



Reykjavík, 22. júní 2021  
Tilvísun í mál: PON21040021  
R21010052

Til innkaupa- og framkvæmdaráðs  
Ráðhúsi Reykjavíkur

**Efni: Svar við fyrirspurn innkaupa- og framkvæmdaráðs vegna yfirlits yfir innkaup Þjónustu- og nýsköpunarsviðs yfir 5 milljónum króna á tímabilinu 202001-202012 - R21010052**

Vísað er til frestunar málsins á fundum innkaupa- og framkvæmdaráðs Reykjavíkurborgar 25. mars 2021 og 29. apríl 2021, þar sem óskað er eftir svari Þjónustu- og nýsköpunarsviðs (PON) við fyrirspurn innkaupa- og framkvæmdaráðs er snýr að einstaka innkaupum og skýringum.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Friðþjófur Bergmann, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu



Reykjavík 22. júní 2021  
Tilvísun í mál: PON21040021

## Svar við fyrirspurn

**Viðtakandi:** Innkaupa- og framkvæmdaráð Reykjavíkurborgar  
**Sendandi:** Friðþjófur Bergmann, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu

---

**Efni:** *Svar við fyrirspurn innkaupa- og framkvæmdaráðs vegna yfirlits yfir innkaup þjónustu- og nýsköpunarsviðs yfir 5 milljónum króna á tímabilinu 202001-202012 - R21010052*

Á fundi innkaupa- og framkvæmdaráðs þann 25. mars 2021 var lagt fram yfirlit þjónustu- og nýsköpunarsviðs, dags. 23. mars 2021, varðandi einstök innkaup fyrir 5,0 m. kr. fyrir tímabilið 202001-202012, með vísan til 7. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar. Afgreiðslu málsins var frestað og óskaði ráðið eftir eftirfarandi:

*Óskað er eftir að starfsmaður þjónustu- og nýsköpunarsviðs komi á næsta fund ráðsins til að svara fyrirspurnum um yfirlitið. Þau atriði sem ráðið er sérstaklega með í huga að þarfnist skýringa er innkaup frá Premis og Þekking Tristan hf, þar sem fram kom á yfirlitinu að haft var beint samband við aðila þar sem samningur var útrunninn. Þá vill ráðið frá upplýsingar varðandi vanmat á kostnaðaráætlunum þar sem áætlanir voru undir viðmiðunarfjárhæðum, eða áætlað undir 7 milj.*

Þrír fulltrúar þjónustu- og nýsköpunarsviðs mættu á fund ráðsins þann 29. apríl 2021 og svöruðu ofangreindum fyrirspurnum um yfirlitið. Afgreiðslu málsins var frestað enn á ný. Bréf um að fyrrnefndu yfirliti skildi skilað að nýju með uppfærðum upplýsingum ásamt fylgiskjali þar sem þær skýringar sem ræddar voru á fundi ráðsins væru listaðar upp, var sent þjónustu- og nýsköpunarsviði til meðferðar, með bréfi dagsettu fimmtudaginn 29. apríl 2021.

### **Innkaup af Premis ehf. og Þekking - Tristan hf.**

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu, hér eftir kallað UTR, þjónar með sinni starfsemi öllum fag- og kjarnasviðum borgarinnar, skrifstofum, stofnunum og skólum og þar með um 28.000 notendum, á um 11.000 vinnustöðvum á um 300 starfsstöðvum.

Kostnaður tengdur kaupum á þjónustu með beinum samningi af Þekkingu - Tristan hf. og Premis ehf. á árinu 2020 á sér þríþætta skýringu: kaup á viðbótarþjónustu til að mæta samfelldum vexti í fjölda þjónustubeiðna síðastliðin árin, endurskipulagningu á starfsemi UTR og undirbúning og útboð vegna síma- og vettvangsþjónustu sem endurskipuleggja þurfti á miðri



leið. Inn í það fléttast svo stóraukinn og með öllu ófyrirséður fjöldi þjónustubeiðna vegna COVID-19.

*Samfelldur vöxtur á fjölda þjónustubeiðna og undirbúningur DPS samnings.*

Vöxtur á fjölda þjónustubeiðna frá notendum hefur verið umtalsverður undanfarin ár og gera spár ekki ráð fyrir öðru en áframhaldi vexti þar á enda er tækniumhverfið sífellt að taka breytingum. Reykjavíkurborg hefur um hríð keypt viðbótarþjónustu af Þekkingu - Tristan hf. og Premis ehf. vegna álagstoppa í síma- og vettvangsþjónustu. Hefur þjónustan verið keypt til að skapa nauðsynlega teygni sem ekki er til staðar þegar einungis fastur fjöldi starfsmanna sinnir verkþættinum.

Um mitt ár 2019 hófst undirbúningur sviðsins fyrir svokallaðan „DPS samning þON“, þ.e. Gagnvirkt innkaupakerfi um þjónustu sérfræðinga fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar nr. 14704. Með gagnvirku innkaupakerfi er átt við tiltekið fyrirkomulag við gerð einstakra samninga um ákveðna þjónustu á grundvelli útboðsskilmála. Segja má að fyrirkomulagið sé virkt í þeim skilningi að á meðan samningurinn er í gildi þá er hann opinn öllum fyrirtækjum sem uppfylla skilyrði fyrir þátttöku í gagnvirka innkaupakerfinu og lagt hafa fram gögn með rafrænum hætti á útboðsvef Reykjavíkurborgar í samræmi við skilmála samningsins og fyrirmæla á útboðsvefnum.

DPS samningi þON var meðal annars ætlað að ná með skilvirkari hætti utan um kaup á viðbótar síma- og vettvangsþjónustu og skapa nauðsynlegt gagnsæi. Strax í upphafi voru í DPS samningnum því hlutar sem vísuðu til „símaþjónustu og vettvangsþjónustu“ sem er sú þjónusta sem hér um ræðir. Hlutarnir voru svo skilgreindir í endanlegri útgáfu útboðsins:

### **Hluti 13: Símaþjónusta (e. *Technical support / help desk services*)**

- Símsvörun á þjónustuborði
- Móttaka og úrvinnsla erinda í beiðnakerfi
- Aðstoð við notendur
- Gerð leiðbeininga
- Skráning og greining vandamála
- Úrlausn erinda/vandamála
- Unnið með bakvinnslu að flóknari úrlausnum

### **Hluti 14: Vettvangsþjónusta (e. *On prem computer hardware maintenance and support*)**

- Þjónusta við notendur á þeirra starfsstað
- Þjónusta við búnað á notkunarstað
- Móttaka og úrvinnsla erinda í beiðnakerfi
- Gerð leiðbeininga
- Skráning og greining vandamála
- Úrlausn erinda/vandamála
- Unnið með bakvinnslu að flóknari úrlausnum



Innkaup vegna framangreindrar þjónustu áttu að fara fram eftir leið 1 (tímakörfur) í upphafi þar til lokað útboð innan leiðar 2 yrði klárað.

*Endurskipulagning UTR og útboð nr. 15050, Tæknileg framlínuþjónusta.*

DPS samningur PON var birtur 28. september 2020. Á svarfresti var hinsvegar ákveðið að fella hluta 13 og 14 út úr útboðinu sbr. leiðrétting 1 við viðauka 1 sem birtur var 26. október 2020, og í stað þess fara í stórt útboð um tæknilega framlínuþjónustu. Ástæða þessarar u-beygju var brýn þörf á úrbótum í starfsemi sem voru mun umfangsmeiri og fjölþættari en DPS samningurinn náði utan um.

Á meðan smíði DPS samningsins stóð komu í ljós hamlandi þættir í starfsemi UTR sem þörfuðust brýnna úrbóta. Þar má helst benda á atriði sbr.

- Gæði skráninga, fjöldi og innihald skráðra erinda.
- Afhendingaröryggi og áreiðanleika þjónustu.
- Þjónustuviðbragð.
- Sveigjanleika í afkastagetu og kostnaði.

Leiddi þetta til endurskipulagningar á rekstri og starfsemi UTR, meðal annars á framlínuþjónustunni, sem kynnt var á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðsins þann 24. september 2020 og kom til framkvæmda 1. október 2020. Meðal breytinga voru ákvörðun um að úthýsa þeirri þjónustu sem hér um ræðir í stað þess að fjölga stöðugildum til að mæta aukinni þjónustuþörf með tilheyrandi kostnaði. Á sama tíma voru það ekki taldir góðir stjórnsýsluhættir að ráða inn fleira starfsfólk til að brúa bilið fram að útboði og fara stuttu síðar í skipulagsbreytingu þar sem segja þyrfti sömu aðilum upp. Samningar við Premis ehf. og Þekkingu - Tristan hf. voru því einnig gerðir til þess að mæta því að starfsfólk lét af störfum hjá UTR á tímabilinu.

Strax í byrjun október 2020 var hafist handa við gerð útboðs vegna þessa nr. 15050 „Tæknileg framlínuþjónusta“. Mikil áhersla var lögð á sérfræðiþekkingu og reynslu af síma- og vettvangsþjónustu í útboðsgögnunum, aukið hagræði í þjónustu, styttri afgreiðslutíma, skýra þjónustuferla og þjónustumælikvarða. Fyrir liggur að skýrari ferlar og meiri yfirsýn yfir veitta þjónustu og vel skilgreindir þjónustumælikvarðar munu skila sér í bættri og tímalegri þjónustu í upplýsingatækniumhverfi borgarinnar. Tilboð voru opnuð þann 4. maí síðastliðinn og komst á samningur við lægstbjóðanda þann 31. maí 2021, Opin kerfi hf. Þjónusta samkvæmt samningi mun hefjast 1. júlí næstkomandi.

*Áhrif COVID-19 á síma- og vettvangsþjónustu UTR.*

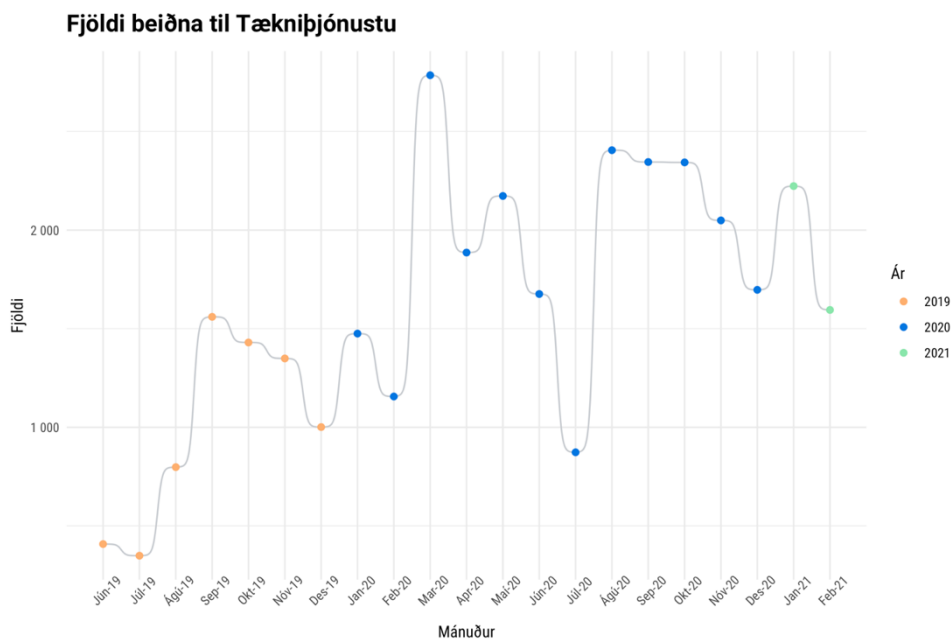
Fyrsta bylgja COVID-19 hófst í lok febrúar 2020. Áhrif hennar voru með öllu ófyrirséð en fjarvinna starfsmanna borgarinnar með tilheyrandi þörf á búnaði og/eða aðstoð UTR leiddi meðal annars til þess að stóraukin fjölgun varð í þjónustubeiðnum til tækniþjónustunnar. Eftir ótrúlegan árangur um vorið og smitlaust sumar stóðu vonir manna um að þar með væri váin yfirstaðin og að líf og starf manna kæmist í eðlilegt horf á ný. Það var því ákveðið samfélagslegt áfall þegar önnur bylgja tók að rísa síðsumars 2020 og sú þriðja skall á með þunga strax í kjölfarið um miðjan september 2020, en undir þær bylgjur voru fæstir undirbúnir. Fjórða bylgjan hófst svo seinni part mars 2021 þegar smitum tók að fjölga enn á ný.



Viðbragðsáætlun Neyðarstjórnar Reykjavíkurborgar tilgreinir samfélagslega mikilvæga starfsemi eða forgangsjónustu sem haldast þarf órofin á öllum almannavarnarstigum en þar undir falla tæknilegir innviðir og virkni þeirra ásamt þjónustu UTR þ.e. rekstur grunnupplýsingakerfa og fjarskiptasamskiptasambanda.

Ljóst var að bregðast þurfti hratt við til að mæta uppsöfnun þjónustubeiðna sem margfölduðust með tilkomu COVID-19. Útilokað var að halda úti órofinni þjónustu nema með auknum liðsstyrk og því leitaði UTR meðal annars til Þekkingar - Tristan hf. og Premis ehf. um aðstoð við síma- og vettvangsjónustu, eða þjónustu sem fól í sér endurtekningu á sambærilegri þjónustu og UTR hafði áður samið um við bæði fyrirtækin en fyrirtækin hafa eins og fyrr segir lengi veitt UTR aðstoð þegar álag er mikið og þekkja vel til starfseminnar.

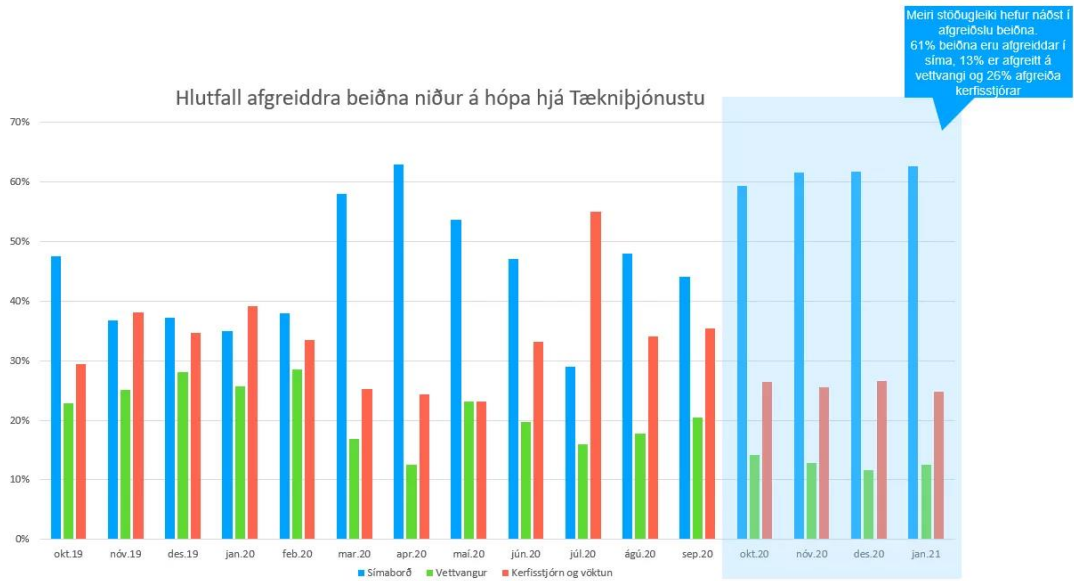
Í þeirri viðleitni að halda úti órofinni þjónustu voru starfsmenn UTR kallaðir inn af vettvangi og var Þekkingu - Tristan hf. og Premis ehf. falið að sjá alfarið um þann þjónustuhátt, á meðan starfsmenn UTR sinntu símaþjónustu. Starfsmönnum UTR var einnig skipt upp í tvo aðskilda hópa til að tryggja þjónustu kæmi upp smit í starfsmannahópnum. Mikil samkeppni var um kaup á tækniþjónustu á þessum tímamarki þar sem COVID-19 hafði ekki einungis áhrif á starfsemi Reykjavíkurborgar heldur alla þjónustuaðila landsins.



Mynd 1. Myndin sýnir fjölda beiðna til tækniþjónustu UTR í hverjum mánuði frá júní 2019 til 12. febrúar 2021.

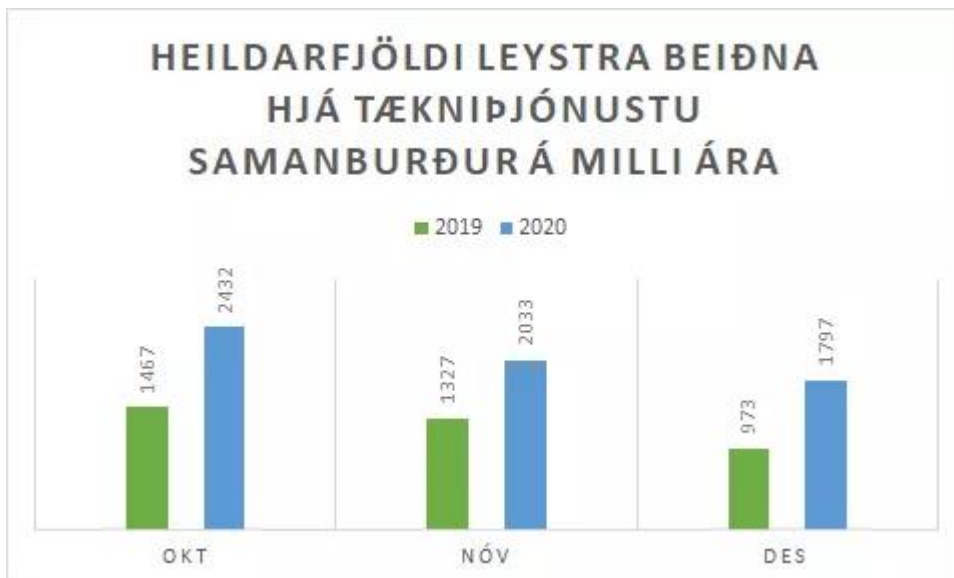
Á mynd 1 má sjá fjölda beiðna sem bárust tækniþjónustu UTR á mánuði frá júní 2019 til febrúar 2021, miðað við fjöldastöðu þann 12. febrúar 2021. Beiðnir í febrúar 2021 voru í lok mánaðar samtals 2533, í mars voru þær 2750 og í apríl voru beiðnirnar 2002.

Myndir 1 og 2 sýna annars vegar fjölda beiðna og hins vegar hlutfall afgreiddra beiðna eftir tegund.



Mynd 2. Myndin sýnir hlutfall afgreiddra beiðna niður á hópa hjá Tækniþjónustu frá október 2019 og út janúar 2021.

Á mynd 3 má sjá heildarfjölda leystra beiðna hjá tækniþjónustu UTR í október, nóvember og desember árin 2019 og svo 2020.



Mynd 3. Myndin sýnir heildarfjölda leystra beiðna hjá Tækniþjónustu – samanburð á milli árunna 2019 og 2020.

### Samantekt

Eins og hér hefur verið rakið að ofan er um að ræða fjölda innkaupa og ólíka þjónustubætti, á ólíkum tímabilum og af ólíkum ástæðum. Engir einstakir þættir voru yfir viðmiðunarfjárhæð laganna þegar samningur komst á. Ekki var um að ræða skuldbindingu af hálfu



Reykjavíkurborgar til lengri tíma, heldur voru beiðnir sendar fyrir einstaka þætti fyrir einstaka tímabili.

**Vanmat á kostnaðaráætlunum þar sem áætlanir voru undir viðmiðunarfjárhæðum, eða áætlað undir 7 milljónum**

Þjónustukaup af Hugsmiðjunni ehf. og 1xINTERNET ehf., sem áætluð höfðu verið undir viðmiðunarpæð en fóru yfir, eiga sér tvíþætta skýringu. Annarsvegar ollu óvænt starfslok hjá starfsmönnum því að sækja þurfti þekkingu og þjónustu til birgja sem áður hafði verið áætluð innanhúss. Hinsvegar urðu tafir á verkefnunum með tilkomu COVID-19 sem gerði umrædd verkefni að mörgu leyti snúin. Áskorun reyndist að koma nýjum aðilum inn í verkefni en fjarvinna gerði það að verkum að seinlegra og torsóttara var að mynda sameiginlegan skilning og skilvirkni þegar einstaklingar úr ólíkum áttum og frá ólíkum sviðum gátu ekki komið saman og kynnst eins og í venjulegu árferði. Þannig þurfti að endurskipuleggja vinnu og verklag í samstarfi við alla aðila en með því tókst að koma verkefnunum aftur af stað. Þá tafðist einnig úrvinnsla á ýmsu efni sem þurfti yfirlegu frá öðrum sviðum og skrifstofum borgarinnar á ákvarðanir, sem voru einnig að finna sig í nýju verklagi.

Uppfærður vefur með hönnunarkerfi borgarinnar hefur nú verið opnaður á innra neti borgarinnar fyrir rýni. Samhliða því tekur bakendi vefsins, sem snýr að þeim hluta sem starfsmenn nota til að setja inn texta, myndir og ítarefni, breytingum og mun það einfalda vinnslu og skýra ábyrgð og hlutverk á birtingu upplýsinga á vefnum.

Þá má einnig nefna að þær áskoranir sem fylgdu með COVID-19 hafa styrkt mikið tengslanet vefdeildar við þá starfsmenn á fagskrifstofum borgarinnar sem koma að vinnu við vefinn og verða þau tengsl þétt enn frekar á næstunni. Auk þess hefur skrifstofa UTR bætt við sig mikilli þekkingu á rekstrarumhverfi vefsvæða ásamt framendaforritun sem kemur til með að nýtast mikið í framhaldinu.

Vert er að lokum að benda á að öll þau verkefni sem um ræðir og áætluð voru undir 7 milljónum króna, voru á 0 kr. síðustu þrjá mánuðina.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Friðþjófur Bergmann, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu