



Reykjavík, 21. júní 2021

ÞON21070014

Til Borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um framleiðslu Þjónustu- og nýsköpunarsviðs á hugbúnaði - R21060026

Vísað er til bréfs, dagsett 10.júní 2021, þar sem óskað er eftir svörum frá Þjónustu- og nýsköpunarsviði um hvaða hugbúnað eða lausnir á að framleiða sem ekki eru til nú þegar og í notkun annarsstaðar.

Virðingafyllst,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri Þjónustu og umbreytinga

Friðþjófur Bergmann
Skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Svar

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga og Friðþjófur Bergmann, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar.

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um framleiðslu Þjónustu- og nýsköpunarsviðs á hugbúnaði - R21060026

Á fundi borgarráðs þann 3. júní 2021, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins, sbr. 56 lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að vita hvaða hugbúnað eða lausnir ætlar Þjónustu og nýsköpunarsvið (PON) sér að framleiða sem ekki er til nú þegar og í notkun annars staðar? Spurt er vegna þess að borgarfulltrúi Flokks fólksins á bágð með að trúa því að bæði þjónusta og starfsemi Reykjavíkurborgar sé það frábrugðin flestum öðrum borgum eða sveitarfélögum af svipaðri stærð hér í kringum okkur, að það þurfi virkilega að koma á fót „opinberu hugbúnaðarfyrirtæki“ innan PON til að framleiða þann hugbúnað og lausnir sem þörf er á.

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 10. júní 2021.

Svar:

Nei, það þarf ekki að koma upp opinberu hugbúnaðarfyrirtæki innan PON. Forritun og hugbúnaðarþróun hjá PON er ekki ætlað að leysa af hólmi eða koma í stað innkaupa á notendahugbúnaði eða almennum skrifstofuhugbúnaði sbr. bókhalds-, mannauðs- eða skjalakerfa. Verið er að útvega og tryggja PON getu til að aðlaga kerfi, endurnýta þær lausnir sem þegar hafa verið þróaðar og tryggja höfundarétt og rétt til þróá og breyta þeim lausnum sem notaðar eru án þess að vera háð samþykki framleiðanda viðkomandi hugbúnaðar. Þetta óhæði mun gera PON kleift að velja hagkvæmustu lausnir hverju sinni, tryggja framþróun og öryggi upplýsinga á eigin forsendum. Að auki mun PON betur geta þróað og viðhaldið lausnum tímanlega og m.t.t. síbreytilegra þarfa starfseminnar.

Stafræn vegferð borgarinnar gengur m.a. út frá markmiðum og undirmarkmiðum stefnu Reykjavíkurborgar um hagnýtingu upplýsingatækni sem samþykkt var í borgarstjórn þann 20.03.2018. Unnið er markvisst að því að efla tæknilega innviði borgarinnar svo svið og skrifstofur borgarinnar geti nýtt upplýsingatækni til að ná fram markmiðum sínum, bætt stjórnun, dregið úr sóun og aukið skilvirkni í rekstri sínum og þar með borgarinnar. Upplýsingatækni skal nýtt til að veita fyrirmyndarþjónustu og gera Reykjavíkurborg kleift að vera í fararbroddi sem þjónustuveitandi meðal opinberra aðila. Í því samhengi stuðlar Reykjavíkurborg að ábyrgri, fjölbreyttri og framsækinni notkun á upplýsingatækni.



Stafræn vegferð borgarinnar gengur einnig út frá megin markmiðum þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaáætlun hennar sem samþykkt var í borgarráði 14.09.2017 en þar er notendamiðuð hönnun þjónustu sérstaklega tilgreindur sem liður í því að uppfylla öll markmið stefnunnar þ.m.t. markmið um fagmennsku, skilvirkni og nærþjónustu. Þær þjónustuáskoranir sem ávarpaðar eru og verða í stafrænni umbreytingu þurfa því að taka mið af og vera hannaðar út frá þeim þörfum og væntingum sem notendur þjónustunnar hafa hverju sinni.

Samkvæmt aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar er eitt mikilvægasta skrefið í hverju þjónustuumbreytingaverkefni að framkvæma greiningu á þjónustubörf og tala við notendur, þ.m.t. starfsfólk, íbúa, fyrirtæki og aðra sem kunna að nýta sér þjónustuna. Þegar því er lokið er hægt að fara að tala um, hanna og mögulega leita lausna sem svara þeirri þörf sem notandinn er með hverju sinni. Þá þarf í hverri lausn til viðbótar að tryggja notendavænleika, tæknilega högun, hýsingu gagna og samþættingu innan kerfa Reykjavíkurborgar.

Miðað við þau verkefni sem ÞON ber ábyrgð á og að teknu tilliti til stöðu á markaði um þessar mundir telur ÞON það hámarka nýtingu fjármuna að úthýsa ákveðnum hlutum reksturs og innhýsa þróun. Rekstrarþjónusta í upplýsingatækni hefur undanfarin áratug t.a.m. þróast í þá átt að vera almenns eðlis, þ.e. að vera nokkurn veginn sú sama hjá fyrirtækjum og stofnunum. Gagnaver og sérhæfð fyrirtæki hafa rutt sér rúms á markaði og með stærðarhagkvæmni boðið viðskiptavinum sínum aðild að þeim ábata sem samlegðin í rekstri þeirra skapar en auk þess aðgang að breiðari þekkingu en oft er hægt að byggja upp innan þeirra eininga er bera ábyrgð á rekstrinum.

Á sama tíma hefur hvers kyns þróun orðið hraðari og einfaldari en skortur á auðlindum á markaði gerir hana tiltölulega dýra í innkaupum. Þá brennur svo við að þróunaraðilar eru margir með misjafna aðferðafræði, misjöfn tól og tæki sem erfitt, tímafrekt og oft er dýrt fyrir borgina að kaupa, uppfæra og samþætta. ÞON vil því reka sitt eigið þróunarumhverfi og hafa stjórn á aðferðafræði þróunar. Að einfalda og ná betri stjórnun á þróun með því að draga úr flækjustigi og nýta eigin auðlindir í hugbúnaðarþróun sem mun skapa Reykjavík virðisauka t.d. með því stytta þann tíma sem tekur að koma lausnum í rekstur.

Hjá Reykjavík líkt og mörgum öðrum aðilum hefur safnast ákveðin tækniskuld til nokkurra ára sem rekja má til efnahagskreppunar en í kjölfar hennar var víða dregið mjög úr fjármagni til að styðja við breytta starfsemi í upplýsingatækni. Að draga þannig úr hefðbundinni endurnýjun skapaði ýmis vandamál sem hægt hefur gengið að vinda ofan af þrátt fyrir að fjármagn hafi aftur verið aukið inn í reksturinn undanfarin ár. Þannig eru ennþá í rekstri tæknilegir innviðir sem fyrir all nokkru er komin tími til að endurnýja. Það er bæði um að ræða búnaði og kerfi sem mæta ekki þeim starfsháttum sem nútíminn kallar á. Þar má t.d. nefna að stofnskrár hafa að takmörkuðu leyti verið skilgreindar og samþætting upplýsinga á milli kerfa hefur sömuleiðis verið lítil nema í fáum sjálfstæðum vefþjónustum.

Af þessu hefur leitt að borgin hefur ekki haft yfirsýn yfir upplýsingaflæði gagna sem hefur t.d. valdið því að starfsmenn þurfa að slá inn sömu upplýsingarnar inn í mörg kerfi sem er bæði er margverknaður sem skapar meiri vinnu fyrir starfsmenn og eykur villuhættu. Á móti má síðan segja að borgin hafi algjörlega fullnýtt þær fjárfestingar í vél- og tækjabúnaði sem farið var í snemma á öldinni og í raun nýtt þær umfram eðlilegan líftíma þeirra.



Ein meginregla ÞON er að kaupa vörur sem til eru frekar en fara í sérframleiðslu ef þess er nokkur kostur. Eins að velja opnar lausnir umfram aðrar þegar slíkar lausnir eru að minnsta kosti jafn hagkvæmar og aðrar. Því er unnið er hagkvæmnimat í hverju tilfalli. Nánar er vísað til svars við fyrirspurn dags. 3. Júní s.l. þar sem ferill stafrænnar umbreytingar var útskýrður, sbr. 11. lið fundargerðar borgarráðs s.d.

Þess má geta að fjöldi þjónustuferla sem skilgreindir hafa verið og falla undir stafræna umbreytingu hjá Reykjavíkurborg eru a.m.k. 84 talsins. Ákveðið hefur verið að innhýsa hluta af vinnu við þessa umbreytingu og er það gert að fenginni reynslu af fyrsta stóra umbreytingarferlinu sem borgin réðst í. Þar var um að ræða umbreyting á þjónustuferli fjárhagsaðstoðar sem kostaði Reykjavíkurborg um 100 milljónir króna í aðkeyptri þjónustu er keypt var í gegnum umfangsmikið útboðsferli. Þá er ótalinn kostnaður vegna vinnu starfsmanna skrifstofu þjónustu og reksturs og Velferðarsviðs en alls störfuðu 8 starfsmenn við verkefnið í þá níu mánuði sem það tók. Að auki tók innkaupaferlið 9 mánuði og störfuðu við það 3 starfsmenn skrifstofu þjónustu og reksturs, starfsmenn innkaupaeildar auk aðkeypts sérfræðings.

Bundnar eru vonir við að með innhýsingu hluta af þessum ferlum náist hraðari framleiðsla auk samræmingar og sveigjanleika sem flóknara væri að ná með annarri aðferðarfræði. Sé gengið út frá kostnaði við umbreytingu á þjónustuferli fjárhagsaðstoðar og fjölda þeirra ferla sem eftir á að umbreyta, er því áætlað þessi aðferðarfræði við stafræna umbreytingu verði hagkvæmari og fljótlegri, jafnvel þótt stór hluti tæknilausna verði keyptur af markaði. Tæknilausnirnar sjálfar eru einungis einn hluti af fjórum í stafrænni umbreytingu hvers ferils.

ÞON hefur við undirbúning og skipulagningu litið til þeirra borga sem við gjarnan berum okkur saman við sem og ríkistofnanna og einkafyrirtæka sem eru framarlega í stafrænni umbreytingu samanber t.d. bankar og tryggingafélög. Ráðgjafafyrirtækið Gartner hefur t.d. gert umfangsmiklar rannsóknir og úttektir á þessu sviði sem sýna að ríki og borgir ásamt einkafyrirtækjum eru að fara þessa sömu leið að innleiða hugbúnaðargerð til að skapa fljótari virðisauka og á sama tíma úthýsa rekstri og tæknilegri þjónustu.

ÞON skoðar og dregur lærdóm af því sem gengið hefur vel sem og ekki síður því sem verr hefur gengið í stafrænni umbreytingu annars staðar sem og innan húss. Þar verður einnig að líta til þess fjölbreytta lagaramma sem verkefni opinberrar stjórnarsýslu falla undir. Þannig er eðlilegt er að skoðað sé með skipulegum hætti hvort verkefni verði leyst með hagkvæmari og skilvirkari hætti innan stofnunarinnar eða með því að kaupa þjónustuna á almennum markaði. Segja má að eftir því sem óvissa og áhætta fyrir reksturinn er meiri og viðskiptakostnaðurinn er hærri, því minni séu líkurnar á árangursríkri útvistun verkefnis.

Ávalt er því farið vel yfir hvort og hvers vegna útvista eigi eða innhýsa verkefnum. Var það mat ÞON að þessu sinni að með innhýsingu á stafrænni umbreytingu þjónustuferla sé í senn verið að lágmarka kostnað sem og draga úr óvissu og þar með minnka þá áhættu sem felst í verkefninu fyrir borgina. Á sama tíma er verið að mæta raunverulegum þörfum notenda, sem í þessu tilfalli eru íbúar Reykjavíkur, fyrirtæki og aðrir sem nýta sér þjónustu hennar.



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Virðingafyllst,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
Skrifstofustjóri Þjónustu og umbreytinga

Friðþjófur Bergmann
Skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu