Reykjavík, 22. júní 2026
ÞON26040085

Viðtakandi: Borgarráð
Sendandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Efni: 12 mánaða uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2025

Á fundi stafræns ráðs þann 22. apríl 2026 var lagt fram í trúnaði 12 mánaða uppgjör þjónustu-og nýsköpunarsviðs 2025 sbr. 4. lið fundargerðar stafræns ráðs s.d. trúnaður var um efni uppgjörsins þangað til eftir að umræðu um ársreikning Reykjavíkurborgar 2025 yrði lokið í borgarstjórn.

Óskað er eftir að tólf mánaða uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2025 úr trúnaðarbók stafræns ráðs verði fært úr trúnaðarbók og lagt fram í borgarráði.

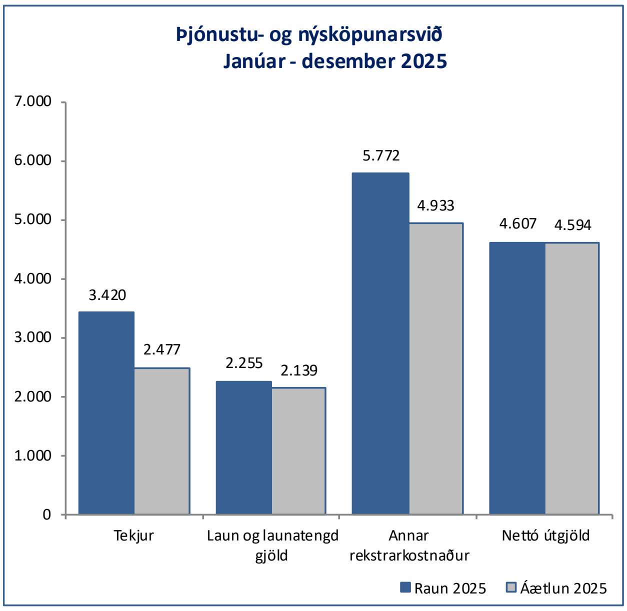
F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Eva Pandora

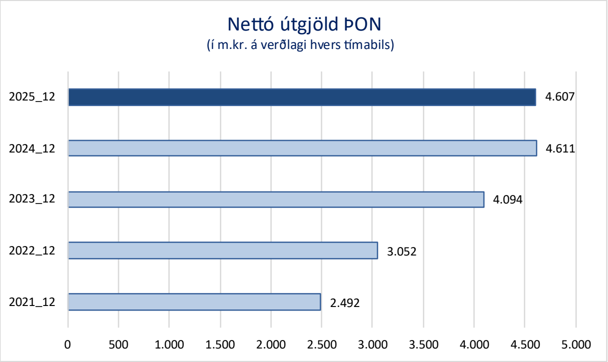
Eva Pandora Baldursdóttir,
deildarstjóri stjórnsýslu og miðlunar

1.10 Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Myndin hér til hliðar sýnir niðurstöðu í rekstri hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði fyrir tímabilið janúar - desember 2025 í samanburði við fjárheimildir ársins. Prósentuhlutföll í töflu lýsa fráviki frá raun niðurstöðu miðað við endurskoðaða áætlun (hér eftir nefnd áætlun). Allar tölur eru í milljónum króna.



Nettó útgjöld voru 4.607 m.kr. eða 13 m.kr. umfram fjárheimildir ársins eða sem nam 0,3%.



Rekstur ÞON (m.kr.)	Raun 2025	Áætlun 2025	Frávik	%
Tekjur	3.420	2.477	942	38%
Laun og launat. gjöld	2.255	2.139	116	5%
Annar rekstrarkostnaður	5.772	4.933	839	17%
Nettó útgjöld	**4.607**	**4.594**	**13**	**0,3%**

Tekjur námu 3.420 m.kr. eða sem nemur 942 m.kr. yfir áætlun ársins.

Laun og launatengd gjöld námu samtals 2.255 m.kr. eða samtals 116 m.kr. umfram fjárheimildir ársins.

Annar rekstrarkostnaður nam samtals 5.772 m.kr. sem er 839 m.kr. umfram fjárheimildir ársins.

Fjárfesting í Eignasjóði nam samtals 1.524 m.kr. eða samtals 206 m.kr. undir fjárheimildum ársins en áætlun ársins gerði ráð fyrir fjárfestingum að fjárhæð 1.730 m.kr.

Í meðfylgjandi töflu er fylgt framsetningu í samþykktri fjárhagsáætlun sviðsins og sýndar fjárhæðir fyrir niðurstöðu ársins, upprunalegri áætlun, endurskoðaðri áætlun og gerður samanburður við niðurstöður ársins 2024.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið	Eining	Raun 2025	Upprunaleg áætlun 2025	Endurskoðuð áætlun 2025	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í m.kr.	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í %	Raun 2024	Breyting milli ára, í m.kr.	Breyting milli ára, í %
Borgarskjalasafn	BSR	203	202	208	-5	-2,4%	199	5	2,3%
Gagnaþjónusta	GÞR	51	101	110	-58	-53,1%	70	-19	-27,2%
Upplýsinga- og skjalastýring	GÞR	170	196	204	-34	-16,7%	160	10	6,5%
Rekstrarþjónusta	RÞR	505	506	510	-6	-1,1%	548	-43	-7,9%
Stafræn Reykjavík	SR	281,53	284	322	-40	-12,5%	343	-62	-18,0%
Miðlæg skrifstofa ÞON	SST	239	226	260	-21	-8,1%	192	47	24,5%
Upplýsingatækniþjónusta	UTR	2.651	2.418	2.447	204	8,3%	2.690	-39	-1,4%
Þjónusta og umbreyting	THU	505	519	533	-27	-5,1%	409	97	23,6%
Samtals		**4.607**	**4.451**	**4.594**	**13**	**0,28%**	**4.611**	**-4**	**-0,1%**

Málaflokkar ÞON - m.kr	Tekjur	Áætlun 2025	Frávik	Laun og launatengd gjöld	Áætlun 2025	Frávik	Annar kostnaður	Áætlun 2025	Frávik	Nettó útgjöld	Áætlun 2025	Frávik tímabils	%
Borgarskjalasafn	2	2	0	106	109	-4	100	101	-1	**203**	**208**	**-5**	**-2,4%**
Gagnaþjónusta	157	0	157	162	156	6	47	-47	93	**51**	**110**	**-58**	**-53,1%**
Upplýsinga- og skjalastýring	106	18	88	183	107	76	93	115	-22	**170**	**204**	**-34**	**-16,7%**
Rekstrarþjónusta	125	115	10	97	138	-41	533	488	45	**505**	**510**	**-6**	**-1,1%**
Stafræn Reykjavík	409	103	306	537	520	18	153	-95	247	**282**	**322**	**-40**	**-12,5%**
Miðlæg skrifstofa ÞON	17	2	15	183	172	11	73	90	-16	**239**	**260**	**-21**	**-8,1%**
Upplýsingatækniþjónusta	2.452	2.215	237	570	459	111	4.533	4.203	330	**2.651**	**2.447**	**204**	**8,3%**
Þjónusta og umbreyting	151	22	129	417	478	-61	239	77	163	**505**	**533**	**-27**	**-5,1%**
Rekstur samtals	**3.420**	**2.477**	**942**	**2.255**	**2.139**	**116**	**5.772**	**4.933**	**839**	**4.607**	**4.594**	**13**	**0,3%**
Eignasjóður fjárfestingar	0	0	0	0	0	0	1.524	1.730	-206	**1.524**	**1.730**	**-206**	**-11,9%**
Samtals	**3.420**	**2.477**	**942**	**2.255**	**2.139**	**116**	**7.296**	**6.663**	**633**	**6.131**	**6.324**	**-193**	**-3,1%**

Upplýsingatækniþjónusta var samtals 204 m.kr. umfram fjárheimildir ársins. Laun og launatengd gjöld voru 111 m.kr. umfram fjárheimildir. Stærsta áskorun skrifstofunnar felst í því að reyna að stjórna sífellt vaxandi UT-umhverfi og innviðum á of fáum stöðugildum sem þarf að bæta upp með verktöku á álagstímum og þegar starfsfólk hverfur frá í lengri tíma. Annar rekstrarkostnaður var 330 m.kr. umfram fjárheimildir sem skýrist helst af aukinni verktöku m.a. til að bregðast við aukinni þjónustuþörf. Brugðist var við því með því að skera niður þjónustustig með því að minnka verktöku þar. Það bjó hinsvegar til áðurnefnt álag á starfsfólk sem bjó til mannleg mistök sem kostuðu útgjöld og aukin rekstrarfrávik. Mikill tími starfsfólks fer þá í viðbragð við rekstrarfrávikum í stað þess að byggja upp forvarnir og sinna vöktun UT-innviðanna og þjónustustig minnkar í kjölfarið. Rekstrarfrávikum er að fjölga sem býr til ófyrirséðan kostnað og aukið álag á starfsfólk. Þá má rekja stórvægleg frávik til mannlegra mistaka sem eru tilkomin vegna álags á starfsfólk. Viðbrögð við slíku er kostnaðarsamt í öllum rekstri. Eins og staðan er í dag er ekki nóg að gert til að koma í veg fyrir öryggisfrávik á borð við:

- Gagnagíslatöku
- Yfirtöku á UT-innviðum
- Þjónustufall á stafrænum þjónustum borgarinnar

Allt slíkt er margfalt dýrara en kostnaður við að tryggja réttan mannauð við að sinna UT-innviðum og þjónustu. Þá er skortur á fyrirbyggjandi vöktun á öllum UT-innviðum.

Fjármála- og áhættustýringarsvið vekur athygli á:

LYKILTÖLUR ÞON 2025	2022	2023	2024	jan-mars	apr-jun	jul-sept	okt-des	Samtals 2025	Áætlun
Skrifstofa þjónustu og umbreytinga									
Fjöldi símtala (offered)	93.149	87.374	65.738	17.558	17.693	17.036	16.373	68.660	65.000
Fjöldi netsamtala (offered)	12.362	13.415	11.825	1.739	1.774	1.612	1.461	6.586	17.500
Fjöldi ábendinga	16.735	11.740	10.791	2.976	2.448	3.085	3.337	11.846	13.500
Fjöldi tölvupósta	-	23.168	32.701	1.418	1.200	1.200	1.200	5.018	5.000
Fjöldi útgefinna rafrænna skilríkja	-	-	-	40	40	25	21	126	250
Samtöl við vefaðstoð	-	-	-	1.524	2.412	2.088	2.001	8.025	7.500
Fjöldi beiðna	-	-	-	4.791	3.788	3.624	4.680	16.883	50.000
Fjöldi heimsókna í Þjónustuver í Borgartúni	12.290	13.843	4.500	1.021	1.003	1.165	1.357	4.546	6.000
Rekstrarþjónusta stjórnsýsluhúsa									
Seldar máltíðir í mötuneyti Ráðhúss	17.834	17.283	20.167	4.928	3.959	3.947	5.123	17.957	18.000
Seldar máltíðir í mötuneyti Höfðatorgs	63.239	71.674	76.993	19.290	17.557	18.716	19.597	75.160	72.000
Fjöldi viðburða í Ráðhúsi	80	73	70	14	29	12	17	72	80
Fjöldi viðburða í Höfða	23	17	23	2	9	9	6	26	20
Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu									
Þjónustuborð - Fjöldi símtala	23.890	22.306	20.873	3.780	3.826	5.610	4.403	17.619	23.000
Fjöldi afgreiddra verkbeiðna	42.162	43.398	45.212	10.185	9.377	9.461	10.025	39.048	44.250
Fjöldi útstöðva - Borðtölvur	1.192	1.152	1.155	1.313	1.102	1.080	1.018	1.018	1.000
Fjöldi útstöðva - Fartölvur	4.599	4.525	6.285	7.019	5.874	5.790	5.805	5.805	6.200
Fjöldi útstöðva - Spjaldtölvur og Chromebook	9.880	18.287	10.072	15.319	7.371	14.970	14.910	14.910	12.000
Fjöldi nettengdra prentara	744	749	745	818	629	455	391	391	400
Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum	29.612	30.926	29.468	29.761	31.869	29.342	29.340	29.340	30.800
Fjöldi þráðlausra senda	2.015	2.120	2.346	2.664	2.817	2.372	2.390	2.390	2.450
Fjöldi netskipta og beina	1.030	1.033	1.078	1.117	468	472	552	552	1.100
Skrifstofa skjalastýringar									
Fjöldi mála stofnuð í GoPro brunnum	4.195	4.184	4.017	1.082	1.131	892	137	3.242	1.000
Fjöldi skráðra skjala í GoPro brunnum	41.353	38.486	37.904	9.128	8.384	7.584	3.480	28.576	10.000
Fjöldi mála stofnuð í Hlöðunni	11.927	12.025	12.274	3.177	5.196	3.352	3.188	14.913	16.000
Fjöldi skráðra skjala í Hlöðunni	105.464	173.429	161.303	44.212	67.908	40.161	38.662	190.943	190.000
Skrifstofa gagnaþjónustu									
Fjöldi gagnavara í rekstri	14	24	38	39	45	47	45	45	20
Fjöldi vefheimsókna - gagnavörur	695.508	439.635	158.889	36.093	99.114	61.574	76.968	273.749	170.000
Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur									
Fjöldi heimsókna á vefinn Reykjavik.is	2.010.414	3.091.473	3.896.128	946.250	876.047	919.724	721.797	3.463.818	2.533.122
Fjöldi vefja í eigu Reykjavíkurborgar	121	78	29	27	25	20	20	20	25
Vörur í stýringu Saas	-	-	-	21	25	25	27	27	25
Fjöldi nýrra ferla	46	5	12	1	3	2	3	9	5
Fjöldi endurskoðaðra ferla	4	24	56	2	4	1	5	12	15
Borgarskjalasafn									
Hillumetrar af mótteknum skjölum	167	210	0	0	0	0	0	0	0
Fjöldi fyrirspurna	1.074	1.715	1.402	363	386	293	314	1.356	1.350

18.3.2026

Innkaup miðlægrar starfsemi Reykjavíkurborgar yfir 10 m.kr. - með vísan í 1. og 2. mgr. 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar

Innkaup __ÞON_______sviðs yfir 10 m.kr. - með vísan í 1. og 2. mgr. 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar

Vörukaup	Nánari skýring í hverju innkaupin felast:	Með hvaða hætti var stofnað til innkaupana:	Útboðsnúmer:	Skýring á ástæðu þess að innkaupaferli var ekki beitt:	Samtals
Nafn birgja /samn.aðila					
					0
					0

Þjónustukaup	Nánari skýring í hverju innkaupin felast:	Með hvaða hætti var stofnað til innkaupana:	Útboðsnúmer:	Skýring á ástæðu þess að innkaupaferli var ekki beitt:	Samtals
Nafn birgja /samn.aðila					
1xINTERNET ehf.	Miðlægur vefur í Drupal - þjónusta og viðhald vefs	Beint samband		Sérfræðiþekking viðkomandi	10.311.375
InfoMentor ehf.	ÞON25010019 - Vala skólakerfi	Beint samband			11.779.241
Sii Sp. z.o.o.	Umbreyting á ytri vef	Samanburður gerður á milli nokkurra aðila		Niðurstaða úttektar var sú að það væri brýnt að annað hvort uppfæra Drupal vefina og færa þá yfir í örugga Azure hýsingu, eða einfaldlega loka þeim. Vefirnir og vefþjónarnir höfðu staðið of lengi án viðhalds og voru þar af leiðandi orðnir að mikilli öryggisógn.	10.279.539
Sii Sp. z.o.o.	Umbreyting á ytri vef	Samanburður gerður á milli nokkurra aðila		Niðurstaða úttektar var sú að það væri brýnt að annað hvort uppfæra Drupal vefina og færa þá yfir í örugga Azure hýsingu, eða einfaldlega loka þeim. Vefirnir og vefþjónarnir höfðu staðið of lengi án viðhalds og voru þar af leiðandi orðnir að mikilli öryggisógn.	16.462.400
Sii Sp. z.o.o.	Umbreyting á ytri vef	Samanburður gerður á milli nokkurra aðila		Niðurstaða úttektar var sú að það væri brýnt að annað hvort uppfæra Drupal vefina og færa þá yfir í örugga Azure hýsingu, eða einfaldlega loka þeim. Vefirnir og vefþjónarnir höfðu staðið of lengi án viðhalds og voru þar af leiðandi orðnir að mikilli öryggisógn.	19.266.995
Ofar ehf.	Avaya símstöð, þjónusta og viðhald. Þjónustusamningur nr. U-40003206; Verðkönnun V250505-1Endurnýjun á Avaya leyfum 2025-2026	Beint samband		Borgin er með Avaya símstöð, Ofar er eini aðilinn á landinu sem veitir þjónustu við Avaya símstöðvar og því var gerður samningur við það fyrirtæki; Verið er að útleiða allar Avaya símstöðvar.	11.110.961
SmartWorks ehf. V/Dokobit	DokoBit - API / Portal rafrænar undirskriftir Samningur nr. U-2020-05-15	IS-DA-200515-1P Fellur undir léttu leiðin		Á ekki við	29.375.870
					108.586.381

Verklegar framkvæmdir	Nánari skýring í hverju innkaupin felast:	Með hvaða hætti var stofnað til innkaupana:	Útboðsnúmer:	Skýring á ástæðu þess að innkaupaferli var ekki beitt:	Samtals
Nafn birgja /samn.aðila					
					0
					0

Annað	Nánari skýring í hverju innkaupin felast:	Með hvaða hætti var stofnað til innkaupana:	Útboðsnúmer:	Skýring á ástæðu þess að innkaupaferli var ekki beitt:	Samtals
Nafn birgja /samn.aðila					
					0
					0

				Samtals kr.	**108.586.381**

ATH.: Ekki skal færa á framangreint yfirlit þau verkefni sem fóru í formlegt ferli hjá innkaupaskrifstofu s.s. verðfyrirspurnir, útboð, innkaup innan rammasamninga / miðlægra samninga eða önnur verkefni sem fóru fyrir ráðið til samþykktar. Innkaupaskrifstofa gerir yfirlit til innkaupa- og framkvæmdaráðs mánaðarlega yfir öll verkefni skrifstofunnar.

Reykjavíkurborg

Listi yfir ferðir starfsmanna þjónustu- og nýsköpunarsviðs og kjörinna fulltrúa janúar til desember 2025.

Samkvæmt verklagsreglum um ferðaheimildir og greiðslu ferðakostnaðar í ferðum á vegum Reykjavíkurborgar (FAS-VLR-029)1 er lagt fram yfirlit yfir ferðir starfsmanna þjónustu- og nýsköpunarsviðs og kjörinna fulltrúa á vegum þjónustu- og nýsköpunarsviðs frá janúar til desember 2025. Ferðaheimildir eru skilyrði fyrir ferðalögum utanlands sem innanlands.

Nettó kostnaður vegna ferða innan- og utanlands á tímabilinu var eftirfarandi:

	Fjárhæð
Borgarfulltrúar	240.740
Embættismenn	620.048
Aðrir	7.758.424
Styrkir	-6.021.951
Samtals	**2.597.261**

Borgarfulltrúar

Alexandra Briem, borgarfulltrúi, samtals ferðakostnaður 240.740 kr.
Ráðstefnan Smart City Expo Congress í Barcelona, 3. - 7. nóvember 2025.

Embættismenn

Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri, samtals ferðakostnaður 620.048 kr.
Ferð með Sambandi sveitarfélaga og stafrænu ráði Sambandsins til KOMBIT sem er rekstraraðili danskra sveitarfélaga varðandi upplýsingatækni og stafræna framþróun, Kaupmannahöfn 31. ágúst - 3. september 2025. Þátttaka í Public Innovation Summit í Baltimore, 26. - 30. október 2025. Ráðstefnan Smart City Expo Congress í Barcelona, 3. - 7. nóvember 2025.

Sundurliðun yfir ferðaheimildir starfsmanna:

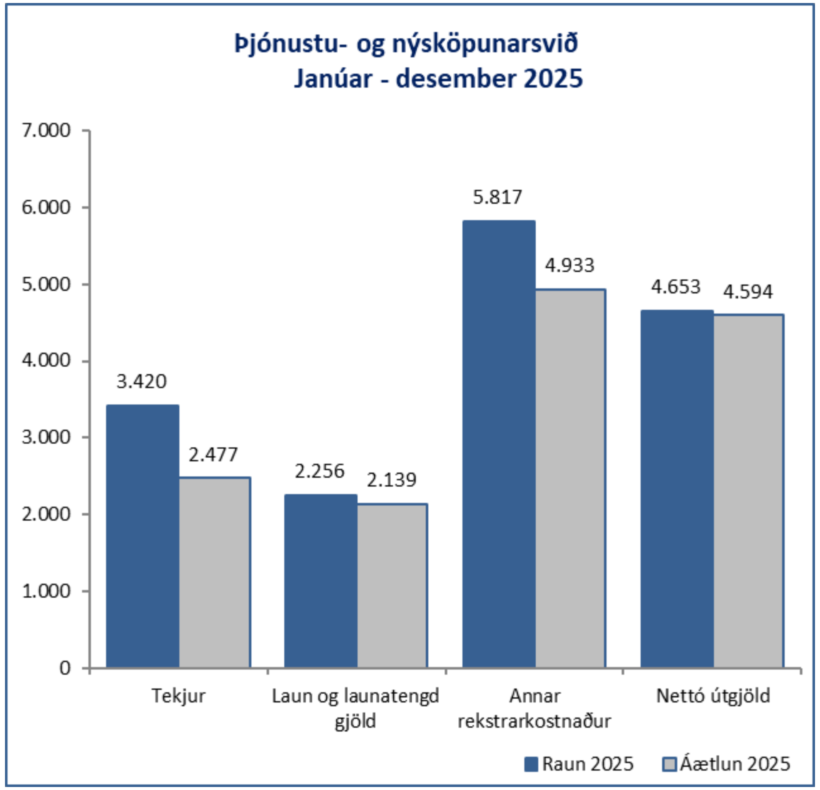
	Fjárhæð	**Styrkir**	**Fjárhæð án styrkja**
Gagnaþjónusta	675.417	0	675.417
Borgarskjalasafn	627.213	-549.377	77.836
Miðlæg skrifstofa ÞON	1.536.995	-615.600	921.395
Stafræn Reykjavík	4.801.781	-4.659.676	142.105
Upplýsinga- og skjalastýring	593.234	-197.298	395.936
Upplýsingatækniþjónusta	0	0	0
Þjónusta og umbreyting	384.572	0	384.572
Samtals			**2.597.261**

Uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Janúar - desember 2025

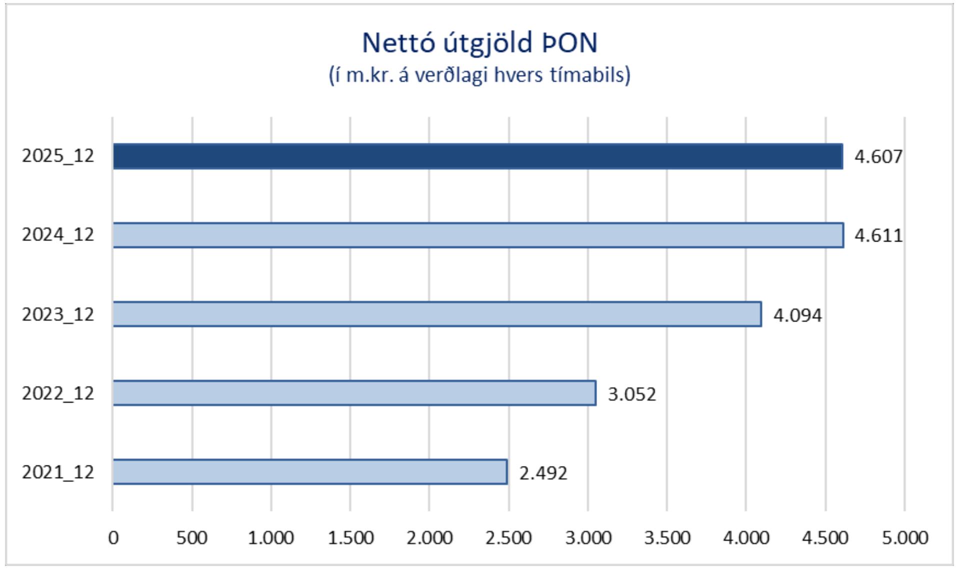
Fundur stafræns ráðs 22. apríl 2026

Uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs Janúar – desember 2025



Rekstur ÞON (m.kr.)	Raun 2025	Áætlun 2025	Frávik	%
Tekjur	3.420	2.477	942	38%
Laun og launat. gjöld	2.255	2.139	116	5%
Annar rekstrarkostnaður	5.772	4.933	839	17%
Nettó útgjöld	**4.607**	**4.594**	**13**	**0,3%**

- Nettó útgjöld voru 4.607 m.kr. eða 13 m.kr. umfram fjárheimildir ársins (0,3%).
- **Tekjur** námu 3.420 m.kr. eða sem nemur 942 m.kr. yfir áætlun ársins.
- **Laun og launatengd gjöld** námu samtals 2.255 m.kr. eða samtals 116 m.kr. umfram áætlun ársins.
- **Annar rekstrarkostnaður** nam samtals 5.772 m.kr. sem er 839 m.kr. umfram áætlun ársins.



Uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs Janúar – desember 2025

Málaflokkar ÞON - m.kr	Tekjur	Áætlun 2025	Frávik	Laun og launatengd gjöld	Áætlun 2025	Frávik	Annar kostnaður	Áætlun 2025	Frávik	Nettó útgjöld	Áætlun 2025	Frávik tímabils	%
Borgarskjalasafn	2	2	0	106	109	-4	100	101	-1	203	208	-5	-2,4%
Gagnaþjónusta	157	0	157	162	156	6	47	-47	93	51	110	-58	-53,1%
Upplýsinga- og skjalastýring	106	18	88	183	107	76	93	115	-22	170	204	-34	-16,7%
Rekstrarþjónusta	125	115	10	97	138	-41	533	488	45	505	510	-6	-1,1%
Stafræn Reykjavík	409	103	306	537	520	18	153	-95	247	282	322	-40	-12,5%
Miðlæg skrifstofa ÞON	17	2	15	183	172	11	73	90	-16	239	260	-21	-8,1%
Upplýsingatækniþjónusta	2.452	2.215	237	570	459	111	4.533	4.203	330	2.651	2.447	204	8,3%
Þjónusta og umbreyting	151	22	129	417	478	-61	239	77	163	505	533	-27	-5,1%
Rekstur samtals	**3.420**	**2.477**	**942**	**2.255**	**2.139**	**116**	**5.772**	**4.933**	**839**	**4.607**	**4.594**	**13**	**0,3%**
Eignasjóður fjárfestingar	0	0	0	0	0	0	1.524	1.730	-206	1.524	1.730	-206	-11,9%
Samtals	**3.420**	**2.477**	**942**	**2.255**	**2.139**	**116**	**7.296**	**6.663**	**633**	**6.131**	**6.324**	**-193**	**-3,1%**

Upplýsingatækniþjónusta var samtals 204 m.kr. umfram fjárheimildir ársins. Þar af voru laun og launatengd gjöld 111 m.kr. umfram fjárheimildir. Skýringin er stöðugur vöxtur í UT-umhverfi og innviðum sem eru í kjarnarekstri og ekki er gerð ráð fyrir í ramma skrifstofunnar. Annar rekstrarkostnaður var 330 m.kr. umfram fjárheimildir sem skýrist helst af aukinni verktöku m.a. til að bregðast við aukinni þjónustuþörf. Hallarekstur hefur verið viðvarandi frá árinu 2020 en sem viðbragð við því var þjónustustig lækkað og úrlausnartími verkbeiðna lengdur. Þessar aðgerðir ásamt öðrum gerðu það að verkum að sviðið náði að skila því sem næst hallalausum rekstri. Ljóst er að lægra þjónustustig getur ekki verið langtímaaðgerð og nauðsynlegt er að rýna kjarnarekstur upplýsingatækni m.t.t. ásættanlegs þjónustustigs, vöktunar og öryggis. Of lágt þjónustustig og ónóg vöktun getur skapað aukinn kostnað og öryggisvandamál í öðrum rekstri og annar og því er nauðsynlegt að ná jafnvægi í kjarnarekstur upplýsingatækni.

Reykjavík