



Göteborgs  
Stad

# Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## 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

<b>Beslutad av:</b> Kommunfullmäktige	<b>Gäller för:</b> Nämnder och bolagsstyrelser	<b>Diarienummer:</b> 0437/20 (SLK-2023-00044)	<b>Datum och paragraf för beslutet:</b> 2021-11-25 §29
<b>Dokumentsort:</b> Riktlinje	<b>Giltighetstid:</b> 2023-01-01 - tills vidare	<b>Senast reviderad:</b> 2023-12-22	<b>Dokumentansvarig:</b> Direktör Utveckling av stadens verksamheter

---

# Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
Syftet med denna riktlinje .....	4
Vem omfattas av riktlinjen .....	4
Bakgrund .....	4
Lagbestämmelser .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	5
<b>Riktlinje</b> .....	<b>6</b>
Roller och ansvar .....	6
Kommunfullmäktige .....	6
Kommunstyrelsen .....	6
Nämnder och bolagsstyrelser .....	6
Nämnder med särskilt ansvar för bas-, tilläggs-, och specialisttjänster .....	7
Samordning .....	8
Styrning .....	9
Behov och kravställning .....	9
Prioritering och beslut .....	10
Realisera och följa upp nytta och effekter .....	11
Avsteg från riktlinjen .....	12
Finansiering .....	12
Tjänster och förändringsinsatser .....	12
Bilaga .....	14

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Denna riktlinje anger nämnders och bolagsstyrelsers ansvar i det arbete som ska ske inom ramen för styrning, samordning och finansiering av stadens digitala utveckling och förvaltning.

## Vem omfattas av riktlinjen

Riktlinjen gäller tillsvidare och tillämpas på nämnd och helägda bolagsstyrelser. Riktlinjen tillämpas även i delägda bolag där Göteborgs Stad är majoritetsägare.

## Bakgrund

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning har tagits fram som en del av kommunstyrelsens uppdrag från kommunfullmäktiges budget 2020, att ta fram en ny styr-, samordnings-, och finansieringsmodell för verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering. I Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT fastställs att digitaliseringsarbetet inom nämnder och bolagsstyrelser i Göteborgs Stad ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål. Denna riktlinje tydliggör roller och ansvar för styrning, samordning och finansiering av stadens digitala utveckling och förvaltning. Göteborgs Stad bedriver gemensamt förändringsarbete för att säkerställa likvärdig service och kostnadseffektiva lösningar ur ett hela staden perspektiv. Förändringsinsatserna är ofta omfattande och många parter är inblandade. Nyttorealiserings ger stöd i arbetet med att styra investeringar och att säkerställa realisering av nyttor och effekthemtagning. Det innebär ett systematiskt tillvägagångssätt där man specificerar, kvantifierar och värderar de förväntade nyttorna för de inblandade intressenterna.

## Lagbestämmelser

En stor mängd av stadens verksamhet styrs av lagstiftning. Grundläggande krav och lagbestämmelser som har påverkan eller kopplingar till denna riktlinje finns i till exempel:

- Kommunallag
- Aktiebolagslagen
- Årsredovisningslagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Arkivlagen
- Dataskyddsförordningen
- Lagen om offentlig upphandling
- Lag om kommunal bokföring och redovisning
- Lag om tillgänglighet till digital offentlig service
- Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning

## Koppling till andra styrande dokument

Riktlinjen har tydliga kopplingar till flera befintliga planerande och reglerande styrande dokument inom områden som berör sakfrågan. Det gäller exempelvis inom ekonomi, styrning, uppföljning, inköp, upphandling och säkerhet och informationssäkerhet.

Göteborgs Stads innovationsprogram, Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare, Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll, Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet samt Göteborgs Stads riktlinje för god ekonomisk hushållning samt resultatutjämningsreserv utgör några viktiga styrande dokument med påverkan på denna riktlinje. De styrande dokumenten kompletterar varandra och ger en helhetsbild över aktuell styrmiljö för området.

Respektive nämnd och styrelses grunduppdrag regleras i berörda nämnders reglementen och bolags ägardirektiv.

# Riktlinje

Digitaliseringen ska ses som en metod för verksamhetsutveckling och ska drivas med fokus på realisering av beslutade mål. Digitalisering är aldrig ett mål i sig. Digitalisering kräver balansering mellan innovation och effektivitet för att säkerställa såväl kortsiktiga som långsiktiga målsättningar och nyttor. Digitalisering medför nya möjligheter för individer, verksamheter och system att inhämta, utbyta och analysera information. Digitalisering består av digital utveckling och förvaltning.

Nämnder och bolagsstyrelser ska enligt Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT ta ett aktivt ansvar för sitt digitaliseringsarbete samt att systematiskt planera och följa upp arbetet.

Nyttorealiserings ska tillämpas och innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras. För att en införd digital lösning ska användas som tänkt, och ge förväntad nytta, behöver arbetssätt alltid förändras.

## Roller och ansvar

### Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige beslutar om de övergripande målsättningarna med stadens digitaliseringsarbete. De yttersta ramarna beslutas utifrån årligt budgetbeslut.

### Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har ansvar för att driva stadens digitalisering på strategisk nivå. Det innebär att leda, samordna samt utveckla och följa upp de processer som omfattar styrning, samordning och finansiering av digitalisering på en övergripande stadennivå.

Kommunstyrelsen ska ha en strategisk samordningsgrupp som ska värdera och prioritera befintliga och nya förändringsinsatser och gemensamma tjänster. Strategisk samordningsgrupp ansvarar för att det finns gemensamma kategorier och kriterier för arbetet med värdering och prioritering. Arbetet ska bidra till en strategiskt balanserad bedömning på föreslagna ramar för förvaltning och utveckling av gemensamma tjänster och förändringsinsatser. Den strategiska samordningsgruppen ska ledas av stadsledningskontoret och representeras av utsedda deltagare från förvaltningar och bolag.

### Nämnder och bolagsstyrelser

Enligt stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ska varje nämnd och bolagsstyrelse bedriva en ändamålsenlig och effektiv verksamhet med fokus på kvalitet för dem verksamheten riktar sig till. Till detta hör att aktivt följa och agera på förändring och utveckling kopplat till ansvarsområdet, i syfte att förbättra verksamhet och arbetsformer.

Varje nämnd och bolagsstyrelse ansvarar för sig egen verksamhetsutveckling och för att ha systematiska arbetssätt så att den kan bedrivas på ett genomtänkt och kostnadseffektivt sätt.

Nämnd och bolagsstyrelse ska använda stadens bastjänster och följa de ramverk för arkitektur och infrastruktur som staden anger som krav för att få en fungerande och ändamålsenlig digitalisering. Detta för att säkerställa övergripande nytta för hela kommunkoncernen, det vill säga samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

Nämnd och bolagsstyrelse kan använda stadens tilläggs- och specialisttjänster utifrån behov och överenskommelse med respektive leverantör.

För verksamhetsspecifika system och tjänster ansvarar respektive nämnd och bolagsstyrelse för att säkerställa en effektiv förvaltning, liksom utveckling som stödjer beslutade mål.

Varje nämnd och bolagsstyrelse ska planera organisationens digitala utveckling och förvaltning utifrån verksamhetens behov, utvecklingsområden och inkludera i budget, affärsplan eller verksamhetsplan, så att nödvändiga förändringar kan genomföras på ett ändamålsenligt sätt. Nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för riskhantering samt realisering av nyttor, effekthemtagning och utvärdering av genomförda förändringsinsatser och ska integrera detta i ordinarie styrnings- och uppföljningsarbete.

I verksamhetsansvaret för respektive nämnd och bolagsstyrelse ingår bland annat att säkerställa att tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument och beslut följs samt att skyddsbehov och accepterad risk- och säkerhetsnivå uppfylls. Detta gäller oavsett om verksamhetens göromål och/eller information hanteras av en underleverantör, verksamhetsspecifik eller gemensam tjänst. Respektive nämnd och bolagsstyrelse ska tydliggöra behov och krav till leverantörer av gemensamma tjänster.

Respektive nämnd och styrelse är personuppgiftsansvarig och ska fastställa instruktioner gällande leverantörers behandling av personuppgifter.

## **Nämnder med särskilt ansvar för bas-, tilläggs-, och specialisttjänster**

Nämnden för Intraservice, nämnden för Demokrati- och medborgarservice samt Inköp och upphandlingsnämnden har ett särskilt ansvar som leverantör av bas- tilläggs- och specialisttjänster och samordning av nationella digitala tjänster och standarder. Tjänster kan levereras som bas-, tilläggs- eller specialisttjänst, se vidare under rubriken Tjänster och förändringsinsatser. Tilläggs- och specialisttjänster kan också utföras av annan leverantör i de fall nämnd och bolagsstyrelse värderat att ett sådant alternativ bättre säkerställer en effektiv förvaltning och utveckling.

Leverantörer som anges ovan ansvarar för att förvalta och utveckla tjänster inom främst styr- och stödprocesser och ska upprätta tjänstekatalog där pris, tjänstens omfattning, servicenivå, målgrupp och informationssäkerhetsnivå liksom krav på kunden för att kunna ansluta sig till tjänsten, tydligt ska framgå. Tjänsterna ska levereras inom tidsplan och enligt överenskommen kvalitet och servicenivå. De gemensamma tjänsterna ska

minst uppfylla stadens grundsäkerhetsnivå, se Göteborgs Stads riktlinje för informations säkerhet. Leverantörens ansvar omfattar hela tjänstens livscykel.

I de fall leverantörer är personuppgiftsbiträde till en styrelse eller nämnd, får de endast behandla personuppgifter i enlighet med gällande lagar och förordningar samt de fastställda instruktioner som respektive nämnd/styrelse beslutat om.

Leverantör ansvarar för att det digitala informationsutbytet med omvärlden sker samordnat samt med rätt säkerhet och via standardiserade funktioner och format.

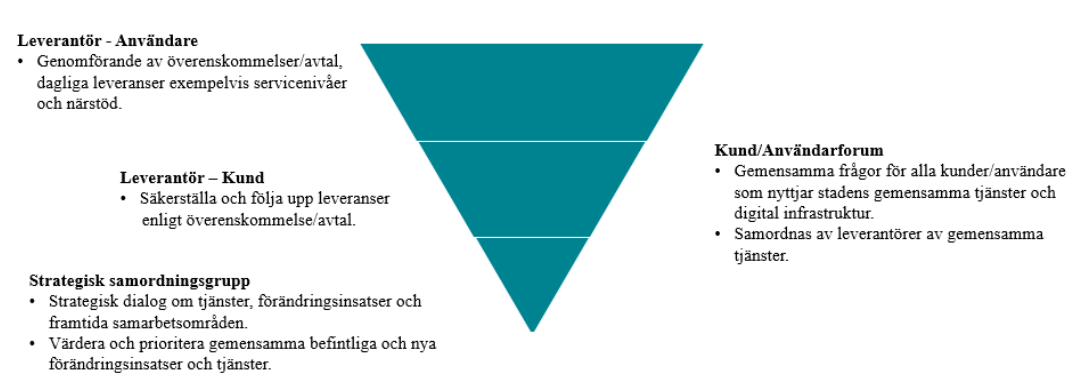
Leverantör ansvarar dessutom för att:

- löpande följa upp att tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument och beslut följs samt att beslutad säkerhetsnivå uppfylls,
- löpande följa upp väsentliga störningar och brister avseende säkerhet,
- direkt rapportera nyupptäckta avvikelser mot säkerhetskrav till berörda verksamheter samt beredningsfunktionen för den strategiska samordningsgruppen,
- årligen formellt presentera en uppföljningsrapport för berörda verksamheter och den strategiska samordningsgruppen. Rapporten ska omfatta en beskrivning över följsamheten gentemot det som nämns i första punkten ovan samt en sammanställning och konsekvensanalys gällande det som nämns i punkt två ovan.

Nämnden för Intraservice ansvarar för förvaltning och utveckling av kommunkoncernens gemensamma digitala infrastruktur, samt att det finns ramverk/regler för stadens arkitektur och infrastruktur för nämnder och bolagsstyrelse att tillämpa. Detta gäller för gemensamma såväl som för verksamhetsspecifika system och tjänster.

## Samordning

För att uppnå effektivitet och ändamålsenlig samordning krävs ansvarstagande på flera nivåer. Samordningsmodellen som illustreras nedan syftar till att främja en god kundrelation, utveckla samarbetet samt att säkerställa att tjänster och digital infrastruktur levereras effektivt och ändamålsenligt. Kontakter mellan kund och leverantörer kan ske på olika nivåer. Med kund i detta sammanhang avses förvaltningar och bolag. Varje ärende ska hanteras på den nivå där rätt kunskap och förutsättning finns för att lösa frågan.



Figur 1, stadens samordningsmodell för digital utveckling och förvaltning

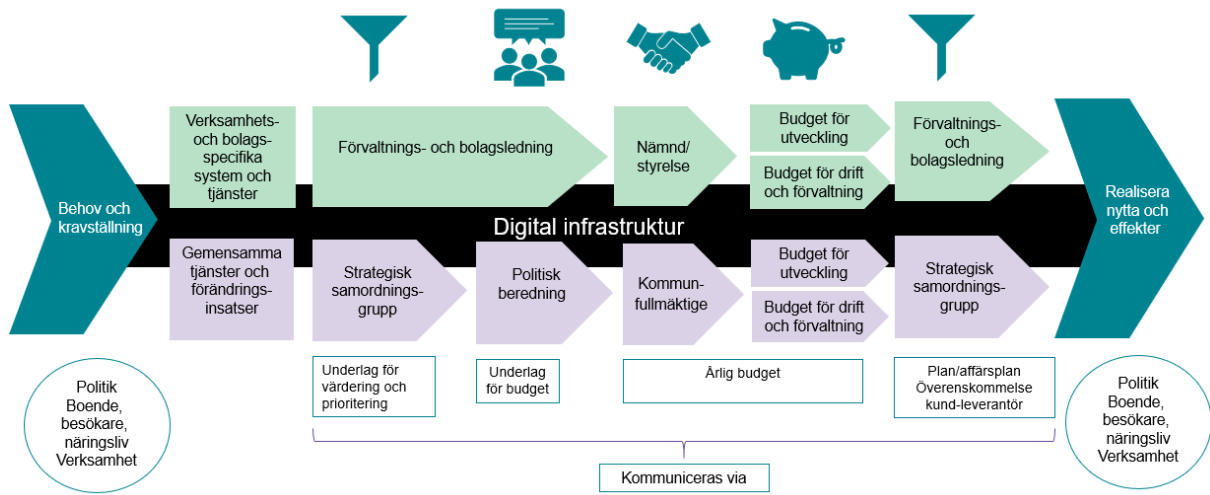


# Styrning

För att möjliggöra en effektiv och ändamålsenlig digital förvaltning och utveckling har en styrmodell tagits fram som ska säkerställa att styrning och finansiering utgår från beslutade mål och med utgångspunkt i att stadens digitala service och tjänster ska skapa värde och vara enkla, effektiva, säkra och efterfrågade av boende, besökare, näringsliv och medarbetare. Styrmodellen ska bidra till en förstärkt styrning av kommunkoncernen, det vill säga samtliga nämnder och bolagsstyrelser i staden.

Styrmodellen innehåller tre huvudaktiviteter som beskrivs närmare var för sig. Digital infrastruktur utgör en grundläggande möjliggörare för den kommungemensamma såväl som den verksamhetsnära utvecklingen. Digital infrastruktur beskrivs som en bottenplatta i figur 2.

**Behov och kravställning** — **Prioritering och beslut** — **Realisera nytta och effekter**



Figur 2, stadens styrmodell för digital utveckling och förvaltning

## Behov och kravställning

Den första huvudaktiviteten i styrmodellen benämns Behov och kravställning. Den första huvudaktiviteten är generell och gäller båda spåren.



Figur 3, huvudaktivitet 1 i stadens styrmodell för digital utveckling och förvaltning

### Verksamhetsspecifika system, tjänster och förändringsinsatser

Förvaltning/bolag samlar in behov utifrån sitt verksamhets- och bolagsspecifika uppdrag och målgrupper.

Förvaltning/bolag genomför kostnads- och nyttoanalys samt säkerställer om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas inför beslut om eventuella verksamhetsförändringar med stöd av digitala lösningar.

Inför värdering och prioritering i respektive förvaltnings- och bolagsledning sammanställs underlag utifrån kriterier, typ av finansiering, hantering av säkerhetsrisker samt förslag på långsiktig planering för digital utveckling och förvaltning.

### *Bas-, tilläggs-, och specialisttjänster och förändringsinsatser*

Ansvaret leverantör ska utifrån kunddialog och omvärldsbevakning identifiera insatser som ska gå vidare till analys utifrån gemensamma kategorier och kriterier.

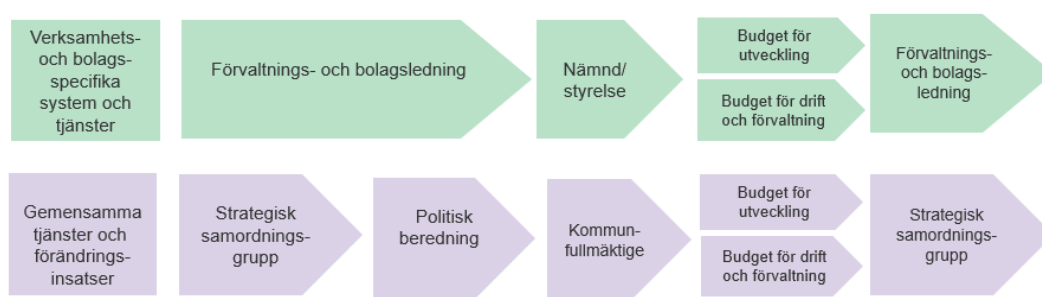
Leverantör genomför kostnads- och nyttoanalys samt risk- och säkerhetsbedömningar i samarbete med berörda kunder och expertis samt säkerställer om befintliga lösningar inom staden kan återanvändas.

I underlaget ska bland annat nyttor och effekter samt uppfyllande av lag- och säkerhetskrav framgå. För leverantörer av bas-, tilläggs- och specialisttjänster ska berörd nämnd informeras innan analysunderlag översänds till stadsledningskontoret.

Beredningsfunktionen sammanställer inkomna underlag utifrån kriterier, typ av finansiering samt förslag på långsiktig plan för digitalisering för ytterligare värdering och prioritering i den strategiska samordningsgruppen.

## **Prioritering och beslut**

Styrmodellens andra huvudaktivitet beskriver beslutsprocessen avseende prioriteringar och finansiering. Figur 4 beskriver de olika stegen i denna huvudaktivitet.



Figur 4, huvudaktivitet 2 i stadens styrmodell för digital utveckling och förvaltning

### *Verksamhetsspecifika system, tjänster och förändringsinsatser*

I det första spåret som avser Verksamhets- och bolagsspecifika system och tjänster ansvarar respektive nämnd och bolagsstyrelse för att utifrån verksamhetens behov ta fram underlag för förvaltning och utveckling med stöd av digitalisering.

### *Bas-, tilläggs-, specialisttjänster och förändringsinsatser*

I det andra spåret, bas-, tilläggs-, och specialisttjänster och förändringsinsatser, har den strategiska samordningsgruppen det övergripande ansvaret för att värdera och prioritera tjänster och gemensamma behov. Den strategiska samordningsgruppen ansvarar för att

också vid behov hantera, värdera och besluta om enskilda förändringsinsatser, till exempel förstudie eller utredning, under pågående budgetår.

Nämnder som levererar bas-tjänster och digital infrastruktur ska inkomma med en årlig analys till den strategiska samordningsgruppen. Den årliga analysen syftar till att tydliggöra den strategiska riktningen som ligger till grund för digital utveckling och förvaltning för bastjänster. Underlaget ska innehålla en analys av pågående och planerade satsningar, behov av utveckling som behöver ske för att möta kommunkoncernens behov av bastjänster och digital infrastruktur.

I analysunderlaget ska det bland annat framgå hur inkomna behov och krav från nämnder och bolagsstyrelser gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och kommer att uppfyllas samt vilken informationssäkerhetsnivå som ska gälla för respektive gemensam tjänst.

Strategisk samordningsgrupp värderar och prioriterar behov av digital utveckling och förvaltning för planperioden samt vilken typ av finansiering som bör tillämpas, se vidare under rubriken Tjänster och förändringsinsatser. Strategiska samordningsgruppens värdering och prioritering ligger sedan till grund för underlag till budget som administreras via stadsledningskontoret. Kommunfullmäktige fattar sedan beslut om de ekonomiska ramarna.

## Realisera och följa upp nytta och effekter

Den tredje och sista huvudaktiviteten benämns Realisera och följa upp nytta och effekter. I denna sker val av leverantör för att säkerställa en effektiv förvaltning och utveckling, vilket kan innebära att en extern utförare anlitas.



Figur 5, huvudaktivitet 3 i stadens styrmodell för digital utveckling och förvaltning

### *Bas-, tilläggs-, specialisttjänster och förändringsinsatser*

I fasen Initiera sammanfattas tidigare arbete med kostnads- och nyttoanalys och prioritering och värdering i form av nyttorealiseringsplan. Leverantören initierar detta arbete i samarbete med berörda kunder.

Leverantör initierar och genomför utvecklingsfasen. Beroende på förändringsinsats kan denna fas variera i fråga om tid och komplexitet. Leverantör ansvarar för att samverkan och samplanering sker med berörda kunder.

Leverantör genomför implementering av lösning till berörda kunder. Det är kunden som ansvarar för att implementera verksamhetsförändringen, till exempel nya arbetssätt.

Leverantör ansvarar för att förvaltning etableras med berörda kunder och samverkanspartner och tillses att förvaltningsplan/er tas fram. Leverantör ansvarar för att följa upp förändringsinsatsen. Det är kunden som ansvarar för att realisera nyttor och säkra effekthemtagning. Prioriterade nyttor ska följas upp utifrån fastställd

nyttorealiseringsplan och kontrollera om hemtagning av framtagna nyttor och effekter sker. Genomförd förändringsinsats ska utvärderas och dokumenteras utifrån fastställd nyttorealiseringsplan. Utifrån slutsatser från uppföljningen ansvarar nämnd/bolagsstyrelse för att fatta beslut om åtgärder för att komma till rätta med orsaker till allvarliga avvikelser och brister i kvalitet.

Stadsledningskontoret ansvarar för att följa och utvärdera förändringsinsatser som bedöms ha en hög angelägenhetsgrad och nytta för kommunkoncernen som helhet. I samråd med den strategiska samordningsgruppen beslutas vilka förändringsinsatser som särskilt ska följas.

## **Avsteg från riktlinjen**

Att samla kommunkoncernen kring gemensamma system och tjänster som ger nytta och effekt för staden som helhet är ett långsiktigt arbete som behöver genomföras i nära samverkan. Den grundläggande principen är att stadens förvaltningar och bolag ska använda gemensamma bas-, tilläggs- och specialisttjänster samt tillämpa de styrande dokument som staden anger som krav för att få en fungerande och ändamålsenlig infrastruktur, arkitektur och informationssäkerhet, säkerhet etcetera.

Inför eventuella avsteg gällande obligatoriska bastjänster ska ursprunglig bedömning av nytta, effektivitet samt uppfyllande av lagar och säkerhetsnivå omvärderas och den strategiska samordningsgruppen ska informeras. En ny bedömning kan innebära att tjänsten behöver anpassas för att fortsatt kunna vara en obligatorisk bastjänst alternativt omdefinieras som en tilläggstjänst. Alla avsteg ska efter dialog med ansvarig leverantör utförligt motiveras av förvaltningen/bolaget. Berörd nämnd/bolagsstyrelse ska fatta beslut om avsteg. Avsteg ska rapporteras inom ramen för den ordinarie uppföljningsprocessen.

En av grundstenarna för styrmodellen är att bastjänsterna ska skapa nytta för hela kommunkoncernen. I de fall leverantörerna inte kan leverera bastjänster enligt kundens behov eller leverantörens planering för konsolidering, ska detta definieras och hanteras som en avvikelse och inte ett avsteg. Avvikelse ska, liksom avsteg, rapporteras inom ramen för den ordinarie uppföljningsprocessen och den strategiska samordningsgruppen ska informeras.

## **Finansiering**

Finansiering för stadens digitaliseringsarbete ska hanteras inom det ordinarie budget- och uppföljningsarbetet. Det finns tre sätt att hantera bas-, tilläggs-, och specialisttjänster och dess förändringsinsatser; kostnadsfördelning, faktura a´ pris och kommunbidrag. Stadens regelverk ger också möjlighet att fördela kostnader över tid genom att lös egendom ska leasas både vad gäller materiella och immateriella tillgångar.

## **Tjänster och förändringsinsatser**

Genom att erbjuda enkla, effektiva och efterfrågade tjänster blir staden bättre på att möta behoven hos boende, besökare, näringsliv och verksamhet. Stadens digitala tjänster ska skapa sådant värde att de är det naturliga förstahandsvalet.

En tjänst är en aktivitet eller en funktion som tillför värde för en mottagare eller utförs på dennes uppdrag. Tjänster kan vara gemensamma för flera nämnder och bolagsstyrelser eller verksamhetsspecifika för en eller flera nämnder och bolagsstyrelser. Denna riktlinje omfattar fyra kategorier av tjänster: Bastjänster, Tilläggstjänster, Specialisttjänster och Verksamhetsspecifika tjänster.

De bastjänsterna ska vara tydligt koncerngemensamma utifrån ett styrnings- och ledningsperspektiv och ha en fastställd nytta. Tjänsterna ska syfta till att i första hand förstärka gemensamma styr- och stödprocesser.

Förändringsinsatser syftar till att ge staden framdrift i digital mognad och förmåga. Exempel på sådana kan vara satsningar för att stärka stadens digitala förmåga och kompetens.

Kategorier av tjänster och ersättning till leverantör beskrivs i tabellen nedan.

Kategori	Valbarhet för nämnder och bolagsstyrelser	Exempel	Ersättning till leverantör
Bastjänst	Obligatorisk	Tjänster inom stödprocesser HR och ekonomi	-Kostnadsfördelning utifrån prognosticerat pris och volym samt slutreglering utifrån faktisk kostnad. -Fakturering för såld tjänst.
Tilläggstjänst	Valbar	Drift av verksamhetsspecifika system	Fakturering för såld tjänst.
Specialisttjänst	Valbar	Projektledare, inköpskonsult	Fakturering för såld tjänst.
Verksamhetsspecifika system och tjänster		Stöd för elevhälsan, stöd för hälso- och sjukvård	Inom egen budget.

# Bilaga

## Begrepp

Begrepp	Notering
Användarforum	Gemensamma frågor för samtliga kunder som nyttjar stadens gemensamma tjänster.
Digital infrastruktur	Med digital infrastruktur avses det ekosystem av gemensamma tjänster och strukturer som behövs för att säkra en effektiv digitalisering i verksamheterna. Ekosystemet av gemensamma tjänster och strukturerna består både av hård infrastruktur såsom exempelvis nätverkslösningar, serverdrift, lagring och säkerhetsfunktioner samt mjuk infrastruktur såsom exempelvis standarder, tjänster för informationsutbyte, identifiering, dataanalys och arkivering.
Digitalisering	Digitalisering är en metod för verksamhetsutveckling där digitala lösningar används för automatisering eller innovation.
Förvaltning	Ersätter begreppet vidmakthållande.
Förändringsinsatser	Insatser i form av tid, resurser och kunskap i syfte att åstadkomma nyttor och realisering av beslutade mål. Omfattar de insatser som krävs fram till nyttan är realiserad. En förändringsinsats ska leda till nya förmågor i tjänsten eller till en helt ny tjänst.
Gemensamma bas-, tilläggs-, specialisttjänster	Ett arbete med att sortera, värdera och kategorisera tjänster som ska tillhandahållas genomförs under hösten 2020. Bastjänst ska vara obligatoriska. Tilläggs- och specialisttjänster är valbara.
Grunduppdrag	De uppdrag som kommunfullmäktige tilldelat nämnd/bolagsstyrelse och som dokumenteras i reglemente respektive bolagsordning och ägardirektiv.
Informationssäkerhet	Informationssäkerhet handlar framför allt om att hindra information från att läcka ut, förvanskas och förstöras. Det handlar också om att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt personer, och i rätt tid.
Kund	Förvaltningar och bolag inom kommunkoncernen.
Leverantör	Ersätter begreppet utförare. Gemensamma tjänster levereras av Inköp och upphandling, Demokrati- och Medborgarservice samt Intraservice.
Nytto-realisering	Innebär ett aktivt och systematiskt arbete att säkerställa nyttan med de förändringar som avses genomföras.
Strategisk samordningsgrupp	Ansvarar för att värdera och prioritera befintliga och nya förändringsinsatser och gemensamma tjänster. Leds och samordnas av stadsledningskontoret.
Tjänster	Tjänst är en aktivitet eller funktion som tillför värde för en mottagare eller utförs på dennas uppdrag. Uppdelningen mellan interna och externa tjänster upphör.
Utveckling av befintliga tjänster	Den utveckling som pågår löpande för att hålla tjänsten aktuell och ändamålsenlig ska ingå i priset för tjänsten. Det kan innefatta kostnad för FKU, processarbete, nya funktioner inom befintlig tjänst (t ex automatisering av flöde, ny rapport, ny flik)