

Bilaga Uppföljning förvaltnings- och utvecklingsplaner augusti 2023

Digital infrastruktur (DI)

Övergripande status för tjänsteplan

Arbetet med tjänsteplan bedöms som helhet ha god status. Arbetet med årets tjänsteplan håller en fortsatt hög takt jämfört med tidigare år där ett mer genomarbetat beredningsarbete har varit en tydlig framgångsfaktor. Portföljen arbetar med kontinuerlig uppföljning av prognoser för respektive projekt och för helheten månadsvis för att minimera risken för avvikelser mot årets budget. Per halvårsskiftet levereras tjänsteplanen i linje med uppdaterad ekonomisk prognos. Inom portföljen har rutiner för månadsvis avvikelserapportering kommit på plats vilket har gett goda förutsättningar för bättre överblick på portföljnivå gällande status, planering, eskalering av frågor samt för nödvändig omfördelning av ekonomi och resurser. I samband med extrainsatt prognosarbete för att hantera den ökade kostnadsbilden på Intraservice sänktes prognosen för ett antal initiativ varav två har strukits helt i årets prognos. Arbeta pågår med att se över anpassningar till budget 2024 och eventuell påverkan på arbetet inom utvecklingsplan.

Uppstartade projekt

13 projekt är uppstartade och rapporterar överlag god status för tid, kostnad och kvalitet. Risker som lyfts är främst kopplade till resurser, men är i nuläget hanterbara. Inom flera av dessa projekt är gemensam dialog uppstartad kring hantering och planering av årets leveranser kopplat till resurstillgång tillsammans med resursägare för att minimera riskbilden.

Projekt under beredning

Tre projekt är under beredning och inväntar i nuläget resultat från arbetet med anpassning av budget 2024 inför uppstart. Projekten är etablera tjänst för data Warehouse, utveckling och förstärkning av integrationsverktyg samt etablering av interna e-tjänster. Etablering av dessa tjänster kommer innebära en ökad kostnad för förvaltning 2024.

Projekt som har utgått

Initiativet mina sidor företag stryks då behovet i staden ännu inte nått den omfattning som motiverar utveckling av tjänsten. Förberedande arbete tillsammans med bl.a. miljöförvaltningen bedöms kunna ske löpande inom ramen för linjearbetet under året och inom den funktionalitet som finns på plats i dagsläget. Satsningar inom IT-säkerhet stryks från prognosen då arbetet kommer ske fortsatt inom ramen för linjearbetet. Satsningarna kommer att genomföras tillsammans med representanter från respektive tjänst utifrån nödvändig insats.

Bolagskonsolideringen

Under åren 2022-2025 pågår ett systematiskt konsolideringsarbete med att införa gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget genomförs i samarbete mellan Intraservice, Stadshus AB och bolagen. Idag är tio bolag konsoliderade till gemensamma IT-tjänster, övriga bolag återstår. Trots en omfattande dialog har vi inte kommit överens om konsolideringstakten för Framtiden Byggutveckling AB. Vi har gjort ett omtag i projektet utifrån den situation som uppstått. Projektet är därför under ny uppstartsfas och har dialog med ingående bolag.

Förvaltningsplaner

Förvaltningsplaner för 2024 är framtagna i en första version. Mall för status- och avvikelserapportering är framtagen och avrapportering kommer ske var 6:e vecka under hösten för

utvärdering och vidareutveckling av arbetssätt.

Gemensamma tjänster (GT)

Verksamhetsområde kommunikation, ledning och styrning

Leveranserna inom tjänsteområde kommunikation pågår med god måluppfyllelse med vissa undantag som avvikelser inom utvecklingsprojekten samt i vissa tjänster där uppbyggnad pågår som medför att nyttor i staden blir fördröjda

Inom tjänsteområde kommunikation pågår utveckling av det interna digitala navet som är ett flerårigt projekt där lansering är planerad under hösten. Projektets lansering har fördröjts på grund av dataskyddsfrågan. Lansering i första mottagande organisation, som är Intraservice, behöver föregås av nämndbeslut gällande personuppgiftsbehandling i lösningen. Dessutom behöver roller kring informationsägande i stort redas ut i staden. Fördröjningen innebär ökade projektkostnader och intranätet behöver också vara aktivt längre. Under våren har en ny mediabank upphandlats. Avtal är klart och överflytt till den nya lösningen görs i höst. Projektet upphandla helhetslösning fortgår och är i upphandlingsfas och utrullning är planerad till början av 2024. I stadens utveckling av externa digitala kanaler medverkar Intraservice i huvudprojektet att revidera goteborg.se. Syftet är att utveckla kommunikationen och stärka förutsättningarna för göteborgarna att kunna ta del av den kommunala servicen och utöva sina demokratiska rättigheter. Huvudprojektet drivs av stadsledningskontoret samt förvaltningen Demokrati- och medborgarservice. Lansering genomfördes i mars.

Tjänsteförvaltningen inom kommunikation löper enligt plan. En mycket stor efterfrågan finns för närvarande för specialisttjänsten för de kommungemensamma tjänsterna, grafisk manual och mallar samt bildförsörjning, som levereras från visuell kommunikation.

För tjänsteutveckling inom ledning och styrning är utvecklingstakten fortsatt mycket hög. Det mest omfattande projektet är införa ny politisk ärendehantering. Ett första införande av en anpassad version har skett i de nya NOS-förvaltningarna. Tidplanen har flyttats fram vilket innebär att projektet löper på fram till 2026. Avvikelsen medför att efterfrågade nyttor med modern ärendehantering och gemensamma processer dröjer samt att det medför dubbla kostnader eftersom det gamla systemet fortsatt är i drift.

Den nya politiska ärendehanteringens är en omfattande förflyttning för staden och omfattar flera komplexa delar. En uppbyggnad av nya arbetssätt och förvaltningsorganisation pågår. Införandet har ett nära beroende till projekt och tjänst för digitalt bevarande (mellanarkiv) samt avvecklingen av tjänsten LIS. I januari avslutades projektet handla upp gemensamt projektverktyg och projektmodeller för staden och en ny tjänst är under uppbyggnad, där framförallt NOS-förvaltningarna är viktiga intressenter. Ett utvecklingsprojekt för att stärka förmågor för inläsning i mellanarkivet, så kallad pre-ingestförmåga, har startat under våren.

Inom tjänsteförvaltning ledning och styrning levereras flertalet tjänster enligt plan. Det är fortsatt stor efterfrågan på utbildning inom tjänsten processtöd. Inom specialisttjänsterna genomförs flera uppdrag för stadens verksamheter och det finns fortsatt inflöde av nya förfrågningar. Synergier finns mellan tjänsten processtöd och tjänsten för automatisering med hjälp av RPA, som är under uppbyggnad. Under våren har avvecklingsinsatser rörande tjänsten LIS intensifierats. Avvecklingsarbetet där arkivering av information i LIS är en central del kommer att pågå fram till 2028 och innebär ökade kostnader då förvaltningen av LIS-tjänsten behöver en ökad bemanning.

Regionarkivet som stadens arkivresurser är involverade i arbetet. Inom tjänsten stöd för digitalt bevarande pågår ett stort uppbyggnadsarbete. Särskilt aktiviteter direkt kopplade till systemet Ciceron e-arkiv har varit svåra att genomföra. Systemet skulle bland annat ha uppgraderats till ny version under våren, vilket inte har varit möjligt.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområdets tjänsteplan 2023 är av ringa omfattning (2 mkr). Dessa resurser kommer att användas i arbetet med förstudie kring stadens nya lösning för ekonomisystem dvs flera olika system och applikationer till en helhetslösning. Kompetenshöjande aktivitet kopplat till informationshantering och informationssäkerhet genomförs under året och samtliga medarbetare ska genomgå en grundutbildning i informationssäkerhet. Aktiviteten är tänkt att bidra till måluppfyllelse kopplat till våra tjänsteleveranser.

Verksamhetsområde HR

Tjänsteportfölj HR har utökats under första halvåret. I samband med årsskiftet 2023 överfördes befintlig tjänst chef- och medarbetarenkät till tjänsteportfölj HR. Förnyad konkurrensutsättning av IT-stödet resulterade i två tjänster stöd i arbetet med årliga medarbetarundersökningar (bastjänst) samt stöd i arbetet med löpande medarbetarundersökningar (tilläggstjänst). Våren 2023 överfördes utbildningar inom förändringsledning till tjänsteportfölj HR och placeras i tjänsten stöd i arbetet med chefsrekrytering och chefsutveckling.

Majoriteten av tjänsterna inom vidmakthållandet har levererats enligt plan. Tjänsten stöd i arbetet med rekrytering kunde inte levereras under sju dygn i månadsskiftet april till maj som en följd av att en tredjeparts leverantör utsattes för en cyberattack. Det medförde väsentlig påverkan för kunderna och i synnerhet för kunder med stora rekryteringsbehov inför sommarperioden. Händelsen kategoriserades som major incident samt en personuppgiftsincident. Förebyggande arbete pågår nu för att minimera effekterna i händelse av nya cyberattacker. För tjänsten stöd i arbetet med chefsrekrytering och chefsutveckling visar prognos för verksamhetsåret på ett potentiellt minus. Ekonomisk utredning av tjänsten för att få tjänsten i ekonomisk balans är planerad.

Syftet med verksamhetsområdets utvecklingsinitiativ är främst att konkurrensutsätta befintliga avtal för IT-stöd samt ökad digitalisering. Under året har tre projekt slutförts, ytterligare fyra projekt är pågående, ett är pausat och fyra är planerade för uppstart andra halvåret 2023. Projektet förstudie översyn it-stöd inom lön och HR, omfattande upphandlingsstrategi ver. 2.0, avslutades våren 2022 enligt tidplan och följde budget. Införande av IT-stöd för löneadministration avslutas i samband med halvårsskiftet enligt tidplan. Till följd av att viss funktionalitet inte varit anpassad för stadens förutsättningar och därmed inte implementerats kommer kostnaden för införande hamna väsentligt under budget. Utveckling av IT-stöd för löneanalys slutfördes under våren enligt tidplan och budget. Upphandling it-stöd för förmånsportal följer tidplan, men budget har reviderats till följd av utökat behov av resurser. Befintligt leverantörsavtal har förlängts för att ge upphandlingsprojektet bättre förutsättningar. I början av året påbörjades ett uppdrag avseende IT-stöd för systematisk arbetsmiljö med syfte är att förenkla det systematiska arbetsmiljöarbetet för chef genom tydliga verktyg. Till följd av begränsade resurser har uppdraget pausats. Inga avvikelser har noterats för resterande pågående projekt.

I samband med marsprognosen reviderades utvecklingsbudgeten. Orsaken var minskad funktionalitet för IT-stöd löneadministration vilket hade inverkan på införandekostnader, minskad tillgång till resurser (kompetens) för att genomföra projekt samt verksamheternas förutsättningar för projektstart, vilket resulterat i att vissa projekt förskjutits till 2024.

Inom vidmakthållande bedrivs ett mindre antal projekt och uppdrag; automatisering överföring data mellan IT-stöden TimeCare och Personec, effektivisering av behörighetshantering i IT-stödet Adato för tjänsten stöd i arbetet med rehabilitering, upphandling av pensionsadministratör, på uppdrag av stadsledningskontoret, upphandling av e-learning för chefer.