

# Az ITIL az államigazgatásban

Az üzleti szektor már régóta alkalmazza az it-rendszerek fejlesztésére és üzemeltetésére vonatkozó nemzetközi ajánlásokat. A magyar államigazgatás szereplői közül is talán egyre többen ismerik fel ennek jelentőségét.

**A**z állam- és közigazgatási szervezetek meglehetősen nagy létszámú apparátussal látják el a törvényekben és más jogszabályokban meghatározott feladataikat. Ugyanakkor minden kormány – a célkitűzések szintjén mindenképpen – arra törekszik, hogy olcsóbbá tegye az állam működését.

Ennek egyik megvalósítási módja az ebben a szektorban dolgozók létszámának csökkentése. Viszont ha az a cél, hogy ne csökkenjen a nyújtott szolgáltatások szintje, sőt növekedjék, akkor az egyetlen jár-

gáltatásait informatikai megoldásokra. Ez azonban akkor hozhat csak lényeges megtakarítást, ha az államigazgatás egészére összehangoltan, a gazdaságosság szempontjából igazolt koncepció alapján, továbbá a fejlesztés és üzemeltetés során szabványos, újrahasznosítható megoldások felhasználásával történik.

A minőség és a költséghatékonyság együttes eléréséhez a kipróbált és valóban hatékony informatikai fejlesztési és üzemeltetési gyakorlatok használata szükséges. Ilyen az informatikai rendszerek üzemeltetésére és fejlesztésére szolgáló „jó gyakorlat” és ajánlásgyűjtemény, az ITIL (Information Technology Infrastructure Library) és az az alapján készült szabvány – az ISO 20000.

A hazai közigazgatásban eddig már több olyan központi rendszer épült ki, amelyek különösen szükségessé tennék, hogy fejlesztésük és üzemeltetésük szabványos módszerek alapján történjen. Ilyen például a központi elektronikus szolgáltató rendszer, amely magában foglalja az elektronikus kormányzati gerinchálózatot mint a központi rendszer alapelemét; a kormányzati portált (magyarorszag.hu); a kormányzati ügyfél-tájékoztató központot; az elektronikus ügyfélkaput; valamint az ügyfelek és hivatalok közötti hiteles elektronikus üzenettovábbítást biztosító hivatali kaput. Ide tartoznak továbbá a különféle e-okmányirodai, e-egészségügyi szolgáltatások, az elektronikus adóbevallás, és bizonyos, nyugellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Mindegyiknek komplex szolgáltatásokat kell nyújtania és mindezt magas rendelkezésre állás mellett. Ez azonban több esetben csak részben valósul meg.

## Biztató jelek

Az uniós kötelezettségeknek való megfelelés érdekében a fenti fejlesztéseket a

központi közigazgatás meglehetősen gyorsan végrehajtotta, s kétségkívül vannak is eredmények – megelégedésre azonban egyelőre nincs ok. Sok helyen ugyanis még korszerűtlen, heterogén back-office-alkalmazások, együttműködésre nem képes háttérrendszerek találhatóak, a széttagolt adatbázisok pedig akadályozzák a rendszerek összekapcsolhatóságát és az átívelő folyamatok megvalósítását. Az informatikai támogatás bevezetése során az intézményi működést, eljárásokat sem alakították át, az üzemeltetési és biztonsági szempontokra pedig a szükségesnél kisebb hangsúlyt helyeztek.

Az eredmények szükségessé teszik a fenti szolgáltatások továbbfejlesztését, ám ennek során célszerű lenne figyelembe venni már az üzemeltetési szempontokat is. A korábbi eredmények fejlesztésén túl a központi közigazgatás számos további, országos jelentőségű it-beruházást, fejlesztést tervez.

Ezeknek a fejlesztéseknek fontosságuk és jelentőségük miatt már átgondolt fejlesztéspolitikát szerinte kellene végbemenniük. A szolgáltatások bevezetése mellett nagyobb hangsúlyt kellene fektetni azok biztonságos üzemeltetésére, működtetésére és fenntarthatóságára. Ezeken a területeken komoly létjogosultsága lenne az ITIL alkalmazásának.

## Az előnyök

Miért is jó az ITIL az államigazgatásnak? Az igényekhez jobban igazodó szolgáltatásokat lehetne kialakítani mind funkcionális, mind üzemeltetői, mind a garanciális követelmények szempontjából. Jól strukturált fejlesztési és üzemeltetési folyamatok alakulnának ki, s a kapcsolat is szabályozottá válna az informatikai szervezetek és a felhasználók között.

Szabályozni lehetne a rendelkezésre állást, tervezni lehetne a szolgáltatás folytonosságát, s ezek jóvoltából fel lehet készülni a különböző hatású it-incidensekre, illetve meg lehetne ezeket előzni.

A módszertanok alkalmazásával szabványos megoldások és üzemeltetési környezet alakulna ki, ami elősegítené a versenyhelyzet kialakulását, azaz megnyílna a lehetőség, hogy a különböző közigazgatási szolgáltatások fejlesztését és működtetését a megfelelő szolgáltatási színvonalat nyújtani képes, gazdaságosabban működő, szolgáltatói szemléletű szervezetre lehessen bízni.

Mártonffy Attila



**Géro Péter, Stratis**  
Ügyfélfókuszú fejlesztés

ható út az informatikai megoldások szerepének jelentős növelése, ennek keretében pedig a belső támogató folyamatok és informatikai rendszerek ügyfélfókuszú fejlesztése és költséghatékony üzemeltetése – mutat rá a továbblépés módjára Géro Péter, a Stratis partnere.

## Újrahasznosíthatóan

Az elmúlt években több állam- és közigazgatási szervezet helyezte át komplex szol-