



Reykjavík, 20. mars 2025
PON22080032

Til: Stafræns ráðs

Efni: 12 mánaða uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2024

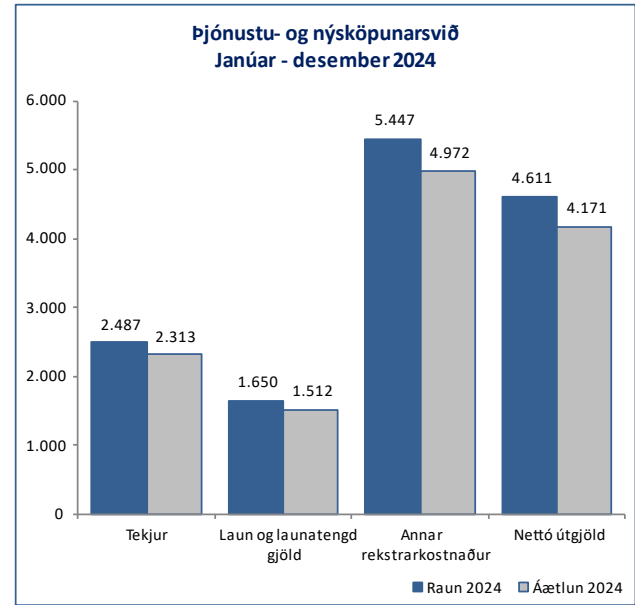
Lagt er fram 12 mánaða uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2024

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

María Björk Hermannsdóttir,
fjármálastjóri

Hjálagt er 12 mánaða uppgjör þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2024; lykiltölur þjónustu- og nýsköpunarsviðs; ferðakostnaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs janúar - desember 2024; yfirlit þjónustu- og nýsköpunarsviðs yfir innkaupa yfir 10 m.kr.

1.10 Þjónustu- og nýsköpunarsvið



Rekstur PON (m.kr.)	Raun 2024	Áætlun 2024	Frávik	%
Tekjur	2.487	2.313	174	8%
Laun og launat. gjöld	1.650	1.512	138	9%
Annar rekstrarkostnaður	5.447	4.972	476	10%
Nettó útgjöld	4.611	4.171	440	10,5%

476 m.kr. umfram fjárheimildir ársins.

Fjárfesting í Eignasjóði nam samtals 2.624 m.kr. en áætlun ársins gerði ráð fyrir fjárfestingum að fjárhæð 2.615 m.kr.

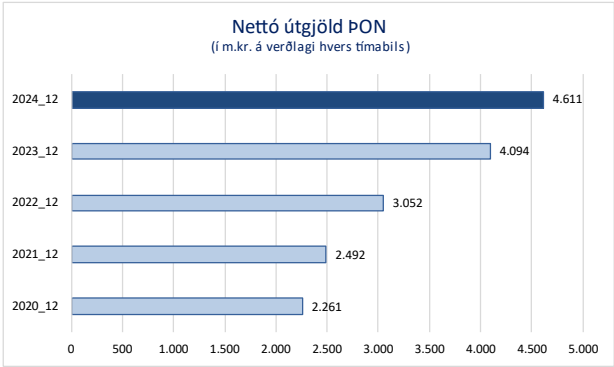
Í meðfylgjandi töflu er fylgt framsetningu í samþykktri fjárhagsáætlun sviðsins og sýndar fjárhæðir fyrir niðurstöðu ársins, upprunalegri áætlun, endurskoðaðri áætlun og gerður samanburður við niðurstöður ársins 2023.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið	Eining	Raun 2024	Upprunaleg áætlun 2024	Endurskoðuð áætlun 2024	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í m.kr.	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í %	Raun 2023	Breyting milli ára, í m.kr.	Breyting milli ára, í %
Borgarskjalasafn	BSR	199	193	202	-3	-1,7%	204	-5	-2,4%
Gagnaþjónusta	GÞR	70	98	101	-30	-30,1%	61	10	16,3%
Upplýsinga- og skjalastýring	GÞR	160	185	193	-33	-17,0%	139	21	14,9%
Rekstrarþjónusta	RÞR	548	486	490	58	11,8%	462	85	18,5%
Stafræn Reykjavík	SR	343,35	331	352	-9	-2,5%	303	40	13,2%
Miðlæg skrifstofa PON	SST	192	204	210	-18	-8,4%	171	21	12,6%
Upplýsingatækniþjónusta	UTR	2.690	2.136	2.151	539	25,1%	2.379	312	13,1%
Þjónusta og umbreyting	THU	409	451	473	-64	-13,6%	375	34	9,0%
Samtals		4.611	4.083	4.171	441	10,56%	4.094	518	12,6%

Málaflokkar PON - m.kr	Tekjur	Áætlun 2024	Frávik	Laun og launatengd gjöld	Áætlun 2024	Frávik	Annar kostnaður	Áætlun 2024	Frávik	Nettó útgjöld	Áætlun 2024	Frávik tímabils	%
Borgarskjalasafn	2	2	0	116	119	-3	85	85	0	199	202	-3	-1,7%
Gagnaþjónusta	0	0	0	43	55	-12	28	46	-18	70	101	-30	-30,1%
Upplýsinga- og skjalastýring	18	18	0	108	112	-4	70	99	-28	160	193	-33	-17,0%
Rekstrarþjónusta	120	109	10	115	93	22	552	506	46	548	490	58	11,8%
Stafræn Reykjavík	72	0	72	276	150	126	139	202	-63	342,74	352,00	-9	-2,6%
Miðlæg skrifstofa PON	5	11	-6	130	150	-20	67	71	-4	192	210	-18	-8,4%
Upplýsingatækniþjónusta	2.119	2.036	83	496	473	23	4.313	3.714	599	2.690	2.151	539	25,1%
Þjónusta og umbreyting	151	137	14	367	361	7	193	249	-57	409	473	-64	-13,6%
Rekstur samtals	2.487	2.313	174	1.650	1.512	138	5.447	4.972	476	4.611	4.171	440	10,5%
Eignasjóður fjárfestingar	0	0	0	0	0	0	2.624	2.615	9	2.624	2.615	9	0,3%
Samtals	2.487	2.313	174	1.650	1.512	138	8.071	7.587	484	7.234	6.786	449	6,6%

Myndin hér til hliðar sýnir niðurstöðu í rekstri hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði fyrir árið 2024 í samanburði við fjárheimildir tímabilsins. Prósentuhlutföll í töflu lýsa frávikum frá raun niðurstöðu miðað við endurskoðaða áætlun (hér eftir nefnd áætlun). Allar tölur eru í milljónum króna.

Nettó útgjöld voru 4.611 m.kr. eða 440 m.kr. umfram fjárheimildir eða sem nam 10,5%.



Tekjur námu 2.487 m.kr. eða sem nemur 174 m.kr. yfir áætlun ársins.

Laun og launatengd gjöld námu samtals 1.650 m.kr. eða samtals 138 m.kr. umfram fjárheimildir ársins.

Annar rekstrarkostnaður nam samtals 5.447 m.kr. sem er

Rekstrarþjónusta var 58 m.kr. yfir áætlun ársins. Umfang vinnu og afleidds kostnaðar vegna verklegra framkvæmda við endurnýjun lykिलinnviða Ráðhúss hafa verið umfram áætlanir á árinu. Skýrist það meðal annars af mun umfangsmeiri þörf á vinnu við rafmagnsinnviði Ráðhúss en gert hafði verið ráð fyrir. Þá hafa aðrir liðir á borð við rafmagn, hita, staðbundna öryggisgæslu og minniháttar viðhald fasteigna verið umfram áætlanir á árinu. Frávik í launum og launatengdum gjöldum er vegna langtímaveikinda og uppgjörs við starfsfólk.

Upplýsingatæknipjónusta var samtals 539 m.kr. umfram fjárheimildir ársins. Annar rekstrarkostnaður var 599 m.kr. umfram áætlun en þar af var innri leiga eignasjóðs 177 m.kr. umfram áætlun ársins. Annar rekstrarkostnaður hefur aukist talsvert vegna samninga við úthýsingar á net- og kerfisrekstri sem eru bundnir við vísitöluhækkanir ásamt því að kostnaður vegna vettvangspjónustu tæknipjónustu var um 110 m.kr. yfir áætlun ársins m.a. þar sem þjónustupörf hefur aukist töluvert. Til þess að mæta þeirri þörf hefur reglulegum viðverum tæknimanna verið komið á á fleiri stöðum, t.a.m. í þjónustumiðstöðvum og barnavernd. Þar að auki þurfti aukinn mannafla v/fæðingarorlofs starfsmanns.

Þjónusta og umbreyting var samtals 64 m.kr. innan fjárheimilda ársins. Frávik í tekjum skýrist vegna flutnings fjármagns milli ára vegna Bloomberg verkefnis. Annar rekstrarkostnaður var samtals 57 m.kr. undir áætlun en ekki var farið í öll verkefni sem áætlað hafði verið á.

Fjármála- og áhættustýringarsvið vekur athygli á:

-

LYKILTÖLUR ÞON 2024	2021	2022	2023	jan-mars	apr-jun	júl-sept	okt-des	Samtals 2024	Áætlun
Skrifstofa þjónustu og umbreytinga									
Fjöldi samtala (offered)	106.311	93.149	87.374	19.023	17.198	16.523	12.994	65.738	84.550
Fjöldi netsamtala (offered)	9.418	12.362	13.415	3.575	2.797	2.946	2.507	11.825	16.320
Fjöldi ábendinga	6.652	16.735	11.740	3.334	2.299	2.670	2.488	10.791	12.240
Fjöldi tölvupósta	-	-	23.168	7.796	10.029	7.376	7.500	32.701	26.250
Fjöldi heimsóknna í Þjónustuver í Borgartúni	13.492	12.290	13.843	1.250	1.050	1.100	1.100	4.500	5.400
Rekstrarþjónusta stjórnsýsluhúsa									
Seldar máltíðir í mótuneyti Ráðhúss	16.849	17.834	17.283	5.106	4.781	5.055	5.225	20.167	18.000
Seldar máltíðir í mótuneyti Höfðatorgs	53.876	63.239	71.674	20.671	18.936	17.786	19.600	76.993	68.000
Fjöldi viðburða í Ráðhúsi	36	80	73	15	21	14	20	70	80
Fjöldi viðburða í Höfða	13	23	17	6	9	3	5	23	40
Skrifstofa upplýsingatæknipjónustu									
Þjónustuborð - Fjöldi samtala	22.645	23.890	22.306	5.984	5.034	5.090	4.765	20.873	25.000
Fjöldi afgreiddra verkbeiðna	41.150	42.162	43.398	13.550	10.627	10.681	10.354	45.212	44.000
Fjöldi útstöðva - Borðtölvur	2.557	1.192	1.152	1.068	1.269	1.225	1.155	1.155	800
Fjöldi útstöðva - Fartölvur	5.097	4.599	4.525	5.426	6.214	6.100	6.285	6.285	4.800
Fjöldi útstöðva - Spjaldtölvur og Chromebook	12.037	9.880	18.287	11.464	11.476	13.968	10.072	10.072	12.000
Fjöldi nettengdra prentara	964	744	749	738	774	731	745	745	550
Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum	29.004	29.612	30.926	30.000	30.510	30.500	29.468	29.468	31.000
Fjöldi þráðlausa senda	-	2.015	2.120	2.307	2.413	2.262	2.346	2.346	3.000
Fjöldi netskipta og beina	-	1.030	1.033	1.057	1.064	1.064	1.078	1.078	1.250
Skrifstofa skjalastýringar									
Fjöldi mála stofnuð í GoPro brunnum	12.292	4.195	4.184	887	1.028	1.107	995	4.017	3.500
Fjöldi skráðra skjala í GoPro brunnum	134.840	41.353	38.486	8.390	9.103	11.072	9.339	37.904	30.000
Fjöldi mála stofnuð í Hlöðunni	2.545	11.927	12.025	3.220	3.193	3.196	2.665	12.274	15.000
Fjöldi skráðra skjala í Hlöðunni	29.282	105.464	173.429	43.604	41.406	39.240	37.053	161.303	180.000
Skrifstofa gagnþjónustu									
Fjöldi gagnavara í rekstri	-	14	24	26	30	31	38	38	18
Fjöldi vefheimsókna - gagnavörur	-	695.508	439.635	30.151	39.431	38.779	50.528	158.889	150.000
Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur									
Fjöldi heimsókna á vefinn Reykjavik.is	2.336.794	2.010.414	3.091.473	943.912	1.141.499	992.964	817.753	3.896.128	2.110.935
Fjöldi vefja í eigu Reykjavíkurborgar*	208	121	78	30	29	29	29	29	90
Fjöldi nýrra ferla	-	46	5	3	1	8	0	12	0
Fjöldi endurskoðaðra ferla	-	4	24	25	25	6	0	56	50
Borgarskjalasafn									
Hillumetrar af mótteknum skjölum	53	167	210	0	0	0	0	0	0
Fjöldi fyrirspurna	1.533	1.074	1.715	381	350	361	310	1.402	1.200



Listi yfir ferðir starfsmanna þjónustu- og nýsköpunarsviðs og kjörinna fulltrúa janúar til desember 2024

Samkvæmt verklagsreglum um ferðaheimildir og greiðslu ferðakostnaðar í ferðum á vegum Reykjavíkur-borgar (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 2024. Ferðaheimildir eru skilyrði fyrir ferðalögum utanlands sem innanlands.

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

	Fjárhæð
Borgarfulltrúar	421.403
Embættismenn	519.102
Aðrir	36.631.774
Styrkir	-32.812.863
Samtals	4.759.416

Borgarfulltrúar

Alexandra Briem, borgarfulltrúi, samtals ferðakostnaður 421.403 kr.

Ráðstefnan Smart City Expo World Congress þar sem fulltrúar Reykjavíkurborgar taka þátt þar sem Reykjavíkurborg er meðlimur í Eurocities Network og Cities Coalition for Digital Rights, Barcelona Spánn 4.-11.nóvember 2024.

Embættismenn

Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri, samtals ferðakostnaður 519.102 kr.

Ráðstefnan Smart City Expo World Congress þar sem fulltrúar Reykjavíkurborgar taka þátt þar sem Reykjavíkurborg er meðlimur í Eurocities Network og Cities Coalition for Digital Rights, Barcelona Spánn 4.-11.nóvember 2024.

Ráðstefnan Bloomberg CityLab í Mexíkó, 13. - 18. október 2024.

Sundurliðun yfir ferðaheimildir starfsmanna:

	Fjárhæð	Styrkir	Fjárhæð án styrkja
Gagnþjónusta	508.719	0	508.719
Borgarskjalasafn	44.736	0	44.736
Miðlæg skrifstofa ÞON	3.740.342	-2.789.395	950.947
Stafræn Reykjavík	17.694.588	-16.955.031	739.556
Upplýsinga- og skjalastýring	7.120.345	-7.048.132	72.213
Upplýsingatækniþjónusta	3.688.150	-3.688.150	0
Þjónusta og umbreyting	14.143.455	-11.700.209	2.443.246
Samtals			4.759.416

20.3.2025

Innkaup miðlægrar starfsemi Reykjavíkurborgar yfir 10,0 m.kr. - með vísan í 1. og 2. mgr. 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar					
Innkaup <u>ÞON</u> sviðs yfir 10,0 m.kr. - með vísan í 1. og 2. mgr. 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar					
1. mgr. > Ársfjórðungslega skulu miðlægar skrifstofur senda yfirlit til innkauparáðs. Í yfirlitinu skal gera grein fyrir einstökum innkaupum sem sviðið eða skrifstofan hefur greitt fyrir á undanförnum 12 mánuðum og samanlagðar greiðslur á tímabilinu eru hærri en ein milljón krónur.					
2. mgr. > Með sama hætti skulu yfirmenn sviða senda innkauparáði yfirlit yfir einstök innkaup sem greitt hefur verið fyrir á undanförnum 12 mánuðum og samanlagðar greiðslur á tímabilinu eru hærri en fimm milljónir króna. Þessi málgrein gildir ekki um þær miðlægu skrifstofur sem senda yfirlit í samræmi við 1. mgr.					

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		T.d. samanburður milli x margra aðila, verðfyrirspurn, rammasamningur,útboð, gagnvirk innkaupakerfi, örútboð o.s.frv.	ATH, öll innkaupaferli sem hafa aðkomu innkaupaskrifstofu eiga að hafa útboðsnúmer	T.d. innkaup undir viðmiðunarfjárhæðum	
					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					
Kone ehf	Rekstur og eftirlit með lyftum í Borgartúni.	Lögboðið eftirlit með lyftum	Á ekki við	Sérfræðiþekking viðkomandi	10.795.292
Dokobit, útibú á Íslandi	DokoBit - API / Portal rafrænar undirskriftir Samningur nr. U-2020-05-15	IS-DA-200515-1P Fellur undir léttu leiðin		Á ekki við	30.109.118
Miracle ehf	Samningur nr. U-S240901 - Rekstrarþjónustusamningur; Samningur nr. U-S20376007 Oracle Premium Support	Beint samband		Á ekki við, fór í formlegt ferli.	16.700.382
Origo Lausnir ehf.	Avaya símistöð, þjónusta og viðhald. Þjónustusamningur nr. U-40003206;	Beint samband		Borgin er með Avaya símistöð, Origo er eini aðilinn á landinu sem veitir þjónustu við Avaya símistöðvar og því var gerður samningur við það fyrirtæki; Verið er að útleiða allar Avaya símistöðvar.	11.608.679
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.	34.089.741
1xINTERNET ehf.	Miðlægur vefur í Drupal - þjónusta og viðhald vefs	Beint samband		Sérfræðiþekking viðkomandi	11.795.500
					115.098.712

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					
Advania hf.	Miðlæg kerfi - vCloud gagnageymslur. Samningur nr. U-AD012014	Beint samband		Við tekur nýr samningur skv. útboði nr. 15574 - Gagnavers- og tölvuskýjalausnir fyrir Reykjavíkurborg	15.483.820
					15.483.820

				Samtals kr.	130.582.532
--	--	--	--	-------------	-------------

Innkaup <u>ÞON</u> sviðs yfir 10,0 m.kr. - með vísan í 1. og 2. mgr. 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar	
1. mgr.	> Ársfjórðungslega skulu miðlægar skrifstofur senda yfirlit til innkauparáðs. Í yfirlitinu skal gera grein fyrir einstökum innkaupum sem sviðið eða skrifstofan hefur greitt fyrir á undanförnum 12 mánuðum og samanlagðar greiðslur á tímabilinu eru hærri en ein milljón krónur.
2. mgr.	> Með sama hætti skulu yfirmenn sviða senda innkauparáði yfirlit yfir einstök innkaup sem greitt hefur verið fyrir á undanförnum 12 mánuðum og samanlagðar greiðslur á tímabilinu eru hærri en fimm milljónir króna. Þessi málsgrein gildir ekki um þær miðlægu skrifstofur sem senda yfirlit í samræmi við 1. mgr.

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