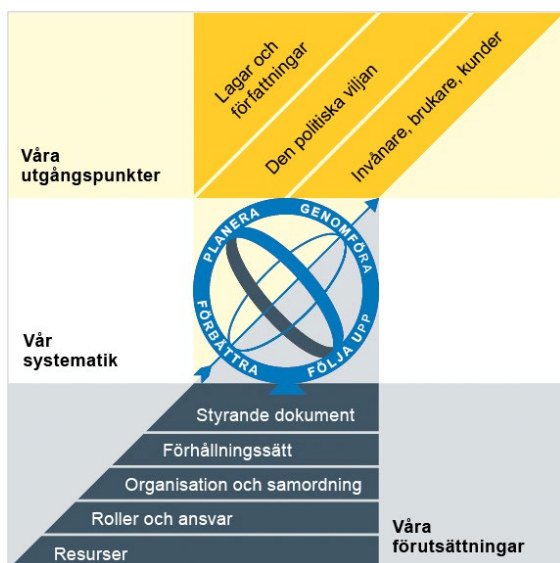




# **Göteborgs Stads tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2022 - 2024**

## Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Göteborgs Stads tjänsteplan för kommungemensamma interna tjänster 2022 - 2024			
Beslutad av: Kommunstyrelsen	Gäller för: Göteborgs Stads nämnder och styrelser	Diarienummer: 0014/21 (0110/21)	Datum och paragraf för beslutet: 2021-12-02 (Del.beslut)
Dokumentsort: Plan	Giltighetstid: År 2022	Senast reviderad: 2022-02-04	Dokumentansvarig: Direktör utv. stadens verk.
Bilagor: Bilagor			

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
Syftet med denna plan .....	4
Vem omfattas av planen .....	4
Giltighetstid .....	4
Bakgrund .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	4
Uppföljning av denna plan .....	4
<b>Tjänsteplan 2022-2024 .....</b>	<b>5</b>
<b>Tjänsteområde.....</b>	<b>5</b>

# Inledning

## Syftet med denna plan

En tjänsteplan fastställs årligen per tjänsteområde. Det är ett färdriktningsdokument som omfattar planerad utveckling, drift och förvaltning för kommande treårsperiod.

I tjänsteplanen kopplas mål, resurser och budget samman för att tydliggöra beslutsunderlaget och för att skapa underlag för dialog med berörda beslutsfattare.

Tjänsteplanen speglar den gemensamma bilden för aktörerna över vad som ska åstadkommas under budgetåret och de kommande två åren.

## Vem omfattas av planen

Denna plan gäller för främst för Göteborgs nämnd för Intraservice och anger hur de kommungemensamma interna tjänster ska förändras kommande år. Planen gäller även de förvaltningar och bolag som nyttjar eller kommer att nyttja de kommungemensamma interna tjänsterna.

## Giltighetstid

Denna plan gäller för perioden 2022 men innehåller planering också för åren 2023 - 2024

## Bakgrund

Tjänsteplaner tas fram enligt riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster som beslutades av kommunfullmäktige 2014-06-05 §25.

## Koppling till andra styrande dokument

Framtagande av tjänsteplaner sker enligt riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster och regler för kommungemensamma interna tjänster - generellt. De tjänster som ska finnas regleras av regler för kommungemensamma interna tjänster.

Förändringarna i tjänsterna ska bidra till att uppfylla mål i budget, program och planer.

Till exempel utvecklas tjänsterna för att stödja mål i:

- Kommunfullmäktiges budget

Se mer kopplingar till andra styrande dokument under rubriken Strategisk betydelse, koppling mål/uppdrag för respektive förändringsinsats inom varje tjänsteområde.

## Uppföljning av denna plan

Göteborgs nämnd för Intraservice är ansvariga för uppföljning av planen. Uppföljning av plan redovisas på en övergripande nivå i ordinarie uppföljningsrapporter. För uppföljning i detalj skapar Intraservice särskilda uppföljningsrapporter samt en årsrapport.

## Ekonomisk sammanställning

Sammanställning över den totala budgeten för tjänsteplanerna 2020-2022, inklusive justeringar jämfört med den indikativa budgeten.

Förslag till budgeten 2022 för kommungemensamma interna tjänster uppgår till 1 105,6 miljoner kronor, inkl Redovisningstjänster. Budgeten är fördelad på 984 miljoner kronor för förvaltning och på 121,6 miljoner kronor för utveckling.

Beskrivning av de ingående posterna samt förändringen sedan den indikativa budgeten sker nedan.

	Budget 2021	Budget 2022 (indikativ)	Budget 2022 (indikativ)
Förvaltning	907,1	954,0	984,0
Utveckling	145,4	151,6	121,6
<b>Totalt</b>	<b>1 052,5</b>	<b>1 105,6</b>	<b>1 105,6</b>

Tabellen visar de beräknade kostnaderna för 2022 både avseende förvaltning och utveckling per tjänsteområde. I nedan uppställning har inte de centrala gemensamma kostnaderna samt stabfunktioner fördelats. Detta kommer ske när omräkning sker till tjänst.

Verksamhetsområde	Budget 2021	Budget 2022	Förändring
Ekonomi och operativt inköp	44 991	46 168	1 177
HR	85 200	93 527	8 327
IT	458 022	523 483	65 461
Kommunikation, ledning och styrning	52 106	56 781	4 675
Förvaltning, gemensamma kostnader och stab*	76 992	77 079	87
Vård och omsorg	54 347	54 529	182
Servicecenter	57 915	58 348	433
Utbildning, kultur och fritid	45 537	42 085	-3 452
	<b>875 110</b>	<b>952 000</b>	<b>76 890</b>
Redovisningstjänster (2021)	32 000	32 000	
	<b>907 110</b>	<b>984 000</b>	
<i>*inkluderat avdelning Service och Tjänstestyrning</i>			

Redovisningstjänster hanteras ej som kommungemensam intern tjänst från 2022, och uppräknings kommer ske av arvudet i avtalen med kund för 2022.

# Innehåll

Klicka här för att ange text

<b>Ekonomi .....</b>	<b>7</b>
<b>HR.....</b>	<b>15</b>
<b>IT-tjänster .....</b>	<b>26</b>
<b>Kommunikation .....</b>	<b>67</b>
<b>Kultur och fritid samt service .....</b>	<b>79</b>
<b>Ledning och styrning .....</b>	<b>90</b>
<b>Inköp.....</b>	<b>102</b>
<b>Utbildning.....</b>	<b>120</b>
<b>Vård och omsorg.....</b>	<b>130</b>

# Tjänsteplan 2022-2024



## Ekonomi

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2020-10-28	0.1	Första utkast	Jenny
2020-11-04	0.2	Kompletteringar och justeringar	Jenny
2020-11-12	0.3	Komplettering under rubrik 2	Martin Jakobsson/Jenny
2020-11-12	0.5	Beslutad i tjänsteforum	Jenny
2020-12-08	1.0	Beslutad utan ändringar i prioriteringsforum	Jenny/Magnus
2021-03-12	2.0	Genomgång enligt beslut i beslutsforum – Inga neddragningar görs på denna tjänsteplan i dagsläget. Under hösten gör TF och PF, som vanligt, en ny bedömning av TP2022. Eventuella justeringar sker efter det.	Magnus/Jenny
2021-10-07	3.0	Inga förändringar efter dialog i TF	Jenny

## Innehåll

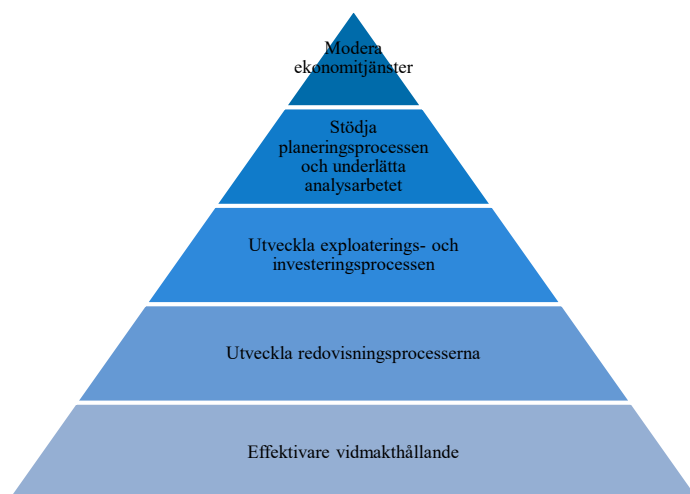
<b>Tjänsteplan 2022-2024</b> .....	<b>1</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål</b> .....	<b>2</b>
Förväntade nyttor .....	3
Kostnadsuppskattning .....	4
Påverkan på vidmakthållande .....	5
IT-stöd och arbetsmiljö .....	5
Säkerhetsnivå .....	5
<b>1 Digitalisering inom område ekonomi</b> .....	<b>6</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	6
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	7
<b>2 Förstudie: Sammanställd redovisning</b> .....	<b>7</b>
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	7
2.2 Krav, risk och konsekvenser .....	7

## Långsiktig inriktning och mål

- Tjänsteområde ekonomi ska leverera moderna ekonomitjänster som stödjer stadens chefer i att planera och analysera sin verksamhet. Tjänsterna ska mot kund och medborgare ha ett användarvänligt gränssnitt.



- Tjänsteområdet ska ständigt söka efter att effektivisera vidmakthållandet så långt som möjligt.
- Tjänsteområdet ska utveckla stadens redovisningsprocesser så att arbetet utförs effektivt och med god kvalitet.
- Tjänsteområdet ska utveckla stadens exploaterings- och investeringsprocess så att ekonomiska vägval och konsekvenser synliggörs och tas fram i god tid.
- Tjänsteområdet ska stödja planeringsprocessen och utveckla stadens utdata så att analysarbetet underlättas/effektiviseras och därmed kan fördjupas.



## Förväntade nyttor

Fördjupade nytto beskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.



Effektivare ekonomihantering som ger oss möjlighet att omfördela resurser på kort och lång sikt.



Minska det manuella arbetet och därmed riskerna att fel begås.



Enhetliga arbetssätt minskar sårbarheten, ökar likabehandlingen samt ger oss möjlighet att fullt ut dra nytta av gemensamma processer och arbetssätt.



Skapa möjlighet för verksamheterna att arbeta mer effektivt och digitalt i sina processer.

## Kostnadsuppskattning

Uppdraget kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Arbetet med att digitalisera arbetsmoment, rutiner och processer kommer med tiden få större och större påverkan på medarbetare i stadens verksamheter. Övergången till mer digitala arbetssätt kan kräva inläring av nya funktioner i befintliga IT-stöd, men det främsta syftet är att minska mängden monotona arbetsuppgifter och samtidigt säkerställa likvärdig kvalitet och behandling av kunder, leverantörer och brukare.

Att genomföra en förstudie kring eventuellt systembyte för stadens sammanställda räkenskaper (Koncernredovisning) har liten påverkan på verksamheterna i staden. Utredningen görs främst av personal på Intraservice med stöd av ett antal referenspersoner i verksamheterna.

Tjänsteområde ekonomis utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
1.Fortsatt arbete: Digitalisering inom område ekonomi	4 700	4 500	4 500	200	200	
2.Förstudie: Sammanställda räkenskaper	500					
<b>Summa</b>	<b>5 200</b>	<b>4 500</b>	<b>4 500</b>	200	200	0

## Påverkan på vidmakthållande

Digitaliseringen påverkar vidmakthållandet inom Intraservice på olika sätt. I tabellen ovan finns endast uppskattade ökade kostnader för initiativen. Kostnaden på 200 tkr på rad ett gäller förvaltningen av den RPA -lösning vi har i staden sedan 2020 (Görel) samt en bedömning att vi kan behöva komplettera med ytterligare en RPA-robot framöver. Digitaliseringen leder främst till tidsbesparingar, ökad kvalitet och förbättrad arbetsmiljö. Den del av ekonomihanteringen som utförs på Intraservice, redovisningstjänster, den interna ekonomiavdelningen samt hantering av fakturor påverkar Intraservice vidmakthållande, medan de stora volymeffekterna hämtas hem för staden som helhet.

<i>Effektivare hantering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tidsbesparingar både på enheten redovisningstjänster och deras kunder samt hos övriga kunder som arbetar utifrån de standardiserade processerna</li> </ul>
<i>Minska manuellt arbete och risk att fel begås</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• säkrare kvalitet i leveranser både från redovisningstjänster och hos kunderna</li> <li>• Tidsbesparing då antalet rättningar minskar</li> </ul>
<i>Enhetliga arbetsätt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minskad sårbarhet</li> <li>• ökad kontroll</li> <li>• ökad likabehandling</li> <li>• kvalitetssäkrad informationshantering</li> </ul>

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för Informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Digitalisering inom område ekonomi

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

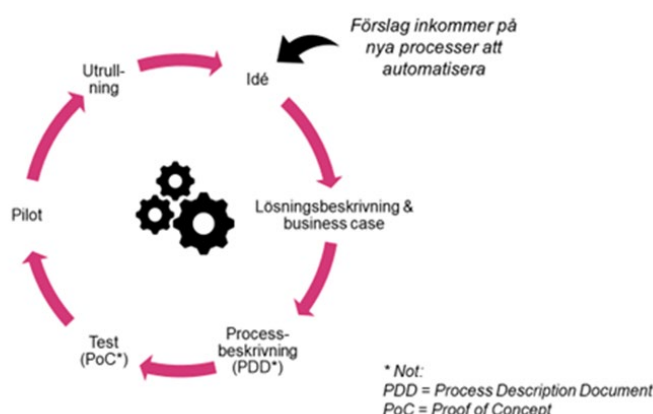
Digitalisering/automatisering inom ekonomiområdet är en möjliggörare för ny och vidareutveckling av effektiva tjänster som håller hög kvalitet. Vi bidrar till att verkställa stadens digitaliseringsuppdrag och samverkar även med andra områden för att driva arbetsätt och utveckling inom automatisering.

Initiativet syftar till att fortsätta det arbete, finansierat via tjänsteplan, som staden påbörjade 2019. En process för automatisering har tagits fram, samarbetet med övriga områden i staden och andra kommuner/regioner osv är i full gång. Vi har den första roboten på plats och flera processer föreslagna för utredning inför digitalisering.

**Initiativet för 2022 syftar till att:**

- ✓ fortsätta arbetet som påbörjats i projektform
- ✓ fortsätta att förbereda förvaltning av tekniken
- ✓ skapa förutsättningar för överlämning av automatiseringsprocessen till linjeverksamheten
- ✓ successivt lämna över det fortsatta arbetet med utveckling av digitalisering/automatisering till linjeverksamheten

### Steg i automatiseringsprocessen



## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

### Exempel på risker med att stanna upp utvecklingen inom digitalisering/automatisering för ekonomiområdet:

Önskade nyttor inte uppstår.

- möjlighet för verksamheterna att arbeta mer effektivt och digitalt i sina processer uteblir
- effektiviseringen av ekonomihantering uteblir, vilket gör att mängden administration kvarstår och vår möjlighet att omfördela resurser minskar.
- mängden manuellt arbetet kvarstår med risk att fel begås, kunder och medarbetare upplever missnöje.
- möjligheten att arbeta enhetligt i staden minskar, vilket gör att dagens läge med sårbarhet, risk att göra fel och svårigheten att nyttja våra it-stöd fullt ut kvarstår
- vi kan få svårare att attrahera och behålla arbetskraft

Staden får svårare att leva upp till effektiviseringskrav tex enheten redovisningstjänster på Intraservice kommer inte kunna effektivisera enligt plan utan digitalisering/automatisering.

Arbetet med digitalisering/automatisering sker tillsammans inom flera tjänsteområden. Därför behöver respektive område avsätta medel för att bidra med sin del. Om det inte görs har det även inverkan på andra områden (tex HR, ekonomi, vård och omsorg). Vi går miste om synergieffekter och kostnadseffektivitet. gällande avtal med leverantörer, kunskapsöverföring från konsultstöd (expertkunskap) uteblir eller minskar markant. Det ger i sin tur fortsatt konsultberoende med mer långsiktiga kostnader och beroenden även kommande år. Risken är även att området inte levererar det som förväntas till stadens övergripande digitaliseringsarbete

Genom arbetet som pågått under 2019 – 2020 har ett stort engagemang skapats bland många av medarbetarna inom området. Om utvecklingen stannar av allt för mycket riskerar vi att gå miste om det driv som nu finns bland verksamheterna.

## 2 Förstudie: Sammanställda räkenskaper

### 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Staden har ett avtal med dagens leverantör av IT-stöd för sammanställda räkenskaper som är treårigt. IT-stödet består av ett konsoliderings- och koncernrapporteringssystem för hela kommunkoncernen. Avtalet har förlängts under flera år och löper ut 31 december 2022 och kan då

förlängas med ytterligare tre år till 31 december 2025. Stadens bolag och förvaltningar rapporterar i IT-stödet till Stadshus AB samt Stadsledningskontoret.

I samband med digitaliseringen inom området och då större delen av bolagen inom koncernen kommer nyttja de kommungemensamma tjänsterna framöver (projektet beräknas vara klart 2024) behöver vi se över marknaden och utreda vilka alternativ som finns. Vi bör eftersträva att automatisera/digitalisera arbetet ytterligare. Vi bör se över behoven och tillgodose dessa i en och samma uppsättning för att kunna öka kvaliteten och minska kostnaderna.

Beroende på vad utredningen kommer fram till kan antingen en plan för upphandling och implementering behöva tas fram, alternativt en plan för andra åtgärder/fortsatt arbete och dess konsekvenser.

## **2.2 Krav, risk och konsekvenser**

Enligt lagen om kommunal bokföring och redovisning (LKBR) måste varje kommun upprätta sammanställda räkenskaper (koncernredovisning). För det IT-stöd vi har idag har vi inte någon intern expertis på inom staden. Därför blir vi beroende av leverantörens tid, vilket även gör att vi betalar konsulttaxa för samtliga insatser som krävs i systemet.

Eftersom inte alla bolag ännu är inne i det kommungemensamma ekonomisystemet kan kartläggningen av behoven och förutsättningar för implementering försvåras. Om vi inte gör detta samlat finns risken att det blir svårt att upphandla på ett effektivt sätt samt att implementeringen försvåras.

# Tjänsteplan 2022-2024



HR, ver2.0

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2020-08-26	0.1	Mall	Britt-Marie Nilsson
2020-10-02	0.2	Dialog Tjänsteforum HR	Britt-Marie Nilsson
2020-11-06	0.5	Ställningstagande av Tjänsteforum	Britt-Marie Nilsson
2020-11-18	0.5	Ställningstagande av Prioriteringsforum	Britt-Marie Nilsson
2021-01-19	1.0	TP2022-2024 till Beslutsforum	Britt-Marie Nilsson
2021-03-11	2.0	Revidering av kostnadsuppskattning	Britt-Marie Nilsson
2021-03-18	2.0	Information till Prioriteringsforum	Kristina Högström
2021-10-18	3.0	Ny version utan revidering inför leverans till Stadsledningskontoret	Karin Sverke Westerberg

## Innehåll

<b>Tjänsteplan 2022-2024</b> .....	<b>1</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål</b> .....	<b>3</b>
Förväntade nyttor .....	4
Kostnadsuppskattning .....	4
Påverkan på vidmakthållande .....	5
IT-stöd och arbetsmiljö .....	6
Säkerhetsnivå .....	6
<b>1 Digitalisering inom HR</b> .....	<b>6</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	6
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	7
<b>2 Översyn IT-stöd inom HR</b> .....	<b>8</b>
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	8
2.1.1 Fas 1 .....	8
2.1.2 Fas 2 .....	8
2.1.3 Fas 3 .....	8
2.2 Krav, risk och konsekvenser .....	9
<b>3 IT-stöd för löneanalys</b> .....	<b>10</b>
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	10
3.2 Krav, risk och konsekvenser .....	11



# Långsiktig inriktning och mål

Under 2019 antogs programmet för attraktiv arbetsgivare 2019–2023, där tre mål lyfts fram i programmet som ska stärka Göteborgs Stads förmåga att vara en attraktiv arbetsgivare.

Två av målen handlar om styrning och ledning och att ge medarbetare och chefer rätt förutsättningar och verktyg så att kompetenser, arbetsinsats och engagemang tas till vara. Det tredje målet handlar om att kontinuerligt arbeta för att verksamheten har tillgång till den kompetens som krävs för att utföra våra uppdrag med goda resultat.

Utvecklingsinitiativen i tjänsteplan 2022–2024 ska stödja målen genom att stärka vår förmåga att leda verksamheten, oss själva och andra i förändring och utveckling. Digitalisering är en av vår tids viktigaste samhällsförändrande krafter och rätt använt kommer den att bidra till att förbättra service och tjänster, nå ökad effektivitet och möta utmaningen kring kompetensförsörjning.

Utvecklingsinitiativen i denna tjänsteplan kan komma att påverkas av politiskt beslutade styr- och färdriktningsdokument men även indirekt av andra förändringsprojekt och utredningar som pågår och kan komma att påbörjas inom staden.



- *Tjänsteområde HR ska leverera tjänster som stödjer stadens verksamheter, chefer och medarbetare.*
- *Tjänsteområdet HR arbetar för effektivare arbetssätt*
- *Tjänsteområde HR arbetar för ständiga förbättringar av stadens HR-processer*
- *Tjänsteområde HR ska ständigt söka efter att effektivisera vidmakthållandet så långt som möjligt.*
- *Tjänsteområdet HR:s arbete ska genomsyras av intentionerna i programmet Attraktiv arbetsgivare.*

## Förväntade nyttor

Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.

*Övergripande nyttobeskrivning av utvecklingsinitiativ*



## Kostnadsuppskattning

Kostnader för utvecklingsinitiativen fördelas på stadens förvaltningar samt de bolag som nyttjar berörd tjänst/tjänster som kan kopplas till utvecklingsinitiativet. Fördelningsnyckel är ”antal anställda” förutom för tjänsten löneadministration som fördelas enligt ”antal lönespecifikationer”.

Fördelningen kan skilja sig åt mellan åren beroende på nytillkomna kunder, inriktning av övergripande utveckling som digitalisering och översyn av IT-stöd inom HR.

Det finns en utmaning vid kostnadsuppskattning vad avser bolagen då det inte betyder med automatik att bolagen kan nyttja de kommungemensamma interna tjänsterna. En orsak kan vara t ex helt andra typer av kollektivavtal och verksamhetsspecifika IT-stöd. Vilket i sin tur påverkar utvecklingsinitiativen.

Uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Det är ytterst svårt att beräkna kostnaden för eventuellt byte av lönesystem som är det första IT-stöd inom HR som ska konkurrensutsättas och upphandlas. Det

går inte att göra jämförelse med nyligen genomförda upphandlingar hos andra kommuner då ingen är i närheten av stadens volymer. Resultat av upphandling av lönesystem har en stor påverkan på utvecklingskostnaderna om byte av leverantör av lönesystem sker eller ej. En kostnad som påverkar alla som nyttjar den löneadministrativa tjänsten.

I mars 2021 får Intraservice i uppdrag av beslutsforum att ge förslag på neddragning av budget avseende utvecklingsinitiativen. Förslag redovisa till tjänste- och prioriteringsforum att budgeten skrivs ned för ett av tjänsteplanens utvecklingsinitiativ ”Översyn IT-stöd inom HR” enligt nedan.

### Förändrad budget för Översyn IT-stöd inom HR

I december 2020 tog styrgruppen för projekt Förstudie HR-svit beslut om en upphandlingsstrategi där upphandling kommer att ske av lönesystem under 2021. Upphandlingen är planerad att genomföras under Q3-Q4 2021 med planering att nytt avtal är tecknat i slutet av Q1 2022. Införandeprojekt kan troligen tidigast startas under Q2 2022 varvid budgeten för närvarande kan minskas från 20 000 tkr till 15 000 tkr.

Tabell 2 Förslag till Tjänsteforum 2021-04-09 och Prioriteringsforum 2021-03-18 och 2021-05-20

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Digitalisering inom HR	1 000	1 000	1 000	250	250	250
Översyn IT-stöd inom HR, scenario 2	15 000	20 000	4 000			
IT-stöd för löneanalys	300				250	250
<b>Summa exkl scenario 1</b>	<b>16 300</b>	<b>21 000</b>	<b>5 000</b>	<b>250</b>	<b>500</b>	<b>500</b>

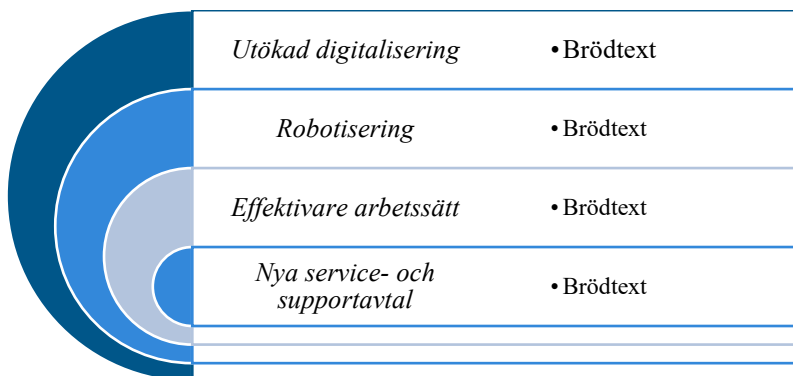
Tabell 1 Gällande efter Prioriteringsforum 2020-11-18

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Digitalisering inom HR	1 000	1 000	1 000	250	250	250
Översyn IT-stöd inom HR, scenario 1	4 000	4 000	4 000			
Översyn IT-stöd inom HR, scenario 2	20 000	20 000	4 000			
IT-stöd för löneanalys	300				250	250
<b>Summa</b>	<b>25 300</b>	<b>25 000</b>	<b>9 000</b>	<b>250</b>	<b>500</b>	<b>500</b>

## Påverkan på vidmakthållande

Att uppskatta påverkan på vidmakthållande för översyn av IT-stöd HR är även det mycket svårt innan genomförd upphandling av lönesystem. Det finns flera påverkande faktorer som tex antal leverantör på marknaden, pågående teknikutveckling, informationssäkerhet och stadens volymer.

Kostnaderna för vidmakthållande beräknas vara oförändrade. Beräkningen utgår ifrån att även om nya IT-stöd som t ex molntjänster blir billigare att drifta så tar vi höjd för utökad funktionalitet och tillgodoseende av nya behov mot idag.



<i>Utökad digitalisering</i>	• Brödtext
<i>Robotisering</i>	• Brödtext
<i>Effektivare arbetssätt</i>	• Brödtext
<i>Nya service- och supportavtal</i>	• Brödtext

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för Informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras.

Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Digitalisering inom HR

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Kommunfullmäktige antog 2020-09-10 Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT. En del av policyn behandlar sammanhållen digital service där stadens digitala service ska baseras på samverkande processer och gemensamma lösningar.

Policyn pekar också på att för att kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter behövs en effektiv drift och förvaltning av stadens digitala miljö såsom infrastruktur, tjänster och funktioner.

Inom förstudie HR-svit har en omvärldsanalys genomförts under sommaren/hösten 2020. Omvärldsanalysen pekar på en betydligt mer omfattande och snabbare teknikutveckling inom HR än någon gång tidigare.

*”Den allt överskuggande trenden, när det kommer till administrativa processer inom Lön och HR, är självklart **digitalisering** i olika former. Detta gäller för alla administrativa processer inom en organisation, oavsett avdelning och funktion och det är den nuvarande tekniska utvecklingen och nya möjligheter med dagens och framtidens IT-system som påskyndar denna utveckling.*

*Digitalisering innebär i de flesta fall också mer av **automatisering** och de bägge begreppen ligger därför nära varandra när man pratar om utveckling och effektivisering av administrativa processer.” (HerbetNathan & CO, 2020).*

Programmet attraktiv arbetsgivare pekar på att digitalisering är en av vår tids viktigaste samhällsförändrande krafter. Där framgångsrikt arbeta med digitalisering är en möjlighet och utmaning som kräver tydlighet i mål och styrning för att få ett reellt genomslag. Det ställer krav på kompetenshöjande och motiverande insatser på alla nivåer i en organisation

Tjänsteområde HR ska driva digitalisering av de kammungemensamma interna tjänsterna utifrån intentionerna i policy för digitalisering och IT som programmet för attraktiv arbetsgivare.

Utvecklingsinitiativet vänder sig till målgrupp HR:s kunder där en stor mängd medarbetare, administratörer, handläggare och chefer.

## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

Dataskyddsförordningen och arkivlagen beaktas i all utveckling som innebär digitalisering.

Programmet för attraktiv arbetsgivare och Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT.

Risk – Om utvecklingsinitiativet ej genomförs kommer HR inom staden att hamna på efterkälke då det sker en omfattande och snabbare teknikutveckling inom HR än tidigare. Det finns även en överhängande risk att inte uppnå möjliga kostnadseffektiviseringar.

Prioritering – kan inte prioriteras bort. Under hösten 2020 och våren 2021 pågår ett projekt inom robotisering inom den löneadministrativa processen.

Konsekvenser om medel inte avsätts innebär att intentionerna i program och policy ej kan uppnås under tjänsteplaneperioden. Staden hamnar på efterkälke där en framtida tekniskuld med sannolikhet uppstår. Ett effektivt nyttjade av IT-stöd och kostnadseffektiva tjänster kommer ta längre tid att uppnå.

## 2 Översyn IT-stöd inom HR

### 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Översyn av IT-stöd inom HR är ett utvecklingsarbete som påbörjades under 2020 och kommer pågå under en flerårsperiod. Det finns en viss teknisk skillnad generellt inom lön och HR där förnyade krav behöver ställas. Inom lön och HR finns IT-stöd som t ex lönesystemet som nyttjas av alla medarbetare till mera specifika IT-stöd inom HR.

Det finns flera anledningar till översyn såsom leverantörsavtal som förlängts under flera år och behöver konkurrensutsättas. Andra orsaker är förändrade behov som t ex större flexibilitet, effektivare arbetssätt men också förmåga att utnyttja den tekniska utveckling som sker genom ökad digitalisering i form av automatisering, robotisering, AI och digitala assistenter.

Komplexiteten beskrivs nedan genom de olika faserna och fasernas påverkan på utvecklingsresan.

Utvecklingsinitiativet berör samtliga förvaltningar och de bolag som nyttjar de bakomliggande IT-stöden inom tjänsteportföljen.

#### 2.1.1 Fas 1

Under perioden 2020-01-01 – 2021-06-30 genomförs förstudie av de bakomliggande IT-stöden som stödjer stadens, för närvarande gällande, HR-processer. Förstudien har att leverera omvärlds- och marknadsanalys, behovsanalys, färdplan för bolagen, kravspecifikation och upphandlingsdokument inför konkurrensutsättning av lönesystem med eventuell tilläggsfunktionalitet.

#### 2.1.2 Fas 2

Fas 2 är planerad att pågå under perioden 2021-06-01 – 2022-02-28. Upphandling av lönesystem med eventuell tilläggsfunktionalitet är planerad att påbörjas vid halvårsskiftet 2021. Därefter sker utvärdering av anbud, tilldelning till leverantör och tecknande av avtal med leverantör. Sker överklagande av tilldelning kan denna fas komma att försenas.

#### 2.1.3 Fas 3

Fas 3 är planerad att påbörjas 2022-01-01 och pågå hela denna tjänsteplaneperiod. Planeringen för fas 3 är helt beroende av resultatet av upphandlingen i fas 2. Det finns två möjliga scenarier;

- avtal har tilldelats nuvarande leverantör, byte av lönesystem sker ej
- avtal har tilldelats ny leverantör, byte av lönesystem sker

**Scenario 1 – byte av lönesystem sker ej**

Ett införandeprojekt sker av eventuell förändring i nuvarande uppsättning av lönesystem och införande av ny funktionalitet för effektivare IT-stöd.

Resultatet blir ett mindre implementeringsprojekt där framför allt estimerade personalresurser finns inom Intraservice HR och IT. Projektet kan antas pågå under 2022-02-01 – 2022-10-30.

### **Scenario 2 – byte av lönesystem sker**

Ett införandeprojekt startar 2022-02-01 som pågår med all säkerhet i minst 2 år, troligen upp mot 3 år. Ett möjligt scenario är att införandet sker med flera driftstarter där staden delas upp i olika faser med anledning av olika förutsättningar och volymer.

Resultatet blir ett mycket omfattande implementeringsprojekt som kommer beröra samtliga kunder som nyttjar den löneadministrativa tjänsten och ev ytterligare tjänster beroende på innehåll.

Systemförvaltning inom Intraservice HR samt IT kommer med all säkerhet att behöva extra bemanning. Påverkan kommer att vara stor för övriga enheter inom tjänste-/verksamhetsområde HR som för HR inom staden och bolag. Alla användare i form av medarbetare, chefer och HR ska utbildas i någon form. Även om projektet i stor omfattning nyttjar digitala utbildningar, e-learning, så behöver troligen anpassningar ske utifrån stadens policy och verksamheter. Utbildning och supportverksamhet kommer med all sannolikhet att behöva extra bemanning under vissa perioder.

#### **Påverkansfaktor av scenario 1 på övriga IT-stöd inom HR**

Då byte av lönesystem ej sker kan förberedelser för översyn inför upphandling av övriga HR-system utifrån genomförd prioriteringsordning påbörjas halvårsskiftet 2022.

#### **Påverkansfaktorer av scenario 2 på övriga IT-stöd inom HR**

Då byte av lönesystem sker kan efterföljande faser av upphandling av HR-system troligen inte genomföras innan i slutet av implementeringsprojektet när alla förutsättningar finns dokumenterade. Vilket i sin tur påverkar att ett antal leverantörsavtal inte är konkurrensutsatta.

## **2.2 Krav, risk och konsekvenser**

Lagen om offentlig upphandling (LOU) då det är nödvändigt att konkurrensutsätta avtal som löper på obestämd tid (tillsvidare).

Dataskyddsförordningen och arkivlagen ska beaktas i all utveckling som innebär digitalisering.

Programmet attraktiv arbetsgivare.

GDPR/informationssäkerhet/dataskydd ställer utökade krav på personuppgiftshantering.

Risker kan kategoriseras på två övergripande nivåer, extern och internt.

- Förändringar i omvärlden påverkar stadens planering med förändrade förutsättningar. Överklagande av upphandling eller avsaknad av inkomna anbud är andra externa risker.
- Politiska beslut inom staden som innebär omfördelning av ekonomiska medel. Försening av konkurrensutsättning och projektresurser är andra interna risker.

Prioritering – pågående utvecklingsinitiativ sedan 2020 och kan ej prioriteras bort.

Konsekvenser om medel inte avsätts kan kategoriseras på tre övergripande nivåer; avtal, teknik/digitalisering, avtalsekonomi. Genom avtal i strid med LOU, försvårande möjligheter att driva digitalisering och hänga med i teknikutvecklingen samt avtal som är ofördelaktiga ekonomiskt.

## 3 IT-stöd för löneanalys

### 3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I dagsläget har Göteborgs stad svårt att göra den lönekartläggning, analys och vidta de aktiva åtgärder som Diskrimineringslagen anger på ett enkelt sätt. Inför löneöversynsarbetet behöver också förvaltningar och nämnder bra underlag inför beslut om prioriteringar. I beslutsunderlaget ingår också att kunna göra olika kostnadssimuleringar på ett smidigt sätt med riktiga förutsättningar.

SKR (tidigare SKL) har under flera år arbetat med utveckling av Lönelänken, det vill säga ett systemstöd för lönekartläggning. Där avrop av systemstödet sker via SKL Kommentus. Göteborgs Stad har varit delaktiga i förarbetet tillsammans med SKR och några kommuner.

Vid genomförda tester under 2020 anser Göteborgs Stad inte att löneanalysverktyget uppfyller de krav som staden ställer för att kunna genomföra de lönekartläggningar som krävs ur ett ”hela staden-perspektiv”.

Förutsättningarna för förvaltningarnas användning av systemstödet behöver förbättras innan ett breddinförande inom HR i staden kan ske. Införandet är därmed försenat och ett breddinförande beräknas inte kunna ske innan 2021 som planerat utan först 2022.

Utvecklingsinitiativet berör samtliga förvaltningar och de bolag som nyttjar de bakomliggande IT-stöden inom tjänsteportföljen.

Vid upprättande av tjänsteplan hösten 2020 har stadsledningskontoret haft kontakt med SKL Kommentus vad gäller bolagens möjlighet att nyttja systemstödet. SKL Kommentus känner inte till något kommunalt bolag som använder lönesystemen Hogia eller Agda, och som använder sig av Lönelänken. I nuläget så kan det vara möjligt att använda Lönelänken oavsett lönesystem



under förutsättning att uppgifter, enligt den mall med obligatoriska uppgifter som bolaget själv laddar in i Lönelänken, går att få fram ur lönesystemet.

## 3.2 Krav, risk och konsekvenser

Diskrimineringslagen anger ett absolut krav att genomföra årlig lönekartläggning utifrån flera perspektiv.

Göteborgs Stads lönepolitiska målbild och vision samt Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare 2019–2023 är styrdokument som ligger till grund för förslaget.

Risken med en försening av breddinförande innebär att förvaltningarna fortsatt får använda befintligt systemstöd som innebär en del manuellt arbete och sammanställningar. Att få med lönekartläggningens alla dimensioner är i dagsläget svårhanterat både lokalt på förvaltningsnivå som stadenövergripande.

Att inte heller på enkelt sätt kunna göra kostnadssimuleringar bidrar också till att förvaltningars prioriteringar inför årliga löneöversyner försvåras.

Prioritering – Pågående test och dialog med SKR genomförs under 2020 vilket hanteras av befintliga resurser inom stadsledningskontoret (SLK). Planerat breddinförande under 2021 kan ej ske pga försening och ej godkända testleveranser under 2020.

Om medel inte avsätts för införande av nytt IT-stöd försvåras möjligheten att fullt ut göra lönekartläggning enligt lagstiftningen på ett kvalitetssäkert sätt utan en betydande manuell arbetsinsats.

Prioritering – Pågående utvecklingsinitiativ som ej kan prioriteras bort.

Konsekvens om medel inte avsätts för ett breddinförande innebär en orimligt stor manuell arbetsinsats där tillräcklig god kvalitet ej kan garanteras.

# Tjänsteplan 2022 - 2024



## Tjänsteområde IT

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2020-11-03	0.1	Nytt dokument	Charlott Johansson
2020-11-15	0.2	Reviderat dokumentet efter en första remissrunda	Charlott Johansson
2020-12-01	0.5	Reviderat dokumentet efter tjänsteforum IT 2020-12-01.  Tjänsteforum IT prioriterade bort förändringsinitiativen, Audio- och videoutrustning som tjänst samt Gemensamt e-postdomännamn, till version 0.5 av Tjänsteplan IT 2022 – 2024.	Charlott Johansson
2021-02-18	0.6	Ersatt bild 2 med årets beroendekarta mellan tjänsteplansinitiativ.	Charlott Johansson
2021-02-12	1.0	Tjänsteforum fastställer tjänsteplanen	Charlott Johansson
2021-02-19	1.0	Prioriteringsforum ställer sig bakom förslag till tjänsteplan utifrån gällande riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster.	Charlott Johansson
2021-03-08	1.1	Revidering av tjänsteplan har gjorts för att ta fram underlag för revidering av indikativ budget 2022.  Revidering i tjänsteplanen har gjorts under avsnitt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostnadsuppskattning (ny tabell)</li> <li>• Påverkan på vidmakthållandet</li> <li>• Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg</li> <li>• Flexibel OU-struktur – ökad automatisering</li> <li>• Utveckling av E-tjänstplattformen</li> <li>• Mina sidor företag</li> <li>• Förutsättningskapande printtjänst</li> <li>• Effektivare hantering av mobila enheter</li> <li>• Digitalisering med hjälp av automatisering</li> <li>• Security Operation Center</li> </ul> <i>Se kursiv stil (förutom bildtexter)</i>	Charlott Johansson
2021-03-18	2.0	Version 1.1 är remissad till tjänsteforum och prioriteringsforum och det har inte inkommit några kommentarer. Tjänsteplanen sätts i version 2.0.	Charlott Johansson
2021-10-25	2.1	Revidering av tjänsteplan har gjorts för underlag till budget 2022.  Revidering i tjänsteplanen har gjorts under avsnitt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostnadsuppskattning (ny tabell)</li> </ul>	Charlott Johansson

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utveckling och förstärkning av integrationsverktyg</li> <li>• Stödtjänst för avveckling av Lotus Notes och Domino</li> <li>• Mina sidor företag</li> </ul> <p><i>Se kursiv stil (förutom bildtexter)</i></p>	
2021-11-01	3.0	Version 2.1 är remissad till tjänsteforum och prioriteringsforum och det har inte inkommit några kommentarer. Tjänsteplanen sätts i version 3.0.	Charlott Johansson

## Innehåll

<b>Tjänsteplan 2022 - 2024</b> .....	<b>1</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål</b> .....	<b>5</b>
Förväntade nyttor .....	8
Kostnadsuppskattning .....	9
Påverkan på vidmakthållande .....	10
IT-stöd och arbetsmiljö .....	11
Säkerhetsnivå .....	11
<b>1 Införande av City Information Platform / IoT</b> .....	<b>12</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	12
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	15
<b>2 Utveckling och förstärkning av Integrationsverktyg</b> .....	<b>16</b>
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	16
2.2 Krav, risk och konsekvenser .....	16
<b>3 Utvecklingsorganisationen Office 365</b> .....	<b>16</b>
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	16
3.2 Krav, risk och konsekvenser .....	17
<b>4 Stödtjänst för avveckling av Lotus Notes och Domino</b> .....	<b>18</b>
4.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	18
4.2 Krav, risk och konsekvenser .....	19
<b>5 Flexibel OU-struktur – ökad automatisering</b> .....	<b>19</b>
5.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	19
5.2 Krav, risk och konsekvenser .....	20
<b>6 Behörighets- och kontohantering</b> .....	<b>21</b>
6.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	21
6.2 Krav, risk och konsekvenser .....	24
<b>7 IAM Självservice/Mina sidor</b> .....	<b>25</b>

7.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	25
7.2	Krav, risk och konsekvenser .....	25
<b>8</b>	<b>Utveckling av E-tjänstplattformen .....</b>	<b>26</b>
8.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	26
8.2	Krav, risk och konsekvenser .....	27
<b>9</b>	<b>Digital signering.....</b>	<b>28</b>
9.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	28
9.2	Krav, risk och konsekvenser .....	29
<b>10</b>	<b>Mina sidor företag .....</b>	<b>29</b>
10.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	29
10.2	Krav, risk och konsekvenser .....	30
<b>11</b>	<b>Säker digital kommunikation.....</b>	<b>31</b>
11.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	31
11.2	Krav, risk och konsekvenser .....	32
<b>12</b>	<b>Förutsättningskapande printtjänst .....</b>	<b>32</b>
12.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	32
12.2	Krav, risk och konsekvenser .....	34
<b>13</b>	<b>Effektivare hantering av mobila enheter.....</b>	<b>34</b>
13.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	34
13.2	Krav, risk och konsekvenser .....	36
<b>14</b>	<b>Digitalisering med hjälp av automatisering.....</b>	<b>37</b>
14.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	37
14.2	Krav, risk och konsekvenser .....	39
<b>15</b>	<b>Stöd i informationshantering och dataskydd.....</b>	<b>39</b>
15.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	39
15.2	Krav, risk och konsekvenser .....	40
<b>16</b>	<b>Security Operation Center .....</b>	<b>40</b>
16.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	40
16.2	Krav, risk och konsekvenser .....	41

# Långsiktig inriktning och mål

Inom tjänsteområde IT ingår 15 infrastrukturella IT-tjänster med leveranser till många förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad. Dessa tjänster/komponenter möjliggör i stor utsträckning övriga kommungemensamma eller förvaltningsunika tjänster.

IT-tjänsterna kan användas både som tjänst och som komponent. Från 2016 är IT-tjänsterna indelade i följande delområden:

- Kvalitetssäkrad information
- IT-verktyg
- IT-säkerhet
- IT-Plattformar
- IT-kommunikation
- Systemdrift

De gemensamma IT-tjänsterna är en förutsättning för att kunna tillvarata digitaliseringens möjligheter i form av gemensam infrastruktur, gemensamma standarder, ramverk, arkitektur, informationssäkerhet, kostnadseffektiv drift, förvaltning och utveckling av plattformar, system och tjänster. Dessa tjänster är en förutsättning för att kunna dela information och data enkelt och säkert inom staden.

Generellt för IT-tjänsterna är att de är infrastrukturella till sin uppbyggnad och att de levererar de egenskaper och förmågor som möjliggör för andra tjänster att effektivt leverera verksamhetsnytta. Det är de tjänster som nyttjar IT-tjänster som i huvudsak säkerställer nyttohemtagningen. Omvänt kan sägas att utan de infrastrukturella IT-tjänsterna kan andra tjänster inte levereras i någon större utsträckning. IT-tjänsternas infrastrukturella innebörd åskådliggörs av bild 1. I tjänsteplan IT-tjänster för 2022 – 2024 är huvudparten av utvecklingsinitiativen inom de lager som benämns som hård och mjuk infrastruktur.

Bild 1. Bilden visar de lager som verksamhetstjänster kan delas upp i, från hård infrastruktur upp till verksamhetslagret.



Bild 1 illustrerar hur IT-infrastrukturella tjänster är en förutsättning för många verksamhetsnära tjänsteleveranser.

IT-tjänsternas möjliggörande effekter och relationer framgår av bild 2 som visar hur utvecklingsinitiativ i övriga tjänsteområden har beroenden till utvecklingsinitiativ i tjänsteplan för IT 2022 – 2024.

Bild 2. Bilden visar hur andra tjänsteområdens initiativ har beroenden till Tjänsteplan IT.

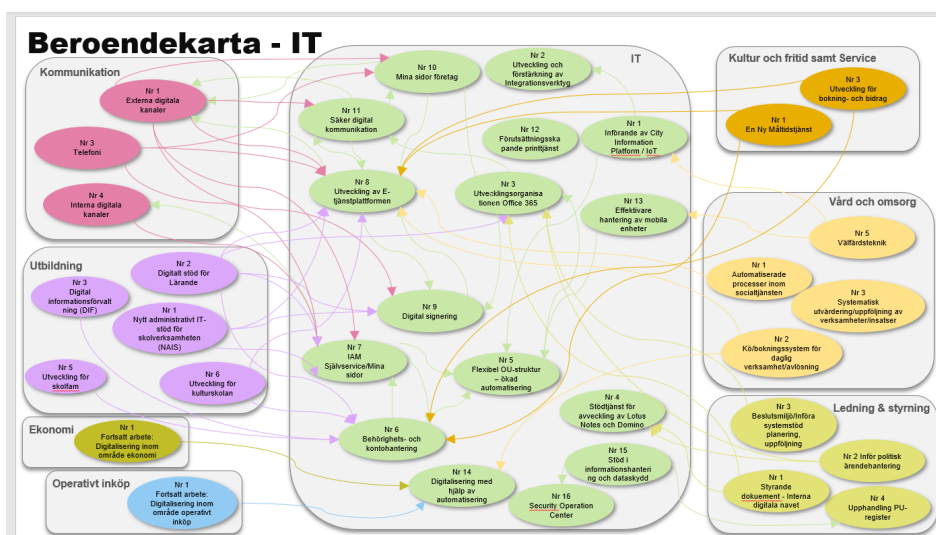


Bild 2 illustrerar beroenden från övriga tjänsteområdens utvecklingsinitiativ till tjänsteplan IT.

Utveckling av IT-tjänsterna styrs av de forum som är knutna till IT-tjänsterna enligt dokument för 'Riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster'.

Det som i huvudsak påverkar utvecklingen för tjänsteplan IT är verksamheternas behov, övriga tjänsteområdens planer, lagkrav,

omvärldsbevakning/förändringar, politiska beslut, drift- och förvaltningsorganisation, ny teknik och stadens styrande dokument.

Aktuella styrande dokument som särskilt påverkar både tjänsteområdet IT och tjänsteplan IT 2022 – 2024 är:

- Budget 2020 Göteborgs Stad
- Budget 2021 Göteborgs Stad
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT

I 2020 års budget lyfts digitalisering som möjliggörare för effektivisering inom stadens verksamheter. Detta innebär att det inom tjänsteområde IT genomförs utvecklingsinitiativ i de IT-infrastrukturella lagren för att ge grundläggande förutsättningar för stadens digitalisering.

I 2021 års budget ges Intraservice i uppdrag från kommunfullmäktige att arbeta med kompetenscenter för digitalisering och robotisering i syfte att underlätta snabbare och enklare handläggning av ärenden via digitala tjänster. Nämnden för Intracervice får också i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden. Dessa båda uppdrag speglas i några av initiativen i tjänsteplan IT 2022 – 2024.

I 2021 års budget framkommer det även att stadens digitala tjänster för medborgarna ska vara: enkla, öppna och effektiva. Det innebär att det ska vara enkelt att beställa och få service kring tjänsterna. Tjänsterna ska vara tillgängliga för staden och de ska öka effektiviteten i stadens verksamheter.

Ytterligare strategiska dokument som påverkar både tjänsteområde IT och tjänsteplan IT är 'Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT'. Inom stadens policy för digitalisering och IT framkommer det, att för informationsförsörjning och digital miljö ska det säkerställas att rätt information finns tillgänglig och kan utbytas på ett effektivt och säkert sätt inom staden.

Detta möjliggörs genom flera av de gemensamma infrastrukturella IT-tjänsterna och inom flertalet utvecklingsinitiativ i tjänsteplan IT.

I dokumentet, 'Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT' framkommer det även att vid utveckling och förvaltning av digitala tjänster ska gemensamma ramverk för arkitektur och systematiskt arbetssätt för informationssäkerhet användas. Flera av utvecklingsinitiativen i tjänsteplan IT 2022 bidrar till att stärka och utveckla denna förmåga inom tjänsteområde IT.

Under 2021 kommer en ny styr-, finansierings- och samordningsmodell för verksamhetsutveckling att fastställas och det kommer sannolikt att påverka de infrastrukturella IT-tjänsterna men hur är i dagsläget inte klart.

Under 2021 – 2023 kommer det att pågå ett systematiskt konsolideringsarbete med att införa gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag. Uppdraget kommer genomföras i samarbete mellan Intracervice, Stadshus AB och bolagen. Arbetet för Intracervice del kommer i huvudsak att hanteras inom den löpande verksamheten. Syftet med detta arbete är att de totala IT-kostnaderna i staden ska minska och möjliggöra för stadens digitalisering i större utsträckning.



Införandet av gemensam IT-infrastruktur för stadens bolag kommer bidra till stadens digitalisering genom att även majoriteten av bolagen kommer att kunna nyttja gemensamma plattformar, system och tjänster som baserar sig på gemensam infrastruktur, arkitektur, ramverk och standarder.

## Förväntade nyttor

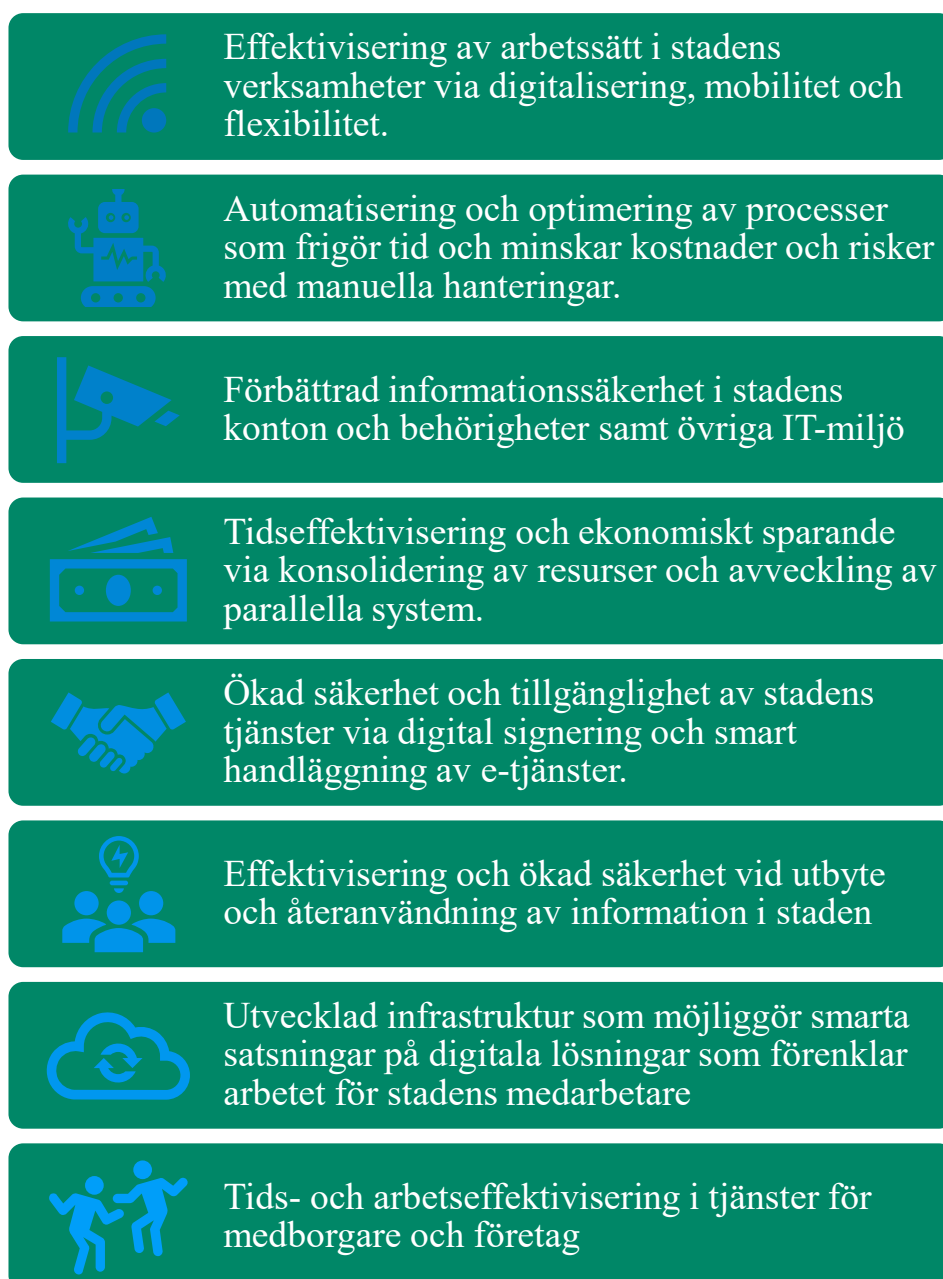
Göteborgs Stadskommunfullmäktige beslutade i oktober -17 om att anta Riktlinjer för nyttorealiserings som metod för ett aktivt och systematiskt arbete för att säkerställa och optimera nyttan med de allt utvecklingsarbete i staden och omfattar även förändringar som finansieras och styrs via tjänsteplanerna.

Intraservice uppdrag att vidmakthålla och utveckla kommungemensamma interna tjänster och service är ett komplext arbete med ett gemensamt mål: att skapa nytta för staden.

En nytta kan uppstå på olika sätt som en följd av en förändringsinsats, och nyttorna kan vara mer eller mindre direkta. Utvecklingsinitiativen i tjänsteområde IT:s tjänsteplan förväntas ge både direkta och mer indirekta nyttor. Många av initiativen kan beskrivas som förutsättningsskapande IT-infrastruktur och innebär ibland att ytterligare, mer verksamhetsnära, förändringsinsatser måste göras för att IT-infrastrukturen ska användas och förväntad nytta ska uppstå i Stadens verksamheter.

En sammanställning av de förväntade nyttorna som tjänsteplan IT 2022 - 2024 möjliggör framkommer i bild 3.

Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.



*Bild 3: förväntade nyttor för förändringsinitiativen i tjänsteplan IT 2022 – 2024.*

## Kostnadsuppskattning

Tjänsterna finansieras genom beslutad och överenskommen ekonomimodell. De kostnader som ingår i tjänsteplanens utvecklingsbudget avser förberedelser inför och genomförande av förändringsinsatser och projekt som tjänsteområdet tagit fram i de forum som finns i modellen. I de fall uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten innebär det att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Gör bedömning om insatsen har liten, mellan eller stor påverkan.

Bedömningskriterier görs utifrån:

- storlek på utvecklingsinitiativ

- påverkan på arbetssätt, mindre eller större antal personal som blir påverkade
- tidsperspektiv, är det ett införande som sträcker sig under en kort eller längre tid.

I tabell 1 finns en sammanställning över förändringsinitiativen som ingår i tjänsteplan IT 2022 – 2024.

Tabell 1: Förändringsinitiativ som ingår i tjänsteplan IT 2022 – 2024.

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
1 Införande av City Information Platform / IoT	4 000	3 000			2 000	2 000
2 Utveckling och förstärkning av Integrationsverktyg		2 000			150	200
3 Utvecklingsorganisationen Office 365	3 000	3 000		200	200	200
4 Stödjtjänst för avveckling av Lotus Notes och Domino		1 500		1 500	1 500	1 500
5 Flexibel OU-struktur – ökad automatisering	2 500	3 000			500	500
6 Behörighets- och kontohantering	2 500	2 500		900	900	900
7 IAM Självservice/Mina sidor	1 000				200	200
8 Utveckling av E-tjänstplattformen	2 000	2 000			200	200
9 Digital signering	1 500	1 500			600	600
10 Mina sidor företag		1 500			200	200
11 Säker digital kommunikation	1 000	1 000			100	100
12 Förutsättningsskapande printtjänst	4 000	4 500	4 000			
13 Effektivare hantering av mobila enheter	900	2 000	2 000		800	800
14 Digitalisering med hjälp av automatisering	1 500	2 000	3 000		500	500
15 Stöd i informationshantering och dataskydd	1 000				1 500	3 000
16 Security Operation Center		2 000		1 500	1 500	1 500
Fortsatt utvecklingsbehov utöver ovanstående		10 000	33 000			
<b>Summa</b>	<b>24 900</b>	<b>41 500</b>	<b>42 000</b>	<b>4 100</b>	<b>10 850</b>	<b>12 400</b>

I tabell 1 visas en uppskattad kostnad för förändringsinitiativen i tjänsteplan IT 2022 - 2024 och den uppskattade påverkan dessa har på vidmakthållandekostnaden.

## Påverkan på vidmakthållande

Neddragningen av tjänsteplan 2022 – 2024 i ny version, beräknas inte ha någon påverkan på vidmakthållandet 2022.

Vidmakthållandet av de 15 infrastrukturella IT-tjänsterna omfattar förvaltning och livscykelhantering av tjänsterna och dess ingående verksamhets- och IT-komponenter.

Inom förvaltning och livscykelhantering av tjänsterna ingår kostnader för:

- Tjänsteförvaltning
- Viss vidareutveckling, förädling av tjänsterna, kopplat till bland annat lagkrav och volymökningar
- Automatisering och effektivisering
- Avtalshantering
- Licenser och licenshantering
- Support
- Drift
- Hantering och prognostisering för volymökningar
- Uppgradering och utbyte av ingående komponenter

I tjänsteområdet ingår följande IT-tjänster:

- Delområde IT-Plattformar

- Webbapplikationsplattform
- e-tjänsteplattform
- Domino
- Delområde IT-verktyg
  - IT-arbetsplats
  - Licens som tjänst
  - Office 365
- Delområde Kvalitetssäkrad information
  - Systemintegration
  - Master/Metadata, MMD (ersätter Verksamhetskatalog)
  - Befolkningsregister
- Delområde IT-kommunikation
  - Lokalt Nät - LAN
  - Stadsnät - WAN
  - Fjärråtkomst
- Delområde Systemdrift
  - Serverplattform
  - Datalagring
- Generell IT-säkerhet
  - IT-säkerhet

Utvecklingsinitiativens bedöms ge en till två procent högre vidmakthållandekostnader, vilket innebär en ökning på mellan fem och tio miljoner kronor totalt på vidmakthållandekostnaden för IT. Genomförda utvecklingsinitiativ kan innebära ett utökat förvaltningsuppdrag, utveckling av nya tjänster, investeringar i ny teknik och behov av mer specialistkompetens vilket då ger en ökad förvaltningskostnad. I en del fall finns redan förutsättningarna på plats och behöver då inte påverka förvaltningsuppdraget så att det behöver utökas.

Utöver utvecklingsinitiativens påverkan på vidmakthållandekostnader så är det framförallt volymerna för användandet av IT-tjänsterna som ligger bakom ökade kostnader för vidmakthållandet. Volymerna ökar stadigt från år till år vilket driver på kostnaderna i förvaltningsuppdraget.

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för Informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet

grundsäkerhetsnivå 1 - 2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Införande av City Information Platform / IoT

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Detta förändringsinitiativ fortsätter från 2021 och möjliggör fortsatt utveckling för att öka stadens förmåga att hantera gemensam information säkert och effektivt samt för att möjliggöra digitalisering och automatisering med hjälp av en City Information Platform (CIP) med tekniker och tjänster kopplat till IoT.

Under de senaste perioderna har Intraservice i arbetet med tjänsteplanerna tagit fram grundstenarna i ett framtida arbete med att digitalisera stadens verksamheter.

- Masterdata och metadata har identifierats och införts. Det digitala samarbetet med övriga verksamheter och myndigheter görs möjligt
- Nätverkstjänsterna LAN och WAN har anpassats till att klara de tekniska kraven som Internet of Things (IoT) har. Andra kommunikationssätt är identifierade och anpassade
- Säkerhetsmässiga regelverk är kartlagda och skall införas
- Tekniska regelverk införs så att det blir enkelt att ansluta utrustning.

De tidigare insatserna har gjorts för att ansluta och samla in information på ett enkelt och säkert sätt. Nästa steg är att vidareutveckla en City Information Platform där informationen är samlad på ett strukturerat och användbart sätt. Det finns ett behov att etablera en sammanhållen tjänst som säkrar arbetssätt, informationssäkerhet och en sammanhållen informationsarkitektur. En City Information Platform är den samlade kunskapen. Ur den skapas sedan innovation (ex Artificiell Intelligens).

Under 2021 planeras punkterna nedan påbörjas:

- Teknisk miljö etableras. Analys av olika driftmiljöer där öppen källkod kan vara en komponent. Förutsättningar utreds under 2020.
- Informationen säkerställs så den inte kan misstolkas eller användas i ett felaktigt syfte. En utökning av uppdraget för MMD (Master/Metadata).

- Ett regelverk för åtkomst tillsammans med en Data Market etableras, start av möjligheten till innovation (AI mm)
- Förvaltningsorganisation för CIP etableras
- Tjänsten måste automatiskt kunna hantera hela flödet från att verksamheten packar upp sin enhet och registrerar den till att enheten kan kommunicera enligt ett beskrivet regelverk. Med fokus på att förenkla så mycket som möjligt för slutanvändaren
- Planera för ett stegvist införande av en automatiserad hantering för att få kontroll på stadens anslutna enheter. Det innefattar framtagande av:
  - Organisation och förvaltning
  - Regelverk
  - Processer
  - Systemstöd
  - Automatiserade flöden
  - Självbetjäningsfunktion
  - Ny tjänst eller framtagning av tjänsteerbjudande inom befintlig tjänst

Införandet av CIP ska göras på ett stabilt, robust och säkert sätt.

Master/Metadatatjänsten är till nytta eftersom den bland annat innebär kontroll på, och standardisering av data i staden.

Arkitekturen för en City Information Platform beskrivs i bild 4. Den är i huvudsak uppdelad i tre lager. Det gör det möjligt att införa CIP stegvis och att upphandla de olika lagren delvis var för sig med fokus på API mellan lagren.

Bild 4 beskriver en City Information Platform:

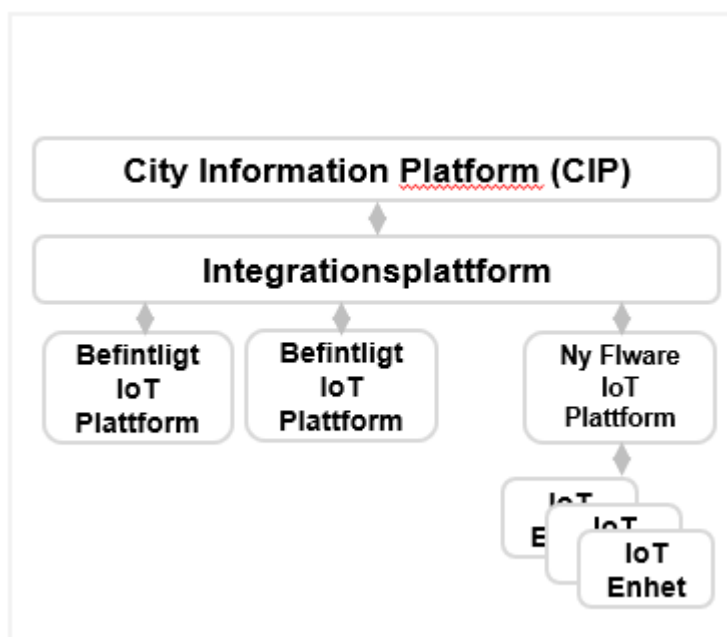


Bild 4 illustrerar arkitekturen för en City Information Plattform

De tre lagren i CIP är i korthet:

- IoT-Plattformar - hantera sensorer och transportera data till integration/datalagrings nivå
- Integrationsplattform - sammanställa data från olika IoT datakällor/Plattformar enligt de datamodellerna Master/Metadata projektet har kommit fram till, hantera säkerhetsfrågor, dataklassning, datalagring och sprida den internt i staden. Det kan vara data från SCADA, Smarta Fastigheter, befintlig IoT system mm.
- CIP - En fasad för datalagring som tillgängliggör data utåt enligt de olika nationella och internationella standards. Plattformen kan innehålla flera API:er för att tillgängliggöra data

Under 2022 planeras införande av CIP och tjänster i plattformen att fortsätta. Tjänsterna innebär att stadens verksamheter ska kunna ansluta sig systematiskt och standardiserat till stadens City Information Plattform med till exempel olika IoT-plattformar och anslutning av, samt livscykelhantering av IoT-enheter.

Eftersom detta förändringsinitiativ är en förutsättning för att andra verksamheter i staden ska kunna fortsätta med sin digitalisering är förväntat resultat en ökad förmåga att hantera och dela gemensam information säkert och effektivt samt att möjliggöra digitalisering och automatisering med hjälp av en City Information Plattform med tekniker och tjänster kopplat till IoT.

Målgrupper är de verksamheter som driver egna utvecklingsinitiativ och som producerar data. Om denna data görs gemensam och delas med andra, ger det förutsättningar för dessa verksamheter att också nyttja informationen så att de i sin tur kan utveckla verksamheten.

Verksamheter kan dels vara förvaltningar i Göteborgs Stad, andra kommuner som vi samarbetar med i olika nationella projekt och de privata aktörer som är drivande i digitalisering via en Data Market.

## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

En City Information Platform är en av hörnstenarna i de initiativ som beslutats för att digitalisera Göteborgs Stads verksamheter. Uppdraget att digitalisera verksamheterna och program för e-samhälle försvåras om inte en City Information Platform införs. Det är inte införandet av CIP som effektiviserar utan den möjliggör och samordnar de digitala hjälpmedel som behövs. Verksamhetsutveckling behöver genomföras för att effekterna skall kunna realiseras.

I en City Information Platform ställs det krav på att hantera känslig information. Har vi inte möjlighet att analysera känslig information kan vi inte effektivisera verksamheten som har den. Framtagning av ett tydligt regelverk om hur detta skall gå till påbörjas under 2020 och slutförs under 2021. Regelverket skall hantera hela CIP. Göteborg kommer att samverka med andra svenska myndigheter för att göra det på effektivaste sätt.

En analys om vilka förmågor en framtida teknisk plattform skall ha är påbörjad och slutförs under 2020. Därefter tas beslut om eventuell upphandling eller om vi skall driva den själva/eller i molnet tillsammans med andra kommuner/eller om den skall upphandlas. Förutsättningar för att driva den med öppen källkod skall övervägas.

Risken med att inte genomföra projektet är inte att vi inte kommer att ha en CIP utan att den senareläggs med flera år. Möjligheterna till innovation och automatisering senareläggs och därmed senareläggs även effektiviseringen.

Ytterligare risker kopplat till IoT-enheter och asset management om inte projektet genomförs är att vi på sikt har ett okontrollerbart antal enheter inkopplade där vi får en resurskrävande hantering. Styrning gällande säkerhet försvåras och möjligheten till verksamhetsanpassad hantering minskar.

Vi ser i dagsläget inga risker för att genomföra detta initiativ.

Att genomföra en City Information Platform är helt nödvändig för att genomföra uppdraget med att driva digitalisering i Göteborg och detta initiativ är en förutsättning för att realisera mål i program för e-samhälle, program för attraktiv arbetsgivare mm. Det är dessutom en viktig del av möjligheterna till en aktiv samverkan med näringslivet i staden.

Att implementera en automatiserad hantering av enheter är helt nödvändig för att driva digitalisering med hjälp av sensorer och enheter i Göteborg.



## 2 Utveckling och förstärkning av Integrationsverktyg

### 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att arbete med utveckling och förstärkning av integrationsverktyg har beroenden till andra initiativ. Resurserna inom detta område är för närvarande begränsade och därför behöver detta initiativ skjutas på till 2023.*

*Budgeten är förändrad 1 000 tkr till 0 kr*

*Konsekvensen av att initiativet skjuts på är att den planerade nyttohemtagningen delvis skjuts på.*

Under 2021 genomförs en förstudie för att undersöka möjligheter att nyttja molntjänster för systemintegration. Beroende på resultat från förstudien kan det behöva genomföras utveckling, komplettering och förstärkning av förmågor inom befintliga tjänster för integration.

Bakgrunden till behovet är att Intraservice behöver vidareutveckla och utveckla tjänster baserat på teknikutveckling och omvärldsbevakning inom detta område.

I tjänsteplan 2022 behöver vi säkra medel för att kunna genomföra förändringar som föreslås i förstudien som bedrivs under 2021.

Förändringsinsatsen, handlingsalternativ, förväntat resultat och målgrupper kommer att beskrivas i förstudien.

### 2.2 Krav, risk och konsekvenser

Risker med att inte genomföra denna förändringsinsats kommer att beskrivas i förstudien men de är i korthet att integrationsmiljöerna inte kan uppfylla de framtida kraven. Det finns risk för begränsad förmåga för integrationsutveckling samt svårigheter med kompetensförsörjning.

## 3 Utvecklingsorganisationen Office 365

### 3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Detta förändringsinitiativ är en fortsättning från föregående år.

Utvecklingsorganisation Office 365 är en virtuell organisation för införande och utveckling av tjänster inom Office 365. Den har till uppgift att, utifrån en etablerad organisationsmodell för behovsinsamling från Göteborgs Stads

verksamheter och en stadengemensam process för utveckling och införande, ta fram och lansera nya verktyg och tjänster inom Office 365.

Utvecklingsorganisation Office 365 skall bidra till realisering av de nyttor som identifierats i förändringsprogrammet för Digital arbetsplats. Genom att införa en modern digital arbetsplats kommer stadens medarbetare att öka effektiviteten i sitt dagliga arbete. Förändring och digital utveckling skapas genom en virtuell utvecklingsorganisation, som genom tydlig och stark samverkan mellan verksamhet och Intraservice bidrar till verksamheternas och stadens digitala utveckling.

I plattformen för Office 365 görs ett antal olika verktyg tillgängliga för olika typer av samverkan. Teams, SharePoint, OneDrive, och Outlook för att bara nämna några som möjliggör olika typer av samverkan.

Detta utvecklingsinitiativ syftar till att finansiera de nya tjänster som tas fram av utvecklingsorganisationen. De nya tjänsterna behöver beskrivas och på vilket sätt de blir en del av den digitala arbetsplatsen, hur de hänger samman med varandra, vilken typ av information och arbetssätt de är avsedda för.

De utvecklingsinitiativ som kommer lyftas av utvecklingsorganisationen till tjänsteplan IT syftar även till att vidareutveckla den tekniska plattformen.

Angelägenheten är hög för detta initiativ för att säkra finansiering och möta de behov som uppstår i stadens verksamheter kring den digitala arbetsplatsen. Finansiering behöver även säkras för att kunna möta den snabba teknikutvecklingen inom plattformen för O365.

Målgrupper för detta förändringsinitiativ är förvaltningar och bolag som är anslutna till de kommungemensamma interna IT-tjänsterna.

## **3.2 Krav, risk och konsekvenser**

Krav för det här förändringsinitiativet hanteras genom utvecklingsorganisationen och den beslutsstruktur som har representation ifrån både tjänsteområde kommunikation, ledning och styrning samt IT.

Risker kopplade till de enskilda förändringsinitiativen hanteras genom utvecklingsorganisationen och den beslutsstruktur som har representation ifrån både tjänsteområde kommunikation, ledning och styrning samt IT.

# 4 Stödtjänst för avveckling av Lotus Notes och Domino

## 4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*Detta förändringsinitiativ har beroenden till initiativ inom tjänsteområde för Ledning och styrning. Dessa beroenden innebär att detta initiativ behöver skjutas på till 2023.*

*Budgeten är förändrad 1 500 tkr till 0 kr.*

*Konsekvensen av att detta initiativ skjuts på till 2023 innebär att tidplanen för avveckling av plattformen Louts Notes och Domino senareläggs.*

Göteborg Stad har sedan länge haft en samarbetsplattform baserad på Lotus Notes och Domino, vilken närmar sig slutet av sin livscykel. Det innebär att det finns ett behov av att etablera nya systemstöd för samtliga Notesapplikationer som används idag.

Under 2021 planeras ett projekt inom tjänsteområde IT för att etablera en tjänst för att möjliggöra effektiv export av data till nya systemstöd för de applikationer som ska ersättas, samt export för arkivering för de applikationer som ska avvecklas. Nya systemstöd kan vara inom Microsoft 365, såväl i befintlig standarduppsättning som i specialgjorda specifika anpassningar.

Detta förändringsinitiativ i tjänsteplan 2022 är en fortsättning från 2021 för att hantera aktiviteter och behov som av olika anledningar inte har genomförts under 2021. Det kan även finnas behov att stötta andra tjänsteområdets utvecklingsinitiativ för export av data från Lotus Notes och Domino till nya systemstöd eller till arkiv.

Det har beroenden till tidplaner för projekt inom andra tjänsteområden, till exempel inom Ledning och styrning. Leveranser i detta initiativ ger förutsättningar för att exempelvis projektet 'Införa stöd för politisk ärendehantering' ska kunna exportera data till nytt system.

Förväntat resultat av detta initiativ är en stödfunktion för export av data till de förvaltningar och bolag i staden som har behov av att avveckla applikationer och tillämpningar i plattformen Lotus Notes och Domino. Eftersom plattformen Lotus Notes och Domino och dess tillämpningar är i slutet av sin livscykel, är angelägenhetsgraden hög för detta initiativ.

Målgrupper för detta initiativ är de förvaltningar och bolag i staden som har behov av att exportera data från Lotus Notes och Domino till nya systemstöd eller för export av data till arkiv.

## 4.2 Krav, risk och konsekvenser

För detta förändringsinitiativ gäller att export av data ska följa de lagar, regler och interna riktlinjer som finns för hur staden ska hantera sin information.

Avveckling av applikationer och tillämpningar i plattformen är komplext. I samband med detta är det viktigt att livscykelhantering av informationen sker enligt Arkivlagens bestämmelser.

Kontinuerligt arbete med krav- och riskhantering kopplat till export av data från plattformen till nya målmiljöer kommer att hanteras av respektive projekt för genomförande via den beslutsstruktur som är gällande för projektledning och projektstyrning inom staden.

Detta initiativ har beroenden till andra projekts tidplaner och därmed finns det risker med att tidplan för genomförandet påverkas. Förändringsinitiativet har hög prioritet dels på grund av beroenden till andra tjänsteområdets projekt och dels på att plattformen är i slutet av sin livscykel.

Risker och konsekvenser om initiativet inte genomförs är att plattformen inte kan avvecklas i önskad takt, samt att det inte kommer att finnas en gemensam stödfunktion för export av data från plattformen. Det kommer även att försvåra för de utvecklingsinitiativ som avser att ersätta, avveckla eller arkivera befintliga tillämpningar i plattformen.

# 5 Flexibel OU-struktur – ökad automatisering

## 5.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att det finns beroenden till andra initiativ, både inom tjänsteområde IT, men även till initiativ inom andra tjänsteområden och till andra projekt som genomförs i staden. Delar av leveranserna behöver skjutas på till 2023. Resurserna inom detta område är för närvarande begränsade och aktiviteter och leveranser med beroenden till andra initiativ behöver planeras in. Några aktiviteter kan genomföras sekventiellt, och andra kan genomföras parallellt.*

*Budgeten är förändrad 3 000 tkr till 2 500 tkr*

*Konsekvenserna av att detta initiativ minskar i omfattning till 2023 innebär att nyttohemtagningen i staden senareläggs.*

Detta förändringsinitiativ är en fortsättning från 2021 som syftar till att förenkla och skapa förutsättningar för en mer effektiv hantering av stadens resurser vid organisationsförändringar. Initiativet behöver fortsätta under 2022, eventuellt även under 2023.

Målbilden är att avveckla nuvarande OU-struktur och göra denna mer organisationsoberoende. Det skall var lätt att flytta resurser, information och datorer när till exempel delar av en organisation flyttar till en ny sådan eller för delen en anställd byter anställning inom staden. Det är viktigt att organisationen för staden kontinuerligt avspeglas korrekt i OU-strukturen, så att verksamheten enkelt kan hitta och hantera sina IT-resurser och användare.

OU-strukturen är en del av stadens katalog för användarkonton, datorer och managerade enheter för medarbetare och elever i staden. Denna struktur är en vital komponent i tilldelning av konton och behörigheter till de kommungemensamma IT-systemen och för hantering av stadens datorer och andra enheter. En flexiblare OU-struktur behöver införas vilket innebär att det blir enklare och mindre arbete vid organisationsförändringar i staden.

Förändringsinsatsen innebär även enklare och effektivare hantering av konton, behörigheter, teknisk utrustning, information etcetera. Det medför också en förenklad administration både lokalt för verksamheter i staden och centralt hos Intraservice som leverantör, samt minimerar support relaterat till felaktiga konfigurationer.

Förändringsinsatsen ger förutsättningar för en ökad automatisering, samt leder till en smidigare hantering av personliga konton och data, till exempel när en arbetstagare byter arbetsplats inom staden.

Genomförandet har hög angelägenhet och är en förutsättning för att på ett effektivt sätt hantera politiska beslut som innebär organisationsförändringar inom Göteborgs Stad.

Målgrupper för detta initiativ är alla de förvaltningar och bolag i staden som använder kommungemensamma interna tjänster.

## 5.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Inom staden pågår en kontinuerlig process där verksamheter förändras och/eller konsolideras parallellt med att nya verksamheter dyker upp. En implementering av en organisationsoberoende OU-struktur förenklar processen med att etablera och konsolidera verksamheten. Det blir enklare att flytta konton och personliga data, utnyttja gemensamma resurser eller att till exempel slå ihop flera verksamheter till en sådan.

Intraservice ser inga risker i själva införandet. Att inte genomföra förändringen innebär att presumtiva förändringar av organisationsstrukturen inom staden kompliceras och kostnaderna för att flytta personliga data och konton ökar.

En konsekvens av förändringen är att befintliga system och verktyg som bygger på nuvarande lösning och struktur kan behöva uppdateras. Mina verktyg är ett sådant verktyg som är identifierat, men det kan tillkomma fler vilket ingår i arbetet som görs under 2021.

Angelägenhetsgraden och prioritet för detta initiativ är hög eftersom det medför både effektivisera och säkrare hantering av IT-resurser i staden.

## 6 Behörighets- och kontohantering

### 6.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Behovet av identitetshantering ökar konstant eftersom IT-landskapet är mer komplext än någonsin förut. Att ha kontroll på identiteter är en nyckelfaktor när det inte längre är tillräckligt att lita på perimeter säkerhetsinfrastruktur vid skydd av organisationens resurser.

IT-tjänster för identitets- och behörighetshantering skapar förutsättningar för att en anställd får konton och rätt behörigheter för att kunna sköta sitt dagliga arbete. IT-tjänsterna möjliggör att dessa finns på plats för den anställde från första dagen av sin anställning och att konton avslutas automatiskt vid anställningens slut. Livscykeln av en anställds konto och behörigheter åskådliggörs i bild 6. Göteborgs Stad kan effektivisera och minska administration genom att konto och behörighetshantering automatiseras utifrån HR-systemens information.

Bild 5. Bilden visar hur livscykeln för en användares konton och behörigheter, hur konton och behörigheter skapas, förändras och avslutas.

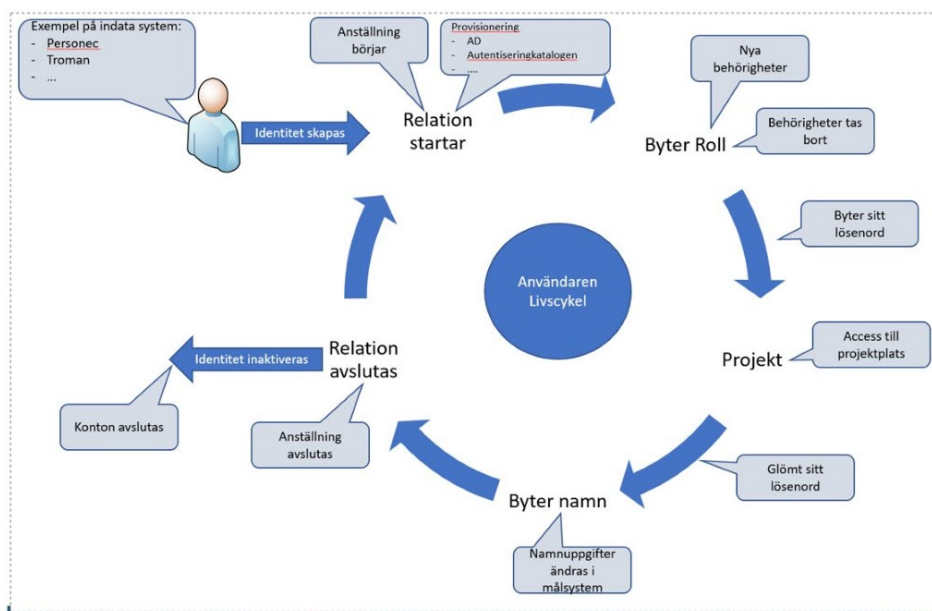


Bild 5 illustrerar livscykeln för en anställds konton och behörigheter.

Idag finns ett stort antal verksamhetssystem där stadens användare har konton. Antalet system som finns och som används är i dagsläget stort och under början av 2020 skall en kartläggning av dessa genomföras.

I dagsläget hanteras de flesta av konton och behörigheter i dessa system manuellt och lokalt av systemadministratörer. Det finns inte någon automatik kopplat till konto och behörigheter när personal börjar, förändrar eller slutar sin anställning inom staden. Risken är stor att det finns aktiva konton som tillhör användare som inte längre ska ha konton och behörigheter till system.

Målbilden för kontohantering är att alla system innehållande konton ska hanteras via de IT-tjänster som finns för kontohantering och att livscykeln för konto följer en anställd från det att den börjar, förändrar eller avslutar sin anställning.

Målbilden för behörighetshantering är att hantera en stor del av standardbehörigheter via automatik och att resterande behörigheter hanteras halvautomatiskt via ärende- och godkännandeflöden.

För att underlätta följsamhet och efterlevnad mot DSF behöver staden automatisera kontroll av sparade personuppgifter som i dagsläget hanteras manuellt och per system.

Genom att ansluta alla system med konton och som innehåller personuppgifter, kan vi från ett gränssnitt ta fram vilken information som lagras i respektive system och även styra/ändra den ifrån ett ställe.

I dagsläget hanterar plattformen för identitetshantering livscykeln för konton i följande system:

- AD/O365
- Autentiseringskatalogen
- Notes
- Google

Bild 6. Bilden beskriver i stora drag hur dagens identitetshantering ser ut.

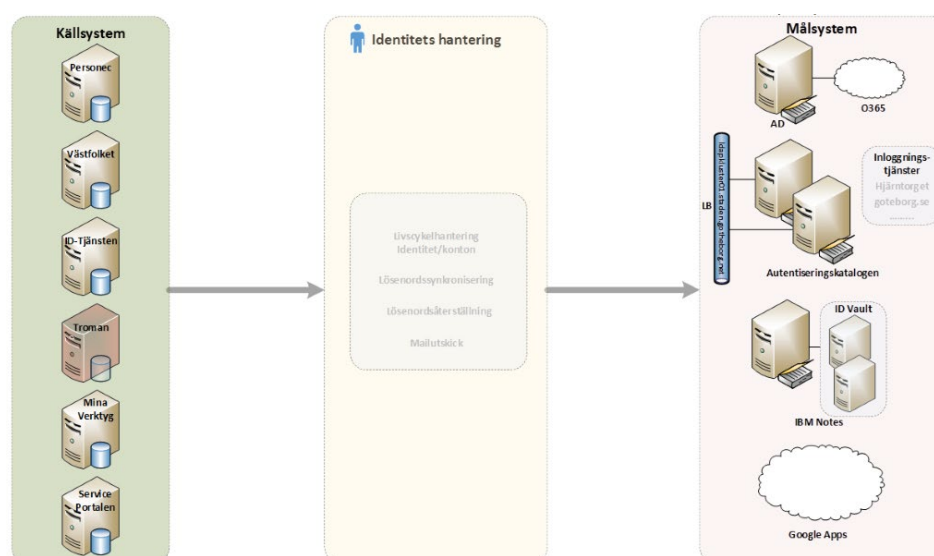


Bild 6 illustrerar dagens identitetshantering.

Bild 7. Bilden beskriver i stora drag, börläge för hur konton och behörigheter ska hanteras.

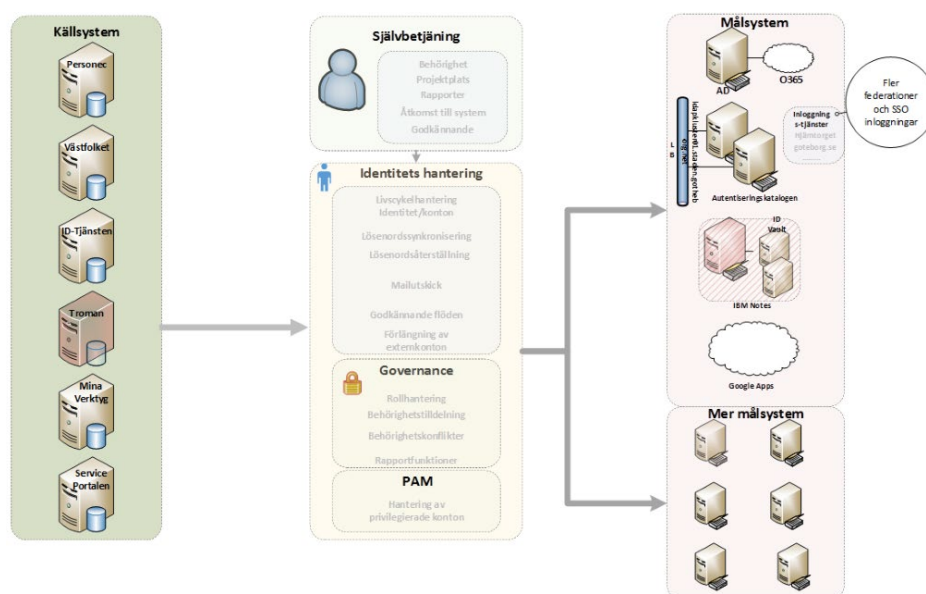


Bild 7 illustrerar framtida läge för identitets- och behörighetshantering.

Under 2021 planeras en kartläggning och prioritering av Göteborg Stads verksamhetssystem att genomföras. Utifrån den planeras sedan en förstudie per system för att samla in behov och krav samt ta fram lösningsförslag för genomförande av anslutning av verksamhetssystem till plattform för identitets- och behörighetshantering.

Arbetet med att ansluta verksamhetssystem till plattformen plattform för identitets- och behörighetshantering kommer fortgå under 2022 samt 2023.

Förväntat resultat är att efter genomförandet så skapas och/eller förändras konton med automatik när anställning påbörjas, förändras eller avslutas. Genomförandet kommer även att innebära att behörighetshantering är helt eller delvis automatiserad.

Det resulterar i:

- Ökad effektivitet och minskad administration för staden gällande hantering av konton och behörigheter.
- Förbättrad användarupplevelse när konto och behörigheter tilldelas med högre automatisering. Med andra ord, det blir enklare för slutanvändaren att logga in och komma åt de saker man arbetar med
- Rätt personer kommer åt rätt information i de system personer har behov av
- Informationssäkerhet ökar då anställdas konton och behörigheter skapas, förändras och avslutas med automatik i samband med att anställning förändras.



- Bättre kontroll på IT-utrustning och licensinnehav samt optimering av desamma.

Angelägenheten för genomförande av detta initiativ är hög eftersom stadens verksamheter lägger mycket tid och resurser på att hantera identiteter och behörigheter i stadens IT-system.

Målgrupper för detta initiativ är chefer och medarbetare i förvaltningar och bolag i staden som använder kommungemensamma interna IT-tjänster.

## 6.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Detta förändringsinitiativ är då en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Detta förändringsinitiativ uppfyller även krav på att förenkla arbetet med efterlevnad till dataskyddsförordning samt mot stadens styrande dokument för informationssäkerhet.

Om detta förändringsinitiativ inte genomförs försämras möjligheterna till minskad administration och effektivisering med IT-tjänsterna för automatiserad identitets- kont- och behörighetshantering. Förändringsinitiativ är en fortsättning på en långsiktig plan att effektivisera konton och behörighetshantering. Staden har redan investerat i infrastruktur och kompetens genom initiativ i tidigare tjänsteplaner. Om detta initiativ inte genomförs så uteblir förväntat resultat, nyttor och effekter av redan gjorda investeringar.

Ytterligare risker och konsekvenser om förslaget inte genomförs är:

- Sämre kontroll på vilka konton som finns i stadens IT-system
- Sämre kontroll på vem som har vilka konton och behörigheter
- Sämre kontroll på konton och behörigheter kopplat till anställningsförändringar hos personal, det vill säga det kan finnas konton med höga behörigheter kopplat till användare som har avslutat sin anställning, eller avslutat sina uppdrag.
- Sämre kontroll på IT-utrustning och medelinnehav samt optimering av desamma

# 7 IAM Självservice/Mina sidor

## 7.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Under 2021 genomförs ett initiativ som innebär vidareutveckling av infrastruktur som är relaterad till identitets- konto- och behörighetshantering för att kunna förse Mina sidor med information och flöden för begäran, tilldelning och attest av behörigheter. Detta förändringsinitiativ förenklar och effektiviserar för anställda och chefer i hantering och kontroll av behörigheter.

Detta förändringsinitiativ behöver fortsätta under 2022 för att färdigställa funktionen som beskrivs i tjänsteplan 2021 samt vidareutveckla Mina sidor utifrån en förändrad behovsbild.

I samband med utvecklingen av automatiserade tjänster för identiteter, konton och behörigheter finns det förutsättningar för att visa dessa uppgifter i en portal, Mina sidor. Den är menad för medarbetare och chefer och ger en överblick av konton och behörigheter kopplat till anställning och uppdrag. Det finns en stor efterfrågan för att chefer på ett enkelt sätt kan se vilka konton och behörigheter anställda har.

Mina sidor skapar också förutsättningar för självservice till medarbetare och chefer till exempel:

- Byte av lösenord
- Begära behörighet till en applikation eller system via attestfunktion
- Medarbetare och chefer kan se och följa ärenden

Förväntat resultat är att genom bättre kontroll av alla konton ute i stadens IT-system, ökar effektiviteten och administrationskostnader minskar för staden gällande hantering av identiteter, konton och behörigheter. Staden får effektivare hantering av konton och behörigheter och därmed ökar säkerheten samt att antal supportärenden minskar.

Angelägenheten för genomförande av detta initiativ är hög eftersom stadens verksamheter lägger mycket tid och resurser på att hantera behörigheter i Stadens IT-system samt att dra nytta av redan genomförda investeringar.

## 7.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger till grund för detta förändringsinitiativ.

Detta förändringsinitiativ är då en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Detta förändringsinitiativ uppfyller även krav på att förenkla arbetet med efterlevnad till dataskyddsförordning samt mot stadens styrande dokument för informationssäkerhet.

Staden har redan investerat i infrastruktur och kompetens genom initiativ i tidigare tjänsteplaner. Om detta initiativ inte genomförs så uteblir förväntat resultat, nyttor och effekter av redan gjorda investeringar. Om detta förändringsinitiativ inte genomförs försämras möjligheterna till minskad administration och effektivisering av behörighetshantering.

Exempel på risker och konsekvenser om förslaget inte genomförs är:

- Effektiviseringen för anställda och chefer med hantering och kontroll av behörigheter uteblir
- Stadens IT-miljöer blir alltmer komplexa och om detta initiativ inte genomförs kommer tid och resurser för att hantera behörigheter öka
- Chefer får sämre möjligheter att ha kontroll på anställdas behörigheter
- Chefer får sämre kontroll på konton och behörigheter kopplat till anställningsförändringar hos personal. Det vill säga det kan finnas konton med höga behörigheter kopplat till användare som har avslutat sin anställning, eller avslutat sitt uppdrag.

## 8 Utveckling av E-tjänstplattformen

### 8.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att det finns beroenden till initiativ inom andra tjänsteområden och att aktiviteter och leveranser behöver planeras om.*

*Budgeten är förändrad 3 000 tkr till 2 000 tkr*

*Konsekvenserna om detta initiativ minskar i omfattning till 2023 innebär att nyttohemtagningen i staden senareläggs.*

E-tjänstplattformen möjliggör framtagning av e-tjänster av typ ansöka och anmäla tillsammans med grundläggande funktionalitet såsom att visa status för ärenden för medborgare i en ärendeöversikt, e-arkiv för bifogade dokument mm.

Tjänsten är uppbyggd av processer och olika systemlösningar som tillsammans med ett antal grundläggande IT infrastruktur tjänster levererar det stöd och den funktionalitet som verksamheten efterfrågar för att uppnå önskat resultat.

E-tjänstplattformens syfte är att verksamheter inom Göteborgs Stad snabbt och enkelt ska nå ut med e-tjänster till medborgarna. Förutom förvaltning av den

tekniska plattformen erbjuder e-tjänstplattform stöd för stadens verksamheter att utveckla nya e-tjänster.

Tjänsten kommer att utökas under 2021 med ett tjänsteerbjudande för en Mina meddelandeväxel. Det innebär att stadens verksamheter kan skicka säkra digitala post till medborgare med komplement av en post & printtjänst.

Digitaliseringen som sker i staden har ställt nya och högre krav på plattformen. Plattformen är en central komponent i att digitalisera verksamheters tjänster. För att möta stadens behov och den ökande takten av digitalisering i stadens verksamheter behövs det investeringar och vidareutveckling av plattformen.

Till exempel har kraven ökat och blivit mer komplexa, vilket medför att ramverk, arkitektur, integrationer och datalagringsmetoder behöver ses över för att kunna möta kommande behov från stadens verksamheter.

Dessutom har akuta behov från stadens verksamheter medfört att utveckling av funktionalitet i plattformen har skett på bekostnad av plattformens förvaltningsbarhet och robusthet.

Detta förändringsinitiativ är även en förutsättning för att Intraservice ska kunna leverera en gemensam, kostnadseffektiv, skalbar och robust tjänst till staden.

Förändringsinsatsen omfattar en översyn och utveckling av ramverk, arkitektur, integrationer, datalagringsmetoder mm. Utöver detta behöver utveckling av plattformen ske, dels för att följa den tekniska utvecklingen, dels för att möta kommande digitaliseringsbehov från staden.

Förändringsinsatsen kan även komma att innefatta utveckling som stöttar Staden i att skapa enkla smarta formulär. Det finns ett generellt behov av stöd för att hantera enklare formulär och tillhörande enkla processmotorer till exempel för att skapa olika typer av anmälningsskyltar, formulär för felanmälningar, eller för att stödja olika små processer i verksamheterna. Tillämpningarna varierar men behovet är generellt i Staden och resultatet av initiativet är en effektivisering av det interna arbetet.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av digitalisering och automatisering, samt verksamheter i staden som har behov av att handlägga ärenden i dialog med medborgare och mellan myndigheter.

## 8.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Risker och konsekvenser om detta förändringsinitiativ inte genomförs är att stadens förmåga till digitalisering och automatisering av verksamheter inte kan genomföras i samma utsträckning.

Ytterligare risker och konsekvenser är att stadens infrastruktur inte kommer att vara tillräckligt etablerad och utbyggd för att hantera redan pågående och kommande utveckling som sker i stadens verksamheter.

Vi ser inga hinder för genomförande av detta initiativ.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad

## 9 Digital signering

### 9.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Det finns ett stort behov i olika verksamheter att digitalt signera innehållet i e-tjänster av olika slag och att göra den processen mer effektiv.

Tidigare etapper som genomförts eller är pågående:

Etapp 1 är genomförd och innebar att Göteborgs Stad upphandlade en signeringstjänst från CGI som består av en central signeringstjänst och en lokalt installerad stödtjänst som drifas i Intraservice miljö. Som ett första steg så är stödtjänsten kopplad till e-tjänstplattformen och signering kan appliceras i formulär.

Etapp 2 är genomförd och innebar att göra stödtjänsten mer generell. En hel del arbete har lagts ner på att bygga bort komplexitet så att andra applikationer skall kunna anropa tjänsten på ett så enkelt sätt som möjligt.

Etapp 3 planeras 2021 och innebär möjliggörande av åtkomst till signeringstjänsten i ett vidare perspektiv och att stötta processen för signering av innehållet i e-tjänster. Detta uppnås genom att skapa möjlighet för datalagring för signerade dokument samt ett gränssnitt där handläggare och beslutsfattare kan tillgängliggöra information eller beslut så att medborgare kan verifiera och elektroniskt signera innehållet i e-tjänster.

I dokument för ”Budget 2021 Göteborgs Stad” står det att

*”Staden kommer alltjämt behöva nya smarta satsningar på digitala lösningar som förenklar arbetet för stadens medarbetare. Den digitala utvecklingen ställer högre krav på stadens verksamheter. Stadens digitala tjänster ska vara enkla, öppna och effektiva för medborgarna. Nämnden ska bistå staden med interna tjänster till de olika verksamheterna samt ha en hög servicenivå och lyhörddhet.*

*För att staden ska utveckla digitaliseringsarbetet behöver nya arbetssätt och former utvecklas. Nämnden får i uppdrag att ta fram en modell för digital signering i hela staden. I dag ser vi ett stort behov i olika verksamheter att kunna signera dokument digitalt och göra processen mer effektiv och lättillgänglig. Syftet är att korta handläggningstiderna och effektivisera processen.”*

Denna förändringsinsats syftar till att ta fram arkitektur och infrastruktur enligt framtagen modell för digital signering i hela staden. Det innefattar även vidareutveckling av gemensamma och skalbara tjänster för digital signering baserade på den framtagna arkitekturen. Hur utformningen av dessa tjänster blir är beroende av behoven i staden och prioriteringen av dessa.

Initiativet har hög angelägenhet då det är en viktig för stadens verksamheter i deras arbete med digitalisering.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av att kunna signera dokument digitalt och därmed göra processen mer effektiv och lättillgänglig

## 9.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Risker och konsekvenser om detta förändringsinitiativ inte genomförs är att stadens förmåga till digitalisering och automatisering av verksamheter inte kan genomföras i samma utsträckning.

Ytterligare risker och konsekvenser är att stadens gemensamma arkitektur och infrastruktur inte kommer att vara tillräckligt etablerad och utbyggd för att kunna implementera tjänster enligt den modell och de regelverk för digital signering som Intraservice fått i uppdrag att ta fram i Budget 2021.

Vi ser inga hinder för genomförande av detta initiativ.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad

# 10 Mina sidor företag

## 10.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att förutsättningarna för denna förändringsinsats inte är tillräckligt genomarbetade och förankrade för att inleda en behovs- och kravanalys, därför skjuts initiativet till 2023.*

*Budgeten är förändrad från 1 500 tkr till 0kr.*

*Konsekvenserna av att detta initiativ skjuts till 2023 är att nyttohemtagningen i staden senareläggs.*

Denna förändringsinsats var en del av tjänsteplan 2021 men flyttades till 2022 och syftar till att förbättra och utveckla ett koncept för att ytterligare digitalisera

kommunikationen med företagare i Göteborg. Staden behöver få närmare kontakt med företagarna och en mer effektiv och transparent relation.

Det finns idag ett utvecklat koncept och för mina sidor för medborgare. Det finns ett behov från företagare att få bättre kommunikation och service från staden på ett likartat sätt.

Det pågår ett arbete inom ramen för Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program 2018 – 2025 som syftar till att förbättra företagsklimatet i staden. Utifrån utredningar som BRG och Demokrati och medborgarservice genomför kan det bli aktuellt för Intracservice att vara med och utveckla ett liknande koncept för företagare. Alternativ för att hantera behovet att ansluta företagarna i nuvarande koncept som vi har för medborgarna, eller kan en ny lösning behöva tas fram. Förändringsinitiativet inleds med en förstudiefas för behovs- och kravanalys för att sedan gå in i genomförandefas.

Initiativet har hög angelägenhet då det är en viktig del i stadens digitalisering av dialogen med företag, samt att skapa tydliga kanaler som avsändare av information. Förväntat resultat är bland annat:

- Ökad informationskvalitet
- Ökad delaktighet och demokrati
- Ökad digital tillgänglighet
- Tydlig kommunikationskanal till målgrupperna
- Enhetlig digital dialog i kommunikationen med målgrupperna
- Förenklar för företag att ha kommunikation med staden
- Förenklar för företag att bedriva verksamhet i Göteborgs Stad.

Målgrupper för detta förändringsinitiativ är förvaltningar och bolag i staden samt företagare som bedriver verksamhet i Göteborgs Stad.

## 10.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ bidrar till att uppfylla flera strategiska program för Göteborgs Stad som till exempel:

- Program för utveckling av service till boende, besökare och företagare
- Göteborgs Stads innovationsprogram 2018 - 2023
- Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program 2018 - 2025

Specifika krav behöver kartläggas för varje enskild verksamhet som ska ansluta sig till mina sidor för företag.

Intracservice ser inga direkta risker med utvecklingen av IT-infrastrukturen. Om utvecklingen inte genomförs riskerar staden att behöva hantera flera olika IT-lösningar för den digitala dialogen med i huvudsak företag.

Initiativet har hög angelägenhet då det är en viktig del i stadens digitalisering av dialogen med företag, samt att skapa tydliga kanaler som avsändare av information.

Konsekvenser om förändringsinitiativet inte genomförs är att effekt- och nyttohemtagning inte blir möjlig samma utsträckning gällande förbättrad digital kommunikation med näringslivet i Göteborg. Staden går miste om förbättrad informationskvalitet, ökad delaktighet och demokrati, ökad digital tillgänglighet etcetera med målgruppen näringsidkare i staden.

# 11 Säker digital kommunikation

## 11.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Det finns ett stort behov av att förbättra, förenkla och öka säkerheten i hanteringen av känslig information i offentlig sektor. Varje dag utbyts mängder av information inom och mellan kommuner och regioner, statliga myndigheter och privata utförare i handläggningen av ärenden och beslut.

Ofta handlar det om sekretessklassad information som exempelvis vårdplaner, behandlingsplaner, bedömningar av arbetsförmåga och utdrag ur belastningsregistret. Med manuella flöden är det svårt att hitta rätt mottagare och att faktiskt veta att informationen når fram. Det finns också en risk för att informationen blir liggande eller kommer på avvägar. Det behövs en stabil, säker och gemensam infrastruktur som kan användas av alla berörda aktörer.

Att kunna kommunicera digitalt på ett säkert sätt är en nationell fråga som inte kan lösas separat för varje verksamhetsområde eller av enskilda aktörer, och därför driver Inera projektet Säker digital kommunikation som ett gemensamt samverkansprojekt.

Många av stadens verksamheter har ett behov av att kunna kommunicera digitalt och säkert både inom staden och med externa parter.

Denna förändringsinsats innebär att utreda förutsättningar för och implementera gemensam infrastruktur och tjänster för säker digital kommunikation. Syftet är att skapa en säker, tillförlitlig och gemensam kanal för kommunikation som uppfyller lagkrav i hantering av ärenden för alla inblandade parter. Det behövs ett generellt sätt att knyta ihop olika system som idag används av offentlig sektor.

Det initiativ har stor bäring på informationssäkerhet, men det skapar även möjligheter att effektivisera hantering av ärenden.



Förväntat resultat är att staden kommer att kunna utbyta information digitalt och säkert, både inom staden och med externa parter och att Staden ansluter till nationell infrastruktur.

Angelägenhetsgraden är hög eftersom staden har behov av att kunna kommunicera med externa parter som är anslutna till Ineras infrastruktur för säker digital kommunikation. Inera planerar att driftsätta tjänsten 2021 och staden behöver ha med i plan att också ansluta till tjänsten.

Målgrupper för initiativet är alla verksamheter inom Staden som har behov av säker post mellan sig och annan verksamhet eller myndighet både inom och utanför Staden.

## 11.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ har en koppling till DIGG:s regeringsuppdrag för att etablera en förvaltningsgemensam digital infrastruktur för informationsutbyte inom Sverige. Stadens krav på ökad digitalisering och effektiv drift och förvaltning ligger också till grund för detta förändringsinitiativ.

Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Det har inte identifierats några risker för genomförandet av initiativet. Det finns däremot risker och konsekvenser om initiativet inte genomförs i form av att staden kan få svårigheter i framtida kommunikation med andra myndigheter och parter.

# 12 Förutsättningsskapande printtjänst

## 12.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att förutsättningarna för denna förändringsinsats har förändrats och att omfattningen av aktiviteter planeras vara mindre än vad som inledningsvis uppskattades.*

*Budgeten är förändrad från 6 500 tkr till 4 000 tkr.*

*Förändringen bedöms inte medföra några konsekvenser för leveranserna eller nyttohemtagningen i denna förändringsinsats.*

Intraservice levererar samordnad utskrift till flera av stadens förvaltningar och bolag. Samordnad utskriftshantering är en leverans som innebär en kostnadseffektiv och säker utskriftsfunktion. Den innebär:

- lägre pappersförbrukning
- lägre kostnader för toner
- lägre kostnader för service
- lägre kostnader för support
- lägre förvaltningskostnader
- färre antal skrivare
- färre antal skrivarmodeller
- färre utskrifter
- färre incidenter
- förbygger informationssäkerhetsincidenter
- förebygger personuppgiftsincidenter

Staden har för närvarande cirka 4000 nätverksanslutna skrivare och i dagsläget är knappt 800 av dessa anslutna till tjänsten samordnad utskrift. Detta förändringsinitiativ syftar till att införa samordnad utskrift på resterande nätverksanslutna skrivare och samtidigt se över konsolideringsmöjligheter både gällande antal skrivare och antal olika modeller skrivare i staden.

Planen är ett genomförandeprojekt som sträcker sig under tre år, 2022 – 2024, inom de förvaltningar och bolag som är anslutna till tjänsten IT-arbetsplats. Planen är att befintliga skrivare/multifunktionsskrivare som inte är anslutna till tjänsten, eller inte kan anslutas till tjänsten, byts ut med cirka 1/3 per år. Det innebär att i slutet av 2024 är samtliga av stadens skrivare/multifunktionsskrivare anslutna till samordnad utskriftshantering. Utbytet förväntas inte ske 1-till-1 utan konsolideras till ett lägre antal skrivare beroende på förutsättningarna. Projektet drivs av Intraservice i samverkan med leverantören av lösningen och kommer att involvera verksamheterna.

Kraven för samordnad utskriftsfunktion har synkats med det nyligen upphandlade ramavtalet för skrivare som Göteborgs Stads Leasing har genomfört. Det innebär att om detta initiativ genomförs så finns det förutsättningar att kunna införa en tjänst för skrivarfunktion liknande den som finns för datorer. Det vill säga en tjänst för skrivarfunktionen som innefattar beställning av både hårdvara och mjukvara för samordnad utskrift.

Förväntat resultat av detta förändringsinitiativ är lägre kostnader i staden för utskrifter, en konsoliderad skrivarpark (antal modeller, antal skrivare) och en säker utskriftsfunktion.

Initiativet har hög angelägenhet eftersom det innebär nyttor i form av kostnadseffektivitet och förbättrad informationssäkerhet kopplat till utskrifter i staden.

Målgrupper för detta förändringsinitiativ är alla de förvaltningar och bolag i staden som har nätverksanslutna skrivare och som är anslutna till tjänsten IT-arbetsplats.

## 12.2 Krav, risk och konsekvenser

Detta förändringsinitiativ bidrar till stadens mål för digitalisering, miljö, säkerhet och lägre kostnader för hela stadens utskriftshantering.

Det är en möjliggörare som stödjer krav på konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Det finns i dagsläget inga direkta risker eller hinder för att genomföra detta initiativ. Kontinuerligt arbete med krav och riskhantering kommer att hanteras av projektet för genomförandet via den beslutsstruktur som är gällande för projektledning och projektstyrning inom tjänsteplansprojekt i staden.

Förändringsinitiativet har hög prioritet eftersom det innebär effekt- och nyttohemtagning för staden både gällande högre kostnadseffektivitet och informationssäkerhet.

Risker och konsekvenser om initiativet inte genomförs är att staden fortsättningsvis har högre kostnader än nödvändigt för skrivare, förvaltning, support, service, papper med mera kopplat till utskriftsbehov i staden.

# 13 Effektivare hantering av mobila enheter

## 13.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att aktiviteter behöver planeras om och att delar av leveranserna behöver skjutas på till 2023. Det finns en verksamhetsspecifik lösning som riktar sig till tjänsteområde vård och omsorg.*

*Budgeten är förändrad från 1 900 tkr till 900 tkr*

*Konsekvensen om att detta förändringsinitiativ minskar i omfattning är att nyttohemtagningen i staden senareläggs, bland annat att informationssäkerheten för en del av stadens mobila enheter inte förbättras i samma takt i och med att fler enheter förblir omanagerade. Likaså att bättre kontroll av enheter och standardisering av stadens sortiment senareläggs.*

Idag finns det över 34 000 mobilabonnemang som har en mobil enhet kopplad till sig inom staden, men det finns ingen standardiserad hantering av dessa. Mobila enheter köps idag in via Proceedo (Winst), men de finns inget centralt system där enheterna hanteras efter att de har levererats. De ansvariga för mobila enheter har idag inget bra sätt att få en översikt över sitt mobila enheter och tvingas själva ta fram lösningar för att kunna ha kontroll.

Idag finns det möjlighet att beställa tjänsten Staden Mobil i samband med beställning av en ny mobil enhet, vilket innebär att en mobil enhet som hanteras

av Intraservice MDM (Mobile Device Management) -system. Med hjälp av MDM-systemet kan verksamhetsspecifika konfigurationer distribueras till den mobila enheten, dvs att appar som används av verksamheten kommer att installeras automatiskt. När mobila enheter hanteras via ett MDM-system så innebär det en säkrare hantering då enheter som förlustanmäls kan spärras och rensas på data på distans. Vid återtag av enheter kan enheterna även återställas för att undvika att information kommer i orätta händer. Staden Mobil bör vara standard för alla mobila enheter inom staden för att få en säkrare och effektivare hantering av mobila enheter.

Det finns idag inget centralt stöd för att hantera utbyte och återvinning av mobila enheter. Det innebär att det inte finns något stöd för att planera åldersutbyten varken från ett finansiellt eller logistiskt perspektiv samt att återlämnade telefoner på grund av att någon slutar inte kan återanvändas. I de fall någon slutar så blir abonnemang ofta avslutade direkt vilket genererar kostnader varje månad de inte sägs upp. Hanteras de mobila enheterna strukturerat kommer det innebära att det även blir mer ordning på hanteringen av abonnemangen.

För många av stadens verksamheter är de mobila enheterna det mest centrala arbetsredskapet. Dessa verksamheter är då extra känsliga för problem med de mobila enheterna, ett gemensamt och standardiserat sätt att hantera mobila enheter skulle förbättra supporten för medarbetarna vid problem.

För att få en så effektiv hantering av mobila enheter bör ett standardsortiment av mobila enheter och tillbehör etableras som tas fram av ett hårdvaruråd med representanter från utvalda förvaltningar och bolag samt från Intraservice. Standardsortimentet bör erbjudas via en beställningsportal för att göra det enklare att beställa, det vill säga att all hårdvara beställs i samma system. Med ett standardiserat sortiment blir det enklare att erbjuda lägre priser, snabbare leveranser och bättre support samt att kunna återanvända mobila enheter.

Denna förändringsinsats syftar till att erbjuda ett standardiserat sätt att hantera livscykelhantering av mobila enheter. Det skulle ge stadens förvaltningar och bolag bättre kontroll på sina enheter vilket därmed kan frigöra tid för kärnverksamheten, minska kostnader, bidra till mer hållbar IT och förenkla återtag etc. Ett standardiserat sätt att hantera mobila enheter skulle även innebära säker hantering av de mobila enheterna och dess information.

Standardiserad hantering av mobila enheter får också påverkan på telefonikostnaderna för staden, då abonnemang kommer att kunna avslutas mer kontrollerat än idag.

En Staden-mobil är en centralt hanterad mobil enhet. Det innebär att den är säker att använda och är följsam med stadens informationssäkerhetskrav. Den är också enkel att installera, hantera och återanvända. Syftet med tjänsteerbjudandet är att göra det mobila arbetssättet säkrare, enklare och hanteringen av mobila enheter mer effektiv.

Följande målgrupper är berörda:

- Medarbetare inom stadens förvaltningar och bolag som använder mobila enheter
- Mobilansvariga inom staden är de vars arbete mest kommer att påverkas då deras arbete med mobila enheter kommer att förenklas
- Chefer inom staden som får kontroll över vilka mobila enheter som är kopplade till sina ekonomiska ansvar
- Inköp och upphandling kommer att få bättre underlag hur mobila enheter används för framtida upphandlingar och dialoger med ramavtalsleverantörerna.
- Intraservice då de kommer att hantera systemstödet för hanteringen av mobila enheter samt vara ansvariga för att uppbyggnaden av tjänsten.

## 13.2 Krav, risk och konsekvenser

Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Detta förändringsinitiativ ökar följsamhet med stadens styrande dokument för informationssäkerhet. Det skapar förutsättningar och förenklar efterlevnad till dataskyddsförordningen samt offentlighets- och sekretesslagstiftning.

Risker och konsekvenser om förändringsinsatsen inte genomförs är att mobila enheter kommer fortsätta hanteras som idag, vilket innebär att alla förvaltningar och bolag hanterar mobila enheter olika på grund av avsaknad av systemstöd och centrala riktlinjer och instruktioner. Att det inte finns någon standardiserad lösning innebär bland annat att hanteringen av mobila enhet tar tid från sådant som istället hade kunnat användas till verksamhetens kärnverksamhet, att återtåg inte kan genomföras effektivt och att det inte finns underlag till prisdiskussioner med ramavtalsleverantörer då det är okänt hur många mobila enheter som kommer att behöva beställas under avtalsperioden.

Om detta förändringsinitiativ inte genomförs försämras stadens möjlighet till kontroll av enheter och information, samt förbättrad följsamhet med stadens styrande dokument för informationssäkerhet.

Det finns en risk att stadens medarbetare ser att den personliga integriteten påverkas eftersom mobila enheter till viss del används till privat bruk. Denna risk kommer att hanteras under projektets gång.

# 14 Digitalisering med hjälp av automatisering

## 14.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I det fördjupade beredningsarbetet har det framkommit att delar av detta initiativ kan samordnas med linjeaktiviteter för det digitaliseringscenter som håller på att etableras inom verksamhetsområde IT och kan därmed minska i omfattning.*

*Budgeten är förändrad 2 000 tkr till 1 500 tkr*

*Konsekvensen av en minskad omfattning av initiativet medför omplanering av aktiviteter och leveranser. Bedömningen är att det får en mindre påverkan på den planerade nyttohemtagningen*

Göteborgs Stad står inför stora utmaningar. I Sverige och i Göteborg förväntas, bland annat, demografiska förändringar leda till svårigheter att klara såväl finansiering som kompetensförsörjning inom flera av områden. Det är därför nödvändigt att hitta nya effektivare arbetssätt. Enligt Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) rapport ”Automatiserad ärendehantering” pekar flera studier på att det finns stor potential att automatisera inom många områden. Med rätt teknik är det redan idag möjligt att automatisera enkla regelstyrda administrativa uppgifter.

Ett naturligt och nödvändigt steg för att arbeta än mer effektivt och med likvärdig kvalitet är att automatisera lämpliga arbetsmoment och processer. Ett viktigt led i detta arbete är verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. Där vi på ett systematiskt sätt tillsammans i staden identifierar potentiella områden som kan automatiseras, för att administrationen kan minskas och resurser kan frigöras.

Detta kan göras på olika sätt där artificiell intelligens (AI) och robotiserad process automatisering (RPA) som är identifierade som utvecklingsområden i stadens verksamheter, kan vara exempel på sådana möjliggörare. Det finns dock flera andra tekniska lösningar för att uppnå önskad effekt. Då mycket handlar om att automatisera och effektivisera, finns det många tekniker att välja på och vilka av dessa som är applicerbara är beroende av verksamhetsbehovet samt den förändring man eftersträvar.

I stadens budget 2021 har Intraservice fått ett uppdrag att etablera ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering. Utöver det så återfinns även RPA inom Intraservice verksamhetsplan för 2021 och då utifrån tjänsterna som levereras inom de kommundemensamma interna tjänsterna. Det kommer också att bedrivas ett flertal projekt inom andra tjänsteplaner under 2021 med målet att öka takten på automatisering av administrativa arbetsuppgifter med stöd av RPA.

Att AI, som teknik, kan vara en lösning framöver för olika behov och verksamhetsutmaningar, är i sig givet. Intraservice behöver därför ha en beredskap i att möta verksamheternas utveckling. Att kunna erbjuda teknik och tjänster som möjliggör en utveckling, som är baserad på AI, kan bli avgörande för att verksamheterna i Staden kan nå sina målsättningar.

Så, AI och RPA kan vara möjliggörande tekniker för att adressera ovanstående utmaningar, men de skall inte ses som den enda lösningen på dessa. Det finns fler lösningar, både i verksamhetslagret men även inom tekniklagret som kan bidra till att lösa ut problematiken.

En sådan teknik skulle kunna vara BPMS (Business Process Management System). Med hjälp av BPMS samt process- och flödesmotorer skulle verksamheterna kunna modellera sina arbetssätt, bygga in kontrollfunktioner för säkerställande av datakvalitet och sen låta verktygen understödja utförarna i passagen genom processaktiviteterna. Enkel datafångst blir härigenom möjlig för sådan information som tidigare sparats i anteckningsblock, post-it-lappar eller andra i analoga format. Det vill säga en digitalisering sker. Samtidigt effektiviseras exekveringen av processen genom att processmotorn hela tiden driver på, vägleder och kvalitetssäkrar arbete framåt. I många fall resulterar dessutom införandet av processmotorer i att processer optimeras och blir mer resurseffektiv. Ofta handlar det om att affärsregler inom processen förenklas, ibland till en sådan nivå att tidigare komplexa manuella moment i hela eller delar av processen nu istället kan utföras av en dator. Det vill säga den har automatiserats.

Intraservice och staden har behov att öka sin kompetens och infrastrukturella beredskap till att svara upp mot utvecklingstankar även på detta område.

Översiktligt handlar behovet om att:

- Göra en omvärldsbevakning på området Process automation och särskilt BPMS och särskilt utreda kommersiellt tillgängliga produkter och dess leverantörer.
- Bygga intern kompetens och förståelse för Processautomation och BPMS, såväl ur ett verksamhets- som IT-perspektiv och sett ur dimensionerna införande respektive förvaltning.
- Etablera systemmässig infrastruktur tillräcklig för att kunna erbjuda möjligheten till BPMS POC:ar.

I tjänsteplan IT 2022 – 2024 behövs det därför tas upp medel för att kunna hantera inkommande behov som staden har kopplat till AI, RPA och BPMS, som beskrivs ovan. Förändringsinsatsen kommer bland annat att bestå av att bygga en förmåga att ta emot och etablera gemensamma, robusta och skalbara tekniska lösningar, samt bygga kompetens för att leverera tjänster inom detta område. Genom detta initiativ så säkras man finansiering för vidareutveckling av lösningar som stödjer stadens behov av effektivisering genom automatisering.

Målgrupper för detta initiativ är de verksamheter i staden som har behov av digitalisering och automatisering av verksamhetsprocesser.

## 14.2 Krav, risk och konsekvenser

Det är en möjliggörare som stödjer krav på digitalisering, konsolidering och effektivisering som är identifierade i såväl strategiska program som i stadens budget.

Alla förvaltningar och bolag i staden arbetar mer eller mindre processororienterat med verksamheter som inkluderar ärendehantering i någon form. Potentialen till verksamhetseffektivisering genom förbättrad processautomation är således både utbredd och stor.

Risker och konsekvenser om detta förändringsinitiativ inte genomförs är att stadens förmåga till digitalisering och automatisering av verksamheter inte kan genomföras i samma utsträckning.

Ytterligare risker och konsekvenser är att stadens infrastruktur inte kommer att vara tillräckligt etablerad och utbyggd för att hantera redan pågående och kommande utveckling som sker i stadens verksamheter.

Vi ser inga hinder för genomförande av detta initiativ.

Detta initiativ är en förutsättning för utveckling inom många tjänste- och verksamhetsområden och har därav hög prioritet och angelägenhetsgrad.

Utifrån uppdraget som Intraservice har fått, att etablera ett kompetenscenter för digitalisering och robotisering, bidrar detta initiativ till att stärka och utveckla denna förmåga

# 15 Stöd i informationshantering och dataskydd

## 15.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad hanterar stora mängder information varav mycket handlar om personuppgifter. För att säkerställa rätt hantering och rätt nivå av säkerhet för informationen behöver verksamheterna informationsklassa sin information, utföra riskanalyser samt kravställa säkerhetsåtgärder.

I nuläget befinner sig stadens förvaltningar och bolag på mycket olika nivåer avseende resurser och kunskap om informationshantering, informationssäkerhet och dataskydd.

Förändringsinsatsen innebär att Intraservice etablerar och erbjuder en tjänst för stöd inom detta område. Med en gemensam tjänst kommer Göteborgs Stad att hantera information, informationssäkerhet och dataskydd på ett mer homogent



sätt, vilket också leder till högre kvalitet. Med ett gemensamt synsätt och arbetssätt ökar förståelsen för informationshantering och vikten av densamma.

I tjänsten ingår att, baserat på stadens styrande dokument, löpande utveckla och använda mallar och stöddokument för att göra arbetet inom området mer tydligt och lättare att hantera.

Ett förväntat resultat av en sådan tjänst skulle kunna vara att verksamheten med stöd av Intraservice har en framtagen informationsklassning samt att risker är identifierade och förslag på åtgärder är beskrivna.

Det kan vara relevant att använda denna nya tjänst för att förbättra informationssäkerhet och dataskydd inom befintliga verksamheter och processer men också i samband med att verksamheterna inför förändringar.

Tjänsten " Stöd i informationshantering och dataskydd" är relevant för samtliga verksamheter inom Göteborgs Stad som har behov av stöd i informationssäkerhetsarbetet.

## 15.2 Krav, risk och konsekvenser

Korrekt och enhetlig hantering av information i Göteborgs Stad är en mycket viktig fråga. Detta initiativ är ett stöd i att förbättra efterlevnad av krav från stadens styrande dokument avseende informationshantering.

Risker och konsekvenser om detta initiativ inte genomförs är brist på samsyn och kunskap om hur Göteborgs Stad ser på informationshantering, informationssäkerhet och dataskydd. Ökad riskmedvetenhet och förbättrad hantering av informationssäkerhet och dataskydd inom Göteborgs Stad utelämnas.

Arbetet med informationsklassning beskrivs av flera av stadens verksamheter som utmanande. Det handlar bland annat om svårigheter att tolka styrande dokument, att lokalt kunna upprätthålla specialistkompetens samt tillgång till ett systematiskt och gemensamt arbetssätt. Initiativet har därför hög prioritet och angelägenhetsgrad.

# 16 Security Operation Center

## 16.1 Identifierat behov och förändringsinsats

*I beredningsarbetet har det framkommit att detta initiativ med fördel genomförs i linjen så att aktiviteterna och leveranserna samordnas med andra linjeaktiviteter och att genomförandet i och med det blir effektivare. Det ligger i samklang med den verksamhetsnominering som Intraservice föreslagit för 2022, vilken syftar till att förstärka förmågor inom område IT-säkerhet.*

*Budgeten är förändrad 2 000 tkr till 0 kr*

*Initiativet planeras att genomföras i linjen och kommer inte genomföras inom ramen för tjänsteplan. Det betyder att nyttohemtagningen kommer att ske kopplat till planerade linjeaktiviteter.*

Göteborgs Stads verksamheters informationssystem och nätverk utsätts kontinuerligt för olika typer av obehörigas intrångsförsök och andra hot som kan påfresta stadens IT-säkerhet. I Göteborgs Stads säkerhetspolicy och riktlinjer för informationssäkerhet beskrivs bland annat hur riskhanteringen ska bedrivas och vilka funktioner och förmågor ska finnas på plats för att säkerhetskydda stadens verksamheter. Security Operation Center (SOC) på Intraservice bedriver detta arbete för stadens kommungemensamma interna tjänster.

Förändringsinitiativet som föreslås till IT-tjänsteplanen 2022 handlar om att utveckla SOC-tjänstens tekniska kapacitet. Syftet med förändringsinitiativet är att få ett ökat skydd av den gemensamma infrastrukturen och IT-system i stadens verksamheter mot både interna och externa angrepp.

IT-säkerhet är inte bara kopplat till tekniska åtgärder utan det är även beroenden på säkerhetsmedvetenheten hos stadens medarbetare. Utbildning och kommunikation är en viktig del i det förebyggande arbetet som bidrar till en säkrare IT-miljö i stadens verksamheter.

Förändringsinitiativet kommer att inledas med en förstudie för att säkerställa krav och behov.

I tjänsteplan IT 2022 – 2024 behövs det tas upp medel för att tillgodose utveckling baserat på krav och behov som kommer fram i förstudien.

## 16.2 Krav, risk och konsekvenser

Stadens ökade krav på digitalisering påverkar även IT-säkerhetsområdet. Genom digitaliseringen tillförs ny teknik och det ställer bland annat krav på teknisk utveckling av IT-säkerhetsprodukter. Den tekniska utvecklingen inom området ger exempelvis möjlighet till ökad automatisering av kontroller och systematisk incidenthantering.

Med ny teknik och kompetens samt automatisering av dagens arbete med fokus på analyser av beteendevikelser, ökar förmågan till proaktivitet.

Konsekvenser och risker om detta initiativ inte genomförs är att Stadens möjlighet och förmåga inte utvecklas för att möta framtidens invecklade och alltmer komplexa och avancerade säkerhetsrisker och hotbilder.

# Bilaga

-Beskrivningar av två initiativ som prioriterats bort i Tjänsteplan 2022 – 2024 av tjänsteforum IT 2020-12-01.

# Tjänsteplan 2022-2024

## Tjänsteområde Kommunikation

2021-10-28

## Kommunikation

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2020-10-27	0.1	Upprättat	Josephine Andersson
2020-11-26	0.2	Justeringar	Josephine Andersson
2020-12-14	0.5	Justeringar	Josephine Andersson
2021-01-08	0.6	Tillägg - utkast	Josephine Andersson
2021-01-25	0.7	Justeringar efter tjänsteforum	Josephine Andersson
2021-01-29	1.0	Korrektur	Josephine Andersson
2021-03-16	2.0	Neddragning	Josephine Andersson
2021-09-10	3.0	Uppdateringar	Josephine Andersson
2021-10-28	3.5	Justering efter avstämning med direktör	Josephine Andersson

## Innehåll

<b>Långsiktig inriktning och mål .....</b>	<b>3</b>
Förväntade nyttor .....	4
Kostnadsuppskattning .....	4
Påverkan på vidmakthållande .....	5
IT-stöd och arbetsmiljö .....	5
Säkerhetsnivå .....	6
<b>1 Externa digitala kanaler.....</b>	<b>6</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	6
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	6
<b>2 Demokrati och delaktighet .....</b>	<b>7</b>
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	7
2.2 Krav, risk och konsekvenser .....	8
<b>3 Telefoni.....</b>	<b>8</b>
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	8
3.2 Krav, risk och konsekvenser .....	9
<b>4 Interna digitala kanaler.....</b>	<b>9</b>
4.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	9

4.2	Krav, risk och konsekvenser .....	11
<b>5</b>	<b>Visuell kommunikation.....</b>	<b>12</b>
5.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	12
5.2	Krav, risk och konsekvenser .....	12

## Långsiktig inriktning och mål

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att Göteborgs Stads målgrupper (boende, besökare, näringsliv och medarbetare) ska känna till vad som händer i staden och varför, samt kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och service.

Göteborgs Stads information och kommunikation ska utgå från målgruppernas behov och förutsättningar och ta tillvara den nya teknikens möjligheter. Genom en ökad digitalisering kan Göteborgs Stads tjänster bli effektivare och mer tillgängliga för stadens målgrupper.

En förutsättning för att nå hög kvalitet på kommunikationen med boende, besökare och näringsliv är att stadens medarbetare är välinformerade om verksamheten och dess mål och kan verka som kunskapsbärare och som stadens ambassadörer. Genom enhetlig information och kommunikation skapar vi intern samhörighet och extern tydlighet.

Samarbetet och integrationen med omvärlden kommer att öka. Precis som Göteborgs Stads kommunikativa huvudbudskap beskriver ska också stadens kanaler bidra till *en hållbar stad, öppen för världen*. Öppenhet och transparens ska råda i alla stadens kommunikationskanaler.

Tjänsteplan 2022–2024 påverkas direkt av politiskt beslutade styr- och färdriktningsdokument och indirekt av ett antal större förändringsprojekt och utredningar:

- Kommunfullmäktiges beslutade budget
- Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026
- Göteborgs Stads innovationsprogram 2018–2023
- Göteborgs Stads Policy för digitalisering och it
- Göteborgs Stads riktlinje för nyttorealiserings
- Riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster
- Göteborgs Stads generella regler för kommungemensamma interna tjänster
- Regler för styrning av kommungemensamma interna tjänster
- Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget
- Göteborgs Stads principer för medborgardialog
- Nämnden för Intraservice uppdrag kring konsolidering
- Beroenden till andra tjänsteplaner

## Förväntade nyttor

Nyttan bedöms som hög för boende, besökare, näringsliv samt Göteborgs Stads medarbetare, det vill säga stora **kvalitativa** nyttor både för medborgare och verksamhet. Det finns även tidsnyttor kopplade till förändringsinitiativen.

Då detaljeringsgraden för initiativen för närvarande inte är så hög är det svårt att kvantifiera och beskriva mer detaljerat vilken nytta som kommer att erhållas. Fördjupade nytto beskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp. Förändringsledning är en viktig del för att få till ett förändrat arbetssätt och för att nyttorna ska realiseras i respektive förvaltning och bolag.

Några övergripande nyttor som redan nu identifierats är:

- 
 Ökad digital tillgänglighet och service
- 
 Ökad delaktighet och demokrati
- 
 Tydliga och relevanta kommunikationskanaler till samtliga målgrupper utifrån deras behov
- 
 En mer enhetlig profil för Göteborgs Stad i kommunikationen med målgrupperna
- 
 Ökad möjlighet till uppföljning och underlag till förbättringar.
- 
 Effektiva arbetsflöden och ständigt tillgängliga arbetsverktyg
- 
 Minskad administration genom möjliggörande av självservice

## Kostnadsuppskattning

Tjänsteplanen är uppdelad i en pott per deltjänsteområde vilka prioriteras på detaljerade initiativ och projekt inför gällande år. Större satsningar finns inom Interna digitala kanaler - där det Interna digitala navet utvecklats samt Telefoni där upphandling av service- och kundtjänstsystem pågår. Påbörjad revidering av goteborg.se påverkar inriktning på utvecklingen framåt inom externa digitala kanaler. Dessutom finns en ofördelad pott pengar som ska kunna användas på hela tjänsteområdet när behoven har blivit tydligare.

Uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

Uppdelningen i potter innebär att de konkreta utvecklingsinitiativen i detta läge inte är formade, beredning pågår iterativt och en första prioritering är gjord.

Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ		
	2022	2023	2024
Externa digitala kanaler	3 600	3 000	3 000
Demokrati och delaktighet	500	500	500
Telefoni	4 200	2 000	1 000
Interna digitala kanaler	3 000	2 000	2 000
Visuell kommunikation		1 000	1 000
Pott - kortare utvecklingsinitiativ		1 500	1 500
<b>Summa</b>	<b>11 300</b>	<b>10 000</b>	<b>9 000</b>

## Påverkan på vidmakthållande

Då tjänsteplanen beskrivs på en övergripande nivå är det svårt att beräkna vilken påverkan utvecklingsinitiativen får på vidmakthållandet i nuläget.

Det interna digitala navet planeras att gå över i drift och förvaltning från 1 januari 2022, det kommer troligen att innebära förändrade kostnader när det gäller vidmakthållandet och på sikt i nivå eller lägre med dagens kostnad för intranätet. Underlag för detta tas fram under 2021 inom genomförandeprojektet "Lansera det interna digitala navet".

Detsamma gäller för nytt serviceärendesystem som också innebär nya kostnader för staden gällande nytt avtal från 2022. Underlag för detta väntas tas fram från detta projekt under 2021.

Även när det gäller stadens prioriterade kanal för extern kommunikation, goteborg.se, väntas förändrade kostnader då ett projekt startats för att revidera goteborg.se.

Preliminär budget för vidmakthållande (drift & förvaltning) är 45, 6 MKR.

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet. Bedömningen är att förändringsinsatserna följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2. Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras.

Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart. Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Externa digitala kanaler

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

**Göteborgs Stads externa digitala kanaler behöver fortsätta att utvecklas för att möta från boende, besökare och näringslivbehov av enkel, effektiv och efterfrågad kommunikation**

I Göteborgs stads policy för kommunikation fastställs att Göteborgs Stads gemensamma prioriterade externa kommunikationskanaler är goteborg.se och digitala Vårt Göteborg. För våra målgrupper, boende, besökare och näringsliv är dessa kanaler primära för tillgång till service, tjänster men även för att information, då kommunikation och information är en förutsättning för demokrati. Göteborgs Stad behöver hållbara och kostnadseffektiva tekniska lösningar (teknik, design, innehåll och arbetssätt) för kommunikation, delaktighet och servicetjänster.

Digitaliseringen i samhället har de senaste decennierna varit snabb och haft stor betydelse för samhällsutvecklingen. Med bra e-tjänster och ökad öppenhet underlättar vi för boende, besökare och näringsliv att ta del av Göteborgs Stads tjänster. Man ska enkelt kunna nå kommunen och hantera sina ärenden via dator och mobil. Göteborgs Stad behöver också se till att e-tjänster och mobila lösningar lever upp till de tillgänglighets- och dataskyddskrav som nu är lagstadgade.

## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

**Lagar och regelverk:**

- Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation)



- Lag om tillgänglighet för offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, EU-direktiv (2016/2102).
- EU-förordningen eIDAS (nr 910/2014) om att det är obligatoriskt för offentliga e-tjänster att tillåta inloggning även med utländska e-legitimationer.
- Regeringens, DIGG:s (Sveriges nya digitaliseringsmyndighet) och SKR:s olika digitaliseringsstrategier.

Om utveckling inte genomförs riskerar Göteborgs Stad att den digitala externa kommunikationen och servicen blir mindre attraktiv och funktionell och i mindre utsträckning bidrar till att boende, besökare och näringsliv får större insyn och bättre möjlighet att påverka kommunens tjänster och service. Detta kan också medföra att förtroendet för Göteborgs Stad kan minska.

Staden riskerar också att bryta mot gällande lagstiftning och EU-direktiv när det gäller tillgänglighet.

Det finns även risk för avtalsbrott vilket kan få ekonomiska konsekvenser.

Ytterligare konsekvenser handlar om att målen för respektive handlingsplan, program och policy riskerar att inte kunna uppfyllas.

## 2 Demokrati och delaktighet

### 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

**För våra externa målgrupper (boende, besökare och näringsliv) är Göteborgs Stads externa digitala kanaler viktiga för att kunna informera sig, påverka sin vardag och delta i stadens demokratiska process.**

I ett demokratiskt samhälle bör medborgarna ges olika möjligheter till delaktighet och inflytande över sin vardag. Det kan handla om att påverka beslut som berör en, påverka hur skattepengar fördelas, kunna lämna synpunkter eller komma med förslag på hur staden kan utvecklas. I ett allt mer digitaliserat samhälle ökar också förväntningarna på Göteborgs Stad och hur vi erbjuder möjligheter till delaktighet i olika kanaler och gränssnitt. Medborgarna förväntar sig snabba svar och god service.

Digitaliseringen ger nya möjligheter till dialog med boende, besökare och näringsliv. Behovet av att kunna delta som man själv vill, på en tid och plats som man själv väljer, ökar. För att kunna möta målgruppernas behov behöver Göteborgs Stad fortsätta utveckla nya smarta, tillgängliga digitala lösningar. Göteborgs Stad behöver också säkerställa att målgrupperna får information om olika sätt att vara med och påverka.

## 2.2 Krav, risk och konsekvenser

### Lagar och regelverk:

- Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation)
- Lag om tillgänglighet för offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, EU-direktiv (2016/2102).
- EU-förordningen eIDAS (nr 910/2014) om att det är obligatoriskt för offentliga e-tjänster att tillåta inloggning även med utländska e-legitimationer.
- Regeringens, DIGG:s (Sveriges nya digitaliseringsmyndighet) och SKR:s olika digitaliseringsstrategier.
- Göteborgs Stads Policy för digitalisering och it
- Kommunfullmäktige har fattat beslut om att Göteborgs Stad ska fortsätta att utveckla den digitala demokratin.
- Göteborgs Stads riktlinje för Göteborgsförslaget
- Göteborgs Stads program för en jämlik stad 2018–2026

Om den digitala utvecklingen tappar fart riskerar det att få en negativ påverkan på möjligheterna till delaktighet, inflytande och insyn för boende, besökare och näringsliv.

Staden riskerar att bryta mot gällande lagstiftning och EU-direktiv när det gäller tillgänglighet. Det finns även risk för avtalsbrott vilket kan få ekonomiska konsekvenser

Förtroendet för Göteborgs Stad kan minska.

Mål för respektive handlingsplan, program och policy riskerar att inte kunna uppfyllas.

## 3 Telefoni

### 3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

**I takt med ständig teknikutveckling och ökat digitaliseringskrav finns en allt större förväntan på att leverera effektiva digitala lösningar med hög tillgänglighet och service via digitala kanaler.**

För att kunna erbjuda boende, besökare och näringsliv en tillgänglig och effektiv service, som möter deras olika behov, behöver Göteborgs Stad utveckla sin telefoni med stödsystem och dess tekniska förutsättningar. Kontaktcenter men också stadens kundtjänster behöver för sin verksamhet möjlighet att registrera och följa upp ärendetyper och dess kvalitet och därmed förbättra servicen till medborgarna.

Tjänsten består idag av växel, svarsgrupper, kontaktcenterlösning, abonnemang och mobildata. Göteborgs Stad har behov av kostnadseffektiv och tillgänglig telefoni och kommunikation till boende,

besökare, näringsliv och medarbetare. Tekniken ska vara anpassad efter olika behov och lättillgänglig.

Genom ett stödsystem för digitala serviceprocesser går det att följa de ärenden som kommer in genom olika kanaler men även kategorisera, följa upp kvalitet och få ut statistik över dem och därmed förbättra servicen till göteborgarna.

För att medborgare ska kunna få svar på mer kvalificerade frågor behövs även en utveckling av stadens E-tjänstplattform och ”Mina sidor”, vilket ställer krav på en mer samordnad tjänsteleverans.

Under 2022 kommer även upphandling påbörjas avseende nytt avtal för stadens växelsystem för telefoni. Detta ska vara helt klart under 2023. Detta förändringsinitiativ är helt avgörande för stadens telefoni.

## 3.2 Krav, risk och konsekvenser

### Lagar och regelverk:

- Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation)
- Lag om tillgänglighet för offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, EU-direktiv (2016/2102).

Om resurser och pengar saknas så kommer utvecklingen av telefoni som möjliggörare av fler digitala lösningar att begränsas och därmed kommer servicenivån till medborgarna inte att kunna utvecklas.

# 4 Interna digitala kanaler

## 4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

**Göteborgs Stads interna digitala kanaler är i stort behov av utveckling för att möta de behov som stadens medarbetare har gällande information, kommunikation och service för att kunna utföra sina arbeten på bästa sätt. Alla medarbetare inom staden, såväl förvaltningar som bolag ska lätt kunna ta del av den interna kommunikationen.**

Med drygt 55 000 anställda finns en betydande nyttopotential att göra både tids- och resursmässigt samt för medarbetarnas stolthets skull med väl fungerande interna digitala kanaler. De interna digitala kanalerna behöver också leva upp till de krav som ställs på området gällande tillgänglighet, mobilitet, personalisering och sökbarhet.

2014 fick staden ett uppdrag från kommunfullmäktige att stärka internkommunikationen. Ett antal utredningar och analyser under åren 2014 - 2018 pekar på utvecklingen av intranätet som en framgångsfaktor.

Under de sex år som gått efter uppdraget från kommunfullmäktige har ytterligare behov för stadens medarbetare definierats. Man har lämnat tanken om ett traditionellt intranät med social funktionalitet till att se intranätet som en delmängd av en digital arbetsplats och kallar det för ett digitalt nav. Det finns en ambition till ett helhetstänk kring användarens digitala arbetsmiljö där det är extra viktigt att fokusera på införande och förändring som stöttar både producerande- och konsumerande användare. Samtidigt är det otydligt för stadens medarbetare var man lagrar-, publicerar- och hittar sin information.

En digital arbetsplats eller dess delar befinner sig i konstant förändring. Verksamhetens arbetsrutiner och behov förändras och dagens spets teknik blir standardfunktioner imorgon. För att säkerställa denna kontinuerliga förändring både ur ett styrnings- och leveransperspektiv är det viktigt att utveckling och förvaltning knyts tättare samman i ett kontinuerligt arbete.

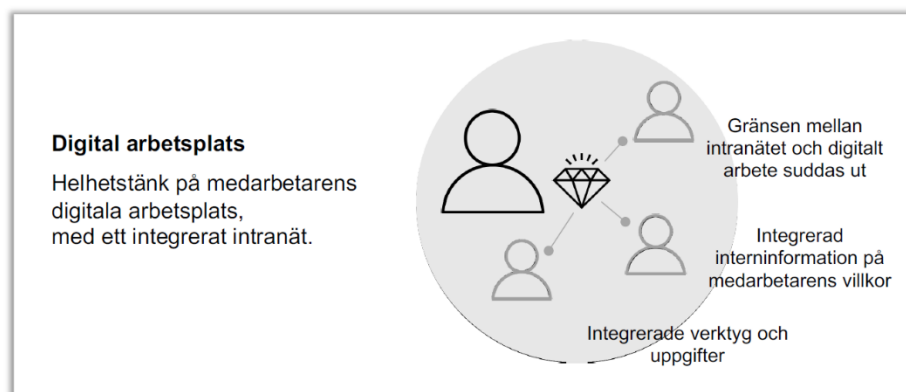
### **Ett internt digitalt nav**

Göteborgs Stads interna digitala kommunikation ska samordnas så att alla nuvarande kanaler och system som förser medarbetare med information, tjänster, grupper/nätverk osv ska kunna nås från EN ingång. Det interna digitala navet är tänkt att länka samman förvaltningar och bolag i staden så att gemensam information tillgängliggörs för alla. Det interna digitala navet ska också göra det möjligt att föra dialog för att skapa delaktighet och engagemang internt.

Visionen för det interna digitala navet är att det ska bli den naturliga samlingsplatsen, med direkt tillgång till information och verktyg för medarbetare och chefer.

- För dig i din roll
- I den situation du befinner dig i
- Presenterat på det sätt du väljer
- Tillsammans med dina kollegor

Upplevelsen att som medarbetare och chef nå all sin information och sina verktyg från ETT internt digitalt nav, oavsett om denna information eller dessa verktyg ligger inbyggda i själva navet eller om navet länkar till andra portaler/kanaler.



## 4.2 Krav, risk och konsekvenser

Utvecklingen av Göteborgs Stads interna digitala kanaler baseras på Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation samt målbild för internt digitalt nav. Även språklagen, lagkrav om tillgänglighet och personuppgiftshantering styr utvecklingen av de interna digitala kanalerna.

Om utveckling inte genomförs riskerar den interna digitala kommunikationen och servicen bli mindre attraktiv och funktionell och att den i mindre utsträckning bidrar till att medarbetare kan göra sitt arbete på bästa sätt. Ett växande antal interna webbplatser och portaler kommer att göra det svåröverskådligt och det kommer att uppfattas som osammanhängande allteftersom mer information och fler tjänster läggs till.

Risk för dubbelarbete vid produktion av kommunikation/information och att man inte kan lita på information då samma information publiceras på olika ställen skapad av olika funktioner, vid olika tidpunkter.

Risk finns att användare upplever den digitala arbetsplatsen som ostrukturerad och svårmanövrerad och att de därför helt undviker att använda det digitala stöd Göteborgs Stad erbjuder eller bara använder vissa delar av det.

Det finns risk för att Göteborgs Stad bryter mot gällande lagstiftning och EU-direktiv när det gäller tillgänglighet om inte utvecklingen genomförs.

Förtroendet för Göteborgs Stad som arbetsgivare minskar och upplevd stress på arbetsplatsen ökar.

Mål för respektive program och policy riskerar att inte kunna uppfyllas

## 5 Visuell kommunikation

### 5.1 Identifierat behov och förändringsinsats

**En ökad grad av digitalisering samt införandet av nya riktlinjer och lagar, som till exempel Tillgänglighetslagen och Dataskyddsförordningen, innebär att åtgärder behöver tas för hur kommunikation, information och tjänster presenteras, hanteras och arkiveras.**

Göteborgs Stads medarbetare behöver förbättrade verktyg för att kunna skapa enhetlig och konsekvent kommunikation med boende, besökare och näringsliv. Det behövs en kontinuerlig utveckling av bilder och mallar samt även de tekniska lösningar som hanterar dessa som bildarkiv och mallgenerator.

Inom vidmakthållandet och de tjänster som erbjuds kommer supportdelarna att förbättras och utökas under 2021 samt kompletteras med SLA, service level agreement som reglerar servicenivåerna mot kund.

Den grafiska profilen för staden gör att vi är tydliga som avsändare och bidrar till en enhetlig kommunikation och bilden av en stad. Kontinuerlig utveckling av tjänsten görs, bland annat när det gäller mallgeneratorm som numera successivt anpassas Office-paketet.

### 5.2 Krav, risk och konsekvenser

Kommunikationen styrs av Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation. Mål för respektive program och policy riskerar att inte kunna uppfyllas.

Risken om inte utvecklingen genomförs är dessutom dels att bilder som publiceras inte följer Dataskyddsförordningen samt att Göteborgs Stads grafiska profil inte efterlevs i lika stor utsträckning. Risk finns också för en låg kostnadseffektivitet då krav på kompetens läggs på flera ställen istället för att centraliseras.

# Tjänsteplan 2022–2024



## Kultur och Fritid samt Service

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-01-12	0.5	Upprättande av dokument inför dialog tjänsteplan 2022–2024 i tjänsteforum	Kirstin Jönsson
2021-01-28	0.6	Justering av text, komplettering med budgettabell	Kirstin Jönsson
2021-02-01	1.0	Justering text	Kirstin Jönsson
2021-02-11	1.1	Tillägg och justering efter dialog om fastställande prioforum 2021-02-11	Kirstin Jönsson
2021-02-18	1.2	Tillägg och justering efter dialog Tjänsteforum 2021-02-17	Kirstin Jönsson
2021-03-19	2.0	Version efter återremittering från beslutsforum	Kirstin Jönsson
2021-10-05	3.0	Justeringar i budget utifrån måltidsprojektets prognos för 2022	Ylva Bergstedt

## Innehåll

Tjänsteplan 2022–2024 .....	1
<b>Tjänsteplan 2022–2024 .....</b>	<b>3</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål .....</b>	<b>3</b>
Förväntade nyttor .....	5
Kostnadsuppskattning .....	6
Påverkan på vidmakthållande .....	7
IT-stöd och arbetsmiljö .....	8
Säkerhetsnivå .....	8
<b>1 En ny tjänst för Måltid.....</b>	<b>9</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	9
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	10



# Tjänsteplan 2022–2024

2020 innebar stora förändring för verksamheterna inom tjänsteområdet kultur och fritid samt internservice. Nya förvaltningar och omorganisation i och med Ny Nämnd 2021, en reviderad tjänsteplan för 2021–2022 samt pågående översyn av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning kommer fortsatt att påverka rådande tjänsteplansprocess inom riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster, tjänsteplan för kultur och fritid samt service 2022–2024 och även huvudmannaskap kring tjänsteutveckling- och tjänsteförvaltningen inom tjänsteområdet kan förändras.

Tjänsteplan 2022 - 2024 bör därför främst ses som en färdriktning och fokus vara på pågående initiativ som behöver fortsätta under 2022.

## Långsiktig inriktning och mål

Våra tjänster ska bidra till ökad kvalitet, likvärdighet och service inom Göteborg Stads område för kultur och fritid samt service. Vi ska stödja verksamheterna med ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster. Utvecklingen av tjänsterna ska, där det är möjligt, utgå från beslutade processer och fokusområden.

Stadsdirektör Eva Hessman beslutade 2017-05-08 om att upprätta tjänsteområde för kultur och fritid samt service för att tjänsteområdet säkerställa att:

- tillgängligheten till kultur ska öka
- fler ska bli delaktiga i stadens kulturliv och särskilt fokus ska ligga på barn, unga och äldre.
- antalet kulturutövare ska öka
- idrotts- och föreningslivet ska nå fler målgrupper

- kompensatoriska insatser för befolkningsgrupper som inte har kunskap om eller tillgång till digitala verktyg. Det ska även, där det är möjligt, finnas stöd för kommunikation/information på andra språk än svenska
- måltidsprogrammets målsättning är att genom förbättrade matvanor främja hälsa samt förebygga sjuklighet i kostrelaterade sjukdomar. Det är varje individs rättighet att inom kommunens verksamheter få en väl sammansatt kost med rätt näringsinnehåll

Det krävs verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering och digitala lösningar för att stödja de strategiska områdena. Digitala stöd är E-tjänster, mobilt arbetssätt, automatiserande processer och appar, men också förändrade arbetssätt, infrastrukturlösningar för att hantera information och dokumentation effektivt och rättssäkert. Ytterst ska den digitala utvecklingen stödja verksamhetens krav på rättssäkerhet, likvärdighet, individens oberoende, självständighet, inflytande och medskapande samt vara kostnadseffektiv.

Tjänsteplan fastställs årligen och är det färdriktningsdokument som omfattar den planerade utvecklingen, driften och förvaltningen inkl. servicenivåer förkommande treårsperiod för ett tjänsteområde. I tjänsteplanen kopplas mål, resurser och budget samman för att tydliggöra beslutsunderlaget och för att skapa underlag för dialog med berörda beslutsfattare. Tjänsteplanen speglar den gemensamma bilden för de olika aktörerna över vad som ska åstadkommas under budgetåret och de kommande åren. Framtagande av tjänsteplan sker i enlighet med riktlinjer för kommungemensamma interna tjänster samt Göteborgs Stads generella regler för kommungemensamma interna tjänster.

Tjänsteplanen för kultur och fritid samt service påverkas direkt och indirekt av ett antal större förändringsprojekt, utredningar och politiska beslut:

- Handlingsplaner för e-samhälle
- Strategisk digitaliseringsplan

- Innovationsprogrammet
- Riktlinjer för nyttorealiserings
- Program för medborgarservice
- Stadsrevisionens rapporter
- Riktlinjer för styrning av kommungemensamma tjänster
- Regelverk vård och omsorg (utifrån riktlinjerna)
- KF budget
- KF beslut om konsolidering av IT
- Beroenden till andra tjänsteplaner, IT, operativt inköp, kommunikation

## Förväntade nyttor

Nedan beskrivs övergripande nyttor för tjänsteområdet. Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt.

- Digitaliseringen av rutinuppgifter och manuell pappershantering minskar arbetsbördan för personalen, bidrar till ökad kvalitet och rättssäkerhet och minskar pappersanvändningen
- Genom att medborgarna använder e-tjänster med personlig inloggning får de insyn och möjlighet till påverkan i olika ärenden
- Kvalitetssäkrad och samordnad statistik på olika nivåer skapar underlag för planering och uppföljning av verksamheten och får stöd i sitt kontinuerliga kvalitetsarbete genom att tjänsterna ständigt anpassas utifrån behov kopplat till verksamheternas verksamhetsutveckling, förändringar i styrande dokument och lagkrav.
- Lättillgängliga och användarvänliga samarbetsverktyg möjliggör samverkan med aktörer utanför inom och utanför

Göteborg Stad, vilket tillför ny kunskap och variation i lärandet.

- Bättre systemstöd och integrationer bidrar till rättssäkerhet och likvärdighet
- Säkerställa gallring, arkivering och tillgänglighet till handlingar enligt lagkrav
- Möjliggör avveckling och avslutade kostnader för system som avvecklas

## Kostnadsuppskattning

2021-02-11 fastställdes det på prioforum att ej ställa sig bakom utvecklingsinitiativ *Tjänster för Service* samt *Digitalisering av bokning- och bidragsprocesser 2022 – 2024*.

2021-02-22 återremitterade beslutforum budget 2022. Intraservice fick i uppdrag att se över de uppskattade kostnaderna inom samtliga tjänsteområden och återkomma med ett nytt, nedbantat förslag.

Mot bakgrund av detta föreslås att:

1. avnominera digitalisering av bokning och bidragsprocesser som kommungemensam intern tjänst
2. avnominera tjänster för service som kommungemensam intern tjänst
3. lyfta bort utvecklingsinitiativ kopplat till digitalisering av bokning och bidragsprocesser
4. lyfta bort utvecklingsinitiativ kopplat till tjänster för service

Konsekvensanalyser och handlingsplaner kan behöva genomföras då utvecklingsbehoven kring digitalisering av bokning och bidragsprocesser och tjänster för service behöver hanteras utanför tjänsteplan, men med stöd av Intraservice resurser.

Utöver detta ska kostnadsuppskattningen fortsatt bevakas och anpassas efter beslutad finansieringsmodell som förväntas träda i kraft.

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänsteområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
<b>Utveckla tjänster för Kultur och Fritid samt Service</b>						
En Ny Måltidstjänst	2 190			1 050		
<b>Summa</b>	<b>2 190</b>			<b>1 050</b>		

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänsteområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
<b>Utveckla tjänster för Kultur och Fritid samt Service</b>						
En Ny Måltidstjänst	2 190			1 050		
<b>Summa</b>	<b>2 190</b>			<b>1 050</b>		

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänsteområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
<b>Utveckla tjänster för Kultur och Fritid samt Service</b>	<b>7 040</b>	<b>4 500</b>	<b>5 000</b>	<b>3 200</b>	<b>715</b>	<b>3 500</b>
Tjänster för bokning- och bidrag	3 850	500		2 150	715	
En Ny Måltidstjänst	2 190			1 050		
Tjänster för Service	1 000	4 000	5 000			3 500
<b>Summa</b>	<b>7 040</b>	<b>4 500</b>	<b>5 000</b>	<b>3 200</b>	<b>715</b>	<b>3 500</b>

## Påverkan på vidmakthållande

Utvecklingen som sker inom kultur och fritid samt service syftar till att effektivisera och kvalitetssäkra tjänsterna. Detta innebär att Intraservice ska jobba aktivt med att stänga gamla/inaktuella applikationer och därmed fasa ut kostnaderna för dem. I samband med upphandlingar och införanden blir det ofta dubbla leverantörskostnader innan det gamla avvecklats och fasats ut. Strävan är att vidmakthållandet ska hållas på en så jämn nivå som möjligt. Projekten inom tjänsteområdet tar därför höjd för tillkommande leverantörskostnader/dubbeldrift och fasar över dessa kostnader till vidmakthållandet när det gamla är avvecklat.

För Service och tjänsterna för måltidsservice innebär detta konkret att kostnader för de gamla systemen AIVO by Mashie löper på i ordinarie vidmakthållande och fasas ut när upphandlingen inom ramen för nya

tjänster för En Ny Måltidstjänst är genomförd och de nya tjänsterna lämnas över till förvaltning under 2021 - 2022. Även ökade intäkter för arbetad tid i projektet för en projektledare i måltidsprojektet påverkar budgeten för vidmakthållandet.

## **IT-stöd och arbetsmiljö**

Medarbetarperspektivet bevakas genom tjänsterna utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd.

Projekten för En Ny Måltidstjänst har genomfört riskbedömningar tillsammans med medarbetare och fackliga representanter. Handlingsplaner upprättats för att minimera risker och verka för fortsatt god arbetsmiljö.

## **Säkerhetsnivå**

Intraservice ansvarar för att IT-tjänsterna följer en infrastrukturell och driftrelaterad säkerhetsnivå i enlighet med stadens styrande dokument för säkerhet och informationsägarens krav. Intraservice ansvarar för att förändringsinsatsen inte påverkar infrastrukturell eller driftrelaterad säkerhet utan att detta är överenskommet med informationsägaren i enlighet med de styrande dokumenten för kommungemensamma interna tjänster.

Bedömningen är att förändringsinsatser ska följa riktlinjer för informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå klass 1 och i vissa fall klass 2. Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ. Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd/förändrad säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

# 1 En ny tjänst för Måltid

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Nuvarande leverantör kommer avsluta support och utveckla system AIVO by Mashie och En ny Måltidstjänst är en ersättningsutveckling. Dagens tjänst uppfyller inte lagkrav enligt dataskyddsförordningen samt Göteborgs Stads krav gällande IT-säkerhet. Även användbarheten upplevdes låg där arbetsmoment ej stöds fullt ut av nuvarande digitala lösning utan måste helt eller delvis utföras manuellt. Vidare finns behov av förbättrad insyn och tillgänglighet för medborgarna via e-tjänster och ökad mobilitet inom måltidsverksamhetens olika processer.

Projektet ska upphandla och införa en ny måltidstjänst samt avveckla nuvarande tjänst under 2020–2023.

Projektet ska ta särskild hänsyn till:

- Nå stadens mål att kvalitetssäkra måltiderna inom förskola, skola och äldreomsorg
- Få en mer kostnadseffektiv samordning
- Erbjudas likvärdig service och tillgång till information för stadens medborgare
- Nå stadens miljömål
- Ökad effektivitet genom automatiserat och mer användarvänligt IT-stöd för vårdnadshavare, medarbetare och andra intressenter

För mer information om projektet, se intranätssidan: [länk](#)

### **Förändringsinsats**

Måltidsverksamheterna behöver ändamålsenliga och effektiva digitala verktyg för att kunna ge god service åt äldreboenden, förskolor, skolor och daglig verksamhet. Angelägenheten för verksamheten är stor då leverantören kommer sluta utveckla och supportera befintlig tjänst AIVO by Mashie vilket i sin tur kan leda till att stora delar av verksamheterna

står still och ej kan arbeta samt betydande kostnadsökning av vidmakthållande- och verksamhetskostnader för kärnverksamheten.

### **Målgrupper**

Måltidsverksamheten berör ett stort antal användare och idag finns ca: 900 användarkonton och 1300 beställarkonton.

Målgrupper som främst kommer ha nytta av förändringsinsatsen är:

- Vårdnadshavare
- Chefer och medarbetare inom måltidsverksamheten
- Vårdpersonal
- Skolpersonal inom För-, Grund- och utbildningsförvaltningarna
- Matgäster inom både utbildnings- och välfärdsområdet

## **1.2 Krav, risk och konsekvenser**

### **Krav**

Stadens verksamheter ska hantera information och individers personuppgifter på ett korrekt sätt utifrån tillämpliga lagar och styrande dokument.

Följande lagar ligger till grund för initiativet:

- Livsmedelslagen
- Skollagen
- Socialtjänstlagen
- PUL och dataskyddsförordningen, GDPR
- Arkivlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen

### **Risk och konsekvenser**



Stadens måltidsverksamheter ska hantera information och individers personuppgifter på ett korrekt sätt utifrån tillämpliga lagar och styrande dokument.

Om utvecklingen inte genomförs kommer måltidsverksamheterna att arbeta med ett system utan support eller utveckling av leverantör. Detta kan medföra omfattande ökande kostnader, hälsorisker för personer med behov av specialkost samt negativ arbetsmiljöpåverkan för personal som ej kan utföra arbetsuppgifter pga. driftstopp eller andra tekniska problem.

Övriga risker som identifierats:

- Eventuella omprioriteringar inom andra tjänsteområden och utvecklingsinitiativ (tex NAIS inom Tjänsteområde Utbildning) kan utgöra risk för initiativet och tjänsternas utveckling
- En stor risk för genomförandet är antalet samtidiga stora förändringsinsatser som görs inom utbildningsområdet. Insatser som kräver både personella och ekonomiska resurser:
- Idag uppfyller inte befintliga fullt ut lagkrav kopplat till exempelvis dataskyddsförordningen, GDPR

# Tjänsteplan 2022-2024

Tjänsteområde Ledning och Styrning

2021-10-22

Ledning och Styrning

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2020-10-08	0,1	Upprättat	Lise-Lotte Ringborg
2020-10-15	0,2	Tillägg och borttag av initiativ	Lise-Lotte Ringborg
2020-11-11	0,3	Genomgång av texter	Lise-Lotte Ringborg
2020-11-26	0.4	Korrektur	Josephine Andersson
2020-11-30	0,5	Justerad text Styrande dokument	Lise-Lotte Ringborg
2020-12-23	0.6	Justeringar	Josephine Andersson
2021-01-08	0.7	Justeringar	Josephine Andersson
2021-01-11	0.8	Ändrad kalkyl för Införa politisk ärendehantering	Josephine Andersson
2021-01-22	0.9	Justering efter tjänsteforum	Josephine Andersson
2021-01-28	1.0	Justeringar efter synpunkter	Josephine Andersson
2021-03-16	2.0	Ny version utan justeringar	Josephine Andersson
2021-10-19	3.0	Justeringar i text	Josephine Andersson

## Innehåll

<b>Långsiktig inriktning och mål .....</b>	<b>4</b>
Förväntade nyttor .....	4
Påverkan på vidmakthållande .....	6
IT-stöd och arbetsmiljö .....	6
Säkerhetsnivå .....	7
<b>1 Styrande dokument – en del av Införa politisk ärendehandtering .....</b>	<b>7</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	7
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	8
<b>2 Framtida beslutsmiljö - införa systemstöd för planering och uppföljning</b>	<b>8</b>
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	8
2.2 Krav, risk och konsekvenser .....	9
<b>3 Införa politisk ärendehantering .....</b>	<b>9</b>
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	9
3.2 Krav, risk och konsekvenser .....	10
<b>4 Kortare utvecklingsinitiativ - pott .....</b>	<b>11</b>



## Långsiktig inriktning och mål

Tjänsteområdet ska förvalta och utveckla tjänster som *stödjer* lednings- och styrningsprocesser i Göteborgs stad. Tjänsterna ska i första hand rikta in sig mot gemensam systematik för styrning och ledning som fastställs via beslut i kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller via nämnd/styrelse på fullmäktiges uppdrag. Därutöver kan tjänsterna stödja *rekommenderad* gemensam systematik som förmedlas i stödjande dokument kopplade till de reglerande styrande besluten.

Tjänsterna ska kunna härledas till något av följande processer/arbetssätt:

- Planerings-, budget och uppföljningsprocessen
- Arbetsformer för intern styrning och kontroll
- Systematisk kvalitetsledning
- Politiska ärendeprocessen
- Diarieföring och arkivering

Tjänsterna ska möjliggöra tillämpning av gemensam systematik på central (övergripande), lokal (nämnds-/förvaltnings- eller styrelse/bolags-) eller tvärorganisatorisk nivå.

Primära målgrupper är chefer inom Göteborgs Stad samt politiker och stödroller till politiker och chefer, exempelvis förvaltningskontrollers, utvecklingsledare och verksamhetsutvecklare.

## Förväntade nyttor

Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp. För att nyttorna ska kunna realiseras förutsätts ofta förändringsledning och utbildning i mottagande verksamhet. För flera utvecklingsinitiativ gäller att de riktar sig mot lagkrav – det betyder att den stora nyttan är lagefterlevnad – en kvalitetsnytta. Icke desto mindre innebär modernare it-stöd att arbetssätt kan förnyas och effektiviseras.



## Kostnadsuppskattning

I denna tjänstplan är det stort fokus på att genomföra förändringsinitiativ som beslutats de senaste åren.

När det gäller kostnadsutvecklingen generellt på området bedöms den öka då flertalet IT-stöd byts ut och handlas upp. Tjänsterna som sådana ses över kopplat till de kommande IT-stöden, vilka kan medföra nya arbetssätt jämfört med idag och eventuellt även resursförstärkningar.

Effektiviseringar och nyttohemtagning blir synliggjorda först när det nya helt implementerats och de gamla IT-stödet avvecklats helt. Bedömningen är att detta kommer att ske under ett par år.

Uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

När det gäller omfattningen på projekten så är Införa politisk ärendehantering ett mycket stort projekt, både i omfattning men också flerårigt, Införa systemstöd för planering och

uppföljning av medel karaktär, styrande dokument bedöms vara av liten storlek även om den får konsekvens för samtliga förvaltningar och bolag.

Tjänsteplan och budget 2022-2024, tkr						
Tjänstesområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Införa politisk ärendehantering inkl styrande dokument	11 500	12 500	12 500			
Beslutsmiljö/Implementera systemstöd för planering och uppföljning	4 000	2 500	1 000	200	750	750
(Upphandla personuppgiftsregister)			2 000			
Upphandla projektverktyg (tidigare pott)	1 500					
Pott för kortare utvecklingsinitiativ	500	2 500	1 500			
<b>Summa</b>	<b>17 500</b>	<b>17 500</b>	<b>17 000</b>	<b>200</b>	<b>750</b>	<b>750</b>

## Påverkan på vidmakthållande

Kostnaden för vidmakthållandet (drift & förvaltning) beskriver den kostnad som behövs för att förvalta tjänsten och kan innehålla exempelvis: tjänster, avtal och licenser. Den innehåller leverans, uppföljning, förvaltning samt stöd, support och mindre förändring/utveckling av tjänsterna inom området.

De tjänster som omfattas i denna plan är:

- Planering, budget och uppföljningsprocessen
- Intern styrning och kontroll
- Politisk ärendeprocess
- Diarieföring och arkivering
- Systematisk kvalitetsledning och utveckling
- Mellanarkiv
- Dataskyddsombud

Vidmakthållandebudgeten för 2022 är preliminärt prognosticerad till 40,7 MKR. Den största delen av kostnaderna består av tjänsterna för Dataskyddsombud samt LIS – nuvarande stöd för politisk ärendehantering och diarieföring för staden. Utöver Dataskyddsombud och stöd vid processutveckling är det framförallt systemförvaltning av IT-stöd som tillhandahålls på området.

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet samt GDPR.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart. Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Styrande dokument – en del av Införa politisk ärendehantering

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Styrande dokument visas idag på goteborg.se och stadens intranät. Verktöget som används för produktionen av dessa dokument är LIS-verksamhetshandbok. Verksamhetshandboken är ett IT-stöd för processen att skapa, remissa, godkänna, fastställa och versionshantera dokument i myndigheten. Verktöget används av samtliga stadsdelar och fackförvaltningar, samt ett tiotal bolag.

Sedan 2013 finns ett lagkrav (se bilaga: ”Bättre tillgång till kommunala föreskrifter, prop. 2011/12:149”) att samtliga kommunala föreskrifter ska finnas tillgängliga på en kommuns webbplats i en författningssamling eller på annat sätt i samlad form.

I januari 2017 uppdaterade kommunfullmäktige riktlinjerna för styrande dokument i Göteborgs Stad (se bilaga: ”Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument, H2017 nr8, P 2017-01-26”). Kommunfullmäktige ställer nu nya och ökade krav på styrande dokumentens tillgänglighet på goteborg.se och intranät.

Det IT-stöd som idag används, baserat på Lotus Notes, är under avveckling.

Det finns också en del både styrande och stödjande dokument som behöver hanteras på ett mer informationssäkert och lättillgängligt (sökbart) sätt.

Denna förändringsinsats har flertalet beroenden till projekt inom både tjänsteplan Ledning och styrning och tjänsteplan Kommunikation såsom ärendehantering, mellanlagring, informationsförvaltning, digitala navet m.m. vilket också ökar komplexiteten i genomförandet. Ett gott samarbete mellan berörda projekt är av stor vikt. Från och med hösten 2021 är Styrande dokument ett delprojekt inom projekt Införa politisk ärendehantering.



## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT
- Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument
- Göteborgs Stads policy och riktlinje för intern kommunikation

Initiativet innebär stora förändringar när det gäller informations- och kommunikationskanalerna samt förändringar i arbetssätt för medarbetare och chefer.

# 2 Framtida beslutsmiljö - införa systemstöd för planering och uppföljning

## 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Göteborgs Stad behöver arbeta aktivt med beslutsstödsområdet för chefer under de kommande åren. Detta är också en viktig förutsättning för att kunna uppfylla krav på en förenklad och tydliggjord uppföljningsprocess i Göteborgs Stad. Det finns också ett starkt önskemål om att förenkla planerings- och uppföljningsarbetet med syfte att frigöra tid för cheferna i verksamheten. Ett väl använt systemstöd kan ge förutsättningar för detta.

Att på längre sikt nå fram till en bättre beslutsstödsmiljö innebär både att se över den befintliga beslutsstödsmiljön och att ta fram anpassade systemstöd som kompletterar eller ersätter befintliga system. Syftet med utvecklingsinitiativet är att utveckla en beslutsstödsmiljö som möter verksamhetens behov av enkelhet och snabb återkoppling på fattade beslut. I det ingår implementering gällande systemstöd för verksamhetsplanering- och uppföljning som upphandlas under 2021.

Denna förändringsinsats förutsätter också förändringar i arbetssätt i förvaltningarna. Om nyttan ska uppstå behöver det parallellt med införandet av nya systemstöd ske förändringar i exempelvis hantering av nyckeltal och återrapportering till kommunstyrelsen.

Syftet är att bidra till tydlighet och effektivitet i hantering av både process och systemstöd som gynnar respektive organisationsnivå och för staden som helhet.

Effektiva målet efter genomförandet är att initiativet bidrar till en god styrning av verksamheter inom Göteborgs Stad av ett modernt och kostnadseffektivt IT-stöd

för styrning, uppföljning och intern kontroll som möter så väl stadens centrala processer som förvaltningarnas och bolagens enskilda behov.

## 2.2 Krav, risk och konsekvenser

Inga identifierade särskilda krav. Stadens omorganisation kommer troligen medföra nya kravbilder på området.

Beslutsstöds miljön i Göteborgs Stad är komplex, den omfattar flera IT-stöd och vissa bolag och förvaltningar har egna lösningar. Projektet behöver därför förhålla sig till flera IT-stöd och varierande grader av mottagningskapacitet.

# 3 Införa politisk ärendehantering

## 3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Den nuvarande IT-stödet för den politiska ärendehanteringens härstammar från mitten av 1990-talet. Det befintliga IT-stödet kommer, enligt leverantören, inte att uppdateras och utvecklas på sikt. Det i kombination med att Göteborgs Stad vill effektivisera och höja kvaliteten på den politiska ärendehanteringens har lett till att projekt Ärendehantering startades 2019. Detta är det enskilt största utvecklingsinitiativet för Ledning och styrning under flera år och innebär en betydande investering för staden, ca 40 MKR under fyra års projekttid.

En effektiv och modern process för ärende- och dokumenthantering är nödvändig för att ge god service och hantera en ökad ärendemängd. Genom att ha en gemensam och effektiv process kan ett bättre stöd ges till den enskilde handläggaren i samband med t ex verksamhetsutveckling, det stödjer även den enskilde handläggaren att utföra arbetsätten på ett korrekt, säkert och effektivt sätt samt ger bättre förutsättningar för nyanställda och nya förtroendevalda.

Utgångspunkten är visionen om standardiserade arbetssätt för en helt digital process för ärendehantering, men även digital livscykelhantering för allmänna handlingar med stöd av ett gemensamt tekniskt system. Det tekniska systemstödet ska utgå från standarder för processer, gemensamma begrepp och klassificering av ärenden. Hur vi vill jobba och på vilket sätt vi är transparenta och öppna är nyckeln till att få ut maximal effekt av ett systembyte.

Samtidigt som det nya ärendehanteringssystemet införs så pågår en avveckling av det befintliga systemstödet inom LIS-plattformen. Detta projekt tillhör och finansieras av tjänsteplan IT.

Upphandlingen av systemstöd avslutades i juni 2021 och under resterande del av året kommer systemet sättas upp och testas med målet att leveransgodkännas

gentemot leverantören. Implementering i stadens verksamheter beräknas genomföras med start i maj 2022 och pågå även under 2023 och 2024.

En strategisk inriktning för förändringsinsatsen är att se systemstödet som motorn/grundbulten för att överföra och bevara information i mellanarkivet. Detta genom att hantera hela livscykeln, från initiering via utredning/beredning, beslut, gallring och slutligen arkivering där så är möjligt för både ärenden och allmänna handlingar. Att arbeta utifrån den inriktningen skapar även förutsättningar att minska antalet register eller system som förvarar allmänna handlingar i staden.

De områden som omfattas av det nya IT-stödet är:

- Diarium/register
- Politisk ärendehantering
- Hantering av styrande och stödjande dokument
- Avtalshantering
- synpunktshantering
- Hantering av fristående allmänna handlingar
- Ärendehantering för verkställighet och löpande förvaltning

När det nya IT-stödet är infört ska:

- Stadens förvaltningar arbeta lika och gemensamt i hög utsträckning
- Den digitala livscykeln för information som ska nå mellanarkivet vara etablerad
- Information vara lätt att söka och finna
- Samarbete ska fungera enkelt
- Information ska spridas på ett tydligt och säkert sätt
- Lagen ska vara lätt att följa
- Det ska vara lätt att få en överblick och förstå våra processer
- Vi kommer kunna slippa en hel del av pappershanteringen

## 3.2 Krav, risk och konsekvenser

Dagens LIS-plattform där ärendehantering handhas idag är på väg att avvecklas och i det perspektivet behövs ett nytt ärendehanteringssystem för staden.

Grundläggande krav är gällande lagstiftning på området allmänna handlingar och kommunal ärendehantering.

Beskrivna processer är en förutsättning för digital livscykelhantering och arkivering - något som behöver utvecklas parallellt med förberedelsen av införandet av ärende- och dokumenthanteringssystemet i verksamheterna. Det kräver kraft av verksamheten men behövs också med tanke på den stora omorganisation av stadens förvaltningar som är förestående.

I arbetet med att designa systemstödet och arbetssättet för de olika områden som tjänsten omfattar kommer huvudprojektet arbeta utifrån tre definitioner:

- **Kommungemensamt arbetssätt och lösning**
  - Ett beskrivet arbetssätt som utgörs av t.ex. aktiviteter, moment, flöden eller principer. Arbetssättet kan formuleras i en process. Till arbetssättet formas funktioner samt eventuella anpassningar och integrationer som stödjer det beskrivna arbetssättet. Ett kommungemensamt arbetssätt är en del av den kommungemensamma tjänsten. Den politiska ärendehantering är ett kommungemensamt arbetssätt och lösning, där både process, handbok och systemstöd ingår i tjänsten.
- **Systemgemensamt arbetssätt och lösning**
  - Det är också ett beskrivet arbetssätt som utgörs av t.ex. aktiviteter, moment, flöden eller principer. Arbetssättet kan formuleras i en process. Till arbetssättet formas funktioner samt eventuella anpassningar och integrationer som stödjer det beskrivna arbetssättet. Dock är systemgemensamt arbetssätt inte kommungemensamt, men det behöver definieras för att kunna forma och sätta IT-stödet (t.ex. gällande vilka funktioner och metadata som ska kopplas på för en specifik del av systemstödet) för att på bästa sätt nå de nyttor och effekter som önskas.
- **Förvaltnings- eller bolagsspecifikt arbetssätt och lösning**
  - Då det finns behov i en förvaltning eller bolag att av olika orsaker avvika från kommungemensamt arbetssätt eller systemgemensamt arbetssätt beskrivs det förvaltnings- eller bolagsspecifika arbetssättet och lösningen. Det kan handla om att bryta ner eller fördjupa det kommun- eller systemgemensamma eller som följd av en egen integration beskriva ett specifikt arbetssätt och lösning.

Designen av lösning och arbetssätt kommer att pågå löpande under hela breddinförandet. Projektet kommer även få lärdomar och erfarenheter allt eftersom varje införande sker i en förvaltning eller ett bolag, som i sin tur kan föranleda att tjänsteerbjudandena behöver utvecklas löpande under breddinförandet.

Beroenden finns till tjänsten Mellanarkiv samt till utveckling av informationsförvaltning och dokumenthantering kopplat till Office 365-plattformen, Avveckla Lotus Notes, Digitala Navet men även stadens e-tjänsteplattform. Fler beroenden utöver ovan nämnda finns också kopplat till designen av IT-stödet, dvs. hur systemstödet ska sättas upp och tillämpas (användas och inte användas) i staden.

## 4 Kortare utvecklingsinitiativ - pott

På området Ledning och styrning finns i likhet med flera tjänsteområden en äskad pott för kortare utvecklingsinitiativ som uppkommer under verksamhetsåret. I ett sent skede har ett par nya behov gällande ev samordnad upphandling av systemstöd inkommit. Det handlar om exempelvis önskad samordning/upphandling/tjänst när det gäller projektverktyg, projektmodell för staden samt arkivförteckningssystem.

En förstudie startar under hösten som en förberedelse inför att upphandla ett stadengemensamt avtal för projektverktyg.

# Tjänsteplan 2022-2024



## Inköp

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2020-10-28	0.1	Första utkast	Jenny
2020-11-04	0.2	Kompletterat från tidigare förstudier mm	Jenny
2020-11-12	0.3	Tagit bort upphandlingsverktyg	Jenny
2020-11-13	0.4	Lagt till beskrivning skillnaden Inks uppdrag o initiativ avtalskatalog.	Jenny
2020-11-27	0.5	Kompletterat utv med anledning av inköpsanalys	Jenny; Carolina R, Jonas B, Mats A
2020-12-09	0.8	Beslutad i prioriteringsforum utan ändringar	Jenny/Henrik
2021-01-27	0.9	Tillägg ett initiativ stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering	Jenny/Åsa/Henrik
2021-02-04	1.0	Beslutad i prioriteringsforum inklusive till lagt initiativ och kompletterande textsutt.	Jenny/Henrik
2021-03-12	2.0	Genomgång enligt beslut i beslutsforum – Inga neddragningar görs på denna tjänsteplan i dagsläget. Under 2021 kommer vi få djupare kunskap om delarna i Avtalskatalog och Staden gemensamt systemstöd för avtals- och leverantörsdatabas. Under hösten gör TF och PF, som vanligt, en ny bedömning av TP2022. Eventuella justeringar sker efter det.	Henrik/Jenny
2021-10-13	3.0	Ändring namn på TO samt omfördelning av medel inom ram.	Jenny

## Innehåll

<b>Tjänsteplan 2022-2024</b> .....	<b>1</b>
<b>Sammanfattning av omfördelning efter beslut i tjänsteforum</b> .....	<b>3</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål</b> .....	<b>4</b>
Förväntade nyttor .....	5
Kostnadsuppskattning .....	5
Påverkan på vidmakthållande .....	8
IT-stöd och arbetsmiljö .....	9
Säkerhetsnivå .....	10
<b>1 Digitaliserat inköp- automatisering</b> .....	<b>10</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	10
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	11
<b>2 Utveckling inom det operativa inköpet</b> .....	<b>12</b>

2.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	12
2.2	Krav, risk och konsekvenser .....	14
<b>3</b>	<b>Utveckling i samband med inköpsanalys .....</b>	<b>15</b>
3.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	15
3.2	Krav, risk och konsekvenser .....	16
<b>4</b>	<b>Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering och upphandlingsverktyg .....</b>	<b>17</b>
4.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	17
4.2	Krav, risk och konsekvenser .....	18

## Sammanfattning av omfördelning efter beslut i tjänsteforum

Omfördelningen av resurser inom ramen för tjänsteplan 2022 gör att vi med samma budget kan genomföra fler initiativ. Vi har hittat effektiviseringsvinster i förarbetet som gjorts.

Förstudien stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering har visat sig ha ett nära beroende till upphandlingsverktyg. Därför har tjänsteforum beslutat att även initiativet att upphandla ett upphandlingsverktyg ska genomföras 2022.

Flera av stadens verksamheter har gemensamt tagit fram en gedigen idebeskrivning som handlar om inköp av tjänster. Den frågan har varit på agendan i flera år och en del mindre åtgärder har genomförts. Det är dock inte tillräckligt. Initiativet om avtalskatalog har nära koppling till köp av tjänster, lika så inköp i verksamhetssystem. För att dels ha möjlighet att fördjupa analyserna kring tjänsteköp, dels effektivisera arbetet har tjänsteforum beslutat att slå ihop de tre initiativen till ett: ”Utveckling inom det operativa inköpet”.

Förändringarna ovan gör att vi kan flytta 500 tkr från de olika initiativen inom det operativa inköpet till initiativet kring systemstöd för avtals- och leverantörshantering samt upphandlingsverktyg.

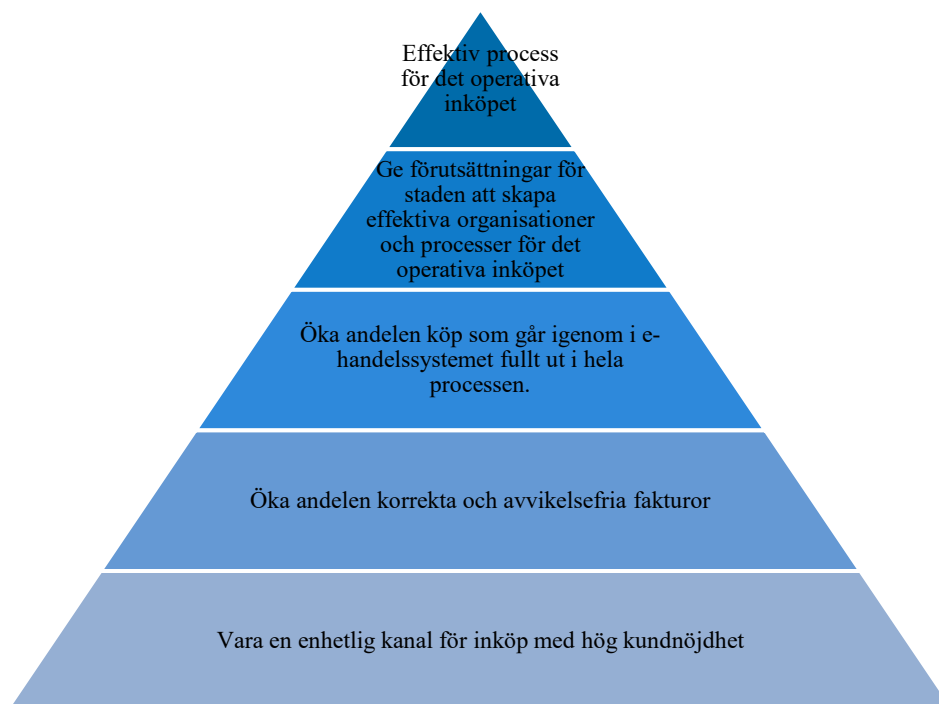
Uppdaterad tabell TP2022 Inköp:

Tjänsteområde operativt inköps utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ		
	2022	2023	2024
1. Digitalisering inom område inköp	3 700	3 000	2 500
3. Utveckling inom operativt inköp	1 500	1 500	
6. Utveckling med anledning av inköpsanalys	500	600	400
7. Systemstöd för avtals- och leverantörshantering och upphandlingsverktyg	3 000	5 000	
<b>Summa</b>	<b>8 700</b>	<b>10 100</b>	<b>2 900</b>



# Långsiktig inriktning och mål

- Skapa värde till Göteborgs Stad genom effektiv process för operativt inköp för att åstadkomma kostnads- och tidsbesparing samt ge möjlighet till förbättrad styrning och uppföljning
- Öka förutsättningarna för stadens enheter att skapa effektiva och ändamålsenliga organisationer och processer inom operativt inköp
- Öka förutsättningarna för stadens enheter att nå och bibehålla hög kompetens inom operativt inköp
- Öka andelen köp i e-handelssystemet som går genom e-handelssystemet fullt ut i hela processen "från beställning till betalning"
- Öka andelen korrekta och avvikelsefria fakturor
- Ha hög kundnöjdhet i användandet av e-handelssystem
- Vara en enhetlig kanal för samtliga inköp i staden.



## Förväntade nyttor

Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.



En effektiv process för inköp möjliggör kostnads- och tidsbesparing, samt möjlighet till förbättrad styrning och uppföljning



Minska det manuella arbetet och därmed riskerna att fel begås, minska sårbarhet, omfördela tid till mer värdeskapande uppgifter.



Att få stöd i hela inköpsprocessen gör medarbetarna tryggare, ökar lärandet och ökar följsamheten mot lagar och regler.



Skapa möjlighet för verksamheterna att arbeta mer effektivt och digitalt i sina processer.



Enhetlig process mot leverantörer ökar förtroendet och ger staden möjlighet till ökad kontroll av leverantörer.

## Kostnadsuppskattning

Uppdragen kräver insatser och resurser från verksamheten vilket innebär att kostnader i den egna verksamheten tillkommer.

**Arbetet med att digitalisera arbetsmoment**, rutiner och processer kommer med tiden få större och större påverkan på medarbetare i stadens verksamheter. Övergången till mer digitala arbetssätt kan kräva inläring av nya funktioner i befintliga IT-stöd, men det främsta syftet är att minska mängden monotona arbetsuppgifter och samtidigt säkerställa likvärdig kvalitet och behandling av kunder, leverantörer och brukare. Detta bedöms till medelstor påverkan för staden.

**Avtalskatalog** är även det ett nära samarbete mellan Inköpsförvaltningen och Intraservice. Den tekniska lösningen landar på Intraservice tillsammans med övriga IT-stöd, medan innehåll och styrning av arbetssätt med avtal i en avtalskatalog sköts av Inköpsförvaltningen. Inköp- och upphandlingsförvaltningen har i uppdrag att 2021 påbörja arbetet med att ta fram en stadengemensam avtalsdatabas för hantering av stadens avtal. Syftet är att skapa ordning och reda bland stadens samtliga avtal samt underlätta

hantering. Initiativet i tjänsteplan syftar däremot till att skapa en effektiv spridning av information om ramavtal som täcker inköpsbehov, både kommungemensamma ramavtal och lokala avtal. Målet är att leda beställare mot rätt avtal och en effektiv beställning. Även här påverkas de medarbetare i staden som arbetar med avtal och upphandling. Detta bedöms som en liten till medelstor påverkan på staden

**Förstudie inköp i verksamhetssystem** påverkar få användare eftersom det är en undersökning av nuläge och behov. Utveckling med anledning av inköpsanalys har även den mindre påverkan på staden eftersom användarna av verktyget än så länge är få.

**Tjänsteköp utförligare analys, tillkommande initiativ.** Flera verksamheter i staden har skrivit ihop en idebeskrivning kring den problematik som finns i staden sedan införandet av Proceedo som e-handelsverktyg. Flera olika åtgärder har genomförts de senaste åren, men dessa täcker inte in behoven tillräckligt. Därför har tjänsteforum valt att ta in tjänsteköp i tjänsteplan 2022.

#### **Sammanlagning för effektivare hantering:**

Tjänsteforum beslutade, 2021-10-13, att slå ihop initiativen: Avtalskatalog, inköp i verksamhetssystem och det tillkommande Tjänsteköp utförlig analys. I tjänsteplan benämns dessa tillsammans som ”Utveckling inom det operativa inköpet”. Syftet med sammanslagningen är att effektivisera arbetet. Alla tre frågorna berör tjänsteköp och det vore olyckligt att separera dem. Fördelar med sammanslagning är till exempel effektivare användning av både projektresurser, styrgruppens tid och verksamheternas resurser. En helhets bild ger oss även ett mer kvalitetssäkrat, förankrat och holistiskt perspektiv på tjänsteköp.

**Utveckling med anledning av inköpsanalys:** här har vi idag inte någon konkret åtgärdslista, men de kunder som har varit piloter i införandet av KMD (inköpsanalys) har lyft frågan om att IT-stödet skapar nya möjligheter. Den föreslagna budgeten syftar till att genomföra en mindre utredning kring vad som är lämpligt att utveckla inom den befintliga tjänsten.

**Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering:** Inköp- och upphandlingsförvaltningen har i uppdrag att 2021 göra en förstudie för att se på möjligheter och behov av att ta fram ett stadengemensamt systemstöd för hantering av stadens avtal och leverantörer. Syftet är att skapa ordning och reda bland stadens samtliga avtal samt underlätta hantering. Förstudien som startas upp under 2021 har stor strategisk betydelse för utveckling av gemensam inköpsprocess i Staden och är ett uppdrag som givits till Inköp- och upphandlingsförvaltningen genom Göteborgs stads budget för 2021. För att staden ska ha möjlighet att genomföra åtgärder som framkommer i förstudien behöver vi ta höjd för upphandling, eventuell överprövning samt implementering i tjänsteplan 2022 och 2023. Det ökade vidmakthållandet består av uppskattade licenskostnader.

Förändringsinstasen för implementering av tjänsten bedöms som medel till stor.

Initiativ 7 Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering är med i tjänsteplanen för 2022 och kommer sannolikt även vara del av Inköp- och

upphandlingsförvaltningens nominering till nämnden. Anledningen är att förslag till ny styrmodell är uppe för beslut under året och vi idag inte vet vilken modell som kommer gälla för 2022. Se ärende till KF ” Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning” dnr 0437/20

**Ny kommungemensam tjänst – upphandlingsverktyg** har nära beroende till avtals- och leverantörshantering. Därför beslutade tjänsteforum (2021-10-13) att omfördela medel i tjänsteplan 2022 så att även etta initiativ kan tas om hand 2022. Tjänsten bygger på ett nära samarbete mellan Intraservice och Inköpsförvaltningen. Där Intraservice skulle sköta drift och förvaltning IT-stödet, medan Inköpsförvaltningen beslutar om uppbyggnad och utveckling IT-stödet samt dess innehåll för att kunna styra upphandlingarna i staden. När ett system är upphandlat kommer initiativet innebära att de som idag gör upphandlingar i stadens förvaltningar och bolag kan behöva lära sig att arbeta i ett nytt IT-stöd och utifrån en standardiserad process. Detta bedöms som en liten till medelstor påverkan på staden.

Omfördelning beslutad i TF 2021-10-13 kommuniceras med PF under oktober.

Tjänsteområde inköps utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
1. Digitalisering inom område inköp	3 700	3 000	2 500	200		
2. Förstudie: Gemensam förprocess inköp						
3. Utveckling inom det operativa inköpet (tjänsteköp, avtalskatalog, verksamhetssystem)	1 500	1 500				
4. Avtalskatalog						
5. Tjänsteköp						
6. Utveckling med anledning av inköpsanalys	500	600	400			
7. Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering	2 500	5 000			1 600	
8. Ny kommungemensam tjänst upphandlingsverktyg	500				200	1 000
<b>Summa</b>	<b>8 700</b>	<b>10 100</b>	<b>2 900</b>	<b>200</b>	<b>1 800</b>	<b>1 000</b>

Version 2.0 av TP2022 Inköp:

Tjänsteområde operativt inköps utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
1. Digitalisering inom område operativt inköp	3 700	3 000	2 500	200		
2. Förstudie: Gemensam förprocess						
3. Ny kommungemensam tjänst upphandlingsverktyg					200	
4. Avtalskatalog	1 500	500				
5. Förstudie inköp i verksamhetssystem	500	1 000				
6. Utveckling med anledning av inköpsanalys	500	600	400			
7. Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering	2 500	5 000			1 600	
<b>Summa</b>	<b>8 700</b>	<b>10 100</b>	<b>2 900</b>	<b>200</b>	<b>1 800</b>	<b>0</b>

## Tidigare initiativ inom området

Tjänsteområde operativt inköps utvecklingsinitiativ, tkr	Utfall Utvecklingsinitiativ			
	2016	2017	2018	2019
100% e-faktura		200	110	373
Automatiserad användaradministration			0	
Process- och organisationskartläggning			1691	
Åtgärder process- och organisationskartläggning				400
Utveckling tjänsteköp			506	884
Utveckling uppföljningsmöjligheter inköp			250	1689
Avtalskatalog				919
Inköp i verksamhetssystem				
Gemensam förprocess				
Digitalisering inom område operativt inköp				
Utbildning inom område operativt inköp				
Kommungemensam tjänst upphandlingsverktyg				1017
<b>Summa</b>		200	2 557	5 282

## Påverkan på vidmakthållande

Digitaliseringen påverkar vidmakthållandet inom Intraservice på olika sätt. I tabellen ovan finns endast uppskattade ökade kostnader för initiativen. Kostnaden på 200 tkr på rad ett gäller förvaltningen av den RPA -lösning vi har i staden sedan 2020 (Görel) samt en bedömning att vi kan behöva komplettera med ytterligare en RPA-robot framöver. Digitaliseringen leder främst till tidsbesparingar, ökad kvalitet och förbättrad arbetsmiljö. Den del av ekonomihanteringen som utförs på Intraservice, redovisningstjänster, den interna ekonomiavdelningen samt hantering av fakturor påverkar Intraservice vidmakthållande, medan de stora volymeffekterna hämtas hem för staden som helhet.

Avtalskatalog leder inte direkt till minskade vidmakthållande kostnader på Intraservice, men kan ge viss tidsbesparing om antalet frågor kring avtal minskar. Initiativet syftar främst till tidsbesparingar i staden som helhet samt större möjlighet för användarna att göra rätt.

Förstudie inköp i verksamhetssystem syftar även det till att ute i stadens verksamheter spara tid och öka tryggheten i behandling av känsliga uppgifter.

Tjänsteköp utförligare analys, tillkommande initiativ, syftar till att ta ett krafttag kring just tjänsteköp. Flera olika åtgärder har genomförts de senaste åren, men dessa täcker inte in behoven tillräckligt.

Sammanslagning av avtalskatalog, inköp i verksamhetssystem och tjänsteköp för 2022 är första steget i arbetet och med stor sannolikhet leder inte det arbetet till varken ökade eller minskade kostnader inom vidmakthållandet hos Intraservice. Initiativet syftar främst till tidsbesparingar i staden som helhet, trygghet vid tjänstbeställningar samt större möjlighet för användarna att göra rätt.

Utveckling med anledning av inköpsanalys minskar inte heller den vidmakthållandet på Intraservice, utan syftar till att ge staden möjlighet att göra djupare analyser av sina inköp och därmed även justera beteendemönster och organisationer. Detta gäller givetvis även Intraservice som förvaltning, men är inte direkt kopplat till någon tjänst som idag levereras.

Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering kan innebära ökade licenskostnader centralt i staden. Förstudien som Inköpsförvaltningen gör 2021 kommer belysa nyttorealiseringsen av initiativet ytterligare. Om stadens verksamheter idag har egna systemstöd, och därmed licenser, idag kommer kostnaden alltså flyttas från lokal till central nivå.

Ny kommungemensam tjänst för upphandling leder inte till minskade kostnader varken i vidmakthållandet på Intraservice eller i staden, utan syftar till att skapa möjlighet till styrning av arbetssätt och processer. Kostnaden i tabellen på rad tre för vidmakthållandet är en uppskattning av licenskostnad för ett IT-stöd.

De två sistnämnda initiativen för 2022 kommer att närmare specificera behov av förvaltning av systemlösningar och annat. Inom vidmakthållandet har vi tagit höjd för systemförvaltning av systemlösning/ar. Detta behöver justeras utifrån vad initiativet kommer fram till.

<i>Effektivare processer och arbetssätt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sparar tid, främst hos våra kunder, men även till en del på Intraservice som leverantör</li> </ul>
<i>Möjlighet att styra hur staden arbetar i gemensam inköpsprocess</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitetssäkrar arbetssätten i staden och minskar risken för att fel begås, vilket kostar resurser att korrigera.</li> </ul>
<i>Enhetlighet gentemot leverantörer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gör staden till en mer trovärdig och tryggare samarbetspartner, vilket kan leda till ett bredare utbud av leverantörer.</li> </ul>
<i>Ökad möjlighet till uppföljning</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ger oss bättre beslutsunderlag</li> <li>• Gör att vi kan lära oss att undvika att fel begås,</li> <li>• Ökar kostnadseffektiviteten</li> </ul>

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## Säkerhetsnivå

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för Informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1-2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart.

Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Digitaliserat inköp-automatisering

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

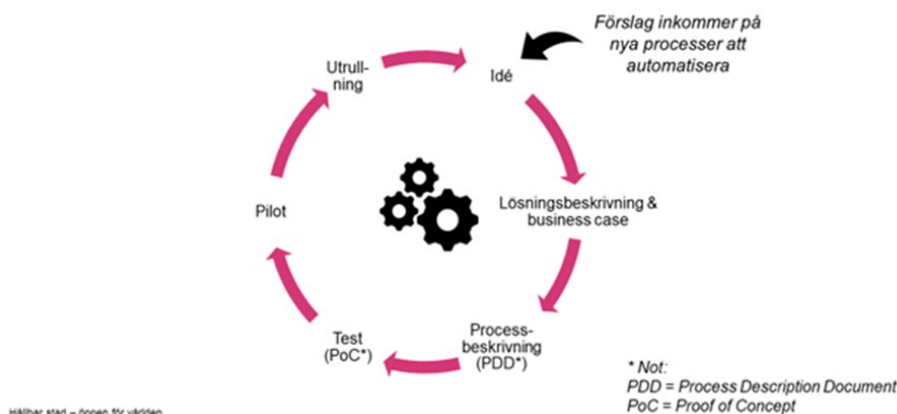
Digitalisering/automatisering inom område inköp är en möjliggörare för ny och vidareutveckling av effektiva tjänster som håller hög kvalitet. Vi bidrar till att verkställa stadens digitaliseringsuppdrag och samverkar även med andra områden för att driva arbetssätt och utveckling inom automatisering.

Initiativet syftar till att fortsätta det arbete, finansierat via tjänsteplan, som staden påbörjade 2020. En process för automatisering har tagits fram, samarbetet med övriga områden i staden och andra kommuner/regioner osv är i full gång. Vi har den första roboten på plats och flera processer föreslagna för utredning inför digitalisering.

### Initiativet för 2022 syftar till att:

- ✓ fortsätta arbetet som påbörjats i projektform
- ✓ fortsätta att förbereda förvaltning av tekniken
- ✓ skapa förutsättningar för överlämning av automatiseringsprocessen till linjeverksamheten
- ✓ successivt lämna över det fortsatta arbetet med utveckling av digitalisering/automatisering till linjeverksamheten

## Steg i automatiseringsprocessen



## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

Exempel på risker med att stanna upp utvecklingen inom digitalisering/automatisering:

Önskade nyttor inte uppstår.

- möjlighet för verksamheterna att arbeta mer effektivt och digitalt i sina processer uteblir
- effektiviseringen av hanteringen uteblir, vilket gör att mängden administration kvarstår och vår möjlighet att omfördela resurser minskar.
- mängden manuellt arbetet kvarstår med risk att fel begås, kunder och medarbetare upplever missnöje.
- möjligheten att arbeta enhetligt i staden minskar, vilket gör att dagens läge med sårbarhet, risk att göra fel och svårigheten att nyttja våra it-stöd fullt ut kvarstår
- vi kan få svårare att attrahera och behålla arbetskraft

Staden får svårare att leva upp till effektiviseringskrav tex enheten redovisningstjänster på Intraservice kommer inte kunna effektivisera enligt plan utan digitalisering/automatisering.

Arbetet med digitalisering/automatisering sker tillsammans inom flera tjänsteområden. Därför behöver respektive område avsätta medel för att bidra med sin del. Om det inte görs har det även inverkan på andra områden (tex HR, ekonomi, vård och omsorg). Vi går miste om synergieffekter och kostnadseffektivitet. gällande avtal med leverantörer, kunskapsöverföring från konsultstöd (expertkunskap) uteblir eller minskar markant. Det ger i sin tur fortsatt konsultberoende med mer långsiktiga kostnader och beroenden även kommande år. Risken är även att området inte levererar det som förväntas till stadens övergripande digitaliseringsarbete



Genom arbetet som pågått under 2020 har ett stort engagemang skapats bland många av medarbetarna inom området. Om utvecklingen stannar av allt för mycket riskerar vi att gå miste om det driv som nu finns bland verksamheterna.

## 2 Utveckling inom det operativa inköpet

### 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I nuläget används Proceedo för beställningar och fakturaflöde. Systemet är designat för varuinköp med en beställning och därefter leveransgodkännande och betalning av fakturan. I verksamheter med tjänsteinköp i investeringsprojekt med långa löptider fungerar inte detta flöde tillfredsställande.

Investeringsprojekten löper ofta över minst fyra år där förutsättningar avseende tjänstebeställningen behöver kunna ändras över projektets löptid. Avrop och betalning behöver säkerställas att de sker i enlighet med beställningen och LOU. För att säkerställa detta behov krävs en fungerande process för uppföljning av beställningar med inbyggda säkerhetskontroller. Denna möjlighet saknas i nuläget.

Löpande arbetsprocesser behöver bli mer effektiva och i nuläget är beställnings- och fakturaflödet i Proceedo mycket problematiskt. Även om processen följs kan fakturor inte godkännas och behöver korrigeras, olika typer av fel uppstår frekvent och innebär mycket merarbete för organisationen.

Avtalsuppföljning för att förbättra strategiskt inköp är också identifierat som ett väsentligt behov såväl av förvaltningen som i kommunfullmäktiges uppdrag om utveckling av strategisk inköpsprocess. Nuvarande systemlösning möjliggör inte en systematisk avtalsuppföljning. Med hänsyn till de stora upphandlingsvolymerna inom investeringsområdet finns god potential att förbättra inköpsprocessen och utöka leverantörssamarbeten inom staden.

Under 2019 genomfördes en förstudie om en avtalsdatabas för att möjliggöra en effektiv spridning av information om avtal som täcker inköpsbehov, företrädesvis ramavtal, såväl kommungemensamma som lokala avtal. Målet är att leda beställare mot rätt avtal och en effektiv

beställning – det ska vara lätt att göra rätt. Bakgrunden till att genomföra förstudien är att kunna bidra till en lättillgänglig och kvalitativ spridning av avtalsinformation till stadens beställare genom att klarlägga hur avtalsinformation kan spridas på bästa sätt samt utreda ifall införandet av en avtalskatalog, eller liknande lösning, kan möta verksamheternas behov. I förstudien har ett antal lösningsförslag identifierats och tagits fram som på olika sätt kan underlätta när en beställare ska ledas mot rätt avtal och en effektiv beställning.

Under 2019 gjordes en förstudie för att undersöka nuläget, behoven och vad som finns på marknaden. Förstudien analyserade totalt sju olika lösningar. Av dessa bedömdes fyra vara potentiella lösningsförslag som ska kunna hjälpa beställarna att ledas mot rätt avtal och en effektiv beställning. Ett par år har gått och vi behöver se över om de lösningsförslag som kom fram i förstudie fortfarande är aktuella samt synergier med lösningar för våra tjänsteinköp i staden.

Under 2018 visade ett utvecklingsinitiativ att det finns behov av att se över inköp som görs i olika verksamhetssystem. Det finns idag inga gemensamma riktlinjer för hur matchning/leveranskvittens av fakturor som kräver information från något av verksamhetens övriga system ska hanteras i Proceedo. Förvaltningarna arbetar idag i olika system på olika sätt för att matcha koder som talar om vad fakturan avser. Känslig information hanteras manuellt i flera system och risken att fel information hamnar på fel ställe är stor.

Förslag som kom ur idebeskrivningen från 2018:

- ta fram gemensamma förhållningssätt/riktlinjer kring hur inköp med specifika verksamhetskrav ska hanteras i Proceedo (sekretess, fastighetsregister etcetera).
- se över möjligheterna för automatiserad/integrerad informationsöverföring mellan systemen.
- skapa ensad hantering av fakturor med sekretessbelagd personinformation för att minska risken för felaktig hantering i processen.

Dessa behöver ses över. Sammantaget behöver vi ta ett helhetsgrepp över dessa tre områden: tjänsteköp, avtalskatalog och inköp i verksamhetssystem. Det finns flera gemensamma nämnare och stora tidsvinster att genomföra arbetet inom ett och samma initiativ.

## 2.2 Krav, risk och konsekvenser

Om initiativet inte genomförs kommer inte någon förändring mot dagens arbetssätt att ske. Problematiken med tjänsteköp i dagens lösning har tagits upp sedan staden införde e-handelssystemet. Det kommer alltså inte gå att göra samtliga inköp i e-handelsverktyget, vilket är ett av stadens långsiktiga och strategiska mål. Om vi inte ser över hur avtalen presenteras kommer det även alltså vara svårt för användare att hitta rätt avtal och därmed göra rätt.

Då blir det även svårt för staden att styra inköpsprocessen och skapa enhetliga arbetssätt. Samma svårighet som vi har idag att vara säkra på att vi följer de lagar och regler som gäller kommer kvarstå. När hela den gemensamma inköpsprocessen utvecklas i staden behöver denna delen vara på plats för att möjliggöra för användarna att göra rätt.

Risken att vi bryter mot LOU kvarstår, det ineffektiva arbetssätt vi idag har med köp av tjänster kan inte åtgärdas om vi inte genomför det här initiativet.

Vi behöver säkerställa att hantering av fakturor med sekretessbelagd information inte hanteras felaktigt, gör vi inte det finns risken att vi bryter mot lagen.

Brödtext

## 3 Utveckling i samband med inköpsanalys

### 3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Sedan 2018 har Intraservice och Inköp- och upphandlingsförvaltningen arbetat tillsammans med att ta fram ett IT-stöd för inköpsanalys. Systemet är på plats och under 2020 har tre kunder anslutit till den nya tjänsten ”Stöd vid inköpsanalys”. Under pilotprojektet ser vi tillsammans att det finns flera områden inom uppföljning och analys av inköpen i staden som behöver utvecklas ytterligare.

Vi behöver gemensamma nyckeltal för förvaltningar och bolag, som går att både aggregera på staden nivå, men även bryta ner på flera nivåer. Dessa skulle möjliggöra för stadens organisationer att jämföra mellan varandra för att på så sätt kunna hitta goda exempel. Ett exempel: inom de byggande förvaltningarna och bolagen uppstår ofta ändringar sk ÄTA-arbeten (Ändringsarbeten, Tilläggsarbeten och Avgående arbeten som avser arbeten som utförs i samband med de ursprungligen kontrakterade arbetena.). Om staden kunde få fram nyckeltal på den procentuella andelen ÄTA-arbeten per organisation kan vi upptäcka skillnader i analyser. Skillnader i andel ÄTA-arbeten kan bero på flera saker bland annat på hur man arbetar i byggprojekten. Nyckeltal ger oss alltså möjlighet att ta reda på varför det skiljer sig åt mellan stadens organisationer.

Underlaget på de EDI- fakturor som kommer till staden är en av parametrarna vi använder vid inköpsanalyser. Det är därför viktigt att datakvaliteten på fakturorna är god. Nomenklaturen på fakturorna behöver vara standardiserad och rätt information behöver finnas i rätt fält. Många gånger använder leverantörerna fakturan för att kommunicera med beställaren. När löpande skrift hamnar på rader på fakturan som inte är avsedda för detta blir underlaget missvisande och analyserna felaktiga. Idag läggs mycket arbete ned på att göra justeringar av detta så att uppgifterna på fakturan ska bli användbara.

Vi kan även utveckla möjligheterna att följa upp till exempel om vi i staden köper varor och tjänster från upphandlade leverantörer eller inte. Möjligheter till e-signering behöver ses över tillsammans med andra tjänsteområden. Digitalisering av indata från lokala avtal behövs samt att vi, även internt i staden, sänder fakturor i rätt format mellan oss.

Med hjälp av inköpsanalyser kan staden få bättre kostnadskontroll och möjlighet att styra våra inköp. Verktöget vi har idag skapar förutsättningar att jämföra utfall inom och mellan organisationer. Det ger oss bättre förutsättningar för analyser på staden nivå som helhet. För att nå största möjliga nytta bör vi arbeta mot att göra tjänsten ”Stöd vid uppföljning av inköp” till en

kommungemensam intern tjänst senast under 2023. Staden måste bli mer kostnadseffektiva och att analysera sina inköp är en viktig förutsättning för att lyckas. En del utveckling av dagens tjänst behövs för att den ska passa stadens alla organisationer.

## **3.2 Krav, risk och konsekvenser**

Om staden inte satsar på att utveckla arbetet med inköpsanalyser, nu när det kommit i gång, är att vi inte uppnår de kostnads- och tidsbesparingar som annars kan uppnås. Möjligheten att få till en effektiv och kvalitetssäkrad gemensam inköpsprocess minskar

## 4 Stadengemensamt systemstöd för avtals- och leverantörshantering och upphandlingsverktyg

### 4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Ett samlat arbete att se över vilka systemstöd och tjänster som staden behöver utveckla för att öka kvalitet, effektivitet och kontroll genom hela den gemensamma inköpsprocessen behöver genomföras. Det saknas ett gemensamt systemstöd för delar av stadens gemensamma inköpsprocess. Idag finns systemstöd framförallt för den operativa processen, Proceedo, och inköpsanalys, KMD, implementerats hos pilotkunder 2020. De allvarligaste gapen för att utveckla övriga delar av gemensam inköpsprocess är:

- **En gemensam avtalsdatabas.** Detta innebär att lagra färdiga avtal, vilka avtalsparterna är, att hålla reda på när avtalet löper ut, eventuella optioner, leveransvillkor, eller särskilda villkor samt avtalsbibliotek.
- **En gemensam leverantörsdatabas.** Det innebär ett system för hantering av leverantörer. Hanteringen innefattar bland annat kontroll över företagsuppgifter, resultat från olika analyser och status på leverantören. Förtydliga nyttan av dela info om lev missköter sig. Styrning o kontroll – känna igen i nominering till poitiker

Inköp- och upphandlingsförvaltningen fick, i Kommunfullmäktiges budget 2021, i uppdrag att göra en förstudie för att se på möjligheter och behov av att ta fram ett stadengemensamt systemstöd för hantering av stadens avtal och leverantörer. Syftet är att skapa ordning och reda bland stadens samtliga avtal samt underlätta hantering. Förstudien som startas upp under 2021 har stor strategisk betydelse för utveckling av gemensam inköpsprocess i Staden och är ett uppdrag som givits till Inköp- och upphandlingsförvaltningen genom Göteborgs stads budget för 2021. För att staden ska ha möjlighet att genomföra åtgärder som framkommer i förstudien behöver vi ta höjd för upphandling, eventuell överprövning samt implementering i tjänsteplan 2022 och 2023.

Ett framtida önskvärt tillstånd kan vara:

- En avtalsdatabas med avtalsmallar som är standardiserade och tillgängliga för stadens inköpare och upphandlare. Avtalen signeras elektroniskt av stadens leverantörer och stadens upphandlare/inköpare.

- Koppling från avtalsdatabasen till varje förvaltnings dokumenthanteringssystem (e.g. diarie) vilket effektiviserar en digital administration av avtal.
- Möjlighet att söka på avtalsdetaljer: såsom löptider, avtalstyp (ramavtal, centrala ramavtal, lokala avtal)
- Att leverantörer uppdaterar sin kontaktinformation och av staden efterfrågade certifikat via en leverantörsportal och informationen är tillgänglig för stadens alla inköpare och upphandlare i systemstödet för Leverantörshantering
- Information i leverantörssystemet rörande kvaliteten av leverantörens leveranser till stadens bolag och förvaltningar

## 4.2 Krav, risk och konsekvenser

Förstudien som startas upp under 2021 har till uppgift att ta fram möjliga lösningsalternativ. Det bedöms finnas färdiga tekniska lösningar som kan svara upp mot behovet som beskrivs. En del i förstudien är att göra en marknadsanalys.

Ett systemstöd för avtals- och leverantörshantering bedöms ha beroenden till flera andra initiativ till exempel upphandlingsverktyg, avtalskatalog samt befintliga system.

När förstudien är genomförd kommer vi att ha en tydligare bild över både nyttor och risker.

# Tjänsteplan 2022-2024



## Utbildning

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan



## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2021-01-12	0.5	Upprättande av dokument inför dialog tjänsteplan 2022–2024 i tjänsteforum	Ylva Bergstedt
2021-01-19	0.6	Kompletterat med budgettabell på sid. 5 Kulturskolan ligger med i budget	Ylva Bergstedt Kirstin Jönsson
2021-01-20	1.0	Version för fastställande i tjänsteforum	Ylva Bergstedt
2021-03-18	2.0	Version efter återremittering från beslutforum.	Ylva Bergstedt
2021-10-04	3.0	Slutlig version, inga ändringar sedan version 2.0	Ylva Bergstedt

## Innehåll

<b>Tjänsteplan 2022-2024</b> .....	<b>1</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål</b> .....	<b>3</b>
Förväntade nyttor .....	3
Kostnadsuppskattning .....	5
Påverkan på vidmakthållande .....	5
IT-stöd och arbetsmiljö .....	6
Säkerhetsnivå .....	6
<b>1 Utveckla tjänster för huvudmannaprocesser, skoladministration samt undervisning</b> .....	<b>7</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	7
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	9

# Långsiktig inriktning och mål

*Ökad kvalitet och likvärdighet i utbildning och undervisning*

*Förbättrad styrning och ledning*

*Utveckla barns/elevs lärande och kunskapsresultat*

Förskole- och skolförvaltningarnas arbete utgår från de skyldigheter kommunen har enligt skollag och förordningar, till exempel att säkerställa kvaliteten i den pedagogiska verksamheten, myndighetsutövning såsom skolpliktsbevakning och behov av att registrera och följa upp platser inom förskola, förskoleklass, fritidshem och grundskola.

Regeringen vill att den svenska skolan ska vara ledande i att använda digitaliseringens möjligheter på bästa sätt för att uppnå en hög digital kompetens som främjar kunskapsutveckling. Strategin sträcker sig till 2022 och innehåller tre fokusområden: Digital kompetens för alla i skolväsendet, likvärdig tillgång och användning, forskning och uppföljning kring digitaliseringens möjligheter. Inom staden tar skolförvaltningarna fram en gemensam strategi och lokala handlingsplaner för digitalisering som underlag för tjänsteplan.

Tjänsteområdet stödjer förskole- och skolförvaltningarna (samtliga skolformer) med ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster. Utvecklingen av tjänsterna ska, där det är möjligt, utgå från beslutade processer och fokusområden.

## Förväntade nyttor

Nedan beskrivs övergripande nyttor för tjänsteområdet. Fördjupade nyttobeskrivningar görs tillsammans med verksamheten i respektive projekt.

- Sektorn får stöd i att uppfylla sina skyldigheter enligt skollag och förordningar.
- Digitaliseringen av rutinuppgifter och manuell pappershantering minskar arbetsbördan för personalen, bidrar till ökad kvalitet och rättssäkerhet och minskar pappersanvändningen.
- Genom att medborgarna använder e-tjänster med personlig inloggning får de insyn och möjlighet till påverkan i olika ärenden.

- Kvalitetssäkrad och samordnad statistik på olika nivåer skapar underlag för planering och uppföljning av verksamheten.
- En lärmiljö som utvecklas över tid skapar förutsättningar för individanpassat lärande och ökad metodisk mångfald.
- Sektorn får stöd i sitt kontinuerliga kvalitetsarbete genom att tjänsterna ständigt anpassas utifrån behov kopplat till sektorns verksamhetsutveckling, förändringar i styrande dokument och lagkrav.
- Målstyrning, dokumentation och uppföljning av barns, elevers och studerandes lärande underlättas och kvalitetssäkras genom ändamålsenliga digitala verktyg.
- Lättillgängliga och användarvänliga samarbetsverktyg möjliggör samverkan inom skolan samt med aktörer utanför skolan, vilket tillför ny kunskap och variation i lärandet.
- Stöd i samverkan mellan hem och skola.
- Bättre systemstöd och integrationer bidrar till rättssäkerhet och likvärdighet för personer med tillfälliga personnummer och/eller skyddad identitet då de i större utsträckning kommer kunna ta del av de nya tjänsterna (vilket de inte fullt ut kan idag).
- Säkerställa gallring, arkivering och tillgänglighet till handlingar enligt lagkrav.
- Snabbare och korrekt överföring av lagstadgad elevdata till regionarkivet genom automatiserad överföring
- Möjliggör avveckling och avslutade kostnader för system som avvecklas kopplat till projekten NAIS och Ny Digital Lärplattform (en förutsättning för att avsluta dessa projekt).

## Kostnadsuppskattning

2021-02-22 återremitterade Beslutforum budget 2022. Intraservice fick i uppdrag att se över de uppskattade kostnaderna inom samtliga tjänsteområden och återkomma med ett nytt, nedbantat förslag.

Två av initiativen i tjänsteplan utbildning vänder sig endast till Grundskoleförvaltningen.

Mot bakgrund av detta föreslår Tjänsteforum utbildning att:

1. avnominera Kulturskolans befintliga tjänst som kommungemensam intern tjänst
2. lyfta bort utvecklingsinitiativ kopplat till Kulturskolan
3. lyfta bort utvecklingsinitiativ kopplat till Skolfam

En konsekvensanalys och handlingsplan behöver göras då detta innebär att tjänsten för kulturskola på sikt flyttas över ansvarsmässigt till Grundskoleförvaltningen och utvecklingsbehoven kring Skolfam och Kulturskola behöver hanteras utanför tjänsteplan, men med stöd av Intraservice resurser.

Tjänsteområdets utvecklingsinitiativ, tkr	Utvecklingsinitiativ			Påverkan vidmakthålla		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Utveckla tjänster för huvudmannaprocesser, skoladministration samt undervisning	42 852	10 661	5 000	1 770	9 070	-3 040
<b>Summa</b>	<b>42 852</b>	<b>10 661</b>	<b>5 000</b>	<b>1 770</b>	<b>9 070</b>	<b>-3 040</b>

Utvecklingen som sker inom utbildningsområdet syftar till att effektivisera och kvalitetssäkra tjänsterna. Detta innebär att Intraservice ska jobba aktivt med att stänga gamla/inaktuella applikationer och därmed fasa ut kostnaderna för dem. I samband med upphandlingar och införanden blir det ofta dubbla leverantörskostnader innan det gamla avvecklats och fasats ut. Strävan är att vidmakthållandet ska hållas på en så jämn nivå som möjligt. Projekten inom tjänsteområdet tar därför höjd för tillkommande leverantörskostnader/dubbeldrift och fasar över dessa kostnader till vidmakthållandet när det gamla är avvecklat. För förskole- och skolförvaltningarna innebär detta konkret att kostnader för de gamla systemen Procapita och Gerda löper på i ordinarie vidmakthållande och fasas ut när upphandlingen inom ramen för nya tjänster för förskole- och skoladministration (NAIS) är genomförd och de nya tjänsterna lämnas över till förvaltning under 2021 - 2022. Samma gäller för Hjärntorget när nya tjänster införs och lämnas över till förvaltning.

Det är svårbedömt hur vidmakthållandet kommer påverkas av utvecklingsinitiativen, men troligen ser vi ökade licenskostnader för nya tjänster för Lärmiljö/undervisning. Anledningen till ökningen är att det idag inte finns något enskilt system som kan ersätta Hjärntorget utan det kommer behövas nya avtal med flera leverantörer samt en tjänst för att skapa ett användarvänligt gränssnitt.

## **IT-stöd och arbetsmiljö**

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när projektet startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut.

## **Säkerhetsnivå**

Intraservice ansvarar för att IT-tjänsterna följer en infrastrukturell och driftrelaterad säkerhetsnivå i enlighet med stadens styrande dokument för säkerhet och informationsägarens krav. Intraservice ansvarar för att förändringsinsatsen inte påverkar infrastrukturell eller driftrelaterad säkerhet utan att detta är överenskommet med informationsägaren i enlighet med de styrande dokumenten för kommungemensamma interna tjänster.

Respektive verksamhet är ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet. Bedömningen är att förändringsinsatsen följer stadens informationssäkerhet grundsäkerhetsnivå 1 och i vissa fall 2.

Utifrån verksamhetens behov och krav kan säkerhetsnivån behöva justeras. Informationskartläggning behöver göras för respektive utvecklingsinitiativ i samband med uppstart. Utifrån informationsklassningen kan säkerhetsnivån behöva justeras. Beslut om förhöjd/förändrad säkerhetsnivå tas i tjänsteforum.

# 1 Utveckla tjänster för huvudmannaprocesser, skoladministration samt undervisning

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

De tjänster som idag används i skolförvaltningarna stödjer inte på ett ändamålsenligt sätt den verksamhet som bedrivs. Några av systemen är i slutskedet av sin livscykel och leverantörerna kommer inom kort sluta leverera support och uppdateringar. Vidare löper avtalen för några av systemen ut och går inte att förlänga.

Data och information blir allt viktigare och hanteringen av data får samtidigt fler och fler juridiska regleringar. Göteborgs Stad håller för nuvarande på att byta ut de elevadministrativa IT-systemen Gerda och Procapita mot ett, IST administration. Samtidigt pågår ett projekt för att utveckla/ersätta stadens lärplattform Hjärntorget.

De tidigare och kommande systemen hanterar och kommer att hantera en stor mängd personlig information och handlingar som ska sparas enligt arkivlagen och som kan vara av nytta för utveckling av skolverksamheterna.

Den här tjänsteplanen omfattar initiativ inom följande områden. Initiativen är styrda av lagkrav, politiska beslut och/eller att avtal löper ut:

- Hantering av information enligt lagkrav och förvaltningarnas dokumenthanteringsplaner.
- Analys och beslut.
- Skoladministration och myndighetsutövning.
- Undervisning och lärande: digitala nationella prov, säker dokumentation kring barn/elever.

Utöver de stora pågående projekten inom utbildningsområdet finns prioriterade behov inlämnade i flera olika idébeskrivningar. Det pågår ett kontinuerligt arbete med att bereda behoven, prioritera tillsammans med skolförvaltningarna och, efter beslut, styra in för genomförande. Under innevarande budgetår kan det även uppstå nya behov kopplat till lagkrav, politiska beslut eller förändringar i verksamhetens processer/organisation.

## Förändringsinsats

Förskola/grundskola/grundsärskola/fritidshem/gymnasieskola och gymnasiesärskola ska ha ändamålsenliga och användbara tjänster som:

- är anpassade till verksamhetens behov och stödjer dess processer
- möjliggör åtkomst av information från centrala databaser genom användning av standardprogramvara (s.k. öppet system) så att integrationer till och från andra system möjliggörs
- effektiviserar administrationen, minskar dubbelarbete och bidrar till rättssäkerhet och likabehandling av medborgarna/eleverna
- tillhandahåller information som ger överblick (enklare att söka/sammanställa information).
- i vissa specifika delar vända sig till fler och nya intressegrupper, tex vårdnadshavare
- ger underlag för planering och verksamhetsutveckling genom bättre möjligheter till utvärdering och statistikuttag
- ger stöd i lärande och måluppfyllelse
- stödjer gemensamma arbetssätt
- ger förutsättningar att följa elevernas lärandeprocess på grupp- och individnivå

Förändringsinsatserna har många beroenden och genomförs i nära samverkan med varandra och med kärnverksamhetens processarbete (förskoleförvaltningen, grundskoleförvaltningen och utbildningsförvaltningen) samt Demokrati och medborgarservice för att säkra helhetsbilden och att samtliga målgruppers behov tas omhand.

## Målgrupper

De administrativa och pedagogiska tjänsterna inom skolverksamheten berör ett stort antal användare och används inom samtliga skolformer.

Idag finns ca:

- 2000 användarkonton med olika behörighetsnivåer i de administrativa IT-stöden.
- 100 000 aktiva användare med olika behörighetsnivåer i de pedagogiska IT-stöden (Hjärmtorget och GSFE).

Målgrupper är i första hand:

- Elever
- Vårdnadshavare

- Pedagoger
- Övrig personal inom Skolverksamheten

## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

### Krav

Stadens verksamheter (elever, personal, vårdnadshavare) ska hantera information och individers personuppgifter på ett korrekt sätt utifrån tillämpliga lagar och styrande dokument.

Följande lagar och riktlinjer ligger till grund för initiativen:

- Nationella strategin för digitalisering av skolan
- Skollagen
- Riktlinjer för informationssäkerhet
- Dataskyddsförordningen
- Arkivlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen

Krav finns på att hantera elever som har skyddad identitet.

### Risk och konsekvenser

Nedan beskrivs några av de risker som identifierats för utvecklingsinitiativen:

- Eventuella bortprioriteringar i tjänsteplan för IT-tjänster kan utgöra risk för initiativen.
- Det finns ett starkt beroende till det kommungemensamma projektet ”e-arkiv” (mellanlager) i tjänsteområde Ledning och styrning. Om det kommungemensamma projektet inte genomförs enligt plan finns risk att initiativen påverkas med försenade tidplaner och ökade kostnader som följd.

En stor risk för genomförandet är antalet samtidiga stora förändringsinsatser som görs inom utbildningsområdet. Insatser som kräver både personella och ekonomiska resurser:

- Upphandling och införande av nya digitala stöd för Lärande (projekt ny digital Lärplattform)
- Upphandling, utveckling och införande av nya tjänster för digital informationsförvaltning (Projekt DIF)
- Införande administrativa IT-stöd (Projekt NAIS)



Avtalen för befintliga administrativa IT-stöd Procapita och Gerda löper ut och går inte att förlänga. När det gäller UBF och Gerda finns risk att driftstopp i verksamheten sker med nuvarande lösning, med stora negativa konsekvenser som följd. Idag uppfyller inte befintliga system lagkrav kopplat till exempelvis dataskyddsförordningen, GDPR.

Verksamheten kommer ha stora utmaningar i att ta hand om ”arkivskulden” som finns i SDF och skolförvaltningarna.

Utveckling och införande av nya tjänster för den pedagogiska verksamheten är en förutsättning för att på ett kvalitativt, effektivt och rättssäkert sätt bedriva, följa upp och utveckla den pedagogiska verksamheten utifrån lagkrav och styrande dokument.

Om utvecklingsinsatserna inte görs riskerar skolförvaltningarna att inte kunna leva upp till lagkrav (DSF, arkivlagen, LOU). Avvecklandet av befintliga system (Procapita, Gerda och senare Hjärntorget) kommer inte kunna genomföras. Insyn och möjlighet till påverkan försvåras för vårdnadshavare. Den bibehållna manuella pappershanteringen bidrar till ökad arbetsbelastning, är kostnadsdrivande och kan medföra kvalitetsbrister, framförallt mot bakgrund av den rådande befolkningsutvecklingen och expansionen av förskole-, och skolplatser. Vidare finns risk att verksamheten börjar använda alternativa digitala verktyg, med stora säkerhetsmässiga risker som följd. Det är inte kostnadseffektivt med olika lösningar i staden för samma funktionella krav.

# Tjänsteplan 2022-2024



## Vård och omsorg

Planerande styrande dokument

Vision  
Program  
► Plan

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
200921	0.4	Bakgrund, inkomna behov	Katarina Gustafsson, Hanna Nielsen
210108	0.5	Uppdaterar	Andreas Arvidsson
210129	1.0	Tjänsteforum ställer sig bakom	Andreas Arvidsson
210213	1.0	Prioforum ställer sig bakom	Andreas Arvidsson
210924	2.1	Uppdatering inför beslut	Andreas Arvidsson
211008	3.0	Tjänsteforum ställer sig bakom	Andreas Arvidsson
211115	3.0	Redaktionella ändringar efter prioforum	Andreas Arvidsson

# Innehåll

<b>Tjänsteplan 2022-2024</b> .....	<b>1</b>
<b>Långsiktig inriktning och mål</b> .....	<b>5</b>
Förväntade nyttor .....	7
Kostnadsuppskattning .....	7
Påverkan på vidmakthållande .....	8
IT-stöd och arbetsmiljö .....	8
Säkerhetsnivå .....	9
<b>1 Digitalisering på avdelningsnivå</b> .....	<b>10</b>
1.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	10
1.2 Krav, risk och konsekvenser .....	10
<b>2 Automatiserade processer inom socialtjänsten</b> .....	<b>11</b>
2.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	11
2.2 Krav, risk och konsekvenser .....	13
<b>3 Systemstöd förmedling och köhantering</b> .....	<b>13</b>
3.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	13
3.2 Krav, risk och konsekvenser .....	14
<b>4 Systematisk uppföljning och statistik/beslutsstöd</b> .....	<b>14</b>
4.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	14
4.2 Krav, risk och konsekvenser .....	16
<b>5 Ersätta planeringsstöd för vård och omsorg</b> .....	<b>16</b>
5.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	16
5.2 Krav, risk och konsekvenser .....	17
<b>6 Utveckling inom Vård- och omsorgsboende</b> .....	<b>17</b>
6.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	17
6.2 Krav, risk och konsekvenser .....	17
<b>7 Digital signering och avvikelshantering</b> .....	<b>18</b>
7.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	18
7.2 Krav, risk och konsekvenser .....	18
<b>8 Stöd till att samordna trygghetsarbetet i staden</b> .....	<b>19</b>
8.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	19
8.2 Krav, risk och konsekvenser .....	19
<b>9 GoDigIT etapp 2</b> .....	<b>19</b>
9.1 Identifierat behov och förändringsinsats.....	19
9.2 Krav, risk och konsekvenser .....	20

<b>10</b>	<b>Digital tidredovisning personlig assistans.....</b>	<b>21</b>
10.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	21
10.2	Krav, risk och konsekvenser .....	21
<b>11</b>	<b>Digital beroendevård.....</b>	<b>21</b>
11.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	21
11.2	Krav, risk och konsekvenser .....	21
<b>12</b>	<b>Ökad kvalitet i samtal med barn.....</b>	<b>22</b>
12.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	22
12.2	Krav, risk och konsekvenser .....	22
<b>13</b>	<b>Välfärdsteknik .....</b>	<b>22</b>
13.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	22
13.2	Krav, risk och konsekvenser .....	23
13.3	Digitala lås - Identifierat behov och förändringsinsats .....	23
13.4	Digitala lås - Krav, risk och konsekvenser.....	24
<b>14</b>	<b>Förstudier/tester.....</b>	<b>24</b>
14.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	24
14.2	Krav risk och konsekvenser .....	25
<b>15</b>	<b>Konkurrensutsättning HS.....</b>	<b>25</b>
15.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	25
15.2	Krav, risk och konsekvenser .....	25
<b>16</b>	<b>PMO steg 2 .....</b>	<b>25</b>
16.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	25
16.2	Krav, risk och konsekvenser .....	26
<b>17</b>	<b>Framtidens vårdinformations-miljö (FVM) option 1 .....</b>	<b>26</b>
17.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	26
17.2	Krav, risk och konsekvenser .....	26
<b>18</b>	<b>Digitalt träningsverktyg rehab steg 2 .....</b>	<b>27</b>
18.1	Identifierat behov och förändringsinsats.....	27
18.2	Krav, risk och konsekvenser .....	27

# Långsiktig inriktning och mål

I [Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT](#) som beslutades av kommunfullmäktige 2020-09-10 §19 framgår fyra tydliga områden; Styrning och uppföljning, Sammanhållen digital service, Informationsförsörjning och digital miljö samt Arkitektur och informationssäkerhet. Policyn pekar på flera viktiga frågor där fortsatt utveckling krävs för att uppnå intentionerna. Utifrån att staden precis gått in i en ny organisation från årsskiftet och att policyn är ny kommer det att krävas ett arbete under 2021 för att dels sätta den nya organisationen och dels anpassa den till ett nytt sätt att hantera digitalisering. Varje ny förvaltning behöver forma sin plan för digitalisering kopplad till den verksamhetsutveckling man ser som nödvändig.

Policyn lyfter särskilt innovation och nyttorealiserings och att alla nämnder ska tänka digitalt först – digitala tjänster ska vara ett förstahandsval.

Bilden av informationsteknik (IT) är ibland att det kräver särskild kompetens och är något som sker vid sidan om eller som ett lager ovanpå kärnverksamheten. Denna bild är idag i upplösning och gränsen mellan vad som är IT och vad som är kärnverksamhet börjar suddas ut. Det är i detta perspektiv man behöver se digitalisering. Digitalisering är inte IT utan ett sätt att bedriva kärnverksamhet på ett ofta säkrare och mer effektivt sätt. Denna förändring brukar beskrivas som en transformation eller en ny industriell revolution som kräver medvetenhet och engagemang från samtliga roller i en organisation. Det går inte att lämna över digitaliseringen till ett fåtal experter och tro att det ska göra att förändringen sker av sig själv. Förändringen måste genomföras genom aktivt ledarskap och efter en tydlig plan för att det ska lyckas.

Under åren 2022 - 2024 kommer det ske en stor digital utveckling inom vård och omsorg. Ökad automatisering och artificiell intelligens (AI), en ny typ av verksamhetssystem som bygger på ett ekosystem av olika delar, patientmonitorering med hjälp av sensorer, är några av de saker som inom kort kan vara en verklighet.

Utvecklingen går mot ett samutnyttjande av gemensamma digitala resurser eller förmågor där våra system tidigare levt mer i egna bubblor. Istället för att t.ex. ha ett eget befolkningsregister i varje enskilt system är det bättre att skapa ett gemensamt register som alla system är kopplade till. På så sätt minskas kostnader och reliabiliteten ökar. Det man som användare ser som ett sammanhållet system är i själva verket flera olika system som samarbetar "bakom kulisserna". Detta ställer högre krav på en tydlig gemensam arkitektur och samordning. Då vård och omsorgsområdet i dagsläget sitter med många föråldrade system och en marknad som i stora delar är trögriktig är detta perspektiv intressant men kommer inte gå att realisera inom kort. Sveriges kommuner och regioner (SKR) arbetar med att skapa en nationell upphandling för att utmana marknaden och ge oss som kunder mer "muskler". Göteborg deltar och bidrar i detta arbete och inför 2022 bör en tydligare bild av vad detta innebär finnas.

Sammanfattningsvis står vård och omsorg i Göteborgs Stad inför ett spännande och utmanande arbete de närmaste åren. På grund av att stort fokus under 2020 lagts på omorganisationen och coronapandemin har det varit svårt att få till en konkret plan för 2022. Dialog kring detta har förts i tjänsteforum och den

slutsats som dragits är att den nya organisationen kommer identifiera behov av digitalisering undan för undan när organisationen satt sig. Fokus för tjänsteplan 2022 - 2024 bör därför främst vara pågående initiativ som behöver fortsätta under 2022 samt att lämna en väl tilltagen odefinierad pott för de behov som kommer uppstå i den nya organisationen. Ett utökat samarbete mellan kärnverksamhet och Intraservice där resurser i kärnverksamheten behöver ta en tydligare roll kopplad till verksamhetsutveckling, förändringsledning, aktivt deltagande i projektarbete och under tjänsternas hela livscykel (strategi – beredning – implementering – förvaltning – avveckling) kommer krävas för att vård och omsorgsområdet tillsammans ska lyckas nå politikens intentioner med ökad digitalisering.

## Pågående initiativ på Intraservice och i Staden som påverkar tjänsteområdet

I budget 2020 gav kommunfullmäktige följande uppdrag till kommunstyrelsen:

- Kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en IT-strategi för staden.
- Kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en digitaliseringsstrategi för staden.
- Kommunstyrelsen får i uppdrag att utreda lämplig organisation för att möta stadens framtida digitaliseringsbehov.
- Kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en ny styr-, finansierings-och samordningsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering.

Detta arbete kommer leda fram till att nuvarande modell avvecklas och ersätts av en ny. Sedan första versionen av denna tjänsteplan skrevs har kommunstyrelsen beslutat att skjuta fram övergången till ny styr- finansiering- och samordningsmodell till 1 januari 2023. Det innebär att 2022 blir ett mellanår där medvetenheten om den nya modellen blir allt större men där staden samtidigt måste fortsätta arbeta enligt den gamla modellen.

Under 2021 har flera aktiviteter kopplade till ny modell genomförts och påbörjats. På initiativ av de sex nya förvaltningarna har projekt STADIG (Styrning och ansvar för digital utveckling och förvaltning inom vård och omsorg 2023) startat upp. Projekt STADIG arbetar under hösten 2021 i fasen grundläggande som syftar till att skapa en gemensam bild över vilka förändringar som är möjliga, nödvändiga och önskvärda tillsammans med Intraservice. Intraservice har även deltagit mycket i det övergripande arbete SLK samordnar, exempelvis framtagande av principer för ny tjänstekatalog.

På nationell nivå deltar staden i [SKRs beställargrupp](#) för att tillsammans med andra kommuner hitta en gemensam plattform/kravbild på vad ett verksamhetssystem behöver erbjuda. Planen är att SKR ska upphandla ett nationellt koncept som sedan kan avropas av medverkande kommuner.

Västra Götalandsregionen (VGR) arbetar med [Framtidens vårdinformativmiljö \(FVM\)](#) vilket även påverkar Göteborg. Staden har

avropat option 1 vilket i första hand innebär ett nytt sätt att utföra samordnad vårdplanering (SVPL) men kommer även innebära nya möjligheter. Arbetet pågår men i dagsläget finns det fortfarande osäkerhet kring omfattning och tidplan.

På Intraservice i övrigt pågår hela tiden olika projekt och initiativ som mer eller mindre påverkar de tjänster som erbjuds via vård och omsorg eftersom våra tjänster bygger på andra tjänster inom främst IT men även andra tjänsteområden. Arbete med att förtydliga dessa beroenden pågår. För effektivt utnyttjande krävs samarbete inom exempelvis automatisering och utdata.

## Förväntade nyttor

Alla initiativ i tjänsteplanen förväntas leda till nyttor i verksamheten. Nyttor kan se olika ut, effektivisering, ökad säkerhet, ökad transparens, ökad rättssäkerhet, o.s.v. Initialt bör förväntade nyttor ligga till grund för varför ett visst initiativ ska genomföras men innan man påbörjar själva arbetet kan det vara svårt att med säkerhet avgöra vilka nyttor som kan uppnås och är eftersträvansvärda. Därför behöver fördjupade nyttobeskrivningar göras tillsammans med verksamheten i respektive projekt när uppdragen startar upp.

Vissa nyttor kan uppkomma direkt i samband med ett införande av en ny tjänst eller lösning men det vanligaste är att nyttorna inte kan inhämtas fullt ut förrän efter ett par år och då kopplat till att förändringar i arbetssätt genomförts. Ett stöd för att se till att nyttor realiserar är att skapa en nyttorealiseringsplan som följs upp i respektive verksamhet där nyttorna förväntas uppkomma.

För att uppnå full nytta av verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering är det också viktigt att avveckla gamla arbetssätt, det riskerar annars uppstå ottydlighet och dubbelarbete.

## Kostnadsuppskattning

På grund av de stora förändringar som sker inom området har tjänsteforum vård och omsorg varit eniga om att reservera en summa pengar i en pott för att ha möjlighet att möta de behov som kommer konkretiseras i den nya nämndorganisationen och kommande beslut kopplade till ny styr- finansierings- och samordningsmodell vilket kommer påverka vilken budget som faktiskt kommer krävas. Intraservice vård och omsorg har i dagsläget en utvecklingskapacitet på ca 15 miljoner kronor per år. Beroende på vilka beslut som fattas kan det bli aktuellt att höja beloppet. Exempelvis skulle nya licenskostnader för ett större system eller behov att anställa fler projektledare påverka kostnaden. En mer långsiktig planering kopplad till verksamhetens strategiska mål för digitalisering skulle göra det lättare att planera hur stort utrymme som behövs. I dagsläget är det oklart vilken påverkan och vilka nya möjligheter en ny finansieringsmodell kommer erbjuda. Det märks redan ett ökat intresse för digitalisering och genom att skapa fler genomtänkta och



grundade färdplaner kommer det bli lättare att prioritera bättre och få ökade möjligheter att realisera lösningar för de behov som identifierats. Det finns i dagsläget stort fokus och tydliga politiska krav på ökad digitalisering varför budget för digitalisering kommer behöva öka de kommande åren.

Tjänsteområdets utvecklingsinitiativ, tkr			
	2022	2023	2024
Socialtjänst	5000	8000	12000
Välfärdsteknik	4000	3000*	3000*
Kommunal hälso- och sjukvård	2000	2000	2000
Pott för förstudier/test/POC	4000	3000	3000
Summa	15000	17000	20000

\*Välfärdsteknik har beslut fram tom 2022, fortsättning kräver nya beslut

Utifrån progress för olika initiativ och nytillkomna behov justeras kostnader inom ram. Mandat för denna typ av justering ligger på tjänsteforum.

## Påverkan på vidmakthållande

Under 2022 ses en ökning av licenskostnader:

Treserva Data Warehouse (statistik/utdata/beslutsstöd)	800 tkr
Exorlive (Digitalt träningsverktyg rehab)	200 tkr
Avvikelser i Treserva App	630tkr

Medidoc är avvecklat vilket innebär en besparing på 136 tkr men samtidigt krävs ett särskilt arbete för avställningen till regionarkivet till en kostnad av 400 tkr under 2022. Inget synligt behov av ökning av personella resurser under 2022.

Kommande år 2023-2024 kommer det troligen krävas ökning med ca 2 årsarbetare beroende på vad olika utvecklingsinitiativ resulterat i. T.ex. kommer helt nya verksamhetssystem troligen kräva nya resurser för att hantera förvaltning/vidmakthållande. Se även bilaga i slutet av detta dokument för mer detaljerad information kopplad till vidmakthållandet.

## IT-stöd och arbetsmiljö

Medarbetarperspektivet kommer att belysas när respektive projekt startar upp utifrån perspektiven: tidig riskbedömning, riskbedömning vid upphandling, riskbedömning vid uppdatering av befintliga IT-stöd, beroende på hur uppdraget ser ut. Fortsatt arbete med att skapa en modell för facklig samverkan krävs så att rätt sorts samverkan sker på rätt ställe.

## Säkerhetsnivå

Sedan antagandet av dataskyddsförordningen (DSF/GDPR) 2018 har det blivit tydligt att arbetet med informationssäkerhet är något som tar både tid och resurser i anspråk. Detta arbete har konkretiserats under 2020 och vilka behov av kompetens detta medför börjar synas tydligare.

Respektive verksamhet är personuppgiftsansvarig (PuA) och ägare till sin information och ansvarar för informationsklassning och hantering i IT-stöden enligt stadens gällande styrdokument för informationssäkerhet.

Inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård hanteras känsliga personuppgifter (klass 2) i stor utsträckning vilket ställer extra höga krav på informationssäkerhet i våra IT-stöd men även på en hög medvetenhet och tydliga rutiner i verksamheten.

Under 2020 etablerades en s.k. CISO-funktion på Intraservice vars syfte är att stötta både Intraservice och verksamheten i detta arbete.

Staden behöver fortsätta arbetet med att hitta bra rutiner och gränssnitt kring informationssäkerhetsarbetet.

# 1 Digitalisering på avdelningsnivå

## 1.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Den nya nämndorganisation som trätt i kraft 2021 innebär att alla stadens verksamheter konsolideras till avdelningar. Detta bidrar till att det blir enklare än tidigare att också samordna de gemensamma behov av ökad digitalisering som avdelningen har. Ett antal workshops har genomförts med avdelningen för vård- och omsorgsboenden inom ÄVO. Arbetet har resulterat i en ökad tydlighet kring samarbetsformer och att identifiera en gemensam roadmap/färdplan som tar hänsyn till både beroenden tekniskt och förmåga och vilja hos verksamheten. Olika behov har identifierats, exempelvis mobilt arbetssätt inom VoB, nytt planeringsverktyg, digitala trygghetslarm, välfärdsteknik, digital signering o.s.v. Det finns ett behov av att hålla dessa olika initiativ samman och göra rätt sak i rätt tid. Arbetet med avdelningen vård- och omsorgsboende ÄVO har skapat ett koncept som kan appliceras på alla andra berörda avdelningar. För att kunna erbjuda detta koncept till alla är förslaget att ett projekt startas upp under 2022.

## 1.2 Krav, risk och konsekvenser

För att lyckas med politikens intentioner för digitalisering i Göteborg Stad krävs det att alla som verkar inom vård och omsorg hittar nya och effektiva sätt att samarbeta där det blir tydligare vem som gör vad och att digitalisering är ett sätt att styra och påverka det dagliga arbetet. Ökade insikter om digitaliseringens nyttor och möjligheter kommer driva på detta arbete. Om staden lyckas knyta ihop den verksamhetsspecifika kompetensen inom avdelningen med projektledarkompetens och digitaliseringskompetens på Intraservice i en fungerande samverkansmodell som tar tillvara den samlade kompetensen inom vård och omsorg har staden goda förutsättningar att tillsammans lyckas med digitaliseringen.

*Estimerad tid för projektet: januari 2022 – juni 2023*

# Socialtjänst

## 2 Automatiserade processer inom socialtjänsten

### 2.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Genom att automatisera processer kan staden effektivisera sina verksamheter och öka kvalitén.

Det mest omfattande steget i automatisering är förarbetet då automatisering förutsätter en arbetsprocess som är standardiserad och optimerad vilket medför att förändringar i arbetssätt behöver genomföras. För största möjliga nytta av automatisering behöver verksamheterna också besluta om ett gemensamt arbetssätt för att kunna nyttja samma lösning. Det krävs även att inflödet av information är digitalt, till exempel genom att medborgarna använder en e-tjänst.

Behovet att automatisera finns inom hela socialtjänsten, bland annat att ta fram tjänster för att automatisera viss manuell hantering som idag sker genom listor i Word och Excel, införa e-tjänster samt automatiserade processer i verksamhetssystemen.

Under 2021 påbörjades arbete med att förbereda försörjningsstödet för automatisering genom att bredda befintlig e-ansökan samt skapa en gemensam arbetsprocess för handläggning av ansökan om ekonomiskt bistånd. Då politiken tydligt pekat ut detta område behöver det vara prioriterat. Arbetet med att automatisera delar av försörjningsstödsprocessen förväntas bidra till att det blir lättare att i ett senare skede även automatisera processer inom andra områden p.g.a. att kompetensen om automatisering ökar. Arbetet kommer fortsätta under överskådlig tid.

Det finns ett stort behov över staden att se över och digitalisera fler processer bland annat inom handläggning, avgifter och informationshantering, exempelvis habiliteringsersättning och avgifter för boende.

Inom socialtjänsten har det lyfts behov av digital signering av beslut, sms-avisering inför besök, och att digitalisera processer exempelvis kring behörigheter. Det finns också behov av att göra e-tjänster tillgängliga för invånare när det gäller ansökan om tex trygghetslarm, städ, tvätt m.m inom hemtjänst, särskilt boende, dagverksamhet, korttidsplats för avlösning m.m.

Ett annat behov som lyfts är att automatisera avgifter och fakturaprocesser för exempelvis egenavgifter och hyror för BmSS/särskilt boende. Här sker mycket manuellt och tidskrävande arbete. Det finns också behov av en funktion som signalerar när hyror ej betalats.

## Förväntade nyttor

Genom att ta fram och utveckla tjänster för att automatisera manuell hantering, samt automatisera processer i verksamhetssystemen kan manuellt arbete och administrativ tid för stadens medarbetare minska, samtidigt som det kan bidra till säkrare handläggning. Att tillhandahålla och vidareutveckla E-tjänster skapar trygghet och delaktighet för brukarna, ger tidsbesparingar till stadens medarbetare i och med att uppgifterna kommer in och direkt finns i det verksamhetssystem som socialtjänsten nyttjar. E-tjänster ger mindre miljöpåverkan på grund av mindre eller ingen hantering av papper och kuvert för att kommunicera med brukare/klienter via tjänster som ”mina ärenden”. Att skapa ett enklare ansökningsförfarande för personer med skyddade ärenden ger en god service och ökad säkerhet till de medborgare det berör.

Mottagare av socialtjänst blir allt mer delaktiga i frågor som rör dem och ställer högre krav på delaktighet och möjlighet att ta del av information digitalt. För att kunna möta medborgarnas önskemål och krav krävs det att våra processer blir mer effektiva och säkra och att fler e-tjänster tillhandahålls inom flera områden.

Utifrån SKRs prognoser kommer det de närmsta åren bli svårt att rekrytera personal till vård och omsorg och därför behövs insatser för att digitalisera så många processer som möjligt. Att jobba med digitalisering och effektivisering av olika processer blir otroligt viktigt då färre personer skall göra fler personers arbete. De förväntade nyttor som automatisering av processer och e-tjänster kan ge är följande:

- Minska manuellt arbete
- Minska administrativ tid
- Frigjord arbetstid
- Ökad möjlighet för uppföljning
- Säkrare handläggning
- Enklare för medborgaren att ansöka
- Ökad tillgänglighet
- Mindre miljöpåverkan
- Kvalitetssäkra och effektiva processer

De nyttor som nämnts ovan är mätbara, exempelvis säkrare handläggning (färre avvikelser t.ex.), mindre miljöpåverkan (minskad pappersmängd) och kan följas upp på kort och lång tid. Hur brukarna upplever tjänsterna är svårt att mäta i pengar, men är avgörande för hur våra invånare ser på Göteborgs stads tjänster och är även en viktig parameter att följa upp för att nå vårt mål att ge service med rätt kvalitet till stadens medborgare.

## 2.2 Krav, risk och konsekvenser

Det innebär en risk när olika förändrings och utvecklingsarbete pågår under samma period och som kräver omfattande resurser i förberedelse, planering, genomförande, nyttorealiserings och uppföljning av nyttor.

Automatisering inom försörjningsstödet är det som politiken prioriterat högst men innebär också att kunskap om automatisering och skapandet av en automatiseringsorganisation kommer ske vilket kommer gynna övriga områden.

Avgift/fakturahanteringen är ett område där man kan se stor nytta för verksamheten och som man anser bör prioriteras, men man kan även, speciellt från socialtjänst myndighets sida, se att behovet av digital signering av beslut kommer att bli väldigt viktigt för att spara körtid samt förenkla signering av beslut oberoende av vart man fysiskt har sin arbetsplats i staden.

Konsekvenserna av att inte automatisera processer innebär att man kommer att fortsätta lägga mycket tid på manuell hantering exempelvis listor, Excel-ark, pappersansökningar mm. Manuellt arbete med papper och penna kräver stora resurser både från medarbetare och från miljön. Att hantera information och personuppgifter manuellt kan även utgöra en säkerhetsrisk.

*Estimerad tid för projektet Automatisering ekonomiskt bistånd: mars 2021 – maj 2023*

*Estimerad tid för automatisering generellt: kommande år*

## 3 Systemstöd förmedling och köhantering

### 3.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Flera verksamhetsområden uttrycker behov av ett bättre systemstöd för att kunna förmedla lägenheter eller plats på en daglig verksamhet, samt hantera de köer som kan uppstå till insatserna. boendesamordningen (tidigare ÄBOSAM) har haft en mycket komplicerad och manuell process för att hantera erbjudande av lägenheter, men även PLANSAM, som hanterar motsvarande process för BMSS har saknat ett systemstöd.

Då LOV infördes för daglig verksamhet skulle den enskilda verksamheten hantera sin kö vilket medförde att varken handläggare eller utförare får information om var det finns högre efterfrågan, och kan därför inte anpassa sitt utbud.

Behovet har undersökts ur olika vinklar och under 2021 införs en ny modul i Treserva för daglig verksamhet som heter PAX. I dialog med leverantören har det framkommit att även de ser ett utvecklingsbehov kopplat till köhantering

och förmedling samt matchning av olika typer av bostadsboenden. Ett arbete har därför initierats för att anpassa modulen till de krav som Göteborg ställer så att den slutliga produkten blir så bra som möjligt. Tanken är att bedriva detta i projektförm under de kommande åren där utkomsten av samarbetet stegvis realiserar i Treserva. Fördelen med att hantera frågan inne i Treserva är att de nya funktionerna integreras på ett naturligt sätt med övriga arbetsflöden och processer som hör ihop med bostadsboenden. Det blir även en naturlig koppling till statistik och utdata.

## 3.2 Krav, risk och konsekvenser

Att hantera bostadsboende av olika slag är en komplex process med flera olika aktörer och intressenter. Perspektiv från myndighet, samordning och utförare behöver beaktas. Även andra intressenters behov som exempelvis ekonomiavdelningen behöver också tas med i utformningen.

En konsekvens av att ta fram en ny lösning på detta iterativa sätt är att en fullständig lösning inte kommer finnas dag ett utan den kommer växa fram över tid genom flera olika leveranser. Å andra sidan kommer staden inte att behöva vänta i flera år på att få en produkt över huvud taget samt att staden kommer ha större påverkan på lösningens utformning grundat i hur den faktiskt fungerar.

*Estimerad tid för projektet: september 2021 – oktober 2024*

# 4 Systematisk uppföljning och statistik/beslutsstöd

## 4.1 Identifierat behov och förändringsinsats

### Identifierat behov

Behov av systematisk utvärdering, uppföljning av insatser och förbättrad statistik och utdata efterfrågas inom alla områden

Det behöver finnas verktyg som är smidigare och snabbare än dagens och som kan stödja de jämförelser och nyckeltal staden behöver följa.

Under 2021 genomförs en förstudie för att utvärdera den nya statistikmodulen (TDW) i Treserva. Förstudien syftar till utvärdering/kvalitetssäkring, driftsättning och plan för införande. Nästa steg blir att införa/produktionssätta modulen. Det är när det nya väl finns på plats som det riktiga jobbet börjar och staden i stort får möjlighet att utvärdera och dra nytta av de nya möjligheterna. Den nya modulen kommer inte täcka alla behov från start men kan kompletteras

över tid. Vilka behov som återstår och vilka kompletteringar som behöver göras kommer då att undan för undan bli tydliga. Om dessa förändringar kan hanteras inom förvaltning/vidmakthållande eller hanteras som utvecklingsinitiativ återstår att se.

### **Förändringsinsats**

Förändringsinsatsen innebär en omvärldsbevakning, förstudie och införande av teknisk lösning/lösningar för uppföljning och utvärdering av insatser/verksamheter.

Förändringsinsatsen innebär utöver den tekniska lösningen till viss del ett förändrat arbetssätt i stadens verksamheter, där man skall börja mäta och utvärdera/följa upp på ett nytt sätt. Att sedan använda siffror och insamlade data i verksamhetsplanering/utveckling är avgörande för att kunna hämta hem nyttan.

För brukaren krävs ingen förändringsinsats, men nyttan beräknas komma brukaren till del på sikt då bättre mätverktyg och utvärderingar förväntas leda till bättre insatser och verksamheter.

### **Förväntade nyttor**

Det är av stor vikt att verksamheten har ett system för uppföljning av både insatser och verksamhet, både inför uppföljning av hela verksamheter och för att se huruvida de insatser som beslutas om och används inom socialtjänsten fungerar och bidrar till verksamhetsmål och brukarnytta. I nuläget sker mycket av informationssamlingen inför utvärdering manuellt och genom listor i Excel, som är mycket tidskrävande för medarbetare. Inom vissa verksamheter, exempelvis öppna verksamheter, saknas i dagsläget helt möjligheten att se och jämföra nyckeltal vilket försvårar utvecklingen av verksamheterna.

Att införa verktyg för uppföljning av insatser samt utvärdering av verksamheter kan ge stor nytta genom att man tydligare kan se vilka insatser och verksamheter som bidrar till verksamhetsmålen. Att över staden kunna se på nyckeltal och jämföra statistik är viktiga verktyg för verksamhetsuppföljning och budgetplanering. Att kunna utvärdera insatser inom socialtjänsten samt få ut tillförlitlig statistik och kostnadsberäkningar är viktigt både för medarbetare, brukare och chefer både utifrån ett kvalitetsperspektiv och för vidare utveckling av insatserna. De förväntade nyttor som verktyg för systematisk uppföljning/utvärdering kan ge är följande:

- Bättre kvalitet i verksamheter och på insatser
- Mer tillförlitlig statistik
- Enklare att utvärdera insatser och verksamheter – frigjord arbetstid

Ovan beskrivna nyttor är nyttor som inte kommer inhämtas enbart på grund av att man utvecklar ett tekniskt system. För att inhämta nyttorna krävs ett förändrat arbetssätt hos medarbetare samt ledning, och att den data/info man samlar in aktivt används i verksamhetsplanering för att utveckla de tjänster som erbjuds stadens invånare.



Ovan beskrivna nyttor är mätbara men bedöms ta viss tid att kunna inhämtas/mätas då man kan behöva använda verktygen över några år för att kunna jämföra och följa upp siffror och använda insamlade data till förändringar i verksamheten. Det är inte siffrorna och insamlade data i sig som bidrar till nyttan utan hur de används i verksamhetens utveckling.

## 4.2 Krav, risk och konsekvenser

### Krav

För samtliga initiativ gäller att de säkerhetsbehov som sekretessen i Socialtjänstlagen samt Hälso- och sjukvårdslagen ska följas. Utöver dessa har till exempel Offentlighet- och sekretesslagen, Förvaltningslagen, GDPR, Patientdatalagen, Arkivlagen, påverkan på områdets behov av säkerhet och sekretess. Kommunens riktlinjer för informationssäkerhet påverkar såväl centralt som lokalt i stadsdelarna.

### Risk och konsekvenser

Konsekvenserna av att inte införa verktyg för systematisk uppföljning/utvärdering är att det blir fortsatt svårt att veta vilka verksamheter, exempelvis inom öppenvården, som är mest välbesökta eller har högst värde för brukaren, vilket gör det svårt i verksamhetsplanering och budgetering framåt då det i dagsläget saknas möjlighet att mäta och följa upp sådana verksamheter.

Utän att mäta och utvärdera är det svårt att vara helt säker på att de insatser som erbjuds har effekt och gör skillnad för brukaren, vilket är viktigt för att kunna ge en god service.

*Estimerad tid förstudie: april 2021 – april 2022*

*Estimerad tid för implementering och förbättringar: kommande år*

## 5 Ersätta planeringsstöd för vård och omsorg

### 5.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Det fyraåriga avtalet för de ingående delarna i konceptet ”PluGo” löper ut 2021-03-31. Option finns att förlänga avtalet med 1 + 1 år vilket innebär att senast 2023-04-01 måste ett nytt avtal finnas på plats. Förberedande arbete och ny upphandling behöver därför göras under 2021 – 2022. Under 2021 startade ett projekt för upphandling och införande av nytt system. Projektet är uppdelat i tre faser: krav – upphandling – implementering. Initiativet pågår in i 2023.

## 5.2 Krav, risk och konsekvenser

Ett nytt avtal och systemlösning måste finnas på plats då konceptet ”PluGo” är en viktig del i arbetsprocessen inom hemtjänst, boendestöd och bostad först.

*Estimerad tid för projektet: maj 2021 – maj 2023*

# 6 Utveckling inom Vård- och omsorgsboende

## 6.1 Identifierat behov och förändringsinsats

De workshops som genomförts har mynnat ut i en färdplan som innehåller två prioriterade behov. Digital visning av lägenheter och planering och uppföljningssystem för VOB. Även andra behov har identifierats men ovanstående två behov har bedömts ligga först i kön. För att kunna möta behoven startas två mindre förstudier under hösten 2021. Syftet med förstudierna är att beskriva behoven ytterligare samt börja skissa på lämpliga lösningar. Ett spår som undersöks kopplat till digital visning är om det är möjligt att göra detta inom ramen för Boplats, d.v.s. utnyttja den redan befintliga portal som används för ordinärt boende. För att möta behovet av planering och uppföljning krävs troligen en upphandling av ett nytt verksamhetssystem.

## 6.2 Krav, risk och konsekvenser

Vård- och omsorgsboende var först ut med att skapa en färdplan och har på detta sätt kommit en bra bit på vägen att kunna konkretisera sina digitala behov. En konsekvens av detta är att det kommer krävas nya arbetssätt för att hantera och hålla samman behoven. Färdplanen behöver kontinuerligt uppdateras och löpande aktivitet för att realisera nya lösningar krävs. Vård- och omsorgsboende har påbörjat skapandet av en tydlig struktur liknande den som finns inom attraktiv hemtjänst. Med en tydlig organisation och en hela tiden aktuell färdplan är det möjligt att möta behov och realisera nya lösningar på ett planerat och klokt sätt.

*Estimerad tid för de två förstudierna: sep 2021 – dec 2021*

*Estimerad tid för realisering av framkomna behov: flera år*

## 7 Digital signering och avvikelshantering

### 7.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I hemtjänsten och på vård- och omsorgsboenden används i dagsläget papperslistor som ska signeras då en insats utförts, exempelvis medicinhantering. Listorna, som ligger hos vårdtagaren kan ofta vara svårlästa och det händer alltför ofta att insatsen inte blir utförd så som avsett. Det kan även ta tid för listor att kontrolleras och då kan det vara för sent för att åtgärda en missad insats. Avvikelse rapporteras på gemensam dator vilket kan innebära risk att det glöms bort eller missas vilket gäller särskilt för hemtjänsten då det kan ta flera timmar från att avvikelserna skett till dess att de kan rapporteras.

Under hösten 2021 och början av 2022 kommer en Proof of Concept (PoC), d.v.s. ett praktiskt test, genomföras inom ett vård- och omsorgsboende och ett hemtjänstområde där Treservas app för digital signering och avvikelshantering ska testas. Hemtjänsten arbetar redan med mobiltelefoner men för vård- och omsorgsboenden handlar förändringsinsatsen även om att börja använda mobiler. Breddinförande i samtliga verksamheter planeras kunna genomföras under hösten 2022 om PoC:en faller väl ut. Även verksamheter inom andra områden har uttryckt behov av att införa digital avvikelshantering.

Den främsta nyttan förväntas vara ökad kvalitet genom ökat utförande och följsamhet av insatser, både genom att utföraren direkt kan se vad som är signerat och få en överblick av vad som är gjort, vilket ger nytta både för brukaren och verksamheten. Andra nyttor är bland annat att arbetssättet kring att signera och göra avvikelser blir enklare och effektivare med mindre hantering av pappersdokument. Den personal som berörs primärt är undersköterskor/vårdbiträden, sjuksköterskor, arbets- och fysioterapeuter samt enhetschefer.

### 7.2 Krav, risk och konsekvenser

En risk under PoC:en är att vikarier, helg- och nattpersonal som inte fått utbildning i arbetssättet, inte kan arbeta i systemet eller får tillgång utan att veta hur. Andra risker är att svårigheter med delade telefoner samt eventuell oklar process över vad som dokumenteras i vilket system.

En förutsättning är att medarbetarna har tillgång till telefon eller annan mobil enhet varför ett breddinförande inom alla berörda verksamheter kan dröja.

En komplikation i sammanhanget är att signeringen utförs i Treserva vilket inte är det naturliga systemet för kommunal hälso- och sjukvård. Andra system innehåller också liknande eller motsvarande funktionalitet vilket är något som behöver beaktas vid införandet. En strategi behöver troligen tas fram.

*Estimerad tid för PoC och införandeprojektet: september 2020 – juni 2023*

## 8 Stöd till att samordna trygghetsarbetet i staden

### 8.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Socialförvaltningarna har i den nya organisationen fått ett samordningsansvar för trygghetsfrågorna. Behovet består i ett digitalt verktyg för inrapportering och analys av otrygga områden.

### 8.2 Krav, risk och konsekvenser

Förstudie under hösten 2021 för att tydliggöra behov och möjligheter. Tanken med verktyget är att det på sikt ska kunna användas av stadens samtliga bolag och förvaltningar. Beroende på omfattning och vad som kommer fram under förstudien kan projektet antingen bli litet eller väldigt stort.

*Estimerad tid: september 2021 – december 2022*

## 9 GoDigit etapp 2

### 9.1 Identifierat behov och förändringsinsats

ESF-projektet Go-digit har framgångsrikt utbildat 5421 medarbetare mellan 2019-04-01 och 2021-08-31. Verksamheten önskar nu följa upp detta projekt. Målgruppen är fortsatt medarbetare inom äldreomsorg, hälso- och sjukvård, individ- och familjeomsorg samt funktionsstöd. Men även andra målgrupper inom stadens verksamheter är välkomna att delta i utbildningssatsningar.

Finansiering har sökts och beviljats från omställningsfonden.

Den digitala utvecklingen sker i ett allt snabbare tempo. Flera yrkesgrupper och målgrupper av medarbetare har svårt att hänga med i den utveckling som sker. En stor andel medarbetare har aldrig tagit del av någon digital kompetensutveckling, men förväntas ändå hantera en mängd nya digitala verktyg och system. Det blir ett glapp mellan medarbetarnas förmåga och verksamhetens behov, där medarbetarnas kompetens inte matchar verksamheternas nya behov. Detta kan i sin tur leda till ett digitalt utanförskap hos medarbetare och skapa en kultur där medarbetare inte vågar fråga om hjälp. Utvärderingar av tidigare insatser vittnar om att den digitala kompetensen är mycket lägre än vad organisationen förväntat sig. Det digitala utanförskapet riskerar att bli ännu större och därmed påverka anställningsbarhet.

Insatsens syfte är att:

- Stärka medarbetarnas ställning på arbetsmarknaden genom att höja deras digitala kompetens.

- Minska glappet mellan verksamheternas behov och medarbetarnas kompetens
- Prioritera såväl "sällan användare" som "ofta-användare" av digitala verktyg
- Minska det digitala utanförskapet som uppstår på grund av den snabba digitala omställningen som sker
- Skapa medarbetare som känner sig trygga och säkra med att använda digitala verktyg och som matchar verksamhetens behov
- Bidra till en högre anställningsbarhet för medarbetare då dessa insatser svarar på ett reellt behov hos Göteborgs stad

## 9.2 Krav, risk och konsekvenser

IT ambassadörer får ej förutsättningar att fortsätta uppdraget att utbilda i verksamheterna.

Planerade åtgärder: kontinuerlig uppföljning och förankring i verksamheterna kring IT ambassadörernas nytta

Medarbetare som vill delta i utbildning har svårt att gå ifrån verksamheten på grund av till exempel personalbrist och/eller att verksamheten inte har budget för att personal ska kunna delta i kompetensinsatser.

Planerade åtgärder: kontinuerlig uppföljning med styrgruppen kring deltagarantal

Medarbetare nås inte av informationen att utbildningar erbjuds.

Planerade åtgärder: kontinuerlig förankring med styrgruppen kring spridning av Go-digit etapp 2s utbildningsinsatser samt kommunikationsinsatser.

Att den digitala infrastrukturen (hårdvara och mjukvara) inte är ändamålsenlig eller att det saknas utbildningslokaler.

Planerad åtgärd: fortsätta påtala detta som en riskfaktor och lyfta med förvaltningarna

Att en förvaltningsorganisation inte kan förankras och komma på plats inför 2023

Planerade åtgärder: kontinuerlig uppföljning och förankring med styrgruppen kring lösningar. Tidigt arbeta med implementering i fokus. Hitta samverkansformer och synergier med andra digitala satsningar.

*Estimerad tid: september 2021 – december 2022*

## 10 Digital tidredovisning personlig assistans

### 10.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Verksamheten inom personlig assistans har med stöd av Intraservice inhandlat ett verktyg för digital rapportering till Försäkringskassan av assistanstimmar. Omfattningen har tidigare varit ett önskemål om att Intraservice skulle ta över avtal och leverantörskontakter men det har nyligen framgått att det finns ett stort behov av att ta fram en integration med personalsystemet TimeCare för att uppnå full nytta med verktyget.

### 10.2 Krav, risk och konsekvenser

Då omfattningen har ändrats behöver en analys göras vad detta innebär och möjliga vägar framåt.

*Estimerad tid: oktober 2021 – juni 2022*

## 11 Digital beroendevård

### 11.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Som ett komplement till traditionell behandling och provtagning finns det nya verktyg på marknaden med flera fördelar både avseende effektivisering för verksamheten och även stärkande för den enskilde. Behovet består i första hand av att testa ett sådant verktyg och utvärdera det. Faller testet väl ut handlar det troligen om upphandling och införande brett inom stadens övrigt biståndsverksamhet.

### 11.2 Krav, risk och konsekvenser

Det krävs noggrannhet med att följa upphandlingsregler och krav på informationssäkerhet. En konsekvens av ett införande är att arbetsrutiner och arbetssätt i verksamheten behöver förändras och utvecklas.

*Estimerad tid: januari 2022 – december 2022*

## 12 Ökad kvalitet i samtal med barn

### 12.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Inom BoU finns behov av att få tillgång till olika hjälpmedel för att dels bättre kunna samtala med barn och dels underlätta socialsekreterarnas vardag. För att undersöka behovet mer i detalj är planen att under hösten 2021 genomföra en behovsanalys i verksamheten. Behovsanalysen kommer troligen att resultera i ett antal konkreta förslag på lösningar. Varje sådan lösning behöver i nästa steg genomlysas avseende upphandlingsmöjligheter – informationssäkerhet och nödvändiga implementeringsinsatser.

### 12.2 Krav, risk och konsekvenser

Beroende på behovsanalysens resultat kan detta leda till ett flertal utvecklingsinitiativ och medföljande behov av förändrat arbetssätt.

*Estimerad tid: september 2021 – december 2023*

## 13 Välfärdsteknik

### 13.1 Identifierat behov och förändringsinsats

I program Attraktiv hemtjänst (AH) så är målbilden för välfärdsteknik att det skall finnas 10 tjänster med välfärdsteknik vid programtidens slut 2022.

Under 2020 fanns fem av tio välfärdstekniker definierade vilka befinner sig i olika stadier av genomförande:

1. Digitala trygghetslarm, implementering helt genomförd september 2020
2. Trygghetskamera, implementering är genomförd september 2015
3. GPS-larm, förskjutet pga Corona, test genomfördes 2021, slutrapport okt, beslut av styrgrupp dec / jan förhoppningsvis, införande 2022
4. Bildsamtal, förskjutet pga Corona och kunde sedan ej starta utifrån nya regler kring datasäkerhet / GDPR ( Schrems 2... ) Ligger med i inriktningsbeslut för de 10 tjänsterna i AH ( detta var ursprunglig ett uppdrag för test inom anhörigstöd, teamet såg möjlighet att testa även inom hemtjänst då teamet såg att det låg i ”pipeline” inom AH, så för uppdraget inom anhörigstöd görs slutrapportsarbete 2021 men inget test kunde göras inom hemtjänst )
5. Digitala lås, förberedelse, arbete med referensgrupp 2020-2021, upphandlingsarbete 2021, införande 2022 -

Digitala lås beskrivs ytterligare nedan. Under 2020 har arbete med att identifiera tjänster 6 – 10 genomförts. Inriktningsbeslut för de 10 tjänsterna fattades juni 2021, arbete med nyttorealiserings / effektkedjor sept/okt, beslut och plan för arbetet framåt förhoppningsvis dec 2021-jan 2022

Parallellt med internt arbete även deltagande i projekt Testbädd Allagehub, projektet pågår maj 2020 – april 2023. Sex stycken testledare är utsedda från ÄVO och FFS. Intraservice stöttar och håller ihop arbetet

## 13.2 Krav, risk och konsekvenser

### Krav

Målbild för välfärdsteknik i program Attraktiv hemtjänst är att 10 välfärdstekniktjänster skall vara införda vid programtidens slut, december 2022.

### Risk och konsekvenser

Styrgrupp AH har tagit inriktningsbeslut om 10 tjänster, dock kan upphandlingsdelarna dra ut på tiden och detta arbete skall ske parallellt med övriga aktiviteter och initiativ för området vilket kan ge att tidsgränsen 2022 spricker.

Arbete med handlingsplan och tidsplan för arbete 2022 ( och vidare ) pågår, strategigrupp tar fram förslag och beslut tas av styrgrupp AH.

## 13.3 Digitala lås - Identifierat behov och förändringsinsats

### Identifierat behov

Som nämnts ovan är digitala lås en av de tio tjänster med välfärdsteknik som ska finnas vid programtidens slut 2022.

Både inom verksamhet hemtjänst och hemsjukvård hanteras en stor mängd nycklar till brukare och patienter i det dagliga arbetet, vilket upptar mycket av den dagliga arbetstiden och innebär kostnader för nyckelskåp, byte av lås vid förlust av nyckel och administrativ tid. Digitala Lås är den tjänst som efter digitala trygghetslarm är högst prioriterad av verksamheten sedan flera år tillbaka.

Nytto- och kostnadsanalys visar på stora nyttor vid ett införande av digitala lås i verksamhetsområdena hemtjänst och hemsjukvård. Enligt beslut i tjänsteforum 2019 är 2020 år för planering och upphandling, 2021 och 2022 är införandear. Tidplanen har förskjutits, upphandling 2021, införande 2022. Beslut om typ av lösning 2021 / digital nyckel.

### Förändringsinsats

För brukare och patienter inom hemtjänst och hemsjukvård installeras ett digitalt lås. Brukaren/patienten kan använda sitt lås på vanligt sätt med sin ordinarie nyckel och dörrvred. För personalen innebär det att man kan låsa och låsa upp dörren digitalt och slipper bära omkring många nycklar i arbetet.



Troligen kan det också bidra till förkortad svarstid vid larm. Förändringen kan bidra till effektivare arbetssätt för personalen. Det behöver arbetas vidare med processer och rutiner för administration och behörigheter med digitala lås. Tjänsten är högt prioriterad och efterfrågas av verksamheten.

### **Målgrupper**

Målgrupperna är medarbetare samt brukare och patienter inom hemtjänst och hemsjukvård.

## **13.4 Digitala lås - Krav, risk och konsekvenser**

### **Krav**

För samtliga initiativ gäller att de säkerhetsbehov som sekretessen i Socialtjänstlagen samt Hälso- och sjukvårdslagen ska följas. Utöver dessa har till exempel Offentlighet- och sekretesslagen, Förvaltningslagen, GDPR, Patientdatalagen, Arkivlagen, påverkan på områdets behov av säkerhet och sekretess. Kommunens riktlinjer för informationssäkerhet påverkar centralt som lokalt i stadsdelarna.

### **Risk och konsekvenser**

Denna typ av satsning innebär en större kostnad utifrån ett stort införande med cirka 10 000 lås och ett förändrat arbetssätt. Det belastar kärnverksamheten och införandet kan riskeras av prioriteringar i budgetutrymmet och konkurrens om resurs och tid från andra satsningar och initiativ för att utveckla verksamheten.

# **14 Förstudier/tester**

## **14.1 Identifierat behov och förändringsinsats**

Utvecklingen av tjänster, system och möjligheter går snabbt och verksamheternas behov kan förändras relativt snabbt. Under ett år kan flera intressanta initiativ uppkomma.

Genom att ha en så kallad pott under året ges möjligheter att göra förstudier och tester inför kommande planer och år. Genomförande av ett mindre test kan visa på möjligheter att realisera olika nyttor och grad av genomförbarhet innan beslut tas om det ska genomföras i staden.

Inom tjänsteområde vård och omsorg är förslaget att avsätta medel för förstudier/tester i kommande tjänsteplan, 3 miljoner kronor per år.

Pengarna kan enbart användas efter att underlag i form av idébeskrivning, behov, effekter och nyttoanalys har tagits upp till beslut i tjänsteforum. Det är

tjänsteforum som förfogar över användandet av medlen och syftet med uppdraget.

## 14.2 Krav risk och konsekvenser

Att ha medel avsatta till förstudier och tester bedöms viktigt för att ta fram bra beslutsunderlag.

Konsekvenserna av att inte ha den möjligheten kan på lång sikt bli kostsamt genom att staden startar projekt och initiativ som inte är tillräckligt förarbetade vad gäller nyttor, effekter och mottagningsförmåga.

# Hälso- och sjukvård

## 15 Konkurrensutsättning HS

### 15.1 Identifierat behov och förändringsinsats

PMO infördes som akut ersättningsystem för medidoc. På grund av detta löper avtalet ut redan 2023. Därför behöver ett nytt upphandlingsförfarande starta under 2022.

### 15.2 Krav, risk och konsekvenser

Det finns en risk att upphandlingen leder till att PMO som nyss införts måste bytas ut mot ett nytt system.

*Estimerad tid: januari 2022 – mars 2023*

## 16 PMO steg 2

### 16.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Under 2021 har projekt PMO steg 2 pågått för att införa nödvändig extra funktionalitet som inte ingick från början. Projektet förväntas slutföras en bit in i 2022.

## 16.2 Krav, risk och konsekvenser

PMO steg 2 planerades att avslutas under 2021 men tidplanen har behövt förlängas.

*Estimerad tid: februari 2021 – juni 2022*

# 17 Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM) option 1

## 17.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Göteborgs Stad har beslutat att använda sin option för att nyttja verksamhetssystemet Millennium i kommunikationen med regionens hälso- och sjukvård. Planen är att Millennium ska implementeras i regionens verksamheter under perioden 2022 – 2023.

Beslutet innebär att nuvarande samarbetsystem SAMSA ska avvecklas, och nya processer och rutiner ska implementeras för att passa med det som tas fram i regionens program Framtidens Vårdinformationsmiljö (FVM).

Införandet av Millennium kommer både att beröra socialtjänsten som är motpart till regionen vid utskrivning från sjukhus, och legitimerad personal som kan ta del av journaldokumentation i systemet. Även socialtjänsten kommer att kunna utbyta viss information om den enskildes vårdbehov via detta system, liksom den enskilde själv som kommer att kunna läsa det som skrivs.

För att takta i arbetet med att planera och analysera konsekvenserna av ett framtida införande krävs medverkan av Intraservice. Mängden arbete bedöms öka ju närmare ett införande vi kommer.

Ansvar för implementering ligger på ÄVO. Då ÄVO äger projektet kan finansieringen på grund av nuvarande regler inte ligga i tjänsteplan och på Intraservice. För att förenkla hanteringen av finansiering bifogas till tjänsteplan en bilaga från ÄVO men sparad finansieringsmodell.

## 17.2 Krav, risk och konsekvenser

Det finns en fortsatt risk för oklara ansvarsförhållanden. ÄVO äger implementeringen men Intraservice behöver bidra med teknisk kompetens.

Det centrala projektet FVM har stött på flera hinder och det är troligt att tidplanen förlängs vilket gör det svårt att möta upp i rätt tid och på rätt sätt.

*Estimerad tid: januari 2021 – december 2025*

## 18 Digitalt träningsverktyg rehab steg 2

### 18.1 Identifierat behov och förändringsinsats

Redan 2020 startades ett projekt för att införa träningsverktyget Exorlive. Projektet identifierade att införandet behöver ske i två steg. Steg ett där all legitimerad personal får tillgång till verktyget och steg två där utförarpersonalen får tillgång till verktyget. Steg ett slutfördes under våren 2021. Steg två har visat sig innehålla flera beroenden till andra saker som måste vara färdiga först. Exempelvis måste alla utförare ha tillgång till en mobil enhet och rutiner kring delegerade arbetsuppgifter och avvikelshantering behöver ses över.

### 18.2 Krav, risk och konsekvenser

Innan alla utförare har tillgång till en säker mobil enhet går det inte att genomföra steg 2 för alla berörda utförare.

I dagsläget skulle det vara möjligt att införa steg 2 inom hemtjänsten men frågan är om behovet finns där. Troligen är det största behovet inom vård- och omsorgsboende och BmSS och då måste frågan om säker mobil enhet lösas först.

*Estimerad tid: januari 2023 – december 2023*

## Bilaga, kostnader vidmakthållande

### 2021

Årlig kostnad för Kompanion och Phoniro (PluGo) är 5 900 tkr. PluGo är en molntjänst, vilket innebär att all konfiguration – de flesta inställningar i systemet - utförs av leverantör. En del av dessa inställningar ingår inte i vad som avses med support, utan faktureras separat. För att ha koll på kostnaderna avräknas arbetet i en förbetald timbank. Inför perioden innehåller timbanken 50 timmar.

Årlig kostnad för Treserva är 12 400 tkr. Under 2020 har fokus ökat på informationssäkerhet kopplat till DSF/GDPR. Eftersom Treserva är och har varit i drift innan DSF/GDPR kom förutspås att ett arbete med att uppdatera register och dokumentation kopplat till informationssäkerhet kommer krävas.

Årlig kostnad för e-tjänster i Treserva är 50 tkr.

Årlig kostnad för utförrarregistret är 800 tkr.

Årlig kostnad för SPINK är 300 tkr.

Årlig kostnad för Swedbank är 1 800 tkr. Avser löpande kostnader för förladdade kort.

Årlig kostnad för SSBTEK är 450 tkr. Kostnaden baseras på antal invånare.

Årlig kostnad för Dioevidence är 1 000 tkr. Kostnaden är på samma nivå som för tidigare år.

Årlig kostnad för för PMO är 1 500 tkr.

Årlig kostnad för SAMSA är 1 000 tkr.

Årlig kostnad för Pascal är 900 tkr. Kostnaden baseras på antal invånare.

Årlig kostnad för NPÖ är 720 tkr. Kostnaden baseras på antal invånare.

Årlig kostnad för Qlickview är 60 tkr.

Exorlive ersätter Mobilus under 2021 och uppkomna kostnader tas i projektet under 2021.

Kostnad för flytt av Medidoc till Regionarkivet kommer det bli en kostnad på ca 500 tkr. Det kommer vara en mindre förvaltningskostnad för Medidoc under första halvåret 2021.

Under 2021 flyttas MTP till ny databas. Det är inte klart vad den nya kostnaden för detta kommer att bli.

Den nya organisationen i staden kan komma att kräva anpassningar i våra system som kan leda till högre kostnader.

**2022**

Planen är att undersöka andra alternativ och smartare lösningar för uppföljningsverktyg under 2021. Detta leder till att avtalet för Dioevidence kan komma att sägas upp, vilket troligen bidrar till minskade kostnader i förvaltning 2022.

Under 2021 pågår ett förstudieprojekt för utdata i Treserva. Leverantören CGI erbjuder TDW premium och TDW premium beslutsstöd. TDW premium innebär att informationen i Treservas tabeller tillgängliggörs. För att kunna nyttja informationen krävs en koppling till ett beslutsstöd. Den information som ska visas behöver byggas upp i form av olika rapporter. TDW premium beslutsstöd innehåller färdiga rapportpaket som kostar 100 tkr per paket. Årlig kostnad för TDW premium beslutsstöd i Treserva är med nuvarande rapportpaket totalt 800 tkr.

Licenskostnad för Exorlive är 200 tkr från och med 2022.

Kostnader för Medidoc minskar med 136 tkr.

Särskild kostnad för avställning till regionarkivet (Medidoc) 400tkr.

Årliga kostnader för Treserva, Phoniro och Kompanion (PluGo), PMO, SSBTEK, SAMSA, Pascal, NPÖ, utförrregistret, SPINK och Swedbank bedöms kvarstå 2022 på likvärdig nivå som för 2021 med utrymme för indexökning.

*Tjänsteplan 2022-2024*

*Vård och omsorg*

**Intraservice**