

Verkefnaráð

Fundargerðir: Verkefnaráð 11.05.2023

| | |
|---|---|
| Verkefnaráð | 1 |
| M365 innleiðing hjá Reykjavíkurborg – fasi 2..... | 2 |
| Ráðgjafinn framtíðarsýn | 4 |
| Samstarf íslenskra sveitarfélaga um spjallmenni – áframhald | 6 |
| Spjallmenni í þjónustu Reykjavíkur | 9 |

Verkefnaráðsfundur 11.05.2023

| | |
|---|---|
| Verkefni Verkefnaráð | Yfirskrift fundar Verkefnaráðsfundur 11.05.2023 |
| Dagsetning 11.05.2023 | Staðsetning Borgartún 12-14. |
| Mættir: Ásta Þöll Gylfadóttir, Eva Björk Björnsdóttir, Ólafur Óskar Egilsson, Þróstur Sigurðsson, Óskar Sandholt, Sigrún Lára Sværisdóttir, Inga Jessen, Elísabet Ingadóttir, Einar Haukur Jóhannesson, Búi Bjarmar Aðalsteinsson | |
| Fjarverandi: Arna Ýr Sævarsdóttir | |
| Fundarritari: Eva Björk Björnsdóttir | |

Dagskrá fundar

Fimmtudaginn, 11.maí 2023, kl. 10:00 – 11:00 – 6.hæð vestur, Þverárvot, Borgartún 12-14

10:00 – 10:10 m365 innleiðing hjá Reykjavíkurborg fasi 2: Sigrún Lára
10:10 – 10:15 Umræður
10:15 – 10:25 Ráðgjafinn framtíðarsýn: Inga Jessen
10:25 – 10:30 Umræður
10:30 – 10:40 Samstarf íslenskra sveitarfélaga um spjallmenni – áframhald: Elísabet og Einar
10:40 – 10:45 Umræður
10:45 – 10:55 Spjallmenni í þjónustu Reykjavíkur: Búi Bjarmar
10:55 – 11:00 Umræður
11:00 Fundi slitið

M365 innleiðing hjá Reykjavíkurborg – fasi 2

Fyrsta fasa innleiðingar M365 er lokið og til að koma í veg fyrir að Microsoft svítan verði ekki hugbúnaður sem er innleiddur og ekki nýttur til fulls þurfum við að láta kné fylgja kviði með meiri kennslu, rétttri uppsetningu á umhverfum, aðstoð við smíðar, viðhald og nýsköpun. Við þurfum sterkan hóp til að stýra fasa 2 til þess að hámarka leyfi og til þess að koma auga á tækifæri til útfösunar á gömlum kerfum.

Enginn sameiginlegur M365 rekstrarhópur er til. Þau sem koma að M365 eru vörustjóri, innleiðingarteymi, rekstrarteymi hjá Advania, tæknistjóri skýjalausna, öryggisfulltrúi og framlínuteymi. Vörustjóri hefur sett á laggirnar samráðshóp til þess að samræma aðgerðir og ákvarðanir.

M365 býður upp á einfalda öflugna leið til að sjálfvirknivæða ferla hjá einstaklingnum sjálfum sem og hópum.

Eftirspurn er eftir kennslu og annars konar stuðningi og aðstoð eftir innleiðingu. M365 býður uppá töluvert meiri möguleika en áður og tækifæri er til að hámarka nýtingu leyfa. Með M365 er hægt að bjóða starfsfólki upp á hagkvæmt og öruggt nútíma vinnuumhverfi þar sem einfaldleikinn ræður ríkjum og tæknin vinnur með fólki. Hindrunin sem á sér stað í dag er fjöldi handa.

Búið er að gera:

- Fyrsta fasa innleiðingar M365, færa pósthólf og einkagögn í skýið, er lokið. Innleiðingin tókst afar vel og nú er hægt að líta á lok innleiðingar sem upphaf á ítrun. Nú er starfsfólk komið með nýtt og öflugt vinnutól og hefur fengið grunnkennslu, en ekki meira en það.
- Nú þegar er hafin vinna við að útvista kerfum sem er verið að greiða sérstaklega fyrir og skipta yfir í kerfi sem er innifalið í M365.

Með verkefninu á m.a að:

- Stuðla að meiri, öruggari og réttari notkun starfsfólks á möguleikum M365
- Stofna teymi sem vinnur saman að því markmiði að reka M365 á sem hagkvæmastan hátt
- Bæta við þekkingu og höndum til þess að sjá um smíðar, viðhald, rekstur, nýsköpun og fræðslu
- Útvista kerfum sem er verið að greiða sérstaklega fyrir og skipta yfir í kerfi sem er innifalið í M365

Ávinningur/ábat:

- Hámarks nýting leyfa
- Sparnaður vegna útvistunar kerfa
- Sparnaður í handtökum vegna sjálfvirknivæðingar
- Öryggi gagna
- Aukin starfsánægja
- Nýsköpun
- Aukin símenntun
- Samræmd vinnubrögð - aukið öryggi
- Hagkvæmt, nútíma vinnuumhverfi þar sem tæknin vinnur með fólki

Tímarammi: 2 ár**Áætlaður kostnaður** verkefnis: 168 mkr.**Óskað er eftir:**

- Fjármögnun uppá 168 mkr. til tveggja ára
- Að stofnað verði samráðsteymi í kringum vinnu við M365
- Fjármögnunin hljómar upp á 5 stöðugildi til tveggja ára. Þessi stöðugildi yrðu ekki endilega ráðningar heldur aðgengi að verktökum

Tegund verkefnis:

Vörustýring

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags: Ekki sett skor á þetta verkefni sbr. niðurstaða verkefnaráðs

Niðurstaða verkefnaráðs:

Fyrsta hluta innleiðingar er lokið og nauðsynlegt að setja upp þjónustu, fræðslu og tæknilegan stuðning.

Þjónustan yrði hluti af rekstri sem sviðin geta leitað til og verður greitt fyrir samkvæmt væntanlegri gjaldskrá.

Áhugavert að rýna möguleikann með application teymi sem gæti komið að M365 og JIRA. Það þarf að rýna þetta nánar og verður bókaður sérstakur fundur með nánari útfærslu á hvernig þessi þjónusta fer í rekstur, með fulltrúum varðandi gjaldskrá ÞON. Verkefnaskráarstjóri bókar þann fund.

Það þarf þó að koma þessu í rekstur sem allra fyrst svo hægt sé að taka næstu skref.

Verkefnaráði list vel á verkefnið og er vilji til að framkvæma eitthvað af þessu eftir að lausnin er komin í rekstur. Fjárfestingin getur ekki fjármagnað fræðsluna og þjálfunina. Útfæra þarf nákvæmara ábatamat fyrir einstaka þætti verkefnisins.

| Nr. | Ákvörðun |
|-----|---|
| 1 | Áhugaverð áskorun, nauðsynlegt að rýna betur útfærslu á teymi og rekstri. |
| 2 | Bókaður verður fundur til nánari útfærslu. |
| | |

Aðgerðalisti

| Nr. | Lýsing | Ábyrðaraðili | Lokið |
|-----|---|--------------|-------|
| 1 | Verkefnaskráarstjóri bókar fund tengt nánari útfærslu | EBB | x |
| 2 | Koma upplýsingum til vörustjóra M365 | EBB | x |

Aftur í efnisyfirlit

Ráðgjafinn framtíðarsýn

Ráðgjafinn er kerfi sem er þróað innanhúss og markmiðið frá upphafi að bæta hinum ýmsu þjónustum við kerfið þannig að á endanum myndi það fela í sér utanumhald mála á Velferðarsviði.

Kerfið Ráðgjafinn kemur til með að halda utan um alla helstu málaflokka á Velferðarsviði, ásamt því að kerfið mun einnig halda utan um BBB/skólaþjónustuna fyrir Skóla- og frístundasvið og Velferðarsvið. Upphaflega var Ráðgjafinn hannaður með einn málaflokk í huga, málaflokk fatlaðs fólks. Þegar bæta átti málaflokknum „Virknir og ráðgjöf“ kom í ljós að aftur var þörf á endurhönnun þar sem ekki hafði verið hugsað fyrir biðlistum í kerfinu. Nú horfir því svo við að nauðsynlegt er að fara í verkefni sem snýr að framtíðarsýn Ráðgjafans.

Búið er að gera:

- Endurhanna hluta af kerfinu frá upphaflegri mynd, ásamt því að búið er að hanna BBB (Betri borg fyrir börn) þjónustuna ofan á kerfið

Með verkefninu á m.a að:

- Skoða í grófum dráttum hvaða þjónusta/stuðningur komi til með að vera í Ráðgjafanum til lengri tíma. Með því að gera þetta núna verður komið í veg fyrir að Ráðgjafinn verði „nýja Málaskráin“, þ.e. verkefni með fremur óljósri yfirsýn yfir hvenær þróun mun enda.

Ávinningur:

- Heildarsýn og heildarstefna skapast
- Stuðningur við íbúann verði sjáanleg í kerfinu fyrir Ráðgjafann á einfaldan hátt
- Biðlistar verða skilvirkari
- Íbúinn veit nákvæmlega hvenær, hvers vegna og hvernig þjónustu/stuðning hann fær

Tímarammi: 2 mánuðir miðað við 100% starf tveggja stöðugilda

Áætlaður kostnaður verkefnis: ca 6 mkr. Teymið inniheldur þrjá starfsmenn á PON og einn starfsmann á velferðarsviði.

Óskað er eftir:

- **Fjármögnun frá PON** fyrir áætluðum kostnaði verkefnis.
- Farið verði í verkefni sem mun heita „Framtíðarsýn Ráðgjafans“. Þjónustuhönnuður mun skoða, greina og kynna sér allar þær þjónustur sem áætlað er að komi inn í Ráðgjafann og skoðar þarfir hvers málaflokks fyrir sig. Til aðstoðar verður framkvæmdastjóri Velferðarsviðs og mun hann útvega aðila til aðstoðar við verkefnið.
- Þjónustuhönnuður mun vera með það markmið að fá ákveðna heildarmynd á kerfið og finna leiðir til að bæta þjónustu við notendur og starfsfólk, hann mun ekki taka allar þjónustur hjá Velferðarsviði og greina þær.
- Vöruhönnuður mun vera þjónustuhönnuði innan handar og einnig koma að hönnun kerfisins eftir að þjónustuhönnuður hefur lokið sinni vinnu.
- Teymi samanstendur af: þjónustuhönnuði (100%) vöruhönnuði (50%), starfsmaður velferðarsviðs (50-100%), annað starfsfólk velferðarsviðs eftir því sem við á, vörustjóri Ráðgjafans (50%)

Tegund verkefnis:

Umbreyting

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags: 22.05.2023

5 5 1 4 5 4 3,53

Niðurstaða verkefnaráðs:

Mikilvægt er að fá skýra framtíðarsýn sem felur í sér stóru myndina. Framtíðarsýnin gæti skýrt tímalínuna tengt því hvenær hægt verði að loka Málaskránni sem er mikilvægt markmið og verkefnaráð óskar eftir að verði gert eins fljótt og unnt er. Uppruni gagna er ennþá í málaskrá og tveir starfsmenn í viðhaldi þar. Nauðsynlegt er að setja upp tímalínu og ýta á innleiðingu inn á sviðum. Áætlað er að rekstur þess hluta af lausninni sem er tilbúin sé 10 milljónir á ári. Fullur stuðningur verkefnaráðs að fara í verkefni um framtíðarsýn í vor/haust.

Kalla þarf fram raunverulegan ábata og hagræðingu í rekstri m.a. við útfösun Málaskrár. Mikilvægt er að koma Ráðgjafanum í rekstur.

Ákvarðanir

| Nr. | |
|-----|---|
| 1. | Samþykkt, lögð mikil áhersla á að útfasa málaskránni. |

Aðgerðalisti

| Nr. | Lýsing | Ábyrðaraðili | Lokið |
|-----|--|--------------|-------|
| 1. | Koma upplýsingum til vörustjóra Ráðgjafans | EBB | x |

Aftur í efnisyfirlit

Samstarf íslenskra sveitarfélaga um spjallmenni – áframhald

Spjallmenni er eitt af þeim stafrænu verkefnum sem sveitarfélögin kusu að fara sameiginlega í árið 2022. Markmið verkefnisins er að undirbúa sameiginlegan tæknigrunn fyrir spjallmenni fyrir sveitarfélögin, kaupa sameiginlega lausn sem er aðlöguð hverju sveitarfélag og að fleiri þjónustubeiðnir séu afgreiddar í fyrstu snertingu.

Í ljósi hraðrar tækniþróunar og forsendubreytinga síðan verðfyrirspurnin var lögð fram er talin rík ástæða til að skoða notkun máltækni og gervigreindar hjá sveitarfélögum í víðara samhengi. Ákveðið var því að rýna tækifæri í nýrri tækni í stýrihóp og taka meðvitaða ákvörðun um áframhaldið, og svara verðfyrirspurn sem Sambandið setti í loftið fyrir hönd samstarfsins og innkaupaskrifstofu Reykjavíkur sem stærsta aðila í verkefninu. Stýrihópur mun kjósa um áframhaldið í hádeginu 11.maí. Óskað er því eftir yfirferð og ákvörðun frá verkefnaráði.

Staðan á verkefninu

- Reykjavíkurborg á í samstarfi við Samband íslenskra sveitarfélaga um kaup á lausn fyrir spjallmenni fyrir sveitarfélög á landinu
- Verðfyrirspurn var send út fyrir hönd 23 sveitarfélaga og sendu fjögur fyrirtæki tilboð sem renna út 11.05.2023
- Miklar tækniþreyingar hafa átt sér stað frá því að verðfyrirspurnin var unnin - spurningar hafa vaknað í stýrihóp hvort hugsanlega sé verið að festa kaup á úreltri lausn og hvort við eigum frekar að horfa til lausnar sem nýtir eiginleika spunagreindar.
- Til greina kemur í stýrihóp að hafna öllum tilboðum og þá mögulega aðlaga verkefnið nýrri tækni.
- Ekki er til tilbúin lausn sem nýtir spunagreind sem hefur verið notuð í reynd – ráðgjöf sérfræðinga hallast að því að það sé annað verkefni að nýta spunagreind í stjórnsýslu og tímalína í tengslum við slíkt er óljós.

Farið er yfir þrjá möguleika og kosti þeirra og galla:

- A. Taka tilboði sem vann verðfyrirspurn: upphaflegt verkefni – kaup á spjallmenni
- B. Falla frá verðfyrirspurn: Óvissa um áframhaldandi samstarf
- C. Þróa nýtt tilraunaverkefni innanhúss

Farið yfir samanburð þessara þriggja möguleika tengt kostnaði og tíma, hér nefnt 1., 2. og 3. sem samræmist A, B og C.

Farið yfir hvað er búið að gera og hvað er eftir tengt leið 1 og 2.

Lögð fyrir tillaga sem felur í sér að keyra samhliða verkefni 1 og 3, sem eru þó ólík í eðli sínu, þ.e

Halda áfram með leið 1:

- Nýta þá vinnu sem farið var í
- Lausn sem nýtist tímabundið, en mætti læra af og þróa okkar nálgun
- Krefst mannafla í verkefnið frá ÞON (stýringu, sérfræðinga, stuðning og þjálfun í þjónustuveri)
- Tekur tíma en lítil binding í lausninni

Halda áfram með leið 3:

- Hefja vinnu við innra tilraunaverkefni ÞON – hvernig nýta megi spunagreind til að flýta fyrir og leysa innri áskoranir (til dæmis hjá þjónustuveri)
- Minni áhætta vegna óvissu/lagaumhverfis og tækniþróunar
- Möguleiki á sveigjanleika og samstarfs við ytri aðila eftir þörfum

Tímarammi:

Leið 1 – innleitt haust 2023

Leið 3 - óljóst, 2023-25

Áætlaður kostnaður verkefnis: Búið er að leggja 10 milljónir í kostnað til Sambands íslenskra sveitarfélaga sem átti að ná utan um verkefnastýringu, ráðgjöf í undirbúningi með þverfaglegum hópi þjónustuvera sem er lokið og stuðningi á innleiðingartíma auk leyfiskostnaðar fyrstu 12 mánuðina.

Óskað er eftir frá verkefnaráði:

- Taka afstöðu til þess hvort Reykjavíkurborg vilji halda áfram með verkefnið um að innleiða snjallmenni í þjónustuver – þar með taka tilboði eða hafna og stíga alveg tilbaka.
- Í framhaldi taka afstöðu til hvort og hvar við viljum skoða tækifæri spunagreindar í okkar þjónustu og starfi

Tegund verkefnis:

Verkefnastýring, vefverkefni

Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags: 22.05.2023

4 3 1 4 5 2 2,67

Eldra skor dags: ?

3 3 1 2 5 2 2,33

Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnaráð styður að halda áfram með verkefnið, nýta þá forvinnu og undirbúning sem lokið er og kaupa lausn í formi snjallmennis sem innleiða megi hratt og geti þá farið að svara einföldum spurningum og fyrirspurnum, m.a. til að létta álag í þjónustuveri á endurteknum spurningum, flýta fyrir borgarbúum og auðvelda aðgengi utan opnunartíma.

Ljóst er þó að stuðning þarf til að innleiðing og þjálfun snjallmennis gangi vel og myndi ÞON setja inn stuðning þar með þjónustuveri.

Þó er lögð áhersla á að spunagreind er enn óskrifað blað og nauðsynlegt að fara mjög varlega í slíka tækni þangað til komið er lagaumhverfi og tækni því tengdu. Stjórnsýsluumhverfið og samfélagið er ekki komið með lausn, sem er að nýta gervigreind á þann hátt í dag, en ljóst að það gæti breyst hratt og skapað gríðarlega mikið hagræði.

Kjósum því að halda áfram með leið 1 og styðjum samhliða við að fara í tilraunaverkefni innahúss með spunagreind leið 3 - ef það geti fækkað handtökum og einfaldað vinnu og verklag, m.a. í þjónustuveri þar sem aukin svörin í fyrstu snertingu gerir kröfu um að þjónustufulltrúar hafi aðgang að mjög umfangsmiklu efni og svörum, Ábatamat þarf þó að vera mjög skýrt.

Verkefnaráð leggur til að kjósa með tillögunni um verðfyrirspurn sem gefin var út vegna spjallmennis. Verkefnastjóri, eigandi verkefnis í þjónustuveri RVK og stafrænn leiðtogi ÞON munu ramma inn leið 3.

Innskot í fundargerð

Niðurstaða vegna kosningarinnar barst verkefnaráði síðar um daginn en þar hafði meirihluti sveitarfélaga í stýrihóp (3 á móti 2) hafnað því að klára verkefnið og ganga til samninga út frá verðfyrirspurninni. Verkefnastjóri samband íslenskra sveitarfélaga tók saman rök fyrir því og í samvinnu við innkaupaskrifstofu var þátttakendum í verðfyrirspurn tilkynnt um þá niðurstöðu. Niðurstaðan er ákveðin vonbrigði fyrir samstarfið en í ljósi þess að ákvörðun um að fara áfram í sjálfstæð innkaup fyrir Reykjavík er önnur en var samþykkt í samstarfinu, óskar verkefnaráð eftir því að eigandi (þjónustuver), stafrænn leiðtogi og verkefnastjóri taki saman rökstuðning og ábatamat þess að halda áfram á eigin spýtur í sambærileg innkaup.

Ákvarðanir

| Nr. | |
|-----|---|
| 1. | Verkefnaráð samþykkir tillögu |
| 2. | Í kjölfar þess að stýrihópur kaus gegn því að klára verðfyrirspurn, óskar verkefnaráð eftir uppfærðri samantekt og ábatamati frá þjónustuveri RVK áður en ákveðið verður hvort haldið verði áfram á eigin vegum eða sett á bið um óákveðinn tíma. |

Aðgerðalisti

| Nr. | Lýsing | Ábyrðaraðili | Lokið |
|-----|---|--------------|-------|
| 1. | Koma upplýsingum til deildarstjóra þjónustuvers og verkefnastjóra vefdeildar | EBB | x |
| 2. | Eigandi verkefnis og teymisstjóri stafrænna leiðtoga kjósa í stýrihóp fyrir hönd RVK | ÁÞG | x |
| 3. | Miðlað til eiganda verkefnis og verkefnastjóra að endurmóta verkefnatillögu og leggja fyrir verkefnaráð 15.júní | ÁÞG | x |

Aftur í efnisyfirlit

Spjallmenni í þjónustu Reykjavíkur

Ekki náðist að fara yfir verkefnið og kemur það því inn á næsta fund verkefnaráðs þann 31.maí.

Ákvarðanir

| Nr. | |
|-----|--|
| 1 | |
| 2 | |

Aðgerðalisti

| Nr. | Lýsing | Ábyrðaraðili | Lokið |
|-----|--------|--------------|-------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |

Aftur í efnisyfirlit

Næsti fundur

Næsti fundur verkefnaráðs ÞON verður haldinn þann 31.05.2023