



Reykjavík, 6. desember 2021
PON21120016

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Kynning á verkefnum Þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2021-2022.

Kynnt eru verkefni Þjónustu- og nýsköpunarsviðs sem hófust á starfsárinu 2021 og halda áfram á árinu 2022.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Óskar J. Sandholt,
Sviðsstjóri



Reykjavík



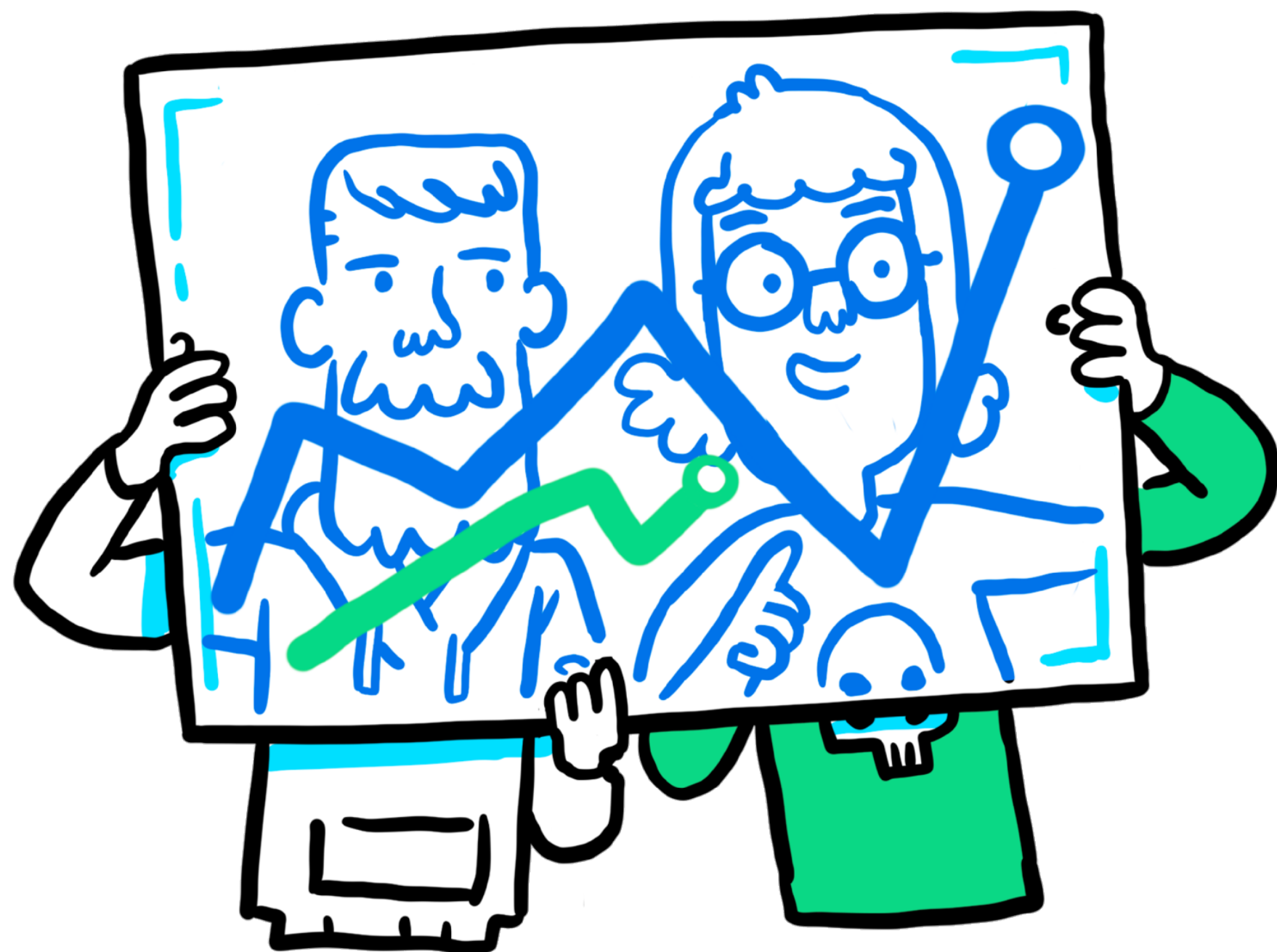
Verkefnayfirlit

Verkefni í tengslum við stafræna umbreytingu sem hafin voru árið 2021 en er ekki áætlað að ljúka innan árs



Innahússleiðsögukort stjórnsýsluhúsa

- **Ávinningur:** Auðveldar starfsfólki og gestum að geta fundið leiðir um stjórnsýsluhús m.a. m.t.t. hreyfigetu viðkomandi. Myndræn framsetning staðsetningar og bókunarstöðu fundarherbergja í rauntíma.
- **Staða verkefnis:** Uppsetning upplýsingaskjáa í Borgartúni er hafin og er áætlað að allir skjáir verði komnir upp í húsinu fyrir árslok. Uppsetning upplýsingaskjáa í Ráðhúsinu fer í gang í kjölfarið, áætlað að þeirri vinnu ljúki á fyrsta ársfjórðungi 2022. Vinna vegna uppfærslu teikninga af rýmum í Borgartúni stendur yfir og standa vonir til að þær muni nýtast inn í þetta verkefni. Ákvörðun um val á hugbúnaði til framsetningar leiðsögukorta liggur ekki fyrir.





Aðgangur og öryggisstýring stjórnsýsluhúsa

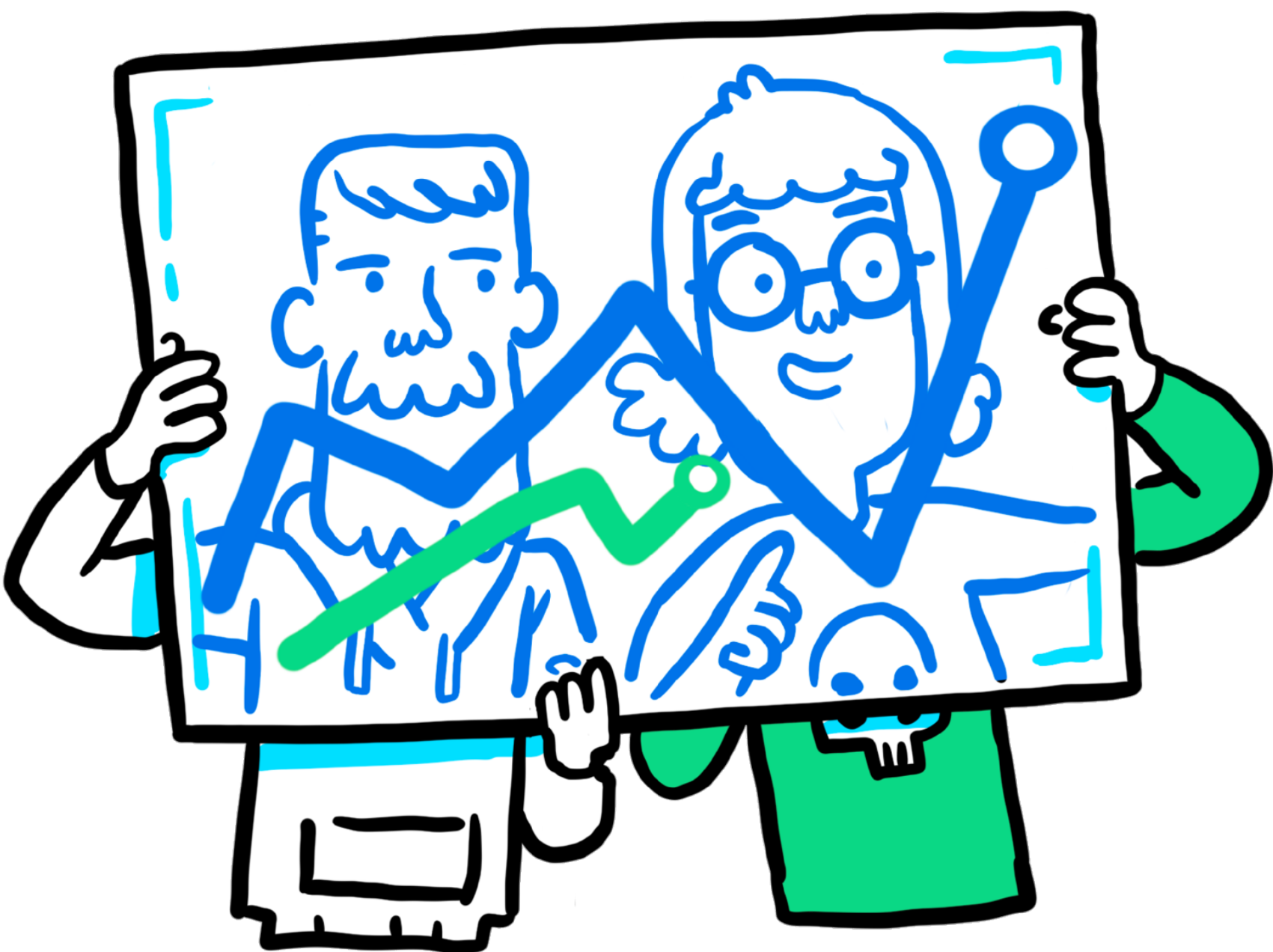
- **Ávinningur:** Örugg aðgangsstýring inn í stjórnsýsluhúsin og rými innan þeirra. Bætt öryggi starfsfólks, kjörinna fulltrúa, gesta og eigna borgarinnar. Rekstrarhagkvæmni á að geta náðst með því að notast við eitt kerfi fyrir stjórnsýsluhúsin í stað þeirra tveggja sem eru í notkun í dag.
- **Staða verkefnis:** Endurnýjun öryggisbúnaðar í Ráðhúsi er langt komin. Undirbúningsvinna vegna endurnýjunar aðgangsstýringarkerfis er hafin í samstarfi við UTR. Forgangsverkefni fyrir árin 2022-2023.





Gagnsjá

- **Ávinningur:** Gagnsjá mun stuðla að auknu gagnsæi í stjórnsýslunni með því að bjóða íbúum uppá betra aðgengi að þeim ákvörðunum sem hafa verið teknar í ráðum og nefndum borgarinnar. Með Gagnsjá munu íbúar, kjörnir fulltrúar og starfsfólk geta nálgast upplýsingar á aðgengilegri hátt með góðri leitarvél.
- **Staðan í dag:** Á árinu er búið að vinna ítarlega greiningarvinnu. Búið er að fara með verkefnið í gegnum feril notendamiðaðrar hönnunar (Gróðurhúsið). Þar fékkst mikil innsýn varðandi upplifun notenda, sársaukapunkta og tækifæri. Unnin var frumgerð og hún prófuð. Hönnun á útliti og viðmóti er því langt komin. Þá hefur átt sér stað kortlagning á þeim gögnum sem koma til með að birtast í Gagnsjá. Gögnin koma úr mismunandi átt og því mikilvægt að skilgreina vel gagnaflæði. Þá er undirbúningur við smíð á gagnagrunn fyrir þær upplýsingar sem munu birtast í Gagnsjá.
- **Áætluð verklok:** Áætlað er að fyrsta útgáfa af Gagnsjá muni komast í notkun á fyrsta/öðrum ársfjórðung 2022.





Gagnaversþjónusta

- **Staðan:** Í dag rekur Reykjavíkurborg tvo tölvuvélasali í stjórnarsýsluhúsunum, einn í bílakjallara Ráðhússins og annan í bílakjallara Höfðatorgs.
- **Ávinningur:** Öruggur og umhverfisvænn rekstur gagnavera á Íslandi hefur skapað grundvöll fyrir því að mögulegt sé að leggja niður rekstur tölvuvélasala borgarinnar. Hýsing í gagnaveri eykur til muna sveigjanleika í útvegum rekstrarauðlinda og mun gera borginni kleift að sníða notkun auðlinda að þörfinni hverju sinni án mikillar fyrirhafnar.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið er umfangsmikið og er því ætlað að ljúka á fyrsta fjórðungi 2023





Alþjónusta við prentumhverfi

- **Staðan:** Í dag eru 961 netprentari í rekstri og áætlað er að hátt í 400 smærri prentarar séu í notkun til viðbótar.
- **Ávinningur:** Samræmd nálgun við að mæta þörfum starfsemi borgarinnar sem mun gera kostnað sýnilegri, auka gagnaöryggi, stuðla að bættum starfsaðstæðum, bæta þjónustu og draga úr kostnaði. Ætlunin er að hámarka rekstrarhagræði af stærð prentumhverfisins og mögulegrar samlegðar við að hafa alla prentara sömu gerðar í samningi við einn þjónustuaðila.
- **Áætluð verklok:** Innleiðing mun taka um tvö ár þar sem ætlunin er að fullnýta þá fjárfestingu í búnaði sem borgin hefur þegar lagt í.





Endurnýjun á netskápum og netskiptum

- **Staðan:** Auknar kröfur eru nú gerðar til netlagnaskápa sem þurfa að geta tryggt öryggi helstu upplýsingatækniinnviða. Margir eru illa staðsettir eða uppsettir með þeim hætti að brýnna úrbóta er þörf.
- **Ávinningur:** Nýr búnaður og öruggt aðgengi veitir aukið rekstrar- og upplýsingaöryggi og eykur afkastagetu til að mæta stóraukinni netnotkun.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið er umfangsmikið og áætlun er að því ljúki fyrsta fjórðungi 2023





Traustir netinnviðir í grunnskólum

Útboð á skiptum og þráðlausum sendum

- **Staðan:** Nauðsynlegt var að yfirfara afkastagetu og uppsetningu þráðlauss nets í skólum samhliða mikilli fjölgun nemendataekja og stóraukinnar snjalltækjanotkunar starfsmanna og nemenda.
- Útboðið byggir á að afkastageta netkerfis skóla sé mæld út frá uppfærðum viðmiðum með ákveðinni aðferð (e. Active Site Survey) og lagt mat á þörf fyrir aukna afkastagetu.
- **Ávinningur:** Að styðja við fjárfestingu borgarinnar í nemendabúnaði og að öflugt þráðlaust netsamband í grunnskólum tryggi að netinnviðir þeirra séu í stakk búnir að styðja við breytta kennsluhætti.
- **Áætluð verklok:** eru í lok árs 2022 og fylgir innleiðingu á nemendabúnaði





Endurnýjun á miðlægum búnaði

- **Staðan:** Miðlægur stýribúnaður fyrir stjórnun netskipta og þráðlausra senda þarfnast endurnýjunar.
- **Ávinningur:** Kröfur til getu nýs búnaðar hafa breyst og taka mið af þeim auknu kröfum nútíminn kallar á t.d. með breyttu lagaumhverfi, þörf á auknum afköstum og vexti í utanaðkomandi áhættu sem getur steðjað að upplýsingatækniumhverfi Reykjavíkurborgar .
- **Áætluð verklok:** eru í lok árs 2022





Sjálfvirkt eignaumsjónarkerfi (SAM)

- **Staðan:** Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar (UTR) hefur um árabíl keypt inn ýmsan hugbúnað og haldið handvirka skrá yfir keypt hugbúnaðarleyfi en hvort þau séu notuð er óljóst.
- **Ávinningur:** Til að hámarka virði þess fjármagns sem borgin ver til kaupa á hugbúnaði er ætlunin að festa kaup á kerfi sem fylgist með því hvort að keyptur hugbúnaður sé sannarlega notaður og halda ítarlega skrá yfir þau hugbúnaðar- og uppfærsluréttindi sem borgin hefur fjárfest í. Markmiðið er að tryggja að nýjasta leyfilega útgáfa hugbúnaðarins sé í notkun og uppsett hjá öllum þeim sem sannarlega þurfa á að halda.
- **Áætluð verklok:** eru í lok árs 2022



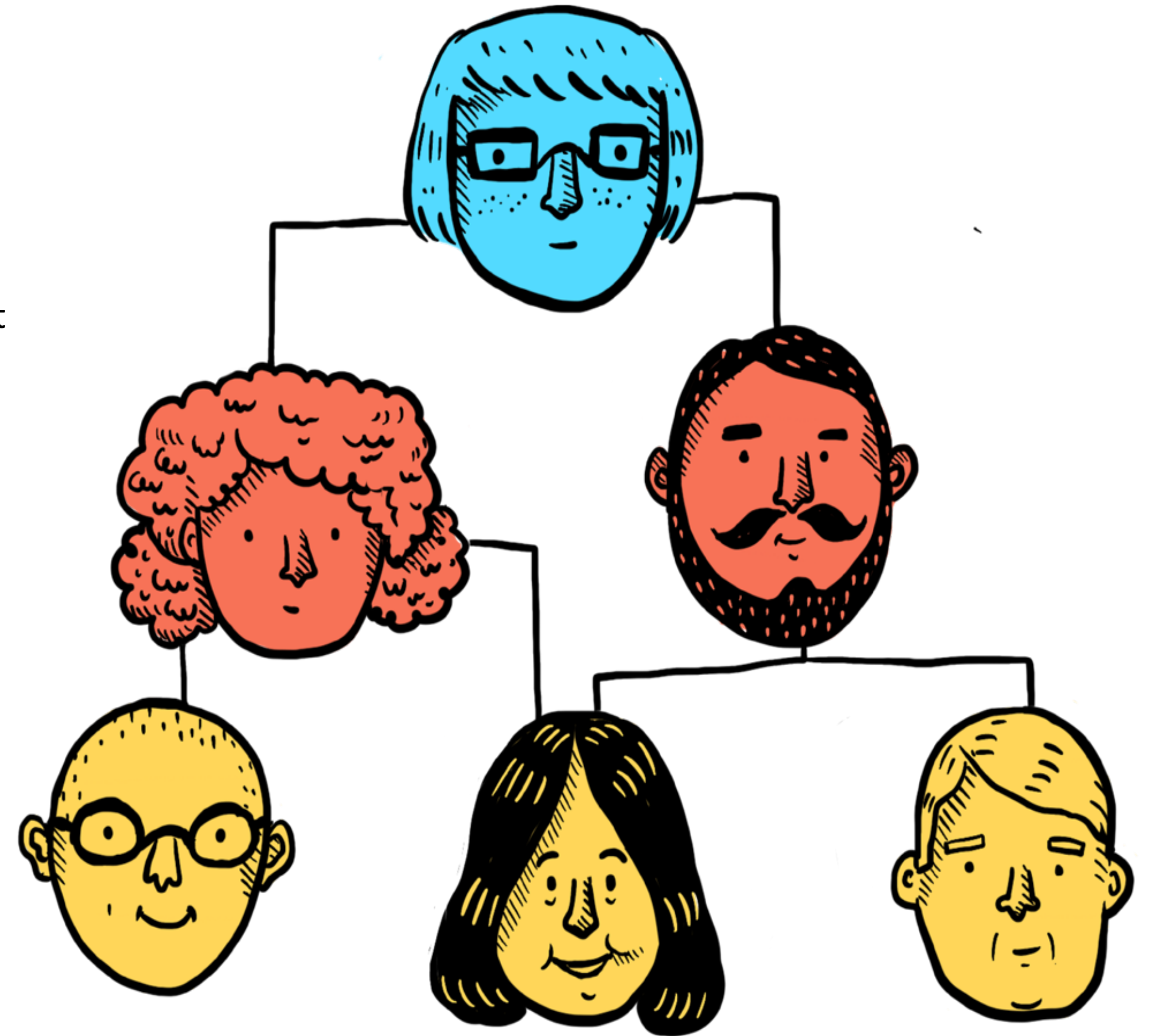


Grunnkerfi og samþætting

Staðan: Samþættingarverkefni verða áframhaldandi næstu árin þangað tekist hefur að ná yfirsýn yfir allt gagnafleði borgarinnar á milli kerfa.

Verkefni lokið, gagnafleði frá:

- Bakvinnslukerfum sem þurfa að senda í pósthólf island.is
- Rafræn auðkenning frá Reykjavíkurauðkennum yfir í island.is
- Ráðgjafanum, framenda yfir í bakvinnslukerfi
- Fjármálakerfinu yfir í vöruhús gagna
- Auðkenningarkerfi yfir í þjónustukerfið
- Fjármálakerfinu yfir í Hlöðuna
- Framenda Mataraðstoðar yfir í bakvinnslukerfi
- Þjóðskrá yfir í sundlaugarkerfi
- Sundlaugarkerfi varðandi rauntímagögn yfir í vöruhús gagna
- Framenda skilmálasamþykki foreldra í bakvinnslukerfi

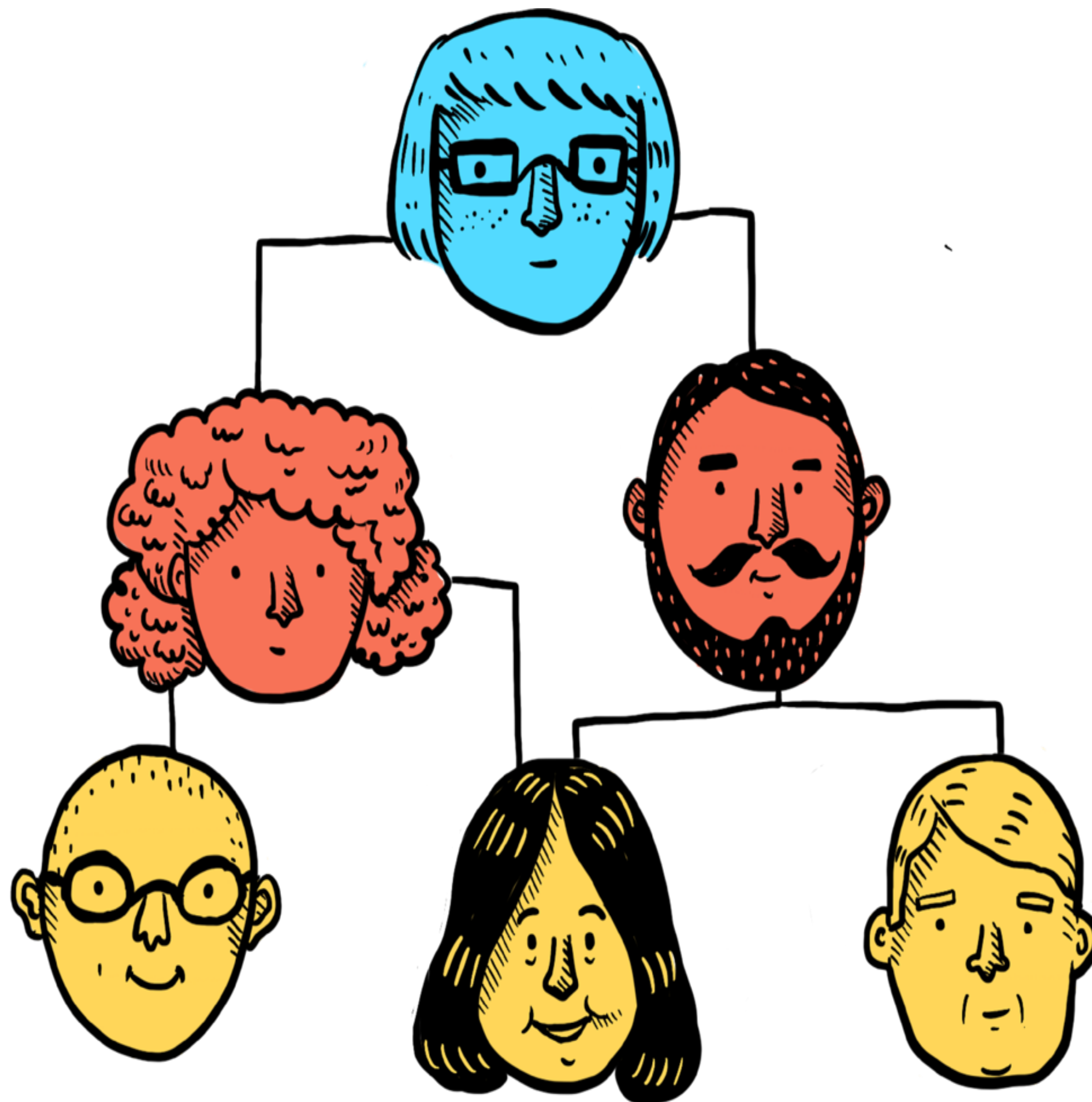




Grunnkerfi og samþætting

Verkefni í vinnslu, gagnaflæði frá:

- Mannauðskerfinu yfir í þjónustukerfi
- RSK í gegnum Xroad í kerfi Reykjavíkurborgar sem þurfa að nýta sér þjónustuna
- TR í gegnum Xroad í kerfi Reykjavíkurborgar sem þurfa að nýta sér þjónustuna
- Umsókn um akstursþjónustu í bakvinnslukerfi
- Mannauðskerfi yfir í eignaumsjónakerfi (mainmanager)
- Réttleiki gagna úr mannauðskerfi yfir í ýmis kerfi Reykjavíkurborgar
- Mínum síðum í umsóknarstjórn
- Framenda nemendainnskráninga í bakvinnslukerfi
- Rafrænum undirritunum í bakvinnslukerfi sem þurfa að nýta sér þjónustuna





Heimaþjónustu- og búsetukerfi fyrir VEL

- **Ávinningur:** Samræmt vinnulag allrar þjónustuveitingu í heimaþjónustu og búsetuúrræðum. Markviss og örugg gagnavinnsla sem auðveldar skýrslugerð. Auðveldar utanumhald á daglegum rekstri og skapar rými til vinnusparnaðar. Eykur yfirsýn stjórnenda og notenda þjónustunnar. Skráningar á öllum samskiptum á milli starfsfólks og notenda.
- **Staðan í dag:** Haldið er utan um heimaþjónustu og stuðningsþjónustu í málaskrá VEL (Lotus/Notes). Upplýsingar eru handfærðar inn og vinnuþlön starfsfólks eru á Excel formi sem prentað er út. Ekki er til staðar tölvukerfi sem heldur utan um veitingu þjónustu í sértækri búsetu fyrir fatlað fólk. Meðferð persónugreinanlegra gagna hefur breyst með GDPR. Rafræn gögn sem búin eru til eru ekki geymd miðlægt. VEL hefur verið með tvær lausnir til prófana, CareOn/Curron og Memaxi sem hafa gefið góða raun.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið er í greiningarfasa og fer í útboð Q1 2022





Myndræn framsetning á innkaupaferli fyrir FAS

- **Ávinningur:** Aukin gæði útboðsgagna. Styttir undirbúningstíma innkaupaferils. Eykur skilning á útboðsferlum. Eykur skilvirkni í upplýsingagjöf og ráðgjöf til kaupenda. Ferlið verður teiknað upp frá því ákvörðun er tekin um að fara í tiltekin kaup og þar til samningur er kominn á. Viðeigandi leiðbeiningar og sniðmátt sett á rétta staði. Eykur samræmd vinnubrögð.
- **Staðan í dag:** Innkaupareglur borgarinnar vefjast fyrir mörgum sem sinna innkaupamálum. Bakgrunnur bjóðenda er mismunandi en öll vinna innan sama ramma laga og reglna. Vinnulag kaupenda er misjafnt. Undirbúningstími innkaupaferils er of langur. Mikill tími starfsfólks innkaupaskrifstofu fer í að veita almennar upplýsingar/ráðgjöf sem hægt væri að skýra með myndrænni framsetningu.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið er á lokametrinum og lýkur á Q1 2022





Innleiðing á Microsoft 365

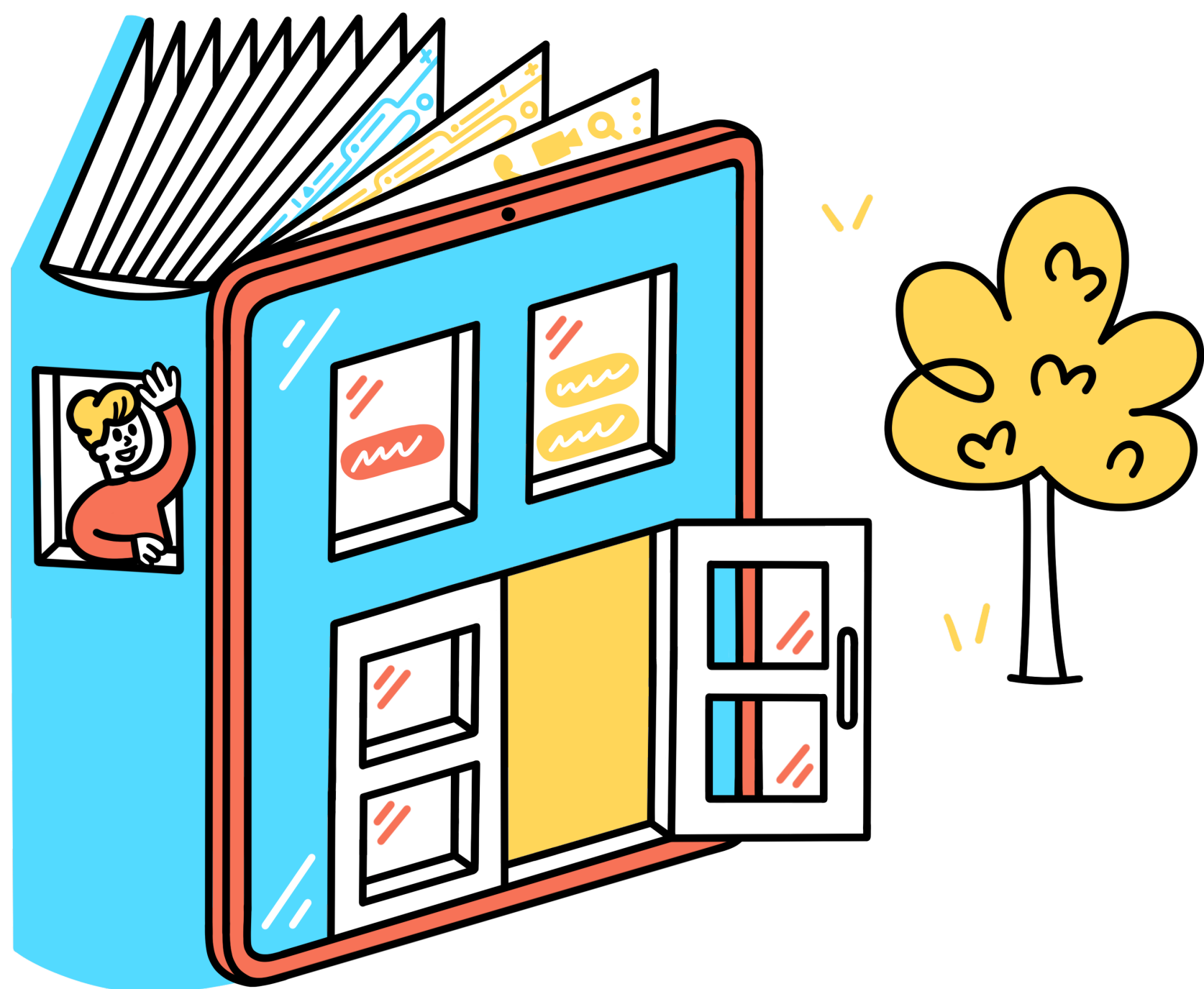
- **Ávinningur:** Allt starfsfólk borgarinnar verður komið í eitt domain með tvöföldu auðkenni sem eykur öryggi gagnvart upplýsingaleka og þjófnaði á gögnum. Veitir öllu starfsfólki nýjustu uppfærslur og útgáfur af Microsoft lausnum. Býður upp á möguleikann á samtíma samvinnu í skjölum og tengingar við Hlöðuna.
- **Staðan í dag:** Ólíkar útgáfur af Microsoft lausnum eru í notkun. Ekki er hægt að vinna samtímis í skjölum. Gögn eru ekki alltaf vistuð miðlægt.
- **Áætluð verklok:** Innleiðing hófst Q3 2021 og lýkur 2023





Nýr vefur Borgarskjalasafns

- **Ávinningur:** Vefur sem uppfyllir öryggis- og aðgengisstaðla. Bætir leitarvirkni og þjónustu við þau sem nýta sér vefinn sem uppflettitól. Rekstrarhagræði í nútímalegri vefhögun.
- **Staðan í dag:** Núverandi vefur er frá 2007 og uppfyllir ekki þarfir. Vefurinn er unnin í kerfinu ContentXXL og uppfyllir ekki þau skilyrði sem vefnum og starfsemi safnsins eru sett. Lengi hefur staðið til að gera nýjan vef, en slíkt hefur strandað á því að ekki hefur verið skjalaumsýslukerfi fyrir safnið sem er forsenda þess að geta birt skjöl á vefnum með API. Innleiðings þess kerfi er lokið og því er hægt að gera nýjan vef. Vinna við vefinn er á lokametrunum.
- **Áætluð verklok:** Lýkur á Q1 2022





Innleiðing á nýju starfsumsóknarkerfi fyrir MOS

- **Ávinningur:** Vefur sem uppfyllir öryggis- og aðgengisstaðla. Bætir leitarvirkni og þjónustu við þau sem nýta sér vefinn sem uppflettitól. Rekstrarhagræði í nútímalegri vefhögun.
- **Staðan í dag:** Núverandi starfsumsóknarkerfi uppfyllir ekki þarfir stjórnenda eða umsækjenda um störf hjá borginni. Stjórnendur veigra sér við að nota núverandi kerfi og það þykir flókið, óskilvirkt, tímafrekt og óumhverfisvænt þar sem prenta þarf út allar umsóknir sem berast. Útboði lauk á Q3 og innleiðing á nýju kerfi hófst á Q4 2021.
- **Áætluð verklok:** Innleiðingu lýkur Q3 2022.





Nýtt fræðslukerfi (Torgið) fyrir MOS

- **Ávinningur:** Ný lausn uppfyllir nútímakröfur um fræðslu til starfsfólks. Eykur yfirsýn yfir stöðu fræðslu hjá öllu starfsfólki. Eykur skilvirkni við undirbúning, framkvæmd, utanumhald og eftirfylgni sem mun leiða af sér tímasparnað og minni kostnað. Stórbætir aðgengi að fræðslu. Styður við hlítingu um ytri kröfur eins og lög og reglugerðir, kjarasamninga, staðla o.s.frv.
- **Staðan í dag:** Ekkert tól er til staðar hjá borginni sem veitir yfirsýn yfir stöðu fræðslu starfsfólks þ.m.t. öryggisfræðslu og skylduþjálfun. Ekki er heldur til neinn vettvangur til að bjóða uppá rafræna fræðslu hjá borginni. Verkefnið fór í útboð á Q3 2021 og innleiðing á nýju kerfi hófst á Q4.
- **Áætluð verklok:** Q2 2022





Eignaumsjónakerfi (Main Manager) fyrir USK

- **Ávinningur:** Nýtt kerfi mun bæta yfirsýn yfir mannvirki og eignir, auka skilvirkni í rekstri og viðhaldi á einu stærsta eignasafni landsins. Nýtt kerfi er beintengt öðrum upplýsingakerfum borgarinnar eins og Hlöðunni, fjárhagsbókhaldi osfrv.
- **Staðan í dag:** Samningar og upplýsingar um birgja í núverandi kerfi eru ekki aðgengilegar á einum stað. Þarfir USK fyrir virkni í eignaumsjónarkerfi hafa breyst gríðarlega frá því núverandi kerfi var tekið í notkun. Kerfi sem halda utan um umsjón með mannvirkjum (eignum) hafa þróast mikið og bjóða upp á aukna virkni sem núverandi lausn hefur ekki. Útboði lauk og innleiðing hófst á Q4 2021.
- **Áætluð verklok:** Innleiðingu lýkur Q2 2022.





Miðlægt atvikaskráningarkerfi fyrir FAS

- **Ávinningur:** Notendavænt, aðgengilegt og öruggt viðmót fyrir allt starfsfólk til að skrá atvik. Kerfið samræmir vinnubrögð við skráningu. Gerir kleift að kalla út tölfræði um atvik til úrbóta innan borgarinnar og styður við gerð áhættumata. Gerir rafræn skil til 3ja aðila möguleg um atvik s.s. Sjúkratrygginga og Vinnueftirlits.
- **Staðan í dag:** Engin samnýtt lausn er til staðar. Atvik eru skráð á misjafnan hátt á milli eininga. Áhættustýring hefur ekki yfirsýn yfir öll atvik hjá borginni og ekkert yfirlit er til yfir kostnað borgarinnar vegna atvika. Verkefnið fór í gegnum Gróðurhúsið Q2 2021 og var ræst formlega með stýrihópi á Q4 2021.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið er í greiningarfasa og þykir ljóst að það er gríðarlega umfangsmikið og fer væntanlega að því loknu í útboð og innleiðingu sem gæti hafist á Q4 2022.





Samfram – samskiptalausn fyrir þjónustuver

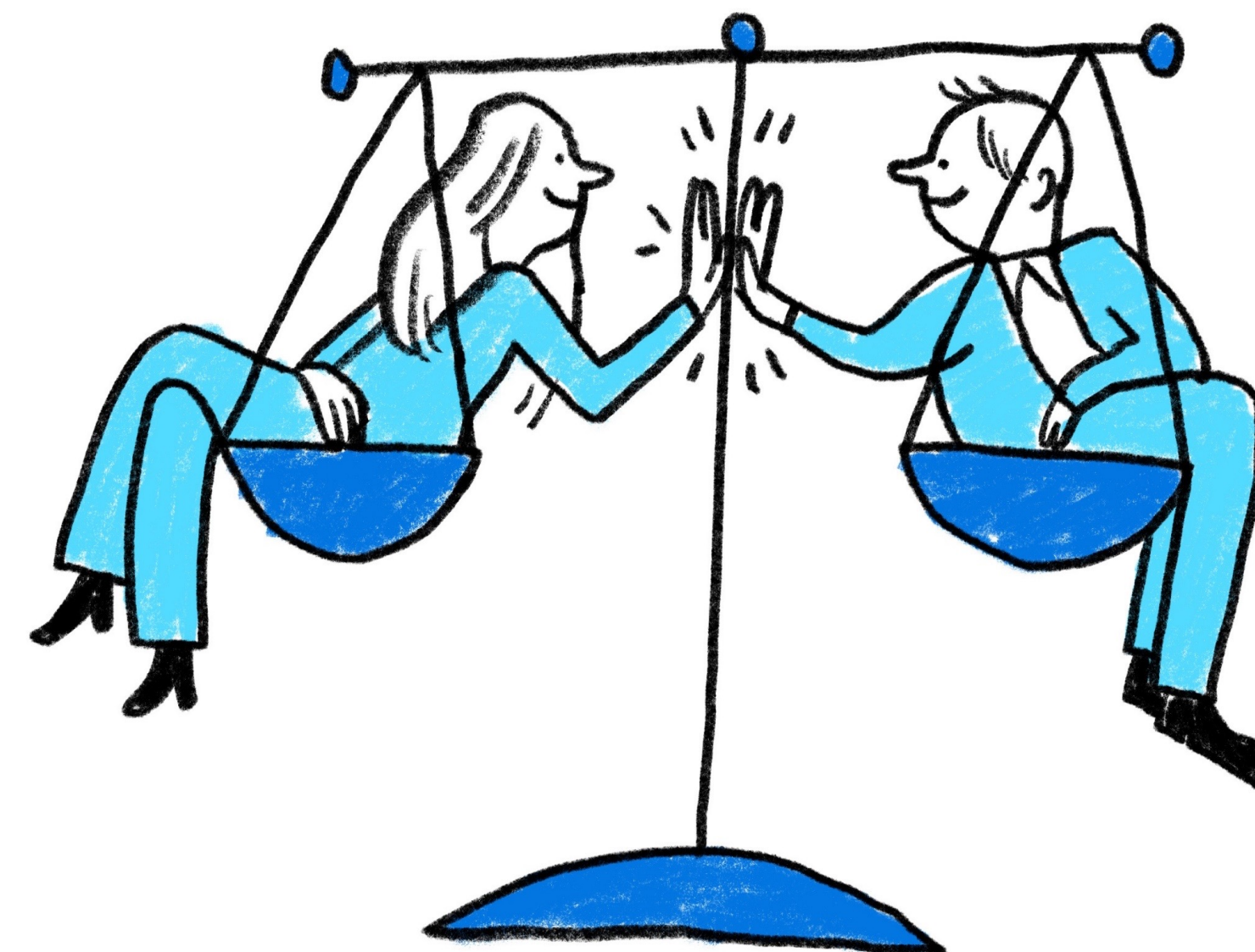
- **Ávinningur:** Betri yfirsýn og gagnanýting. Samræmt verklag. Skýjalausn sem dregur úr hættunni á öryggisfrávikum. Möguleiki á að tengja erindi beint í önnur upplýsingastjórnunarkerfi borgarinnar eins og t.d. Hlöðuna og O365.
- **Staðan í dag:** Þjónustuver borgarinnar starfa í ólíkum kerfum með litla yfirsýn yfir þau erindi sem berast. Ekki er hægt að greina eða flokka erindi með skilvirkum hætti. Svarboxið sem þjónustuverið reiðir sig á í dag verður lagt niður um áramótin. Verkefnið var formlega endurræst á Q3 2021, skalað niður og endurskilgreint.
- **Áætluð verklok:** Markaðskönnun send út og lausn hefur verið valin. Innleiðing getur hafist á Q1 2022, lokið Q3 2022





Kerfi vinnsluskráningar fyrir Innri endurskoðun

- **Ávinningur:** Verkefnið leiðir til öruggara og skilvirkara verklagi við umsjón og viðhald vinnsluskráa. Starfsfólk getur þá fært inn upplýsingar í aðgengilegt kerfi á samræmdan hátt. Dregur verulega úr líkum á brotum á persónuverndarlögum og þar af leiðandi stjórnvaldssektum. Reykjavíkurborg er í kjörstöðu til að verða brautryðjandi í ábyrgri vinnslu persónuupplýsinga sem stærsti vinnustaður landsins og yrði þá öðrum fyrirmynd.
- **Staðan í dag:** Hver skrifstofa borgarinnar heldur utan um eina eða fleiri vinnsluskrá í formi Excel-skjals samkvæmt stöðluðu sniðmáti. Mikil áhætta er á innbyrðis ósamræmi skjalanna þar sem uppfærslur skjalanna velta á því hvort starfsfólk skrái samviskusamlega inn í þau. Engin yfirsýn er yfir heildar vinnsluskráningar. Skráningar og vinnsla persónugreinanlegra upplýsinga hjá borginni varðar allt starfsfólk, íbúa borgarinnar og þjónustunotendur.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið hófst með greiningarfasa á Q3 2021 og eru áætluð lok á Q2 2022.





Umsjónarkerfi framleiðslueldhúss fyrir VEL

- **Ávinningur:** Samræmir upplýsingagjöf um t.d. næringarinnihald allra mötuneyta VEL. Nýtt kerfi gæti boðið uppá möguleika á að notendur sæki um þjónustu setji inn fæðuflokka, fæðuofnæmi og boðið upp á valkosti sem hentar hverjum og einum. Kerfið gæti einnig verið með innbyggt ferlakerfi fyrir eldhúsið sjálft sem spara tíma og kostnað og boðið einnig uppá sjálfvirkar pantanir og frávikaskráningar.
- **Staðan í dag:** Notendur geta ekki valið um máltíðir. Mikið af upplýsingum í mötuneytum VEL eru handskráðar í núverandi kerfi og samræmi lítið og yfirsýn er engin. Lítil sem engin þjónusta er í boði frá núverandi þjónustuaðila. Birgða- og innkaupakerfi er ekki til staðar. Ekki er hægt að kalla fram næringarupplýsingar og gæðakerfi þarf að bæta. Núverandi fyrirkomulag uppfyllir ekki matarstefnu Reykjavíkurborgar og heldur ekki utan um upplýsingar um matarsóun.
- **Áætluð verklok:** Verkefnið hófst á Q2 2021 með greiningarfasa og fer í útboð á Q1 2022. Innleiðingu gæti lokið á Q3, möguleiki er á að skala verkefnið upp og bjóða einnig skólamötuneytum inn í útboðið en það mun líklegast lengja í tímalínunni.





Gagnahlaðborð (mælaborð borgarbúa 2.0)

- **Staðan í dag:** Þessi vinna er hafin að því leyti að Gagnþjónustan hefur haldið vinnustofu ásamt lykilaðilum sem koma að birtingu og hönnun á útliti gagna, ásamt því að prófa tækninýjungar sem því tengist.
- **Ávinningur:** Mikilvægur partur af því að skapa virði úr gögnum fyrir Reykjavíkurborg, felst í birtingu og framsetningu á gögnunum. Að skap aheildrænt útlit fyrir gröf og kort á netinu í Reykjavíkurstíl, sem erfist á milli vefsíða, skýrsla osfrv. gerir upplifun fyrir notendur svo miklu betri.
- **Áætluð verklok:** Áætlað er að fyrsta útgáfa af Gagnahlaðborðinu muni komast í notkun á fjórða ársfjórðung 2022.





Átak í teikningaskönnun

- **Ávinningur:** Yfir milljón teikninga hafa ekki verið færðar á stafrænt form og því aðeins aðgengilegar á pappíriformi. Markmiðið er að koma öllum verkfræðiteikningum byggingarfulltrúa Reykjavíkurborgar á rafrænt form og gera þær aðgengilegar á vefnum. Með rafrænu aðgengi teikninga verður hægt að draga úr fjölda beiðna um >95% og ráðstafað tíma starfsfólks í aðra þjónustu.
- **Staðan:** Opnun útboðs á EES á skönnun og pökkun 22.des. Verðfyrirspurn um hugbúnað til aukinna sjálfvirkni í innlestri gagna verður birt í lok í desember. Fullur þungi á framkvæmd verkefnisins í upphafi árs 2022.
- **Verklök:** : Verkefnið hófst með greiningarfasa á Q2 2021 og eru áætluð lok á Q4 2024.

