



**EGER MEGYEI JOGÚ VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATALA**  
**Informatikai Iroda**

3300 Eger Kossuth L. u. 28. Tel: 36/521-950; Fax: 36/521-999; E-mail: informat@ph.eger.hu

## **TÁJÉKOZTATÓ**

a „Komplex elektronikus közigazgatási rendszer bevezetése Eger kistérségében (EGORA)”  
projekt célszerűségi és eredményességi vizsgálatáról

### **Előzmény:**

A Miniszterelnöki Hivatal Nemzeti Fejlesztési Terv és EU Támogatások Hivatala 2003 áprilisában PÁLYÁZATI FELHÍVÁST tett közzé az Európa Pályázat Előkészítő Alapra (PEA), a Nemzeti Fejlesztési Terv céljaihoz illeszkedő projektötletek beadására.

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint projektgazda összesen 40 db projektötlet vonatkozásában nyújtott be adatlapot, amiből 8 kapott támogatott minősítést. Ezek között szerepelt az elektronikus közigazgatási rendszer kialakításra vonatkozó projektötlet is.

A projektötlet alapján az Önkormányzata pályázatot adott be a Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004. évi 4.3.1. az önkormányzatok információszolgáltató tevékenységének fejlesztése, intézkedése pályázati felhívására, amely során a benyújtott „Komplex elektronikus közigazgatási rendszer kialakítása Eger kistérségben” c. pályázat támogatást nyert el összesen bruttó 540.000.000 Forint értékben, melyre az Önkormányzat és a Közreműködő Szervezet Támogatási Szerződést kötött. A Támogatási Szerződés a KEHI 2006. szeptemberi ellenőrzési jelentése szerint a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal és a pályázattal összhangban jött létre.

A támogatásként elnyert bruttó 540 Mft-hoz az Önkormányzat saját forrásként pluszban bruttó 77.140.000 Ft-ot biztosított. A saját forrás kiegészítésére az Önkormányzat a Belügyminisztériummal az EU Önerő Alapból igénybe vehető, a saját forrás 60%-ának megfelelő 46,3 Mft támogatásra kötött szerződést, melyet z Önkormányzat meg is kapott. **Tehát a projekt megvalósítása az Önkormányzat számára közel 31 Mft-os kiadást jelentett.**

Ezekről szóló Közgyűlési határozatok:

### **24/2004.(01.29.) számú Közgyűlési határozat**

Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése megtárgyalta a PEA program keretében kidolgozásra javasolt projektek előkészítésének végrehajtásáról szóló előterjesztést, és egyetért a „Komplex elektronikus közigazgatási rendszer” kialakítása Eger kistérségben (hiv. száma: PEA/1667/P) című projekt előkészítésének végrehajtásával és vállalja, hogy a kidolgozott projektet pályázat formájában benyújtja az uniós csatlakozással megnyíló pályázati lehetőségre és biztosítja az ott előírt saját erőt.

Felelős: Dr. Nagy Imre  
polgármester

Határidő: értelem szerint

A Határozatot a Közgyűlés 16 igen és 3 tartózkodás mellett elfogadta.

**25/2004.(01.29.) számú Közgyűlési határozat**

Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése a „Komplex elektronikus közigazgatási rendszer” kialakítása Eger kistérségben (hiv. száma: PEA/1667/P) című projekt megvalósításához szükséges összesen **75.000 e Ft** saját erőt a 2004-2006-os évi költségvetésében a pénzügyi ütemezésnek megfelelően biztosítja.

Felelős: Dr. Nagy Imre  
polgármester

Határidő: értelem szerint

Felelős: Dr. Estefán Géza  
Jegyző megbízásából:  
Nagy Róbert,  
Város- és Területfejlesztési  
Iroda vezetője

Határidő: Értelem szerint

A Határozatot a Közgyűlés 17 igen és 3 tartózkodás mellett elfogadta.

Ezt a határozatot 2004. április 1.-én módosította a Közgyűlés, mivel az önerő mértéke növekedett.

**159/2004. (IV. 01.) sz. Közgyűlési határozat**

Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése a 25/2004. (I.29.) sz. közgyűlési határozatát az alábbiak szerint módosítja:

Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése a „Komplex elektronikus közigazgatási rendszer” kialakítása Eger kistérségben (hiv.szám: PEA/1667/P) című projekt megvalósításához szükséges összesen **77.140 eFt** saját erőt a 2004-2006-os évi költségvetésben a pénzügyi ütemezésnek megfelelően biztosítja.

Felelős: Dr. Nagy Imre  
polgármester

Határidő: értelem szerint

A Határozatot a Közgyűlés 14 igen és 1 tartózkodás mellett elfogadta.

Az elnyert pályázat alapján az Önkormányzat Közbeszerzési tendert írt ki.

A közbeszerzési eljárás lefolytatására 2004. július 27-én az önkormányzat a Pro-Vital 2000 Kft-t bízta meg. Hirdetmény közzétételével induló, nyílt, kétszakaszos, tárgyalásos közbeszerzési eljárás lefolytatására került sor. A részvételi felhívásra a következő ajánlattevők tettek ajánlatot:

- HP Magyarország Kft
- Humansoft Kft
- IBM Magyarország Kft
- VT-Soft Videoton Software Kft

2004. október 22-én Eger Megyei Jogú Város Közbeszerzési Bizottsága értékelte a benyújtott részvételi ajánlatokat, melyek közül 2 jelentkezést (Humansoft Kft, IBM Magyarország Kft) érvénytelennek nyilvánított. A tárgyalások a HP Magyarország Kft-vel és a VT-Soft Videoton Software Kft-vel kezdődtek el. A tárgyalásokat lezáró ajánlatok alapján 2004. december 16-án a Közbeszerzési Bizottság az összességében legelőnyösebb ajánlatot tévő HP Magyarország Kft-t hirdette ki győztesnek.

2005. január 7-én lépett hatályba a két fél között a vállalkozói szerződés.

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban az alábbi ellenőrzések történtek külső intézmények által:

- A Kormányzati Ellenőrzési Hivatal (KEHI) 2006. szeptemberében készült jelentése a következő megállapításokat tette a közbeszerzéssel kapcsolatban: „A vizsgálat az eredeti közbeszerzési dokumentációt a helyszínen áttekintette, az eljárás lefolytatásának szabályszerűségét, (az eljárás dokumentáltságát, az értékhatárokat, az előírt határidők betartását) ellenőrizte. A vizsgálat álláspontja szerint az eljárás lefolytatása formailag szabályszerű volt.”
- Az Információs Társadalom Kht., mint közreműködő szervezet 2005. szeptember 14-i helyszíni vizsgálati jegyzőkönyve alapján megállapításra került, hogy az önkormányzat eleget tett a közbeszerzési kötelezettségének és megfelelően dokumentált volt az eljárás.

## **A projekt céljai, eredményei**

### **Célok:**

Az információs társadalom megvalósítása ma kiemelt kérdés Magyarországon, így Egerben is. Ennek létrejötte elengedhetetlen a gazdasági élet szereplőinek versenyképessége és a lakossági ügyintézés megkönnyítése szempontjából.

Eger városa a projekt megvalósításával kettős célt kívánt elérni: Az egyik a helyi lakosság és a vállalkozások tájékoztatása és kiszolgálása elektronikus úton, az ügyintézés egyszerűbbé, kényelmesebbé és nyomon követhetővé tétele. A másik cél az önkormányzat (képviselőtestület, polgármesteri hivatal, önkormányzati intézmények) működésének elektronikussá tételével hatékonyabb és gazdaságosabb működési mód megteremtése.

### **Eredmények:**

#### ***Infrastruktúra***

A projekt keretében kiépítésre kerülő informatikai infrastruktúra megvalósításának előkészületei két nagy fázisban történtek. A projekt indulását követően felmérésre kerültek a meglévő informatikai környezet lényeges és meghatározó elemei annak érdekében, hogy a

leszállításra kerülő új rendszerek, hardver és szoftver komponensek pontos konfigurációja, ill. a telepítéshez szükséges feladatok megfelelően tervezhetőek legyenek.

A felmérő szakaszt követően a Polgármesteri Hivatal informatikai munkatársaival végzett folyamatos konzultációk és a munkacsoportban folytatott egyeztetések alapján elkészült a telepítendő infrastruktúra részletes rendszerterve, amely az alábbi területek tervezését foglalta magába:

- fizikai, géptermi elhelyezés paraméterei
- szerver farm az új telepítésű szerver hardver eszközökkel
- háttértár tömb és mentési egységek
- új hálózati topológia
- biztonsági alrendszer
- PC és Notebook munkaállomások
- Microsoft domain kialakítása

Az infrastruktúra rendszerterv elfogadásra került és ennek alapján kezdődtek meg a tényleges szállítási és telepítési munkák.

A projekt keretében többek között 11 db szerver és 1 db nagy kapacitású háttértár erőforrás került leszállításra, amely megfelelő háttérteret teremtett a bevezetésre kerülő alkalmazások számára. A szerver eszközpark egy integrált géptermi szekrényben, központi konzolos vezérléssel került kialakításra a Kossuth utcai gépteremben.

A korábbi homogén, egy LAN-ból felépülő lokális hálózatot felváltotta egy, az üzemeltetést és a biztonsági követelményeket sokkal nagyobb mértékben támogató, az igényeknek megfelelően szegmentált új hálózati felépítés korszerű Cisco hálózati aktív eszközök segítségével. A belső hálózat, különösképpen a legnagyobb értéket jelentő szerver farm és az azon tárolt adatok védelmét szolgáló tűzfalas biztonsági rendszer került kialakításra. Ennek legfontosabb komponensei:

- korszerű Nokia / Checkpoint tűzfalas rendszer;
- védett szerver zóna kialakítása, amely szabályozott és ellenőrzött hozzáférést biztosít a szerver farm gépeihez mind az Internet felől, mind pedig a PC munkaállomások irányából;
- vírusvédelmi rendszer került kiépítésre, amely automatizálta frissíti a vírusvédelmi konfigurációt mindig naprakészen tartva azt.

A projekt keretében leszállításra került 60 db asztali munkaállomás a mai legújabb technológiával, amelyet tovább 65 db követett projekten kívüli beszerzés keretében. Ezzel lehetővé vált a PC állomány jelentős egységesítése és korszerűsítése, amely egyaránt szolgálja az adatbiztonságot, valamint a központi üzemeltetés hatékonyságának növelését, így a felhasználók jobb kiszolgálását és elégedettségét is. Emellett a képviselői munka támogatására 27 db hordozható számítógép is leszállításra került. A projekt keretében leszállításra került 3 db csoportmunkát támogató multifunkcionális lézernyomtató, melyet további hasonló eszközök beszerzése követett. Ez lehetőséget adott arra, hogy az egy-egy PC-hez kötött nyomtató használatról át lehessen térni a csoporthoz rendelt, lényegesen költséghatékonyabb hálózati nyomtatásra.

A megvalósítás folyamán a műszaki tartalomban változás történt, a pályázatban és a vállalkozási szerződésben is szerepeltetett közösségi elérési pontok kialakítása nem a projekt keretében valósította meg az Önkormányzat (hanem azon kívül), valamint a tervezettől eltérő, több hardver beszerzése valósult meg, ami a Hivatal és az informatikai részleg új épületbe (Kossuth u. 28.) való költözésével járó többletigénnyel indokolható. A döntést a Projekt Felügyelő Bizottság szabályszerűen jóváhagyta, amelyben a Közreműködő Szervezet is képviseltette magát. A bizottság egyidejűleg megállapította, hogy a döntés miatt nincs

szükség a támogatási szerződés módosítására, amivel a KEHI 2006. szeptemberi vizsgálati jelentése is egyetértett.

### *Alkalmazások*

Az infrastrukturális fejlesztéseken kívül az EGORA projekt kiterjedt az önkormányzat szakigazgatási feladatait ellátó integrált rendszer, a teljes önkormányzati feladatkört átfogó ügyintézési keretrendszer fejlesztésére is.

A projekt során bevezetett informatikai alkalmazások a következő önkormányzati területeket fedi le: ipari és kereskedelmi folyamatok, a közterület-felügyelet, a szabálysértések, építésügyi ügyek támogatására, szociális és gyámügyek. Ezen kívül elkészült egy a közbeszerzések munkafolyamatát támogató rendszer is. A városi közgyűlések és bizottsági üléseinek előkészítéséhez nyújt támogatást az ún. Közgyűlési és Bizottsági Rendszer, melyben a testületi ülések anyagai készülnek. Ehhez a rendszerhez a Képviselők az interneten keresztül is hozzáférhetnek. Egy-egy lezajlott testületi ülés közérdekű anyagai (pl.: határozatok, rendeletek) a városi portálon jelennek meg. A Hivatal felső- illetve középszintű számára készült az ún. Vezetői Információs Rendszer, mely segítségével a hivatal rendszereiben (szakrendszerek, pénzügyi rendszer, iktató) található információkból különböző kimutatások készíthetők, hozzájárulva egy-egy döntés előkészítéséhez, illetve bizonyos folyamatok, ügyek nyomon követéséhez, vagy akár ügyintézők teljesítményének ellenőrzéséhez. A rendszer egyik fontos eleme az „integrált önkormányzati közigazgatási keretrendszer”, amely megteremti az egységes irat és ügyiratkezelést, mivel több csatornából (papír és közigazgatási portál) képes iratokat fogadni, azokat egységes módon kezelni. Ez a keretrendszer lehetőséget ad a továbblépésre is, hisz jelenleg az Önkormányzat gyakorlatilag ennek a rendszernek csak az iktató, ügyiratkezelő modulját használja. Ez a rendszer lehetőséget ad arra is, hogy további szakalkalmazásokkal bővítsük a rendszert. Elmondható, hogy a fent említett rendszerekben vannak a használat során kiderült problémák, hiányosságok, melyeket a rendszerek tervezése, bevezetése során nem voltak tapasztalhatóak, illetve kellő gondossággal kezelve. Ezen problémák a szupport szerződés(ek) keretében kerültek, kerülnek most is elhárításra.

A lakosság számára legszembetűnőbb változás a városi portál ([www.eger.hu](http://www.eger.hu)) megújulása. A megújult portál a város mindennapi életével kapcsolatos eseményeken és turisztikai információkon túl lehetőséget teremt arra, hogy az állampolgárok bizonyos ügyeiket elektronikus úton intézhessék, valamint ezen ügyek „élettörténete” nyomon is követhető a portálon.

Eger MJV Polgármesteri Hivatala Informatikai Irodája Jegyzői utasításra elkészítette a [www.eger.hu](http://www.eger.hu) önkormányzat hivatalos portáljának látogatottsági statisztikáját 2006. május 15. és 2007. május 15. közötti időszakra (a teljes statisztika mellékletként csatolva).

A látogatottsági statisztika (melyet a Vezetői Információs Rendszer segítségével állítottunk elő) főbb mutatói a következők:

- A vizsgált 1 éves időszakban 1.242.051 fő látogatója volt a portálnak (ez havi kb. 100.000 fő).
- A látogatottság emelkedő tendenciát mutat
- A TOP10 leglátogatottabb oldal a következő:

Lap fastruktúra		Összesen:
1.	Turizmus és kultúra	129 981
2.	Turizmus és kultúra\Szálláshelyek, szabadidő	83 086
3.	Főoldal\Hírek	77 882
4.	Önkormányzat	55 714
5.	Turizmus és kultúra\Szálláshelyek, szabadidő\Szállodák	40 335
6.	Turizmus és kultúra\Termálfürdő és wellness	33 327
7.	Kistérség	31 992
8.	Turizmus és kultúra\Szálláshelyek, szabadidő\Magánszálláshelyek	30 132
9.	Főoldal\Honlaptérkép	29 095
10.	Turizmus és kultúra\Tourinform	26 308

### Célszerűség, eredményesség

Az projekt keretében az Önkormányzat számára kifejlesztett termékekről elmondható, hogy egyedi fejlesztések. Tehát nem kötött funkcionalitású és tudású ún. „dobozos” termékek, hanem külön az Önkormányzat igényeinek megfelelő és számára fejlesztett szoftverekről van szó, ami jelentősen megnöveli az adott termék árát. Másrészt az Önkormányzat az ilyen jellegű fejlesztéseket tekintve úttörő szerepet töltött be az országban, mivel e-közigazgatási rendszerek máshol nem kerültek még bevezetésre korábban, aminek szintén a hátulütője a magasabb ár és a fejlesztések az Önkormányzat részéről is nagyobb humán erőforrás többletet igényeltek és igényelnek a mai napig is.

A projekt előtti rendszerek egymással nem álltak kapcsolatban, ennek következtében rengeteg információ többszörösen tárolásra és rögzítésre került a Hivatalon belül. Az integrált rendszer kialakítása során ezek az adatnyilvántartások migrációja feladat volt, ami szintén jelentős árnövelő tényező.

További árnövelő tényező volt még az is, hogy ezeket a rendszereket nem egy, hanem több cég szállította, fejlesztette. Ezért ezen a rendszerek között meg kellett teremteni az integrációt, hogy tudjanak egymással kommunikálni, adatokat cserélni, ami szintén jelentős fejlesztéssel és kiadással járt.

A projekt befejezése óta eltelt időszakban a fejlesztők közül többen, javarészt a projektben szerzett tapasztalatok alapján, külön-külön is képessé váltak egyazon feladat elvégzésre alkalmas szakalkalmazási modul kifejleszténi és ez lehetőséget teremt arra az Önkormányzat számára, hogy a rendszerek továbbfejlesztése esetén megversenyeztessük a cégeket, amely mind ár, mind kiszolgáltatottság szempontjából előnyösnek mondható. Itt jelentkezhet az anyagi előnye annak a befektetésnek, mely a beruházás során a különböző szolgáltatók rendszereinek összeillesztésére költött az Önkormányzat.

*Az EGORA projekt célszerűségi és eredményességi, valamint a továbblépés lehetőségeinek vizsgálatára az Önkormányzat egy külső szakértő céget (Vision-Invest Kft.) bízott. A vizsgálatok során létrejött anyagok átfogó képet nyújtanak a projekt eredményeként létrejött rendszerekkel és a leszállított infrastruktúrával kapcsolatban, mind célszerűség, mind az eredményesség tekintetében, melyet jelen Tájékoztató mellékleteiként csatoltunk.*

Mindezek mellett a Közreműködő Szervezet 2007. január 25.-i helyszíni ellenőrzése a következő megállapítást tette:

„Megállapítható tehát, hogy a projekt eredményeként előállt az on-line ügyintézési szolgáltatásokkal rendelkező önkormányzati portál rendszer és az azt kiszolgáló integrációs, valamint szakalkalmazási alrendszerek.”

## Szupport

Ahhoz, hogy a projekt eredményeként létrejött infrastruktúrát biztonsággal üzemeltetni, illetve rendszerek színvonalát szinten tartani vagy éppen növelni lehessen elengedhetetlen, hogy támogatási (szupport) szerződést kössön az Önkormányzat a rendszerek szállítóival, fejlesztőivel. Ez elengedhetetlen ahhoz is, hogy a Közreműködő Szervezettel kötött Támogatási Szerződésben rögzített, a projekt 5 éves fenntartásának vállalását teljesíteni tudja az Önkormányzat.

Mivel a HP Magyarország Kft. nem vállalta a fővállalkozói szupport szerepet és a projektben résztvevő alvállalkozók sem tudtak megegyezni abban, hogy melyikük legyen az, aki fővállalkozóként vesz részt a szupport szerződésben, ezért az Önkormányzat előtt két út állt: vagy mindegyik céggel külön-külön köt szupport szerződést, vagy választ egy olyan projektben részt nem vevő céget, akit a többiek elfogadnak fővállalkozóként.

Az Önkormányzat ez utóbbi lehetőséget választotta. A projektben résztvevő cégek az Euro One Számítástechnikai Zrt. javára mondtak le a szupport időszakára (1 év) a szállított rendszerek használati jogáról, ez lehetővé tette, hogy az Euro One Zrt. a rendszerekre szupport-tevékenységet végezhesen. Ebből kiindulón a Kbt. 132.§ rendelkezései szerinti, hirdetmény közzététele nélkül induló tárgyalásos közbeszerzési eljárást folytatott le az Önkormányzat. Az ajánlattételi felhívás rendelkezései szerint a közbeszerzési eljárásban az Önkormányzat az 1999.évi LXXVI. Törvény vonatkozó rendelkezései szerint csak és kizárólag az Euro One Zrt.-vel jogosult szupport szerződést kötni. A Közbeszerzési Döntőbizottság, illetve a Közbeszerzések Tanácsa nem emelt kifogást az eljárással szemben. Az Önkormányzat 2006. június 15.-i Közbeszerzési Bizottsági ülésén egyhangúlag az Euro One Számítástechnikai Zrt.-t hirdette ki nyertesnek.

Az Önkormányzat 2006. június 30-án 1 éves szerződést kötött az Euro One Számítástechnikai Zrt.-vel bruttó 52.000.000 Ft értékben.

Az eltelt 1 év tapasztalataiból elmondható, hogy bár ez Önkormányzat számára kényelmesebb volt csak 1 vállalkozóval a szupport tekintetében a kapcsolatot tartani, mind adminisztráció, mind munkaszervezés, mind a komplexebb fejlesztési igények teljesítése szempontjából, de egyrészt anyagilag többlet terhet jelentett az Önkormányzat számára, másrészt elmondható hogy a fővállalkozó legtöbbször csak a közvetítő szerepét töltötte be az Önkormányzat és a fejlesztésekben ténylegesen résztvevő alvállalkozók között, többször akaratlanul is lassítva ezzel a hibaelhárítást, fejlesztést. Az Euro One Számítástechnikai Zrt. végezte a hardver elemek szupportját is, amiről elmondható, hogy azt korrekten elvégezte.

A fentiekből kiindulva az Önkormányzat a 2. évi szupportot a fejlesztő cégekkel külön-külön kötendő szerződés keretében kívánja megoldani, mely bár többlet terhet jelent a Hivatal számára, de a költségek szempontjából és a szupport tevékenység hatékonyságát tekintve várhatóan mindenképp előnyösebb lesz.

## Tovább lépés

A projekt lezárásával a munkának még nincs vége. A rendszert tovább lehet és kell is bővíteni. Erre többek között a szupport szerződések keretében van lehetősége az Önkormányzatnak.

A következő fejlesztési irány az elektronikus adózás, melynek már látható eleme, hogy minden regisztrált személy, szervezet lekérdezheti, nyomon követheti a helyi adóbefizetéseit, illetve megtalál minden, az adózáshoz szükséges információt, nyomtatványt.

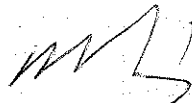
Hamarosan lehetővé válik a helyi adóbevallások elektronikus úton történő kitölthetősége és beküldése az önkormányzat felé.

A másik továbblépési irány a digitális aláírás intézményének bevezetése, mellyel lehetővé válik hivatalos iratok digitális úton való küldése, illetve fogadása, valamint az elektronikusan ügyet indítani szándékozó digitális aláírással rendelkező ügyfelek azonosítása.

Fontos továbblépési irány a kistérségi települések bevonása az elektronikus ügyintézésbe. Ennek első lépcsőjeként az iktató rendszerünket kívánjuk kiterjeszteni a települések felé megteremtve ezen települések egységes irat és ügyiratkezelését. Az egri Önkormányzat mintegy szolgáltatóként vesz ebben részt: a mi infrastruktúránkon fog működni a rendszer, a települések Interneten keresztül fogják használni az általunk nyújtott iktató szolgáltatást.

Továbblépésként, szintén a szupport szerződések keretén belül, az Önkormányzat a meglévő rendszerek használat közben kiderült hiányosságait, hibáit, további ésszerűsítési lehetőségeket, az ügyintézők munkáját jobban elősegítő fejlesztéseket kíván elvégeztetni a fejlesztőkkel.

Eger, 2007. július 18.



Boros Tamás  
Informatikai Irodavezető

