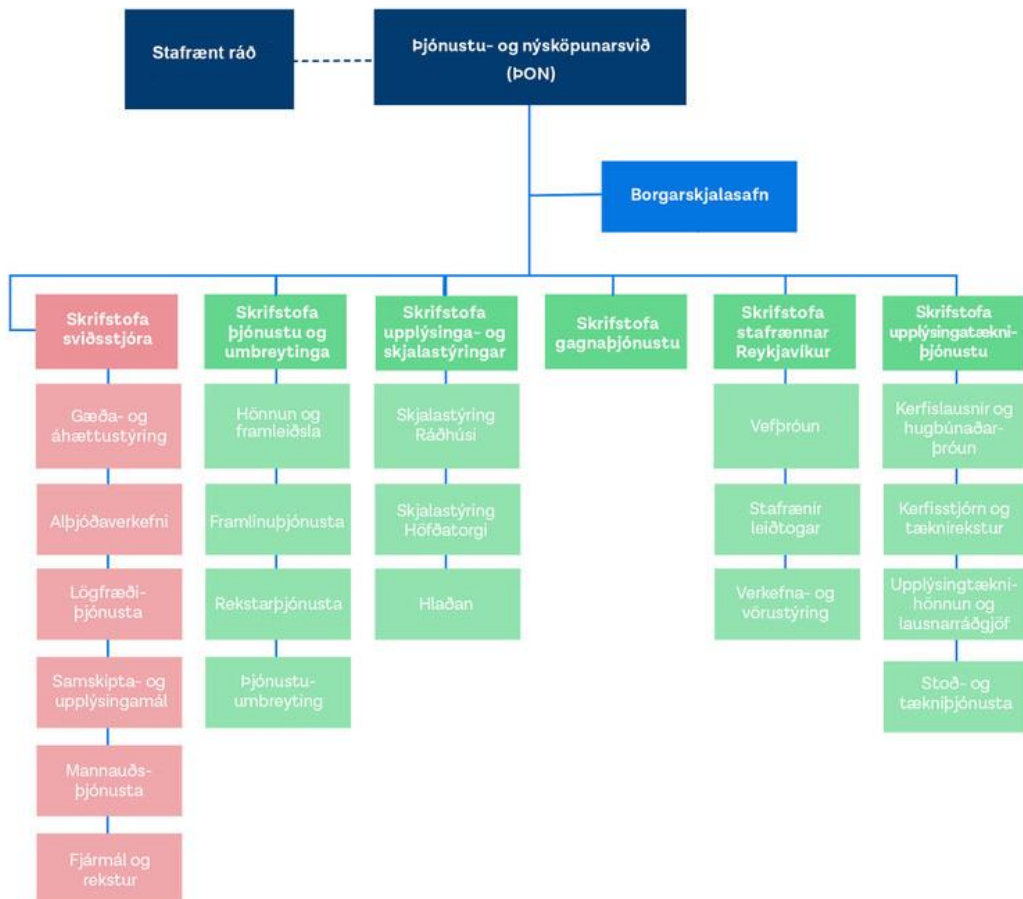


# ÞJÓNUSTU- OG NÝSKÖPUNARSVIÐ

## LEIÐARLJÓS

Við veitum fyrsta flokks þjónustu sem er í stöðugri þróun. Við leiðum stafræna vegferð borgarinnar með nýsköpun og eflingu sjálfvirkrar stjórnsýslu. Við erum boðberar frjórrar menningar, nýrra aðferða og framsækins hugsunarháttar.

## SKIPURIT



## FJÁRHAGSÁÆTLUN 2023

	Raun 2021	Útkomuspá/ Áætlun 2022	Áætlun 2023
Rekstrartekjur	1.592.848	1.545.177	1.767.216
<b>Tekjur samtals</b>	<b>1.592.848</b>	<b>1.545.177</b>	<b>1.767.216</b>
Laun og launatengd gjöld	1.764.271	1.344.482	1.189.180
Annar kostnaður	2.320.907	3.189.116	4.346.526
<b>Rekstrargjöld samtals</b>	<b>4.085.177</b>	<b>4.533.598</b>	<b>5.535.706</b>
<b>Rekstrarniðurstaða</b>	<b>2.492.330</b>	<b>2.988.421</b>	<b>3.768.490</b>

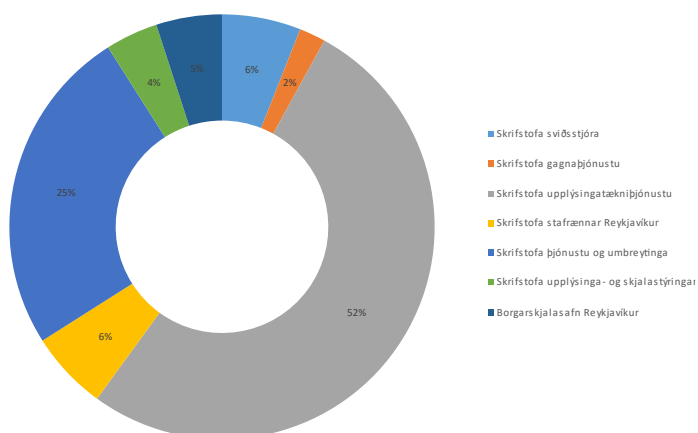
## STARFSFÓLK

	Raun 2021	Útk. spá 2022	Áætlun 2023
Fjöldi starfsfólks	133	133	132
Fjöldi stöðugilda	106,7	106,7	105,7
Fjöldi starfsfólks vegna stafrænnar vegferðar og umbreytingu ferla *	48	75	75
Fjöldi starfa v. Bloomberg **	4	4	9
<b>Eftir skrifstofum/ þjónustubáttum:</b>			
Skrifstofa sviðsstjóra	7	7	7
Skrifstofa gagnþjónustu	3	4	4
Skrifstofa upplýsingatæknibjónustu	34	37	36
Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur	10	8	8
Skrifstofa þjónustu og umbreytinga	34	34	34
Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar	9	8	8
Borgarskjalasafn Reykjavíkur	8,9	8	8

\* Fjölgun starfsfólks er tímabundin vegna stafrænnar vegferðar og umbreytingu ferla og hafa heimildir fengist fyrir henni í borgarráði.

\*\* Fjölgun starfsfólks sem greitt er fyrir með styrk frá Bloomberg Philanthropies.

## SKIPTING REKSTRAR 2023



## HLUTVERK

Þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) er eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar. Meginhlutverk sviðsins er að annast innri og ytri þjónustu Reykjavíkurborgar og stuðla að nýsköpun í starfsemi hennar. Sviðið starfar þvert á fagsvið borgarinnar og ber til að mynda ábyrgð á upplýsingatækni, gagnastjórnun, nýsköpun, tæknilegum umbótum og þjónustu. Þá leiðir sviðið innleiðingu á gildandi þjónustustefnu- og upplýsingatæknistefnu Reykjavíkurborgar ásamt því að bera ábyrgð á rekstri stjórnsýslubýgginga og fara með rekstur Borgarskjalasafns Reykjavíkur. Sviðið gegnir lykilhlutverki í samhæfingu tækni-, gagna-, þjónustu- og rekstrarmála Reykjavíkurborgar og er borgaryfirvöldum til faglegrar ráðgjafar í þeim málaflokkum sem undir sviðið heyrar.

## MEGINÁHERSLUR, FORSENDUR OG FJÁRHAGSLEG GREINING

Leiðarljósið í áætlunargerð sviðsins fyrir árið 2023 er að finna í greinargerð með tillögu að fjárhagsramma fyrir svið borgarinnar sem samþykkt var í borgarráði í september 2022. Þjónusta við íbúa borgarinnar er sett í forgang með fjárfestingu í starfrænni umbreytingu, notkun nýrrar tækni og aukin áhersla lögð á miðlæg innkaup til að ná hagræðingu í rekstri. Leiðarljósið eru grænar áherslur, sjálfbærni til skemmri og lengri tíma, betri rekstur og skilvirkari þjónusta. Áhersla er á að verkefni hafi stoð í Græna planinu ásamt því hafa til hliðsjónar breytt efnahagsumhverfi. Rík áhersla er lögð á að færa starfsemi borgarinnar í nútímalegra horf með stafrænni umbreytingu og heilsteyptari nálgun er varðar upplýsingagjöf og þjónustu við íbúa og fyrirtæki í borginni.

## HELSTU FJÁRHAGSLEGAR BREYTINGAR MILLI ÁRA

Í fjárhagsáætlun þjónustu- og nýsköpunarsviðs er gert ráð fyrir óbreyttum fjárhagsramma vegna ársins 2023, þó með viðaukum vegna kjarasamninga og samningsbundinna skuldbindinga við þriðja aðila annars vegar og 1% hagræðingarkröfu hins vegar. Gert er ráð fyrir að rekstrartekjur vaxi á milli ára og skýrist það einkum af gjaldskrárhækkun skrifstofu upplýsingatækniþjónustu (UTR) sem tekur mið af sömu breytingum og meginlínur rammaúthlutunar, þ.e. launahækkunum, verðbótum á samningsbundinn annan rekstrarkostnað og 1,0% hagræðingarkröfu. Breyting á rekstrargjöldum milli ára skýrist m.a. af kjarasamningsbundnum hækkunum, samningum við þriðja aðila er fylgja breytingu á vísitölu annars vegar eða á gengi íslensku krónunnar hins vegar og svo hækkun á innri leigu.

### Útfærsla 1% hagræðingarkröfu

Áframhaldandi krafa um 1% hagræðingu felur í sér niðurskurð á rekstri þjónustu- og nýsköpunarsviðs í heild sinni. Mikill kostnaður er bundinn í samningum við þriðja aðila s.s. í upplýsingatækni, þá er takmarkað hægt að hreyfa við liðum eins og innri leigu á stjórnsýsluhúsum í rekstri borgarinnar eins og Ráðhúsi Reykjavíkur og Höfða. Áætlað er því að hagræðingarkröfu verði mætt með endurskoðun á tilhögun verkefna og starfa og verður fækkað um eitt stöðugildi í rekstrarramma sviðsins.

### Fjárfesting

Eitt mesta umbreytingarskeið í sögu upplýsingatækni og stafrænnar vegferðar er hafið og helst það í hendur við sömu uppbyggingu á vettvangi ríkisins og alþjóðavettvangi almennt í tengslum við fjórðu iðnbyltinguna, áhrif heimsfaraldurs og stórstígar tæknibreytingar sem hafa umtalsverð áhrif á bæði menn og samfélag. Endurspeglast þessi þáttaskil í starfsemi borgarinnar í fjárfestingum sviðsins á árinu 2023 sem gera munu borginni kleift að stíga nauðsynleg skref til að mæta nýjum tímum og kröfum í allri þjónustu og starfsemi (sagt með fyrirvara um niðurstöður fjárfestingaráætlunar fyrir 2023).

## MEGINÁHERSLUR ÞJÓNUSTUÞÁTTA OG HELSTU BREYTINGAR MILLI ÁRA

### Skrifstofa sviðsstjóra:

Skrifstofa sviðsstjóra hefur forystu og frumkvæðishlutverk við eflingu stjórnslu á sviðinu öllu. Hún ber ábyrgð á stefnumótun sviðsins, fjármálum og mannauði ásamt meðferð lögfræðilegra álitafna, gæðamálum og upplýsingagjöf. Þá fer skrifstofan með undirbúning mála fyrir ráð og nefndir auk þess að fylgja eftir ákvörðum sem snúa að málaflokki þjónustu og nýsköpunar.

Helstu breytingar á skrifstofunni snúa að því að verkefni svokallaðs i-teymis sem styrkt er af Bloomberg Philanthropies var flutt undir skrifstofu þjónustu og umbreytinga seinni part ársins 2022, þar sem verkefnið nýtur þess nú að vera í faglegu samfloti við önnur umbreytingaverkefni borgarinnar. Ný verkefni í starfseminni eru þau að þjónustu- og nýsköpunarsvið sér nú í fyrsta sinn um skrifstofuhald fyrir eitt fagråd borgarinnar en Stafrænt ráð Reykjavíkurborgar var stofnað í kjölfar sveitastjórnarkosninga vorið 2022. Skrifstofa sviðsstjóra sér um undirbúning funda ráðsins, upplýsingagjöf og samskipti við kjörna fulltrúa. Til viðbótar verður upplýsingagjöf um stafræna vegferð og framgang hennar aukin til almennings í samstarfi við önnur svið borgarinnar auk þess sem kalli frá fyrirtækjum og fagsamfélaginu um kynningu á stafrænni vegferð Reykjavíkurborgar verður áfram svarað.

Markmið lögfræðiþjónustunnar í stafrænum verkefnum er að lög og reglur verði innbyggðar (e. by design) í allar stafrænar lausnir Reykjavíkurborgar og fylgni við þær þar með sjálfgefin. Hlítni við þróun nýrra og ítrun eldri hugbúnaðarlausna með tilliti til persónuverndarlaga og stjórnslu- og upplýsingalaga, laga um stafrænt pósthólf auk annarra laga sem taka þarf mið af hverju sinni, verður sérstakt áherslumál lögfræðiþjónustu skrifstofu sviðsstjóra á nýju ári. Skráning á lausnum og tengdum lögum, reglum, samþykktum, bindandi fyrirmælum og annarra varanlegra ákvarðana inn í reglustjórnunarkerfi verður átaksverkefni sem ekki á sér aðra fyrirmynd hér á landi.

Nýsköpun í opinberum innkaupum verður annað helsta áherslumál hjá lögfræðiþjónustunni. Á sama tíma og reynsla og árangur í kaupum á vélbúnaði er mikill á það síður við um innkaup á hugbúnaði. Útboð á hugbúnaði hafa reynst erfið og tímafrek í undirbúningi og hafa ekki alltaf leitt til bestu niðurstöðu. Málið er flókið varðandi þessa tegund samninga og reynslan lítil innan stjórnslunnar hér á landi almennt. Brýnt er því að finna nýjar leiðir í samstarfi við aðra opinbera aðila og sækja gagnreynda þekkingu og viðurkennt verklag erlendis frá svo bæta megi samningastöðu borgarinnar og þar með nýtingu fjármuna.

Framboð sértækra hugbúnaðarlausna á heimsmarkaði hefur vaxið gríðarlega undanfarin ár og algengt er orðið að fyrirtæki tileinki sér stefnu um svokallaða samsetta upplýsingatækni (e. Composable IT). Með því er átt við að í stað þess að leysa þarfir allra rekstrarþátta í einu heildarkerfi eru valdar saman „best of breed“ lausnir sem allar eru leiðandi á sínu sviði en hver um sig þjónar tilteknu hlutverki. Lausnirnar eru síðan samþættar og gefa þannig heildarmynd af rekstrinum, þær er auðvelt að uppfæra, skipta út fyrir nýjar, eða bæta við með samþættingu án þess að innleiða þurfi nýtt heildarkerfi með tilheyrandi rekstraráhættu.

### Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur:

Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur samanstendur af verkefna- og vörustýringardeild, vefdeild og teymi stafrænna leiðtoga. Skrifstofan ber ábyrgð á verkefnaráði og verkefnaskrá sviðsins sem og verkefnastjórnunarlegri umsýslu (e. Project governance).

Verkefnastjórar verkefna- og vörustýringardeildar stýra stafrænum verkefnum. Stafræn verkefni geta talist verkefni sem innihalda þarfagreiningar, innkaupaferla og innleiðingu á hugbúnaðarlausnum eða

stafræðingu hliðrænna ferla. Verkefnastjórar setja upp verkefnahópa í samstarfi við eigendur hvers verkefnis eða lausnar sem unnið er að hverju sinni. Vörustjórar eru skipaðir á nýjar hugbúnaðarlausnir sem þróaðar hafa verið eða teknar í rekstur undanfarið. Vörustjórar bera ábyrgð á framþróun lausnanna eftir að þær eru komnar í rekstur hjá upplýsingatækniþjónustu borgarinnar. Þeirra hlutverk er að koma í veg fyrir að tækniskuld myndist með tilheyrandi kostnaði. Kostnaður við vörustjórnun verður síðan hluti af gjaldskrá upplýsingatækniþjónustu þjónustu- og nýsköpunarsviðs og er stefnt að því að hefja innleiðingu á þeim ferlum frá janúar 2023. Stærstu verkefni verkefna- og vörustýringardeildar árið 2023 snúa að grunngagnaverkefnum og uppsetningu og innleiðingu Microsoft365 í öllu borgarkerfinu. Mikilvægt er að endurskilgreina grunngögn borgarinnar sem tengjast í önnur kerfi, t.d. ráðningar-, fræðslu- og bókhaldskerfi. Microsoft365 innleiðing í öllu borgarkerfinu gerir það að verkum að allt starfsfólk Reykjavíkurborgar hefur aðgang að samræmdum og notendavænum hugbúnaði, tækjum og tólum við vinnu sína. Einnig er innleiðingin mikilvægur liður í stafrænni vegferð borgarinnar og styður við örugga hýsingu og gagnaöryggi. Hluti af innleiðingu á Microsoft365 umhverfinu er útskipting á símkerfi borgarinnar sem og uppfærsla á öllum símstöðvum.

Vefdeild stafrænnar Reykjavíkur fer með ábyrgð á framþróun og viðhaldi á vefsvæðum borgarinnar í samstarfi við skrifstofu upplýsingatækniþjónustu. Helstu verkefni vefdeildar árið 2023 snúa að fækkun vefja og sameining vefmála skóla- og frístundasviðs undir aðalvef borgarinnar reykjavik.is. Allir leikskólar, frístundamiðstöðvar og grunnskólar eru með sinn eigin vef, samtals um 100 vefir. Árið 2023 er áætlað koma öllum þessum vefum undir vef borgarinnar. Helstu markmið þessarar vinnu eru að einfalda hýsingarmál, rekstur og umsýslu og koma í veg fyrir öryggisáhættur sem geta myndast í eldri vefumsjónarkerfum. Sömuleiðis er áætlað að færa viðburðarvefi borgarinnar undir sama fyrirkomulag. Unnið verður að útgáfu nýs vefs Borgarsögusafns og Listasafns Reykjavíkur ef áætlanir ganga eftir. Með þessu fyrirkomulag eru aðgengismál tryggð að öllum veflausnunum sem og gerir það kleift að bæta inn sjálfvirkum þýðingum á allt skrifað efni.

Á árinu 2022 hafa stafrænir leiðtogar unnið að kortlagningu á tækifærum til þróunar og ferlabreytinga á hverju sviði fyrir sig. Stafrænir leiðtogar bera ábyrgð á að koma verkefnatillögum á dagskrá verkefnaráðs og þaðan til framkvæmdar í samræmi við feril fjárfestingaverkefna eins og kemur fram í gæðahandbók. Mikilvægasta verkefni stafrænna leiðtoga árið 2023 verður að koma að stefnumótun sviðanna með framkvæmdastjórnnum þeirra þannig að stafrænar áherslur verði innbyggðar í þeirri vinnu til framtíðar. Svið borgarinnar eru mislangt komin í þeirri vegferð þar sem sum svið hafa skilgreint stafræna þjónustu sem fyrstu snertingu við notendur og hagað sínu skipulagi í takti við stafræna þróun en önnur eiga lengra í land. Samhliða þeirri vinnu mun fara fram ákveðin endurskilgreining á hlutverki stafrænna leiðtoga þar sem rekstri einingarinnar verður mögulega komið fyrir í gjaldskrá þjónustu- og nýsköpunarsviðs eða færast inn til sviðanna.

## Skrifstofa þjónustu og umbreytinga:

Skrifstofan flokkast í framlínuþjónustu annarsvegar þar sem þjónustuver og rekstrarþjónusta stjórnarsýsluhúsa fellur undir, og umbreytingu og þjónustuupplifun hins vegar þar sem eru deild umbreytinga og teymi þjónustuupplifunar.

Framlínubjónusta fer fram í þjónustuverinu Borgartúni 12-14 sem og í móttöku Ráðhússins. Samskipti við þjónustufulltrúa fara fram í gegnum fimm gáttir; síma, netspjall, tölvupóst, ábendingavef og í persónu. Á árinu 2023 verður aukin áhersla á að straumlínulaga þjónustuferla hjá framlínunni til að auka skilvirkni hvort sem það snúi að innri ferlum eða ytra viðmóti í takti við stafræna þjónustuumbreytingu borgarinnar. Aukinn þungi verður settur á gagnadrifnar ákvarðanir í framlínu í kjölfar innleiðingar á nýrri samskiptalausn og eins á skilvirka miðlun á tölfræði og upplýsingum inn á svið og einingar til að styðja við umbætur í þjónustu. Þetta mun styðja við verkefni sem er nú þegar hafið með einhverjum sviðum og

felur í sér að skilgreina mismunandi stig þjónustu og þannig útfæra og samræma milli sviða hvaða þjónustu er hægt að veita í framlínu og hvaða þjónusta þarf að fara til úrlausnar sérfræðinga inná sviðum. Markmiðið er sem áður að styrkja framlínuna svo hún geti lokið fleiri málum í fyrstu sneringu og þannig stýtt afgreiðslutíma til þjónustuþega sem og bætt upplifun þeirra af þjónustu borgarinnar.

Rekstrarþjónusta stjórnarsýsluhúsanna ber ábyrgð á rekstri, eftirliti, öryggismálum og sjálfbærni í stjórnarsýsluhúsum Reykjavíkurborgar, og starfar náið með öllum skrifstofum og sviðum sem hafa þar starfsstöðvar. Á árinu 2023 verður lögð aukin áhersla á öryggismál, aðgangsstýringar og sjálfbærni í rekstri. Unnið verður með innri hagsmunaaðilum að endurnýjun lykilinnviða sem taka til hússtjórnar, loftgæða, hita og bættrar starfsaðstöðu.

Deild umbreytinga, sem var komið á laggirnar um mitt ár 2022 eftir hraðan vöxt og aukin verkefni umbreytingateymis, tekur við áskorunum sem koma frá fagsviðum er varða þjónustuferla og leiðir vinnu við úrlausn þeirra á grundvelli þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og Græna plansins. Deildin vinnur eftir aðferðafræði þjónustuhönnunar líkt og þjónustustefna borgarinnar leggur áherslu á. Á árinu 2022 voru helstu verkefni deildarinnar rafræn innritun barna í grunnskóla og rafræn undirritun. Meginverkefni ársins 2023 verða innritun í leikskóla, umsókn um skólaþjónustu, afgreiðsla og fyrirspurnarferli skipulags- og byggingarfulltrúa og gagnabirting borgarinnar. Í deild umbreytinga starfa hönnuðir og framleiðendur en með hverju verkefni koma sérfræðingar frá sviðum borgarinnar, tæknifólk og aðrir lykilaðilar svo tryggja megi framgang og vinnslu hraða verkefnanna.

Teymi þjónustuupplifunar styður við framkvæmd og innleiðingu á þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og veitir fræðslu um viðmið um góða þjónustu og samræmda sýn um hvernig þjónustu borgin vill veita. Þá sinnir teymið fræðslu og ráðgjöf um hönnun á notendamiðaðri þjónustu og þjónustumælingum. Meginverkefni teymisins árið 2023 er eftirfylgni með innleiðingu þjónustustefnunnar en ný stefna var samþykkt í apríl árið 2022 ásamt markvissri aðgerðaráætlun. Einnig sinnir teymið ráðgjöf og þróun ánægju- og þjónustumælikvarða inni í umbreytingaverkefnum og fleiri umbótaverkefnum innan borgarkerfisins.

### Skrifstofa gagnþjónustu:

Gagnaþjónusta Reykjavíkurborgar hefur að leiðarljósi að auka gagnavitund innan borgarinnar og vera drifkraftur í hagnýtingu upplýsinga til ákvarðanatöku og bættrar þjónustu við íbúa og fyrirtæki. Skrifstofan sinnir þessu hlutverki með því að tryggja gæði, áreiðanleika og aðgengi íbúa, fyrirtækja og starfsfólks að réttum og áreiðanlegum gögnum sem og gagnagreiningu, hvort sem um er að ræða tölfræðigreiningu og skýrslugerð eða þróun og innleiðingu á líkönum með myndrænni framsetningu gagna. Gagnaþjónustan veitir öðrum skrifstofum borgarinnar gagna- og tölfræðiráðgjöf, sem og þjálfun í grunnvinnslu og greiningu gagna. Gagnaþjónustan fer einnig fyrir stefnumörkun í gagnamálum og gagnastefnu borgarinnar.

Gagnaþjónustan leiðir þróun vöruhúss gagna og þróunarumhverfi fyrir gagnavinnsluferli og gagnakóða sem kallað er gagnavinnslustöð (e. data science platform). Vöruhúsið myndar gagnaundirstöður borgarinnar. Þegar hefur verið sett upp þróunar- og rekstrarumhverfi vöruhússins og byggir það á gagnalóns tæknihögun. Á árinu 2023 hefst vinna við annan fasa í uppbyggingu vöruhússins, til að geta tekið betur á móti og unnið með mikilvægustu rekstrargögn borgarinnar. Í vöruhúsinu getur Reykjavíkurborg geymt gögn, tvinnað þau saman og sett upp með samrýmdum hætti svo hægt sé að skoða og vinna með gögn frá mörgum mismunandi upprunakerfum á einn heildstæðan og áreiðanlegan hátt. Unnið verður áfram að því að bera kennsl á þau gögn sem eru mest notuð í rekstri borgarinnar og setja þau upp í vöruhúsinu þannig að þau séu strax tilbúin til greiningar á því augnabliki sem þeirra er þörf.

Á gagnavinnslustöðinni eru gagnakóðar bæði þróaðir, útgáfustýrðir og settir í rekstur. Skrifstofan mun á árinu 2023 halda áfram að þróa og ítra stafrænar gagnavörur borgarinnar sem gefnar voru út seinni hluta árs 2022, sem og þróa nýjar vörur fyrir árið 2023, svo sem; spálíkan fyrir velferðarsvið, mælaborð yfir lykiltölur og nýting bílastæða hjá bílastæðasjóði, birting biðlistagagna leikskóla, gagnaviðmót fyrir innritun í leikskóla og margt fleira. Einnig mun skrifstofan spila lykilhlutverk í þróun nýs mælaborðs borgarbúa á næstu árum, en aðal markmið þess er að stuðla að gagnsæi með því að auðvelda aðgengi og ásýnd notenda að réttum og áreiðanlegum upplýsingum byggðar á opnum gögnum borgarinnar. Aðgengi að réttum og áreiðanlegum upplýsingum er forsenda fyrir því að stafræn vegferð borgarinnar skili tilsettum árangri, en Gagnabjónustan heldur áfram að vinna að byggja upp gagnalandslag borgarinnar t.d. með smíði svokallaðra gagnaviðmóta (e. data APIs), en hvert svið ætti að eiga gagnaviðmót fyrir þau gögn sem þörf er á í gagnagreiningu og ferlum annarra sviða. Þau má einnig nota í les aðgerðum innan sviðs til þess að minnka álag á þjónusturnar sjálfar.

### Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar:

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar ber ábyrgð á faglegri skjalastjórnun borgarinnar, framkvæmd skjalastefnu og endurskoðun hennar. Skrifstofan hefur umsjón með skjalamálum miðlægrar stjórnarsýslu og skrifstofum sviða sem hafa aðsetur í Höfðatorgi og í Ráðhúsi Reykjavíkur og sinnir daglegri upplýsingagjöf til þeirra og þjónustu, svo sem við skráningu, skönnun og afgreiðslu gagnabeidna.

Helstu verkefni skrifstofunnar 2023 verða að ljúka við samræmingu og útgáfu almennar regla um skjalastjórnun Reykjavíkurborgar þannig að skjalastjórnun sé framkvæmd með öruggum hætti í allri starfsemi borgarinnar óháð starfsstöðum og tegund rekstrar. Þá verður áfram unnið að endurskoðun skjalavistunaráætlana og samræmdu verklagi í notkun upplýsingakerfa sem halda utan um gögn. Næstu skref verða tekin í samræmingu málalykla ólíkra starfseininga sem ekki tilheyra miðlægrri stjórnarsýslu. Með því skapast enn fleiri tækifæri til að breyta starfsháttum þvert yfir borgina. Samræming málalykla og skjalavistunaráætlana mun auðvelda sviðum og einingum samstarf, starfsfólki samvinnu, og þar með byggja enn frekar undir vandaða stjórnarsýslu sem getur brugðist hraðar við erindum og tekið ákvarðanir byggðar á öllum viðeigandi gögnum og upplýsingum hverju sinni.

Innleiðing á nýju skjala- og málakerfi í alla miðlæga stjórnarsýslu og stoðsvið borgarinnar heldur áfram, auk þess sem í 2.áfanga verður haldið áfram með innleiðingu á Hlöðunni hjá undirstofnunum fagsviðanna. Verkefnið miðar að því að koma miðlægu og notendavænu upplýsingastjórnunarkerfi í almenna virkni og samræma verklag en kerfið eykur möguleika til samvinnu, yfirsýn og aðgengi. Þá verður Borgarlandsviðmót Hlöðunnar, viðmót fyrir starfsfólk byggingafulltrúa og skipulagsfulltrúa að fullu innleitt með tengingu við rafrænar byggingaleyfisumsóknir og rafræna undirritun teikninga. Með innleiðingu Hlöðunnar fylgir uppsetning skilalausnar fyrir rafræn skil til allra þeirra undirstofnana sem innleiðing nær til. Þar með hefst rafræn varðveisla og afhending gagna. Samhliða innleiðingu Borgarlandsviðmóts verður stöðug vinna í átaksverkefni við teikningaskönnun. Það verkefni miðar að því að gera verkfræðiteikningar byggingafulltrúa Reykjavíkur aðgengilegar á teikningavef Reykjavíkurborgar.

Vinna heldur áfram við frágang og skil eldri upplýsingakerfa þegar starfseiningar sem skjalastýring þjónustar taka Hlöðuna í notkun. Loka þarf eldri kerfum, ganga frá málum og undirbúa skjöl til langtímavarðveislu. Helstu verkefni felast í greiningu og uppsetningu sem og flutningi gagna í sérstakan vörslugrunn Hlöðunnar, Safnið, til þess að tryggja aðgengi þekkingar og órofinn aðgang að gögnum. Innleiðing Hlöðunnar kallar einnig á enn frekari breytingar á störfum og verklagi starfsmanna

skjalastýringar, bæði við kennslu og þjónustu á nýju kerfi sem og við umsjón og meðferð gagna. Innleiðing Hlöðunnar, samræming verklags og sameining málalykla styður við að Reykjavíkurborg sé einn heildstæður vinnustaður og ein stjórnarsýsla.

### Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu:

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu rekur eitt stærsta og umfangsmesta upplýsingatækniumhverfi landsins og á fjölbreytni þess sér sennilega enga hliðstæðu hérlendis. Skrifstofan veitir fjölbreytta þjónustu við notendur þvert á svið borgarinnar og annast umfangsmikinn rekstur tölvukerfa, viðhald þeirra og þróun. Helstu verkefni upplýsingatækniþjónustunnar eru að tryggja rekstrarsamfellu upplýsingatækniinnviða, annast innkaup á upplýsingatækni, veita tæknilega þjónustu og ráðgjöf á sviði tæknilegra lausna, þróa virðisaukandi þjónustur og styðja við stafræna vegferð. Verkefni og ábyrgð skrifstofunnar skiptast í þrjár deildir: kerfislausnir og hugbúnaðarþróun, kerfisstjórn og tæknirekstur og stoð- og tækniþjónustu, auk teymis upplýsingatæknihönnuða sem starfar beint undir skrifstofustjóra.

Áherslurnar í upplýsingatækniþjónustu árið 2023 eru að móta framtíðar hönnun og högun upplýsingatækniumhverfis borgarinnar til að mæta markmiðum um örugga og áreiðanlega upplýsingatækniinnviði sem hægt er að stjórna og hafa eftirlit með á einfaldan og skilvirkan hátt. Þessi vinna hófst í september árið 2022 með sérfræðingum KPMG á Íslandi og Finnlandi að undangengnu útboði, stefnt er á að ítarleg framtíðarhönnun verði tilbúin á fyrsta ársfjórðungi 2023. Haldið verður áfram að byggja undirstöður og innviði borgarinnar fyrir stafræna framtíð, undirbúa tækniumhverfið fyrir stórar kerfisbreytingar og hámarka nýtingu fjármagns sem er til ráðstöfunar ásamt því að verjast alþjóðlegum netógnum og takmarka þann skaða sem stafað getur af þeim.

Upplýsingatæknihönnun er teymi faglegra sérfræðinga í hugbúnaðarþróun, tæknilegum rekstri, öryggi, ferlum, gæði þjónustu og þekkingarmiðlunar sem starfa náið með skrifstofustjóra í að móta upplýsingatækniinnviði til framtíðar. Teymið leiðir vinnu við uppbyggingu og útfærslu á tæknihögun ásamt því að vinna með öðrum einingum á þjónustu- og nýsköpunarsviði að hönnun lausna í upplýsingatækni. Mikil vinna hefur verið lögð í að endurskoða alla tæknihögun og byggja upp öruggt upplýsingatækniumhverfi hjá Reykjavíkurborg. Upplýsingatæknihönnuðir taka þátt í og styðja við að leysa allar stafrænar áskoranir og tryggja heildræna nálgun varðandi tæknilega innviði. Á árinu 2023 verður áframhaldandi vinna við að tryggja öryggi, heilsu, skilvirkni og yfirsýn á upplýsingatækniumhverfi borgarinnar með fyrrgreindum hætti.

Undir kerfislausnir og hugbúnaðarþróun fellur hugbúnaðar-, vef- og samþættingarþróun. Hugbúnaðar- og vefþróunin eru hluti af stafrænni umbreytingu. Samþættingar tryggja sjálfvirkt flæði upplýsinga milli kerfa borgarinnar, en þau telja til hundraða. Með innhýsingu á stjórnun hugbúnaðarþróunar er tryggt að öll þróunarteymi viðhafi sama verklag, ferla og tækni. Megin áhersla deildarinnar er á virðisaukandi þróun hugbúnaðar- og veflausna ásamt því að tryggja stöðugar umbætur og þróun á kerfum borgarinnar með þjónustuhönnun að leiðarljósi. Helstu verkefni deildarinnar á árinu 2023 eru að auka hugbúnaðarþróun, einfalda og skýjavæða þróunarumhverfið, sem og að tryggja persónuvernd, áreiðanleika og aðgengi upplýsinga.

Undir deild kerfisstjórnar og tæknireksturs fellur rekstur á öllum upplýsingatækniinnviðum borgarinnar og hefur deildin það hlutverk að tryggja öryggi og uppítíma allrar þjónustu. Deildin rekur og þjónustar um 980 upplýsingatækniakerfi auk þess að hafa umsjón með um 250 vefum borgarinnar, 2 vélasölum, hýsingu gagna og kerfa borgarinnar, um 70 símkerfum og u.þ.b. 950 netskiptum og beinum í um 317 netskápum víðs vegar um borgina, svo fátt eitt sé nefnt. Líkt og fyrri ár munu umbætur halda áfram á tæknilegum innviðum borgarinnar á árinu 2023. Helstu áskoranir felast í að ná utan um alla upplýsingatækniinnviði sem borgin nýtir sér í daglegum störfum. Innkaup og umsýsla á upplýsingatækniinnviðum er á ýmsum stöðum innan borgarinnar og hafa verið tekin í notkun án



vitneskju eða í samstarfi við skrifstofu upplýsingatækniþjónustu. Tækifæri eru til að koma innkaupum og umsýslu á einn stað og ná þannig fram hagræðingu og yfirsýn á upplýsingatækniinnviðum sem og fjármagni til tækniakaupa. Áfram verður unnið að úthýsingu á rekstrarþáttum árið 2023 svo sem Oracle gagnagrunnsrekstri og Linux netþjónarekstri. Að undangengnu útboði verða tölvuvélasalir lagðir niður og búnaður fluttur í gagnaver til að auka öryggi og skalanleika upplýsingatæknikerfa.

Áherslur stoð- og tækniþjónustu árið 2023 verða á áframhaldandi uppbyggingu og aðlögun nýs þjónustuumsjónarkerfis þar sem erindi og öll úrvinnsla og samskipti vegna þeirra eru skráð. Hjá stoð- og tækniþjónustu er einnig öll almenn notendaumsjón og aðgangsumsýsla að kerfum borgarinnar. Haldið verður áfram með innleiðingu árangursríkra þjónustuferla. Þjónustan nær til alls starfsfólks, kjörinna fulltrúa og nemenda í skólum Reykjavíkurborgar eða 29.500 virkra notenda og þeirra 20.000 tækja sem tengjast tölvuumhverfi borgarinnar á yfir 300 starfsstöðum. Til að styðja betur við starfsemi borgarinnar var framlínuþjónusta um helgar komið á laggirnar sumarið 2022. Á þeim hluta árs 2022 sem er liðinn hefur tækniþjónusta afgreitt að meðaltali 3.600 verkbeiðnir og svarað um 1.700 símtölum á mánuði. Áfram er gert ráð fyrir að beiðnum fjölgi á næstu árum í takt við aukinn fjölda virkra notenda og búnaðar í notkun. Árið 2023 verður rammasamningi borgarinnar um tölvubúnað sagt upp og farið í nýtt rammasamningsútboð sem tekur mið að þeirri þjónustu sem eignaumsjón tækniþjónustu vill veita t.d. með langtímasamningi við einn birgja um innkaup á tölvum og skjám. Stefnt er á að í árslok 2022 verði opnað útboð og gerður samningur við þjónustuaðila varðandi aðgangsstýrðri prentþjónustu. Hlutverk tækniþjónustu verður að innleiða þá nýjung í samstarfi við starfsstaði borgarinnar og ná fram því hagræði fyrir borgina sem stefnt er að í keyptum pappír og prentrekstri. Lágmarkun rekstrarkostnaðar og öryggi gagna verður stórbætt m.a. því ómögulegt verður að prenta út skjal og gleyma því prenttækjum.

## Borgarskjalasafn Reykjavíkur:

Borgarskjalasafn Reykjavíkur er sjálfstætt opinbert skjalasafn sem lýtur faglegu eftirliti Þjóðskjalasafns Íslands og er með hlutverk skilgreint í lögum. Það fer með ráðgjöf og fræðslu um skjalavörslu og skjalastjórn og sinnir eftirliti með skjalastjórn borgarinnar. Borgarskjalasafn tekur við eldri skjölum stofnana borgarinnar og einkaaðila til varðveislu og veitir aðgang að þeim skv. gildandi lögum.

Mikilvægast verkefnið fram undan er að styðja við stafræna umbreytingu borgarinnar með því að kortleggja kerfi, kynna hvernig eigi að standa að rafrænni langtíma vörslu og undirbúa móttöku kerfa. Sífelld fleiri tilkynningar berast um rafræn kerfi og verður árið 2023 haldið áfram að kalla eftir umsóknum um kerfi. Tæplega 50 tilkynningar hafa borist og hafa þær ýmist verið afgreiddar eða eru í vinnslu. Gerður var samningur við Netværket Elektronisk Arkivering (NEA), um ráðgjöf og þjónustu varðandi langtíma varðveislu rafrænna gagna og mun NEA sjá um prófanir á þeim vörsluútgáfum sem berast á árinu 2023.

Á árinu 2023 verður áfram unnið að innsetningu efnis í umsýslukerfið Scope sem halda mun utan um safnkost safnsins og miðla skjalaskrá og ljósmynduðum skjölum á vef þess. Góð skráning er forsenda þess að gera skjöl aðgengileg öllum. Unnið verður jafnframt að því að færa vefsíðu Borgarskjalasafns í nýtt vefumhverfi með það fyrir augum að auka rafræna miðlun skjala og ljósmynda og bæta aðgengi almennings að þeim.

Þjónusta við viðskiptavinum er mikilvægt hlutverk Borgarskjalasafns. Safnið heldur úti lesstofu fyrir almennig og fræðimenn auk þess að miðla skjölum, til dæmis með sýningum og á vefsíðu safnsins. Á síðastliðnum árum hefur fjölgað mjög fyrirspurnum einstaklinga um mál sín, nú síðast vöggustofumál og safnið mun á árinu 2023 aðstoða rannsóknarnefnd um vöggustofur við gagnaöflun.

Áhersla Borgarskjalasafns verður áfram á skjalastjórn stofnana og fyrirtækja Reykjavíkurborgar og eftirlit með þeim, vinnu við yfirferð skjalavistunaráætlana og málalýkla, samræmingu í skjalastjórn sviða og að auka skilning á mikilvægi skjalastjórnunar. Eftirlitið felst í almennum könnunum, vettvangsferðum og frumkvæðisathugunum.

Áfram verður gott samstarf við önnur héraðsskjalasöfn um skjalastjórn sveitarfélaganna og söfnun einkaskjalasafna. Í samræmi við kynjaða fjárhags- og starfsáætlun Reykjavíkurborgar verður sérstaklega leitað eftir söfnum hópa sem á hallar, t.d. kvenna, innflytjenda og hinsegin fólks.

## KYNJUÐ FJÁRHAGS- OG STARFSÁÆTLUN

Markmið ÞON með kynjaðri starfs- og fjárhagsáætlunargerð er að núverandi framkvæmd þjónustu og dreifing fjárheimilda leiði til jafnra tækifæra íbúa borgarinnar óháð kyni, aldri, menntun eða stöðu þeirra í samfélaginu. Jafnréttisskimun er orðin sjálfsagður hlutur í ákvörðunarferli um ný verkefni auk þess sem byggt er á niðurstöðum skimunar við forgangs röðun fjármagns í stafrænni vegferð og uppbyggingu upplýsingatækniinnviða. Á árinu 2023 verður unnið út frá samþykktri áætlun um greiningu á þjónustubáttum, með tilliti til dreifingu gæða milli kynja og jaðarsettra hópa samfélagsins. Sá hluti þjónustunnar sem verður greindur að þessu sinni snýr að úthlutun tölvu- og hugbúnaðar til starfsfólks.

## FJÁRFESTINGAÁÆTLUN ÞJÓNUSTU- OG NÝSKÖPUNARVIÐS 2023

ATH. Fjárfestingaráætlun borgarinnar fyrir árið 2023 liggur ekki fyrir þegar þetta er skrifað og því miðast textinn við gildandi fimm ára áætlun.

Stafræn umbreyting nær til allrar starfsemi Reykjavíkurborgar og felur í sér samstarf allra sviða til þess að mæta þjónustubörf íbúa og fyrirtækja borgarinnar á skilvirkan máta og svara kröfu um aukna áherslu á sjálfbærar lausnir og öryggi upplýsingatækniinnviða. Fjárfestingaráætlun sviðsins skiptist því í:

1. Hugbúnað og ný upplýsingakerfi.
2. Stafræna umbreytingu og rafvæðingu ferla.
3. Hönnun og umbreytingu þjónustu.
4. Upplýsinga- og gagnastýringu.
5. Notendabúnað og öryggi upplýsingatækniinnviða.

Verkefnaráð sviðsins heldur utan um stýringu verkefnanna. Í ráðinu sitja sviðsstjóri ÞON ásamt skrifstofustjórum þjónustu og umbreytingar, upplýsingatækniþjónustu, og stafrænnar Reykjavíkur ásamt verkefnaskrárstjóra sem er starfsmaður ráðsins. Verkefnaráð hefur það hlutverk að meta verkefni sem óskað er eftir að séu framkvæmd út frá stefnum og áherslum sviðsins ásamt því að tryggja að fjárfestingar séu virðisaukandi og í samræmi við heildaráherslur og stefnur borgarinnar hverju sinni. Verkefnaskrá ÞON er stjórnþæki ráðsins og því er ætlað að stuðla að betri yfirsýn allra helstu hagsmunaaðila og felur það í sér skráningu, forgangs röðun og aðhald með framgangi verkefna.

## Nánar um verkefni á fjárfestingaráætlun 2023

### Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi

Þjónustu- og nýsköpunarvið leggur ríka áherslu á að brýnustu verkefni borgarinnar séu sett af stað án tafar. Innleiðing nýs og útfösun eldri hugbúnaðar og kerfa er mikilvægur liður í starfsemi borgarinnar til að styðja við framsækna þróun og koma í veg fyrir úreldingu kerfa og hugbúnaðar sem getur haft í för með sér mikinn kostnað, öryggisógnir og aukið flækjustig.

Meðal verkefna frá fag- og kjarnasviðum sem áætlað er að unnið sé að á árinu 2023 eru:

- Stór grunnagnaverkefni í tengslum við launakerfi borgarinnar.
- Uppsetningar á vefþjónustum á innri kerfum sem gera borginni kleift að færast nær hugmyndafræðinni um samfelldan upplýsingatæknierekstur og samræmd forritaskil.

- Verkefni sem snúa að færsluhirðingu og bókhaldskerfi borgarinnar sem hafa með sér möguleika á miklum virðisauka.
- Innleiðing á áhættustýringar og atvikaskráningakerfi ættu að klárast á árinu.
- Áframhaldandi innleiðing á umhverfi Microsoft Office365 og Teams sem símkerfi ásamt niðurlagningu fjölmargra símstöðva.
- Þróun samþættingar til að flytja gögn úr Microsoft Office365 inn í málakerfi borgarinnar, Hlöðuna.
- Í 2. áfanga innleiðingu á Hlöðunni verður viðmót fyrir starfsfólk byggingafulltrúa og skipulagsfulltrúa tekið í notkun
- Verkefni sem tengist stafrænni vegferð Dýraþjónustu borgarinnar sem mun auðvelda gæludýraeigendum að skrá dýrin sín og til einföldunar á utanumhaldi og rekstri einingarinnar.
- Lýðræðis- og þátttökuverkefni, t.d. Samráðsgátt, Hverfið mitt, gagnsjá og styrkjaumsóknakerfi verða innleidd á árinu.
- Einföldun vefumhverfis borgarinnar með útfösun og sameiningu á vefumsjónarkerfum fyrir alla vefi í eigu skóla- og frístundasviðs og færsla upplýsingagjafar undir aðalvef borgarinnar.
- Komið verður upp birgðakerfi, vefverslun og sjálfsafgreiðslumöguleikum fyrir listasöfn borgarinnar til að auka á tekjuöflunarmöguleika.
- Unnið verður að sameiginlegu birgðastjórnunarkerfi fyrir öll mótuneyti í rekstri borgarinnar sem getur haft í för með sér mikið hagræði fyrir stærstu notendur þjónustunnar og er í samræmi við markmið matarstefnu borgarinnar.
- Lokið verður við innleiðingu á sjálfsafgreiðslukerfi með vefviðmóti fyrir allar sundlaugar.

Einnig er áætlað að hefja þau verkefni sem munu koma inn í gegnum fjárfestingaferil ÞON á fyrstu tveimur ársfjórðungum 2023.

### **Stafræn umbreyting og rafvæðing ferla**

Þjónustustefna borgarinnar leggur áherslu á notendamiðaða þjónustu og sjálfsafgreiðslu sem fyrsta kost fyrir þjónustuveitingu borgarinnar. Umbreytingateymi eru starfrækt sem taka við áskorunum frá fag- og kjarnasviðum borgarinnar og er unnið að lausn þeirra í samstarfi við sviðin. Áherslur árið 2023 verða að ljúka við og koma í virkni nýju ferli við innritun í leikskóla og umsóknar- og fyrirspurnaferli byggingarfulltrúa er hófust á síðasta ársfjórðungi 2022. Verkefnið *Betri Borg fyrir Börn* verður þróað áfram. Verkefnið er umfangsmikið í heild sinni og möguleikar til þróunar og hagnýtingar stafrænnar tækni miklir. Kjarnavirkni heldur áfram að bættast við í *Mínar síður* og er miðað að því að greiðsluvirkni og umboðsmannakerfi island.is verði innleitt á fyrsta ársfjórðungi ársins. Í tengslum við önnur umbreytingaverkefni verður áfram lögð áhersla á *Mínar síður* sem þjónustumiðju borgarinnar. Heildstæð umbreyting á öllum innritunarferlum skóla- og frístundasviðs er í gangi og hófst í september 2021 með innritun í grunnskóla, hélt áfram árið 2022 með innritun í leikskóla og líklegt þykir að hringnum verði lokað haustið 2023 með innritun í frístund en forgangsroðun SFS liggur ekki fyrir.

Gagnabirting borgarinnar á forsendum notenda mun líta dagsins ljós þegar afurð úr verkefninu *mælaborð borgarbúa 2.0 / gagnahlaðborðið* fer í loftið. Stöðug framþróun (e. continuous improvement) verður á vörum sem eru nú þegar komnar í rekstur sbr. *Ráðgjafinn* og *Fjárhagsaðstoð* og unnið er markvisst að því að nýta þær lausnir sem til eru til og útvíkka þær til að takast á við fleiri áskoranir. *Starfsmannagátt Reykjavíkurborgar* verður skoðuð með tilliti til bakvinnslumöguleika sem koma fram í öðrum verkefnum sem og innri þjónustumiðju borgarinnar ásamt öðrum verkefnum sem verður forgangsraðað jafnóðum frá verkefnaráði.

Einnig verður farið í enn frekari samþættingar milli kerfa borgarinnar á árinu 2023. Undirbúa þarf kerfin í samþættingarlaginu þannig að þau verði tilbúin til tengingar í innleiðinga- og þróunarverkefnum. Vel skipulagðar samþættingar ásamt innleiðingu biðraðakerfis mun einfalda samskipti á milli kerfa þannig að kerfin munu öll hafa aðgang að réttum gögnum. Þetta mun koma í veg fyrir misræmi í upplýsingagjöf og skýrslugerð. Einnig mun samþættingarlagið gera það að verkum að hægt verður að opna fyrir aðgengi almennings að opinberum gögnum Reykjavíkurborgar. Aðgangsstýring að gögnum kerfanna verður þá á einum miðlægum stað þar sem hægt er að fylgjast með notkun gagna, stýra því hverjir nota þau og hvaða kerfi mega lesa þau.

#### **Hönnun og umbreyting þjónustu:**

Átak í teikningaskönnun sem unnið hefur verið að síðan undir lok árs 2021 heldur áfram á árinu 2023. Áætlað er að um 500.000 teikningar verði skannaðar, skráðar og gerðar aðgengilegar á vef fyrir notendur á árinu og sambærilegt magn árið 2024. Áætlað er að um 4000 heimsóknir í þjónustuverið á Höfðatorgi, séu tilkomnar vegna teikningaskoðunar og afhendingar þeirra á ársgrundvelli. Verkefnið felur því í sér mikla þjónustubætingu fyrir notendur þjónustunnar þ.e. íbúa borgarinnar og fyrirtæki, hagræði í störfum starfsfólks auk þess sem græn áhrif eru talsverð.

#### **Upplýsinga- og gagnastýring:**

Til að tryggja skilvirka innleiðingu Hlöðunnar, verður áfram starfrækt sérstakt teymi til að vinna í ferlum og uppsetningu þess á starfsstöðvum borgarinnar.

Stór liður í stafrænni vegferð er áframhaldandi uppbygging á gagnalandslagi borgarinnar, forritun og uppsetning gagnaviðmóta (e. data APIs) og öll almenn gagnasmíði. Áframhaldandi uppbygging og rekstur vöruhúss gagna og gagnavinlustöðvar þar sem gagnahugbúnaður svo sem gagnavinnsalur, kóðar, mælaborð og tölfræðillikön eru þróuð, útgáfustýrð og að lokum sett í rekstur. Einnig verður áfram fjárfest í auknu og auðveldara aðgengi almennings að opnum gögnum borgarinnar, sem og í áframhaldandi þróun og smíði smáforrita svo auka megi innri viðskiptagreind og skilvirkni í rekstri og þjónustu.

#### **Notendabúnaður og öryggi upplýsingatækniinnviða:**

##### *Sjálfvirknivæðing þróunarumhverfis*

Áfram verður unnið í að sjálfvirknivæða þróunarumhverfið í skýinu og gera útgáfufæri og rekstur hefja og veflausna öruggari, einfaldari og hagkvæmari. Á árinu 2023 verður unnið að því að innleiða nýjar lausnir og aðferðafræði sem munu færa þróunina enn nær alþjóðasamfélaginu og stöðlum þess. Breytingarnar munu einnig einfalda innanhússferla í þjónustuveitingu á nýþróuðum vörum, þar sem hugbúnaðarþróunin mun þá vinna í sama umhverfi og framlínu- og kerfisþjónustan.

##### *Eignaumsjónarkerfi fyrir vél- og hugbúnaðareignir*

Á árinu 2023 verður áfram unnið að innleiðing umsókna- og eignaumsjónarkerfi fyrir vél- og hugbúnað. Í kerfið verða skráðar allar vél- og hugbúnaðareignir borgarinnar. Kerfin munu leiða að sér aukna sjálfvirknivæðingu og betri yfirsýn yfir notkun búnaðarins. Upplýsingar í eignaumsjónarkerfinu verða hagnýttar til að auka gegnsæi í upplýsingatæknikostnaði starfseininga borgarinnar sem innheimtur er samkvæmt gjaldskrá skrifstofu Upplýsingatækniþjónustu. Aukið gegnsæi og ítarlegri sundurliðanir munu gera starfseiningum kleift að stjórna betur sínum útgjöldum og skapa þeim tækifæri til hagræðingar.

##### *Auðkenna- og aðgangsumsýslukerfi*

Á árinu 2023 verður unnið að forgreiningu, undirbúningi, kaupum og innleiðingu auðkenna- og aðgangsumsjónarkerfis. Kerfinu er ætlað að tryggja örugga afhendingu auðkenna, sjálfvirkni við endursetningu lykilorða, utanumhald aðgangshlutverka fyrir starfseiningar og bæta yfirsýn stjórnenda á aðgang sinna starfsmanna. Að auki munu ábyrgðaraðilar og eigendur gagna öðlast betri yfirsýn yfir hverjir fá aðgang að gögnum hverju sinni. Kerfið mun draga úr handavinnu stjórnenda þegar nýir

starfsmenn koma til starfa eða þegar starfsfólk flyst milli starfa en auk þess mun það stuðla að skipulagi þar sem tryggt er að starfsfólk hafi ætíð aðgang að þeim kerfum og gögnum sem það þarf.

#### *Alþjónusta við prentumhverfi*

Á árinu 2023 verður unnið að undirbúningi og innleiðingu á alþjónustu við prentumhverfi borgarinnar. Sambærileg verkefni hjá öðrum stofnunum, bönkunum og fyrirtækjum á einkamarkaði hafa gengið vonum framár og hefur hagræði upp á allt að 60% náðst þar sem best hefur til tekist. Forgreiðing verkefnisins leiddi í ljós að Reykjavíkurborgar notar um 60 tonn af A4 pappír árlega fyrir þá 950 prentara sem eru í notkun. Vonir verkefnisins eru að draga úr pappírnotkun um allt að helming og draga úr heildarkostnaði um 40% eða um 40 m. kr. á ári.

#### *Notendabúnaður*

Upplýsingatækniþjónusta hefur umsjón með útvegum alls almenns tölvubúnaðar fyrir starfsemi borgarinnar. Til að ná fram sem mestu hagræði hafa stórinna kaup verið gerð, bæði til að tryggja hagstæð verð en einnig stuttan afgreiðslutíma og að uppsetning og afhending á notkunarstað sé innifalin í verði búnaðar. Á hverju ári eru endurnýjaðar rúmlega 6.000 tæki, tölvur, stærri jaðartæki sem og tölvu og fundaskjái.

#### *Fjarfundabúnaður*

Verkefnið miðar að því að tryggja örugga fjarfundainnviði á starfsstöðum borgarinnar. Aukin notkun fjarfunda vegna samkomutakmarkana vegna kórónuveirunnar sýndi fram á tækifæri til hagræðis í formi færri ferða milli starfsstaða sem og minni þörf á ferðalögum milli landa og landshluta. Verkefninu er ætlað að tryggja nauðsynlega endurnýjun eldri tækja sem og byggja upp fjarfundainnviði þannig öllu starfsfólki standi til boða að taka þátt í fjarfundum, fræðsluerindum eða ráðstefnum. Verkefninu var einnig falið að útfæra lausn fyrir öruggt vefvarp funda borgarinnar þar sem fjarfundatæknin yrði hagnýtt ásamt því að tryggja örugga auðkenningu þátttakenda og gesta.

#### *Öryggi upplýsingatækniinnviða I*

Nýjar reglur um tölvunotkun hjá Reykjavíkurborg skýra ítarlega hvernig viðhalda skuli öruggri notkun í tölvuumhverfinu. Alþjóðlegar öryggisógnir hafa verið í veldisvexti síðustu ár og hefur upplýsingatækniþjónusta farið í sértækar aðgerðir til að takmarka það tjón sem getur orðið. Oft hefur þurft að bregðast hratt við og í þeim tilfellum hefur upplýsingatækniþjónusta sótt í þjónustu fremstu stofnana, fyrirtækja og sérfræðinga hér á landi. Meðal annars samvinna við netöryggisveit CERT-IS, sem og keypt þjónustu einkafyrirtækja við vöktun netinnviða borgarinnar sem skilað hafa skjóttum og góðum árangri.

Eftirlit með búnaði notenda hefur aukist og þannig hefur verið hægt að greina fyrr þær ógnir sem geta steðjað að gögnum og kerfum borgarinnar. Þannig hefur yfirsýn og öryggi kerfa borgarinnar aukist. Í innleiðingu er nýtt fræðsluferfi borgarinnar sem gefur möguleika á að stórauka öryggisvitund starfsfólk. Árið 2023 mun einkennast að auka öryggisvitund og innleiða frekari öryggislausnir til að efla öryggi á öllum upplýsingatækniinnviðum borgarinnar.

#### *Öryggi upplýsingatækniinnviða II*

Verkefnið miðar að því að flytja og sameina núverandi gagnaver sem staðsett eru í Borgartúni og Ráðhúsinu í öruggari hýsingu til birgja sem sérhæfir sig í hýsingu á upplýsingatækniinnviðum og upplýsingakerfum. Við slíkan flutning er uppitími betur tryggður ásamt því að öryggi gagna er bætt og sveigjanleiki í nýtingu á upplýsingatækniinnviðum er aukinn. Gagnaverin bjóða upp á hýsingu, tengi- og afritunarþjónustu, gagnavistun og -flutningi og ýmis konar sérhæfða þjónustu sem ekki er til staðar innanhúss. Verkefnið felur einnig í sér kortlagningu á núverandi þjónustum, mati á því hvað ber að flytja í gagnaver og hvaða kerfi ber að úrelða, sem væri þá gert í gegnum afleidd verkefni. Útboðið fer í loftið í október 2022 og mun yfirfærsla búnaðar/kerfa hefjast í kjölfarið, venjulega um 6-8 vikum eftir að útboðið fer í loftið. Flutningur á vélbúnaði/kerfum er vandasöm vinna og verður unnin í nánú samráði

við notendur hvernar þjónustu fyrir sig. Áætlað er að sú vinna taki meginhluta starfsársins 2023 og eitthvað inn í 2024.

#### *Öryggi upplýsingatækniinnviða III*

Þetta verkefni fjallar um aukið rekstraröryggi í grunnskólum borgarinnar. Netskápar í skólum verða læstir og læsingum stjórnað miðlægt. Ekki verður lengur hægt að fara inn í netskápa og tengja vélar eða tæki sem gætu innihaldið óværu, aftengt búnað sem þegar er verið að nota eða truflað virkni þráðlaus nets í hverjum skóla fyrir sig. Í verkefninu felst tiltekt í öllum netskápum, litaðar netsnúrur eftir virkni búnaðar sem tengdur er og uppsetning á læsingum fyrir hvern skáp með tengingu í miðlægan hugbúnað, sem stýrir því hver getur að opna viðkomandi skápa. Þessi vinna við tiltekt og uppsetning miðstýrðar læsingar í um 200 netskápum í 36 skólum borgarinnar er þegar hafin og er áætlað að hún taki meginpart 2023.

#### *Miðlægur búnaður og netbúnaður*

Netinnviðir í skólum borgarinnar þarfnast endurnýjunar. Magn tækja og búnaðar sem nýtir sér þráðlaust net í skólunum hafa margfaldast frá því að núverandi þráðlaust net var hannað og sett upp. Verkefnið felur í sér mælingar í hverju húsnæði fyrir sig til að tryggja það að nettenging sé í öllum virkum rýmum húsnæðis. Á hverjum stað þarf að tryggja það að búnaður geti tekið við fjölda samtíma tenginga í samræmi við nýtingu rýmisins. Einnig þarf að leggja netlagnir að staðsetningu þráðlausra punkta í samræmi við mælingar og hönnun nets og setja punktana upp og stilla í samræmi við rými og notkun rýmis. Útboð fer í loftið í byrjun október 2022 og ætti útkoma úr því að vera ljós í desember 2022. Vinna mun hefjast í kjölfarið og er markmiðið að kláraðir verði um 2 skólar í mánuði. Þetta þýðir að verkefnið mun taka upp mest af 2023 og eitthvað inn í 2024.

#### *Sjálfvirkt eftirlit og öryggiskerfi með upplýsingatækniinnviðum*

Verkefnið snýst um það að hægt verði að fylgjast með upplýsingatækniinnviðum miðlægt. Sjálfvirkar tilkynningar berist þegar bregðast þarf við atvikum og birtist þær á stjórnborði kerfisstjórnar. Þannig verður hægt að bregðast við með hraði gerist þess þörf, allt í þeirri viðleitni að tryggja uppítíma og öryggi þjónustu upplýsingatækniinnviða. Reiknað er með því að verkefnið hefjist í ársbyrjun 2023 og ljúki um mitt ár.

## LYKILTÖLUR OG HELSTU MAGNTÖLUR Í REKSTRI

	Raun 2019	Raun 2020	Raun 2021	Útksp. 2022	Áætlun 2023
<b>Skrifstofa sviðsstjóra</b>					
Fjöldi nýrra ferla				35	8
Fjöldi endurskoðaðra ferla				5	25
<b>Skrifstofa þjónustu og umbreytinga</b>					
Fjöldi símtala	109982	117902	106311	100000	95000
Fjöldi netsamtala	7442	8450	9418	10000	12000
Fjöldi ábendinga	6168	6575	6647	15.500	9000
Fjöldi heimsóknna í þjónustuver í Borgartúni	14948	14077	13492	12000	10000
<b>Rekstrarþjónusta stjórnarsýsluhúsa</b>					
Seldar máltíðir í mótuneyti Ráðhúss	17600	14455	16849	18773	21000
Seldar máltíðir í mótuneyti Höfðatorgs	74800	49809	53876	64964	69500
Fjöldi viðburða í Ráðhúsi	80	12	36	36	80
Fjöldi viðburða í Höfða	80	8	13	88	80
<b>Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu</b>					
Þjónustuborð - Fjöldi símtala	16.125	21.848	24.225	25.000	26.000
Þjónustuborð - Símsvörðun	92,30%	93,06%	93,53%	94,50%	97,50%
Þjónustuborð - Meðalbið þeirra sem skelltu á (sek)	112	100	72	112	60
Þjónustuborð - Meðallengd símtala (sek)	284	317	314	366	350
Þjónustuborð - Meðalbiðtími eftir svari (sek)	37	35	25	46	30
Fjöldi afgreiddra verkbeiðna	29.920	40.236	45.752	47.000	50.000
Fjöldi útstöðva - Borðtölvur	4.060	2.429	2.227	1.960	1.200
Fjöldi útstöðva - Fartölvur	3.970	4.722	5.412	5.670	6.400
Fjöldi útstöðva - Spjaldtölvur og Chromebook	3.237	3.292	14.544	16.884	17.000
Fjöldi nettengdra prentara	873	924	932	941	600
Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum	27.887	28.490	27.712	29.829	30.000
Fjöldi þráðlausa senda	1.530	1.630	1.697	1.850	2.600
Fjöldi netskipta og beina	392	400	948	1.000	1.100
Fjöldi liða í innri gjaldskrá	180.000	180.000	218.000	220.000	223.000
<b>Skrifstofa skjalastýringar</b>					
Fjöldi mála stofnuð í GoPro brunnum	11.514	12.800	12.292	4.500	4.000
Fjöldi skráðra skjala í GoPro brunnum	89.637	117.504	134.840	40.000	35.000
Fjöldi mála stofnuð í Hlöðunni	0	332	2.230	10.000	13.000
Fjöldi skráðra skjala í Hlöðunni	0	3.318	24.680	100.000	130.000
<b>Skrifstofa gagnþjónustu</b>					
Fjöldi gagnavara í rekstri	0	4	10	12	15
Fjöldi vefheimsókna - gagnavörur	0	27.300	99.300	70.000	100.000
<b>Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur</b>					
Fjöldi heimsókna á vefinn reykjavik.is	2.458.800	2.050.000	2.200.000	2.100.000	2.500.000
Fjöldi vefja í eigu Reykjavíkurborgar	469	450	210	200	100
<b>Borgarskjalasafn</b>					
Hillumetrar af mótteknum skjölum	143	53	57	60	60
Fjöldi fyrirspurna	1169	1169	1506	1200	1200

