



Reykjavík, 16. október 2025  
PON24050039

**Efni: Heimild til að halda áfram með verkefnið Stafrænt vinnuafli**

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að halda áfram með verkefni sem snýr að sjálfvirknivæðingu síendurtekinna verkefna með notkun stafræns vinnuafis. Fyrir liggur að 6-12 ferlar, sem tilheyra öllum sviðum borgarinnar, verði sjálfvirknivæddir. Frumathugun verkefnisins, sem hófst sumarið 2024, hefur gengið samkvæmt áætlun og gefið jákvæða raun. Óskað er eftir fjárveitingu til eins árs til að þróa verkefnið áfram og undirbúa það fyrir rekstrarfasa.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 01265 og tilheyrir verkefnaklasa 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá nóvember 2025 til nóvember 2026 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 7 m.kr. sem tilheyrir eignasjóði á framkvæmdatímanum. Umræddur kostnaður er ytri kostnaður og felst í útfærslu, smíði og innleiðingu stafræns vinnuafis. Áfallinn kostnaður vegna fyrri hluta verkefnisins er kr. 6.972.000. Verkefnið verður unnið í samstarfi við þjónustuaðila sem annast meginhluta undirbúnings og innleiðingar. Einnig er gert ráð fyrir kostnaði vegna hugbúnaðarleyfa.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,  
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík



Reykjavík, 16. október 2025  
PON24050039

**Greinargerð:**

Stafrænt vinnuafli (Robotic Process Automation, RPA) er hugbúnaðarlausn sem getur hermt eftir aðgerðum starfsfólks á borð við innslátt á upplýsingum milli kerfa, fylla út eyðublöð og sendingu tölvupósta.

Frumathugun verkefnisins hefur staðið yfir í eitt ár og niðurstöður hennar benda til verulegs ábata, meðal annars í formi vinnusparnaðar og skilvirkari þjónustuveitingar.

Gert er ráð fyrir að 6 - 12 ferlar verði sjálfvirknivæddir. T.d. verður litið til eftirfarandi ferla sem þykir líklegt að hagkvæmt sé að sjálfvirknivæða:

- Samanburður á reikningum og miðlægum samningum Reykjavíkurborgar.
- Aukin sjálfvirkni í útreikningum á launum starfsfólks.
- Fækkun á handgerðum tvískráningum umsókna á velferðasviði.
- Aðstoð við samþykkt á reikningum, með það fyrir augum að gera ferlið kvikara og bæta innsýn.
- Sjálfvirknivæða ferla sem felast í endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar.
- Aukinn sjálfvirkni í vöktun á grunnskólaskyldu.

Kostnaður verkefnisins felst í útfærslu, smíði og innleiðingu stafræns vinnuafls, sem unnið verður í samstarfi við þjónustuaðila sem annast meginhluta undirbúnings og innleiðingar. Einnig er gert ráð fyrir kostnaði vegna hugbúnaðarleyfa sem nauðsynleg eru til framkvæmdar verkefnisins.

Ábati verkefnisins felst í bættri og kvikari þjónustu við borgarbúa, bættu starfsumhverfi og miklum tímasparnaði. Áætlaður ábati úr fyrstu 6 verkefnum er um 10 þúsund vinnustundir á ári, þar af hafa 2800 klst. þegar raungerst í þeim verkefnum sem eru í virkni. Eins hefur sú þjónusta sem hefur verið breytt orðið umtalsvert kvikari.

Markmið verkefnisins er að innleiða sjálfvirka ferla á öllum sviðum borgarinnar og sýna hvernig má nýta stafrænt vinnuafli og auka enn frekar skilvirkni í starfsemi borgarinnar. Jafnframt er stefnt að því að tryggja rekstrargrundvöll verkefnisins til framtíðar, þannig að sjálfvirknivæðingin og stöðug framþróun og aukning ferla verði hluti af reglulegum rekstri borgarinnar.

Verkefnið er mikilvægur liður í stafrænni umbreytingu Reykjavíkurborgar og stuðlar að aukinni skilvirkni, minna álagi og bættri þjónustu. Vinnan í verkefninu leggur grunn að framtíðarnýtingu stafræns vinnuafls innan borgarinnar og verður lögð áhersla á að halda vel utan um framgang þess svo hægt verði að byggja á fenginni reynslu þegar stafrænt vinnuafli verður innleitt í meira mæli í starfsemi borgarinnar.

Jafnréttisskimun fyrir verkefnið liggur fyrir, en fjárfestingin er ekki talin hafa neikvæð jafnréttisáhrif. Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 7 m.kr. Kostnaðarstaður: 01265. Verkefnaklassi: 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Þröstur Sigurðsson  
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur



**Viðtakandi:** Stafrænt ráð

**Sendandi:** Verkefnaráð Þjónustu og nýsköpunarsviðs

**Fylgiskjöl:**

Heimildarbeiðni

Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Frumkostnaðaráætlun/umfangsmat

Reykjavík, (17.10.2025)

Verkefnaráðsfundur: 11.09.2025

### **Stafrænt vinnuafli - framhald**

---

#### **Samantekt:**

Verkefnið felst í áframhaldandi útfærslu og innleiðingu á stafrænu vinnuafli (lausn frá fyrirtækinu UiPath) og verður unnið í samstarfi við þjónustuaðila sem mun bera þungan í undirbúningi og innleiðingu.

Fyrstu verkefni hafa sýnt verulegan ábata og verið sett upp á þjónustu- og nýsköpunarsviði, fjármálasviði og velferðarsviði Reykjavíkurborgar. Lagt til að halda verkefni áfram í svipuðu fyrirkomulagi. Í lok verkefnatímans er stefnt að því að öll svið verði með sjálfvirkni ferli og að framtíðar rekstrarfyrirkomulag verði staðfest.

**Heildarkostnaður á fjárfestingu samkvæmt frumkostnaðaráætlun: 7 m.kr.**  
**Áætlun á tímalengd verkefnis: 1 ár**

**Skor í Fylki frá verkefnaráði PON: 4,00**

#### Ábati 33%: 4

Helsti ábati verkefnisins felst í tímasparnaði starfsfólks og lækkun kostnaðar. Ferlar eru einfaldaðir og starfsmenn geta sinnt verðmætari störfum. Verkefnið hefur mikinn mælanlegan ábata fyrir stafsfolk og starfsemi Reykjavíkurborgar

#### Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 4

Verkefnið stuðlar að einföldun rekstrarumhverfis, umbótum á verklagi og aukinnar sjálfvirkni. Hefur mikil áhrif á þá starfsmenn sem vinna við þessa ferla hjá Reykjavíkurborg og skilar sér í betri þjónustu til borgarbúa.

#### Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 4

Hefur mjög jákvæð áhrif á stafs menn og íbúa Reykjavíkurborgar.

Lagalegar kröfur – NEI

Virðingarfyllst,

Verkefnaráð  
Þjónustu og nýsköpunarsvið



**Reykjavík**



# Stafrænt vinnuafli framhald

Eigandi: Búi Aðalsteinsson

## Þarfagreining

Borgin vill bjóða uppá skilvirka þjónustu og starfsumhverfi, þar sem þekking og sérhæfing starfsfólks nýtist sem best. Eins að starfsumhverfi sé krefjandi og skemmtilegt.

## Áskorun

Mikil tími borgarstarfsfólks fer í:

- Vélræn verkefni eins og tvískráningar milli kerfa, þar sem tengingar eða vefþjónustur vantar.
- Handvirka flokkun.
- Verkefnum sinnt að takmörkuðu leiti vegna umfangs, t.d. eftirlit með samningum.
- Sinna ferlum sem gætu verið að miklu leyti sjálfvirkir, t.d. launavinnsla, ráðningar.

## Markmið

- Meginmarkmið verkefnis er að sjálfvirknivæða ferla
- Stefnt að því að öll svið fái sjálfvirk ferli.
- Setja upp 6-12 ferla á verkefnatíma.
- Móta framtíðar rekstrarfyrirkomulag verkefnis.

## Áætlaður ávinningur (ábatamat)

- Aukin skilvirkni í þjónustu og þjónustuveiting utan opnunartíma.
- 210 m.kr.

## Tímalína

10.10.2025 – 01.09.2026

## Kostnaður

Heildarkostnaður 7 m. kr.  
Eignasjóður 7 m. kr.  
Rekstur 0 m. kr.

## Innkaup

- Innkaup fara fram í gegnum þjónustuaðila.

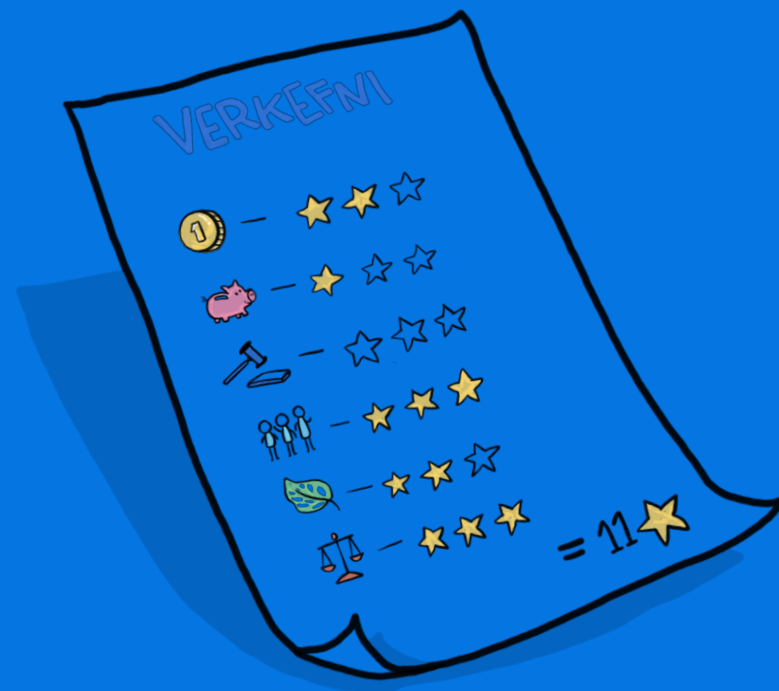
Verkefnastjóri: Búi Aðalsteinsson  
Verkefnateymi: NA  
Stafrænn leiðtogi: Búi Aðalsteinsson



# Stafrænt vinnuafli frh.

Búi Aðalsteinsson stafrænn leiðtogi

Búi Aðalsteinsson eigandi verkefnis





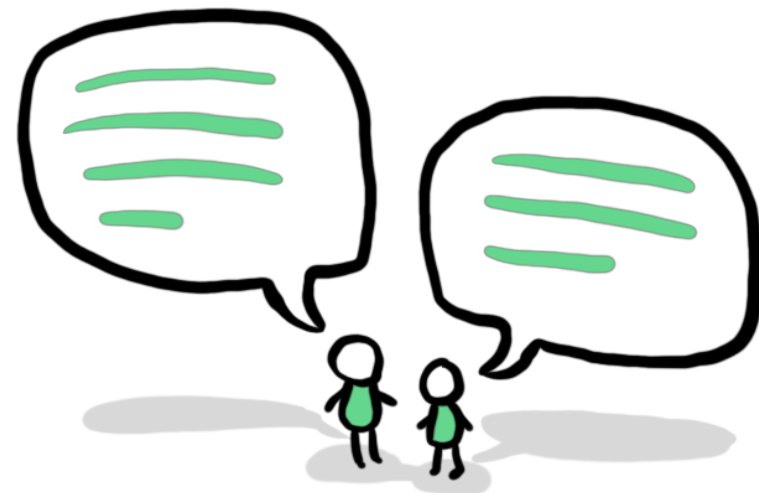
# Í hnotskurn

Meginmarkmið verkefnis er að sjálfvirknivæða ferla og spara með því tíma við handvirka meðhöndlun á slíkum beiðnum.

Verkefnið felst áframhaldandi útfærslu og innleiðingu á stafrænu vinnuafli og verður unnið í samstarfi við þjónustuaðila sem mun bera þungan í undirbúningu og innleiðingu.

Fyrstu verkefni hafa sýnt verulegan ábáta og verið sett upp á ÞON, FAS og VEL. Lagt til að halda verkefni áfram í svipuðu fyrirkomulagi. Í lok verkefnatímans er stefnt að því að öll svið verði með sjálfvirkt ferli og að framtíðar rekstrarfyrirkomulag verði staðfest.

Lagt til að verkefnið stendi í eitt ár.





# Ákvörðun verkefnaráðs

- Óskað eftir fjármögnun uppá 7 mkr.
- UI path framlengt til eins árs
- Uppsetning á 6-12 ferlum
- Stafrænir leiðtogar verða tengiliðir við þjónustuaðila
- Ekki óskað eftir frekari mannauði frá ÞON





# Áskorun

Setja hér inn stutta lýsingu á þeirri áskorun sem verkefninu er ætlað að leysa

## Núverandi staða

Mikill tími og kostnaður sem hefur sparast í fyrstu verkefnum

Tengingar vantar milli kerfa

Bara þrjú svið sem hafa nýtt sér þessa lausn

Framtíðar rekstur óljós

Ákall eftir frekari nýtingu

## Markmið

Mikill hagræðing í rekstri borgarinnar

Mikill tímasparnaður

Hraðari og betri þjónusta við borgarbúa

Skemmtilegra starfsumhverfi

## Lausn

Áframhaldandi innleiðing

Mun beinast að öllum sviðum

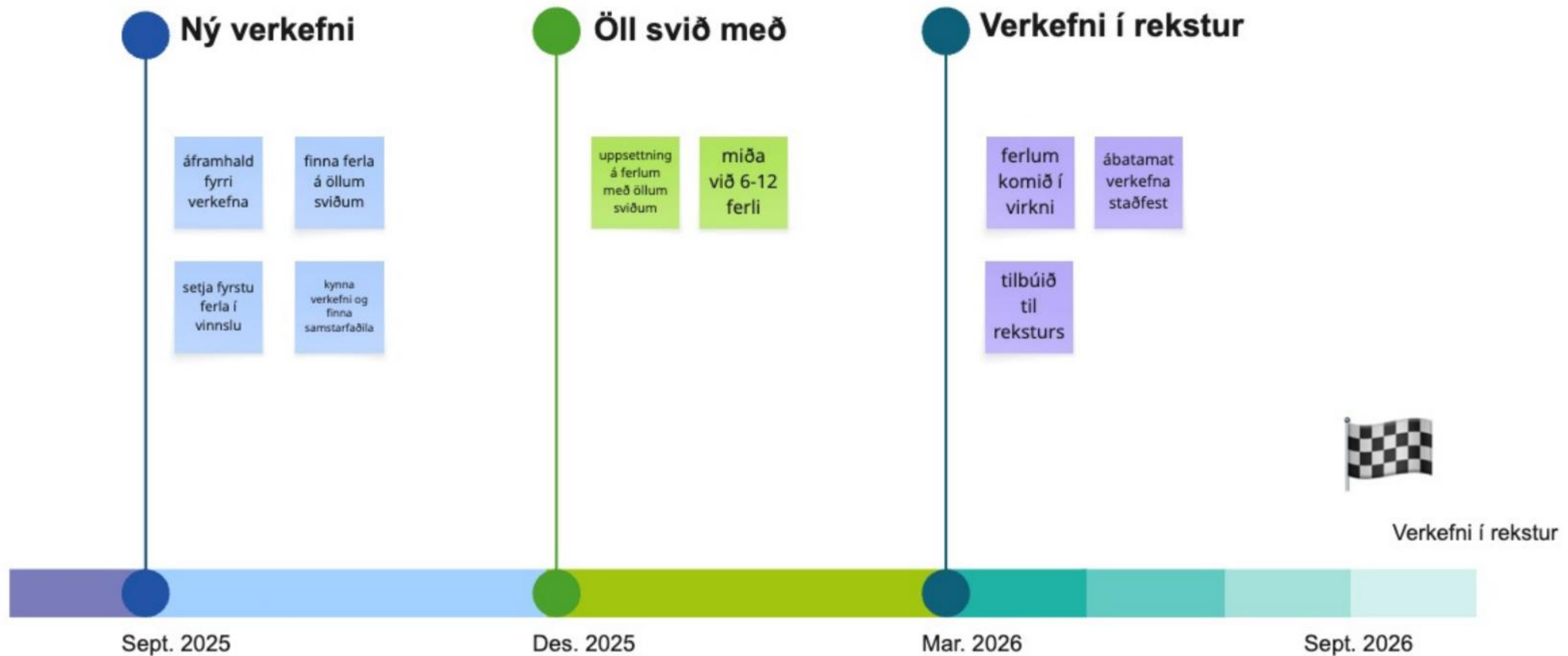
Fjölga verkefnum svo kostnaður verði ekki of þungbær þegar verkefni fer í rekstur

Móta framtíðarrekstur og greiðslufyrirkomulag

Lagaleg krafa til staðar: Nei



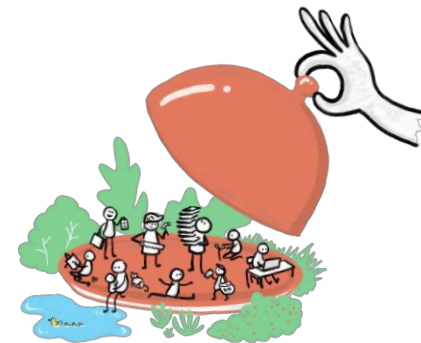
# Tímalína verkefnis





# Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 7 mkr og tími er áætlaður 12 mánuðir



## Kostnaður mannauðs

Starfsfólk á fjárfestingu:

- Ekki er þörf á starfsfólki á fjárfestingu

## Aðkeypt þjónusta

### UI-path leyfi

- **Kostnaður** kr. 2 m

### Uppsetning

- Uppsetning ferla
- Innleiðing
- Eftirlit og villuprófanir

- **Kostnaður** kr. 5 m



# Ábati úr fyrsta verkefni

| Verkefni                             | Klst. á ári | Staða     |
|--------------------------------------|-------------|-----------|
| Fasteignayfirlit                     | 600         | Online    |
| Afstemming lánadrottna               | 1.872       | Online    |
| Stafrænt pósthólf, móttaka           | 208         | Online    |
| Útsending erinda í stafrænt pósthólf | 284         | Online    |
| Eftirlit með miðlægum samningum      | 7.384       | Í vinnslu |
| Tvískráning málaskrá                 | 30          | Í vinnslu |
| Samtals í klst.                      | 10.378      |           |
| Samtals í kr.                        | 103.620.000 |           |



# Ábatamat

Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 ára tímabil

## Mælanlegur ábati

- Umhverfisáhrif NA
- Tímasparnaður 12.000 klst
- Kostar minna 100 m. kr.\*
- Fækkar kærum NA
- Samrekstur Já

## Samtals:

- 210 m. kr.

## Kostnaður

- 3 m.kr í þróunar og viðhaldskostnað fyrstu 0 árin greitt af fjárfestingu

## Ómælanlegur ábati

- Hraðari þjónusta
- Skemmtilegri verkefni og aukin starfsánægja
- Aukinn áhugi sviða á stafrænum umbreytingum

## Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Mikill tímasparnaður
- Bætt starfsumhverfi
- Verður líklega vinsæl vara





# \*Ábati: Eftirlit miðlægra samninga

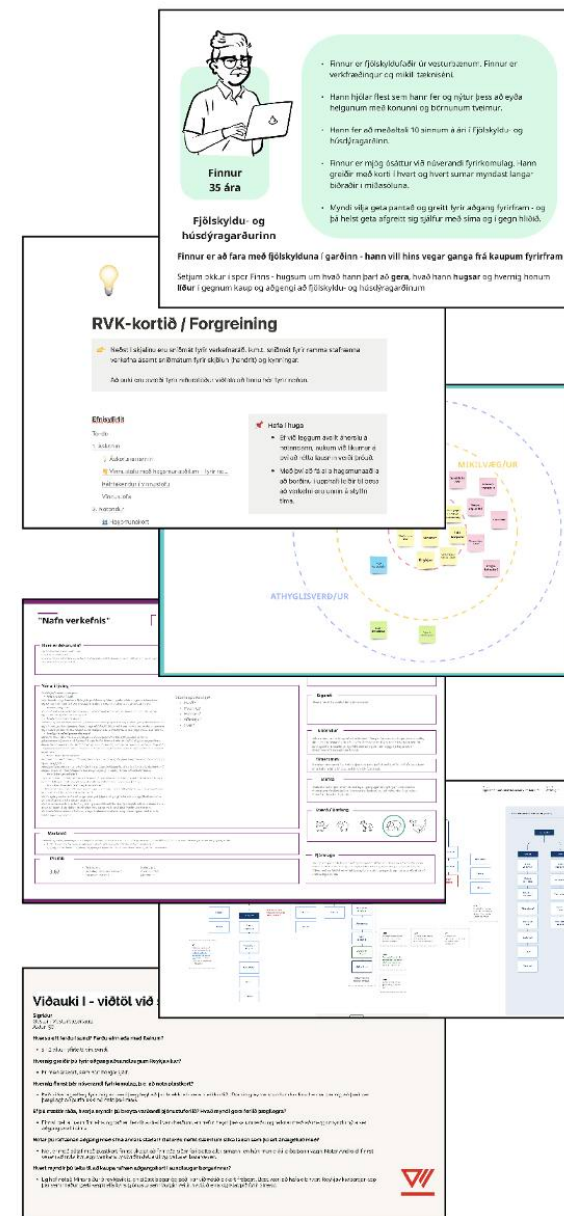
Heildarvelta innan rammasamninga 2024 - 5 milljarðar

Misræmi milli samninga og reikninga óljóst:

- 5-15% á sýslu/sveitastjórnarstigi í USA (GAO)
- 10-20% ofrukkanir í tæknimálum og samningsstýringu (Gartner&Deloitte)
- 1% 50 milljónir
- 5% 250 milljónir



- **Dæmi:**
- Ábatamat
- Safna nýjum verkefnum





# Næstu skref

## Dæmi:

- Áframhaldandi vinna með þjónustuaðilum
- Finna verkefni á öllum sviðum
- Móta framtíðarfyrirkomulag svo verkefni geti farið í rekstur á næsta ári





# Rekstur

- Grunnrekstur á ári 3 m. kr.
- 6 verkefni – 83.000 kr. per ferill á mán.
- 18 verkefni – 14.000 kr per ferill á mán.



# Ákvörðun verkefnaráðs

- Óskað eftir fjármögnun uppá 7 mkr.
- UI path framlengt til eins árs
- Uppsetning á 6-12 ferlum
- Stafrænir leiðtogar verða tengiliðir við þjónustuaðila
- Ekki óskað eftir frekari mannauði frá ÞON





Reykjavík



# Mælanlegur ábati verkefnis

| Matsliður               | Núllstaða                                              | Breyting                                                               | Ábati                                      | Ath                                                                                                   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dregur úr akstri        | Hvað er ekið mikið núna (fjöldi KM)                    | Hvað verður ekið mikið eftir breytingu (fjöldi KM)                     | Hvað sparast mikill akstur vegna verkefnis | Hér má gera grein fyrir öðrum mælanlegum umhverfisáhrifum sem verkefnið kann að hafa í för með sér.   |
| Sparar tíma, starfsfólk | Hversu mikill tími fer í verkefni (klst/starfhlutfall) | Hversu mikill tími fer í verkefni eftir breytingu (klst/starfhlutfall) | Hvað sparast mikill tími                   | Hægt að gera mælingar á stökum verkefnum og margfalda                                                 |
| Sparar tíma, borgarbúa  | Hversu mikill tími fer í verkefni (klst/starfhlutfall) | Hversu mikill tími fer í verkefni eftir breytingu (klst/starfhlutfall) | Hvað sparast mikill tími                   |                                                                                                       |
| Fækkar kærum            | Fjöldi kærumála, lagalegur ágreiningur                 | Áætlaður fjöldi mála eftir breytingu                                   | Hversu mikið mun málum fækka               |                                                                                                       |
| Kostar minna            | Kostnaður núna                                         | Kostnaður eftur breytingu                                              | Hvað sparast mikið                         | Hér er miðað við annan kostnað en starfsmannakostnað, það getur verið aðföng eða gjöld fyrir hugbúnað |
| Möguleiki á samrekstri  | Erum við að samreka núna                               | Mögulegt fjármagn sem fengist af samrekstri eða hlutfall               | Hvað er hægt að samreka mikið              | Á við þegar fleiri samstarfsverkefni þvert á sveitafélög/stofnanir fara af stað.                      |

- Útreikningar ættu að vera á ársgrundvelli ef það er hægt
- Eðlilegt að ekki sé hægt að áætla stöðu eftir breytingu, mikilvægast að gera grein fyrir núllstöðu í upphafi
- Svara þeim matsliðum sem eiga við, sum verkefni passa ekki í neinn lið. Þarf ekki að útskýra hér
- Ekki svara með texta bara tölur, ef þær eru ekki til eða óaðgengilegar þá er það bara þannig
- Halda utan um forsendur útreikninga, mælingar og annað í öðru skjali og skila með
- Ábatamat á að byggja á auðsækjanlegum upplýsingum eða einföldum mælingum sem eru uppreiknaðar



# Tillaga að leiðum – ákvörðun

- Leggjum til leið A vegna þess að xxxx

## Leið A Umbreyting innanhúss

### Endurnýta t.d Veitu og samþætta við önnur kerfi

- Kerfið Veita verður nýtt sem viðmót fyrir starfsmenn
- Aðlaga þarf viðmótið fyrir þjónustu DÝR þannig að sem þægilegast verði að vinna úr umsóknum og samskiptum
- **Samþættingar** við Agresso, vöruhús gagna, Hlöðuna

### Kostir

- Þekking til staðar innanhúss
- Ótakmarkaður aðgangur starfsmanna
- Minni kostnaður
- Meiri þekking á þjónustum borgarinnar
- Hægt að nýta kerfi sem nú þegar er til
- Rvkborg vel að sér að næta áskorunum í samþættingum

### Gallar

- Kerfi í rekstur
- Vöktun og utanumhald

## Leið B Útboð - utanaðkomandi

### Kaupa lausn á markaði og samþætta við kerfi

- Nú þegar er fyrirtæki á markaði með lausnina fyrir önnur sveitarfélög (Kópavogur, Hafnarfjörður og Mosfellsbær)
- Grunnuppsetning á kerfi
- Hundalausn aðlöguð
- Innlestur gagna
- Samþættingar við kerfin okkar
- Leyfisgjöld

### Kostir

- Fáum mismunandi tilboð
- Lausn nú þegar til að hluta
- Tilbúið kerfi – lendum í minni vandræðum
- Þekking nú þegar til staðar hjá aðila

### Gallar

- Útboðsferli tímafrekt og kostnaðarsamt
- Kostnaður hærri
- Samþættingar ytri aðila við okkar kerfi
- Tilboð gæti orðið hærri
- Ný tækni/lausn sem þarf að þróa og viðhalda
- Leyfisgjöld

## Leið C Óbreytt ástand

### Nýta island.is áfram, handvirkni og samþætting áfram

- Umsóknir fara í gegnum island.is í dag
- Handvirkt slegið inn í ms access

### Kostir

- Halda áfram eins og verið að gera, þarf ekki að eyða tíma í nýja lausn

### Gallar

- Brotið ferli
- Handvirkt ferli
- Náum ekki inn auknum tekjum við skráningar hunda
- Erum ekki að fara eftir reglugerð



## Leið A

### Innleiða miðlægan könnunarhugbúnað

Fara í útboð á einum könnunarhugbúnaði.

Kröfulistí verkefnahóps nýttur til að tryggja notagildi lausnar.  
Innleiðing á sameiginlegri nálgun við gerð þjónustumælingar.

### Kostir

- Kostnaður við MÁP fellur til 1x og endurupptaka er tryggari
- Samvinna sviða möguleg með sameiginlegu verklagi, útliti og aðgengi að samskiptaupplýsingum.
- Styttri innleiðingartími ef Qualtrics verður fyrir valinu.
- Gagnadrifnar ákvarðanir
- Lægri þröskuldur fyrir þjónustumælingar.
- Faglegir spurningabankar verða til.
- Notast verður við *single sign on* sem eykur aðgangssöryggi.
- Tímasparnaður við sjálfvirkni í útsendingu kannana.

### Áskoranir

- Fjármálaskrifstofur sviða sjái ekki hagkvæmni í þátttöku á miðlægri lausn.
- Að niðurstaða útboðs verði á þá leið að sérfræðingum hugnist ekki sá hugbúnaður sem í boði verður.
- Finna eiganda á ÞON
- Finna vörustjóra lausnar.

## Leið B

### Óbreytt ástand

Svið framkvæma kannanir og þjónustumælingar með þeim hætti sem þeim hugnast best.

### Kostir

- Hvert svið velur það sem það telur heppilegt hverju sinni
- Svið geta greitt fyrir styttri áskriftir

### Áskoranir

- Kostnaður við MÁP fellur til jafn oft og nýr hugbúnaður er tekinn í notkun.
- Endurupptaka MÁP í höndum sviða sem verður ótrygg.
- Ósamræmi í útliti, gerð kannana, úrvinnslu og miðlun.
- Hár þröskuldur fyrir starfsfólk að gera þjónustumælingar.
- Handvirkni við framkvæmd kannana.
- Ólíklegt að notast verði við *single sign on* ef ekki gert miðlægt



|                                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | Samtals        |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| Mánuðir:                                  | 1           | 2           | 3           | 4           | 5           | 6           | 7           | 8           | 9           | 10          |                |
| Launakostnaður starfsfólks á fjárfestingu | 720.000 kr. | 720.000 kr. | 720.000 kr. | 720.000 kr. | 864.000 kr. | 720.000 kr. | 720.000 kr. | 864.000 kr. | 864.000 kr. | 864.000 kr. | 7.776.000 kr.  |
| Aðkeypt sérfræðipjónusta                  | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 300.000 kr. | 3.000.000 kr.  |
| Búnaðarkaup                               | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0              |
| Annar kostnaður                           | 0           | 0           | 0           | 0           | 600.000 kr. | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 600.000 kr.    |
| Samtals                                   |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | 11.376.000 kr. |



# Ítarlegri útlistun á auðlindum



- *Ítarleg útlistun starfsfólks sem er á fjárfestingu.*

---

## Skipting mannauðs sem er á fjárfestingu niður á mánuði

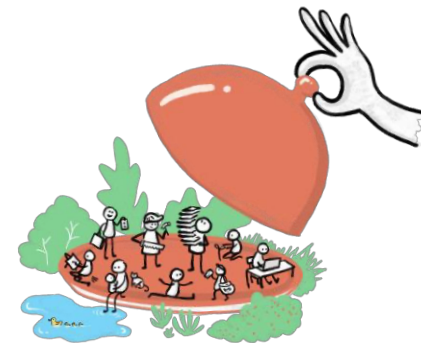
---

| Starfsfólk/Manuðir: | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Verkefnastjóri      | 50% | 50% | 50% | 50% | 60% | 50% | 50% | 60% | 60% | 60% |



# Umfangsmat

- Kostnaður verkefnis er 7 mkr og tími er áætlaður 12 mánuðir



## Kostnaður mannauðs

Starfsfólk á fjárfestingu:

- Ekki er þörf á starfsfólki á fjárfestingu

## Aðkeypt þjónusta

### UI-path leyfi

- **Kostnaður** kr. 2 m

### Uppsetning

- Uppsetning ferla
- Innleiðing
- Eftirlit og villuprófanir

- **Kostnaður** kr. 5 m