya riktlinjen. Denna omflyttning påverkar inte den totala kostnaden för staden.

Förvaltningens förslag skapar förutsättningar att genomföra de uppdrag som nämnden för Intraservice fått från kommunfullmäktige i budget 2024 samt stadens långsiktiga plan för digitalisering.

Förvaltningens bedömning är att Göteborgs Stad bör prioritera att genomföra minst scenario ett och två.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Rapporten belyser förslag till ekonomisk prioritering för att skapa förutsättningar för Göteborgs Stads verksamheter att öka digitaliseringen och på det sättet säkerställa möjlig effektivisering. Föreslagna scenarios ska ses som investeringar kopplat till Göteborgs Stads digitala utveckling och förvaltning. Scenarioanalyserna bidrar med underlag för stadens strategiska plan i syfte att beskriva potentiella stordriftsvinster, konsolideringsnytta och rationalisering genom föreslagna investeringar i relation till potentiell effekthemtagning i stadens verksamheter. Förvaltningens förändringsinsatser möjliggör nytta för staden, där realisering av nytta till största del ligger i kundernas verksamheter.

Bedömning ur ekologisk dimension

Rapporten innehåller förslag på nya förändringsinsatser som syftar till att stödja Göteborgs Stad med enhetlig uppföljning av stadens miljö- och klimatarbete och som i sin tur kan bidra till effekter på stadens arbete inom området.

Bedömning ur social dimension

Utvecklingen av gemensamma tjänster och digital infrastruktur har en positiv effekt utifrån den sociala dimensionen genom att öka tillgänglighet, inkludering, delaktighet, effektivitet och på det sättet skapa nya möjligheter för invånarna. Det är viktigt att arbetet med digitalisering genomförs med hänsyn till olika behov och förutsättningar för att säkerställa att alla invånare gynnas av utvecklingen.

Samverkan

Ärendet samverkas med de fackliga organisationerna i FSG 2024-02-28

Bilagor

1. Årlig analys av digital utveckling och förvaltning
2. Bilaga 1 till Årlig analys
3. Bilaga 2 per kund till Årlig analys

Ärendet

Förvaltningen redovisar rapporten Årlig analys för inlämning enligt stadens anvisningar.

Beskrivning av ärendet

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

Under 2024 levererar Intraservice tjänster för 1,4 miljarder kronor till Göteborgs Stads förvaltningar och bolag. Årlig analys är avgränsad till att endast omfatta bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur för kunder inom kommunkoncernen. Därmed exkluderas direktförsäljning, verksamhetsspecifika tjänster, specialisttjänster, tilläggstjänster samt försäljning till övriga tjänsteleverantörer i denna rapportering.

Rapporten Årlig analys består av följande delar

1. Kommentarer till förvaltningskostnad befintliga bastjänster och digital infrastruktur
2. Betydande avvikelser i förändringsinsatser som pågår in i år 2025
3. Förslag på nya förändringsinsatser med start 2025
4. Möjliga scenarier för bastjänster och digital infrastruktur 2025
5. Bilagor med kostnadsfördelning per tjänst och förslag till kostnad per kund

Rapporten beskriver nämnden för Intraservices bedömda kostnadsram för förvaltning och utveckling av de bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur som Intraservice föreslår att leverera till kunder inom kommunkoncernen under 2025. Förvaltningens förslag grundas i de behovsdialoger som löpande förs med kunderna i Göteborgs Stads verksamheter. Förslaget läggs fram i form av tre scenarier, vars gemensamma kostnadsbas utgörs av förvaltningskostnaden för tjänsterna. Scenarierna skiljer sig åt genom vilken utveckling som föreslås i respektive scenario.

Genom de föreslagna scenarierna fortsätter Intraservice, som bas, att leverera enligt grunduppdraget och bidrar till digitalisering i staden, säkerställer robust digital infrastruktur och levererar gemensamma bastjänster. Scenarierna innehåller också förslag på förändringsinsatser som bland annat syftar till att möjliggöra ökad automatisering i Göteborgs Stads verksamheter, förbättra informationssäkerhet och dataskydd, öka skalbarhet och konsolidering av gemensamma IT-system samt att möta nya lagkrav och EU-direktiv.

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

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

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

Betydande förändringar i förvaltningskostnaden 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.

Kostnader 2025

I rapporten bedöms förvaltningskostnaden uppgå till 1 089 miljoner kronor. Detta innebär en förändring av de samlade förvaltningskostnaderna om 99,5 miljoner kronor i förhållande till budget 2024. Av dessa beror 48,7 miljoner kronor på en omfördelning av kostnader från utvecklingsbudget till förvaltningskostnad i enlighet med den nya riktlinjen. Denna omflyttning påverkar inte den totala kostnaden för staden.

Rapportens första kapitel beskriver anledningarna till förändringen av förvaltningskostnaderna samt beskriver de tjänster som har betydande förändringar i sin förvaltningskostnad.

I tabellen nedan beskrivs förändring och omfördelning i förvaltningskostnaden för 2025.

Förvaltningskostnad 2025	Belopp mkr
Förvaltningskostnad bastjänster och tjänster inom digital infrastruktur enligt beslutad budget 2024	956,0
Licenser Utbildning och Välfärd, tidigare fakturerat som tilläggstjänst	24,0
Utveckling befintlig tjänst Gemensamma tjänster 2024 (HR)	18,4
Avgår tjänster, t ex E-tjänstekort	-9,0
<i>Förvaltningskostnad 2024, justerad</i>	<i>989,4</i>
Påverkan på förvaltning 2025 av nya tjänster och tjänsteerbjudanden	37,9
Vidareutveckling under 2025 inom tjänst och tjänsteerbjudanden, inklusive säkerhetshöjande åtgärder	48,7
Ökade volymer 2025	12,9
Summa Förvaltningskostnad 2025	1 088,8

Licenskostnader för Utbildning och Velfärd tillkommer med 24 miljoner kronor. Detta är kostnader som fakturerades som tilläggstjänster för 2023, men som ingår i bastjänsterna 2024 och framåt, samt vissa tjänster som avgår som inte ska betraktas som bastjänster och digital infrastruktur 2025. Detta påverkar inte den totala kostnaden för staden.

En omfördelning av kostnader från utvecklingsbudget till förvaltningskostnad inom bastjänster motsvarande 18,4 miljoner kronor har genomförts i enlighet med den nya riktlinjen, denna omflyttning påverkar inte den totala kostnaden för staden.

Lansering av nya tjänster efter beslutade och genomförda tjänsteutvecklingsinitiativ under 2023–2024 innebär en ökad kostnad med 37,9 miljoner kronor.

Ökat nyttjande av förvaltningens befintliga tjänster innebär en ökad kostnad med 12,9 miljoner kronor. Detta belastar de kunder där nyttjandet förväntas öka.

Rapporten innehåller även förslag på förändringsinsatser. Förvaltningen har grupperat insatserna i olika scenarios. Förändringsinsatserna utgör utvecklingskostnaden i föreslagna scenarios:

- Scenario 1 – utvecklingskostnad 27,6 miljoner kronor.
- Scenario 2 – utvecklingskostnad 32 miljoner kronor.
- Scenario 3 - utvecklingskostnad 5,2 miljoner kronor.

Kostnad per scenario 2025	Förvaltningskostnad	Utvecklingskostnad	Totalt
Scenario 1	1 088 976	27 650	1 116 626
Scenario 2	1 088 976	32 050	1 121 026
Scenario 3	1 088 976	5 200	1 094 176

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.

Underlag som redovisas i detta ärende, som underlag för budgetberedning 2025, är exklusive uppräkningsindex för 2025. Detta uppräkningsindex fastställs av kommunfullmäktige vid budgetbeslut under kvartal 4, 2024. Den indexuppräkningsindex som årligen tilldelas Intrastad av staden är oftast lägre än avtalade indexuppräkningsindex med leverantörer. Detta medför risk för ökade leverantörskostnader utöver angiven förvaltningskostnad.

Förvaltningens bedömning

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

Leveransen av tjänsterna från Intraservice utgör väsentligt och kritiskt stöd för Göteborgs Stads kärnverksamheter 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 verksamheter.

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

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

Förvaltningens förslag skapar också förutsättningar att genomföra de uppdrag som nämnden för Intraservice fått från kommunfullmäktige i budget 2024 samt stadens långsiktiga plan för digitalisering.

Intraservices bedömning att Göteborgs Stad bör prioritera att genomföra minst scenario ett och två.

Carina Helgesson Björk
Avdelningschef Kund och servicecenter

Peter Söderström
Förvaltningsdirektör