



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Efni: Skýrsla Capacent vegna greiningar á rekstri UTR

Trúnaði er aflétt af skýrslu Capacent um rekstur upplýsingatækniúhverfis borgarinnar. Einn helsti tilgangur skýrslunnar var að fá skýra mynd á umbótatækifæri í upplýsingatækniúhverfinu sem stutt gætu við áframhald stafrænnar þróunar í þjónustu Reykjavíkurborgar sem hófst eftir samþykkt fyrstu þjónustustefnu borgarinnar árið 2017. Trúnaður ríkti um innihald skýrslunnar því þar kom fram fremur nákvæm rekstrargreining á þáttum í rekstrinum sem bjóða átti út. Það gat því haft áhrif á niðurstöður útboða ef fyrir lægju svo nákvæmar tölur í rekstrarþætti sem voru á leið í úthýsingu. Einnig eru upplýsingar um netkerfi borgarinnar sem gátu haft áhrif á öryggi en rekstur þeirra var einnig á leið í útboð. Nú eru upp önnur staða en búið er að bregðast við nær öllum þáttum skýrslunnar.

Eftirfarandi eru helstu tillögur og ábendingar Capacent í skýrslu „Greining á rekstri UTR“ frá desember 2019 ásamt núverandi stöðu:

- 1.) *Leggjum til einföldun gjaldskrár og að samhliða verði unnin tillaga að samsettri lausn fyrir rekstur gjaldskrár, birgðabókhald, leyfaumsýslu (SAM) og sölu til annarra eininga (Unit4 eða önnur lausn).*
Vinna við einföldun gjaldskrár þjónustu- og nýsköpunarsviðs er lokið og verður niðurstaða þeirrar vinnu innleidd sem hluti af fjárhagsáætlanagerð Reykjavíkurborgar fyrir árið 2025.
- 2.) *Leggjum til endurskoðun og endurbætur á notkun bókhaldsvídda í Unit4 með það að markmiði að einfalda bókhaldsvinnu og gera tekju- og kostnaðarbókhald gagnsærra.*
Unnið hefur verið að þessu samhliða einföldun gjaldskrár þjónustu- og nýsköpunarsviðs.
- 3.) *Stefnumótun á öllum helstu sviðum upplýsingatækni er aðkallandi verkefni sem og að festa í sessi hlutverk upplýsingatæknihönnuðar og lausnarágjafa, skilgreina og innleiða hlutverk og ábyrgð eiganda fyrir hönd starfssviða og samræma framkvæmd þarfagreininga. Hluti af stefnumótun varðar umfang eigin hugbúnaðarþróunar, teymið er lítið, dreift og fagleg ferli veik eftir því.*
Öll þessi atriði hafa verið innleidd og teymi hugbúnaðarþróunar eftt.
- 4.) *Byggja upp ferlaskipulag og innleiða samræmd ferli og útgefið verklag samhliða endurskoðun á umfangi ISO27K vottunar. Fjárfesting í þekkingu starfsfólks á*



Útgefna verklagi og þjálfun í umbótamenningu myndi hafa verulega jákvæð áhrif. Capacent leggur til að UTR styðjist við ITIL ferlarammann í þessari vegferð.

ITIL ferlaskipulag hefur verið innleitt í upplýsingatæknistjórnun og gæðastjóri hefur unnið að endurskoðun allra ferla ásamt eftirliti með þeim. Markviss fræðsla og fræðsluáætlun hefur verið innleidd. Unnið er að því að meta útvíkkun á umfangi ISO 27001 vottunar.

5.) *Bæta samningastjórnun og byggja upp samræmda samningaskrá til auðvelda þörun samninga og kostnaðar og rekstur samninga. Samhliða að byggja upp samræmda verkefnaskrá UTR sem hluta af verkefnaskrá PON og tengja skjölun við innleiðingu Hlöðunnar.*

Öll þessi atriði hafa verið innleidd.

6.) *Rammi um neyðarstjórnun til að tryggja samfelldan rekstur ef alvarleg atvik verða er mjög takmarkaður, brýn þörf er á bregðast við þessu.*

Breyting á upplýsingaöryggisstjórnun hefur verið innleidd og er nú öryggi upplýsingatækniinnviða sem og upplýsingaöryggi af hæsta gæðaflokki. Neyðarstjórnunaráætlun hefur verið innleidd og reynst vel í atvikum um öryggisfrávik.

7.) *Fyrirbyggjandi áætlanagerð í rekstri þarf að bæta og innleiða í samhengi við viðeigandi ITIL ferli.*

Þetta hefur verið innleitt samhliða gæðahandbók þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri