

# A külső minőségbiztosítás jelentősége az e-kormányzati fejlesztésekben, a magyar IIER fejlesztésben szerzett tapasztalatok alapján

Podolcsák Ádám projektvezető  
BlomInfo Konzorcium

## 1. Bevezetés

A dán BlomInfo A/S 2004-óta közreműködik a magyar Integrált Igazgatási és Ellenőrzési Rendszer (IIER) fejlesztésének és karbantartásának minőségbiztosításában. Jelen előadás a fenti projektben szerzett, általánosan is hasznosítható minőségbiztosítási tapasztalatokat szándékozik közzé tenni.

## 2. Az IIER projekt sajátosságai

Tömören fogalmazva az IIER az EU tagállamokban a Közös Agrárpolitika révén elérhető támogatások jogszerű igénybevétele kezeli ellenőrizhető és mindenki számára áttekinthető módon. Az EU tagság nyújtotta közös agrárpolitikai támogatások igénybevétele érdekében a 2004-2005 terjedő időszakban Magyarországnak létre kellett hozni az ún. Integrált Igazgatási és Ellenőrzési Rendszert (IIER) és azt követően bővíteni és karbantartani kellett azt.

A IIER fejlesztésben érintettek köre igen széles volt, köztük, olyan érdekérvényesítésre képes szereplőkkel, mint pl. az uniós támogatásokban érintett mezőgazdasági termelők hozzávetőleg negyedmillió társadalma, a mindenkori magyar Kormány, az Európai Bizottság, Állami Számvevőszék és a fejlesztésre kiemelt figyelmet fordító politikai pártok.

Az intézményi keretek kialakítására és az informatikai fejlesztés megkezdésére az EU csatlakozás előtti utolsó pillanatban került sor (lásd Szendrő 2003). Az IIER gazdáját a Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatalt (MVH) a csatlakozáshoz képest későn, 2003. júliusában hozták létre. Várható volt, hogy a projekt körüli bonyolult érdekrendszer nyomása fokozottan fog jelentkezni a fejlesztésben. A projekteredmény minőségének torzulását elkerülendő a pénzügyi támogatást nyújtó Európai Bizottság brüsszeli Phare programmegvalósító szervezete előírta a független informatikai fejlesztési minőségbiztosítás kialakítását.

Az FVM 2004-ben a következőképpen számolt be a fejlesztésről: „Az IIER követelmény-specifikáción alapuló szoftver fejlesztése feszített ütemben folyik. Az egyes szoftver komponensek az akkreditációnak és a használatba vételnek megfelelő ütemezésben, ahogy az ellenőrzési munkafolyamatok megkívánják, kerülnek az év végéig leszállításra. Április elejére elkészült a terület alapú támogatások igénybefogadó modulja. Az IIER a csatlakozás időpontjára annyira lesz működőképes, amennyire azt az időszzerű feladatok ütemezett végrehajtása megköveteli.” (lásd: FVM 2004)

A informatikai fejlesztés az intézmény folyamatainak fejlesztésével párhuzamosan haladt. A folyamatok teljesen újak voltak, a gyakorlatban még nem lettek kipróbálva. A jogszabályok megszületése, és a vonatkozó szoftver funkció megkövetelt használatbavétele közötti idő annyira rövid volt, hogy a szoftveralkalmazást egészen kis részekre kellett bontani, és ezek a növekmények időről időre, a kezdetekben hetente – kerültek átadásra.

Több IIER adatfeldolgozás is kampány jellegű, vagyis a használt szoftver funkció évente csak rövid időszakban, de gyakran nagyszámú adaton kerül alkalmazásra. Néhány funkció csak napokig volt használatban a kérelmek száma és a támogatási eljárás következtében.

A fentiekén túl a rendszer kiterjedése és összetettsége önmagában jelentős minőségi követelményeket támasztott. Évente mintegy 250 ezer ügyfél 30 eltérő eljárás keretében 60 különféle támogatási jogcímen kér támogatást. A döntéshozatal része a kérelmek kockázatelemzése

az irodai és helyszíni ellenőrzés, amelyek mind, mind bonyolították az eljárásokat. És nem utolsósorban a rendszert nem csak szöveges, hanem szkennelt dokumentumokat és térképi adatokat is kezel. (lásd: Wellisch 2007 június) Mindezt figyelembe véve az IIER-nek, mint informatikai rendszernek a bonyolultsága a magyar államigazgatásban egyedülálló.

Az alábbi 2007-ből származó adatok jól szemléltetik az IIER rendszer nagyságrendjét.

Nyilvántartott adatok teljes tételszáma	245 895 654
Összes ügyszám (kérelmek)	1 094 800
Összes kiküldött bizonylat	2 970 222
MVH-val kapcsolatban álló ügyfelek száma	258 100
Indított pénzügyi tranzakciók száma	1 689 039
Lebonyolított pénzügyi forgalom volumene (forint)	1 212 120 384 986

Tényszámok az IIER adatbázisban, 2007. június 13. (Wellisch 2007/1)

Az IIER rendszer fejlesztése minőségbiztosítási szempontból három szakaszra osztható:

1. A késői kezdésből adódó válságelkerülő időszak, 2004-2005
2. Kilábalás, a szokásos fejlesztési eljárások bevezetésének megkezdése, 2006
3. A szokásos fejlesztési eljárások megszilárdítása, 2007-

A vidékfejlesztési támogatások a KAP reformja keretében az operatív programok közül Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alap (EMVA) néven átkerültek a KAP alá, és ezzel az IIER-ben került kifejlesztésre a végrehajtás informatikai háttere. Mindez a 2006-2013-as időszakban mintegy 1.100 milliárd forint kifizetését jelenti kb. 50 jogcím keretei között. További fejlesztésként várható még a KAP I. pillérének alapvető reformja, amely keretében 2009-re be kell vezetni az Egységes Támogatási Rendszert.

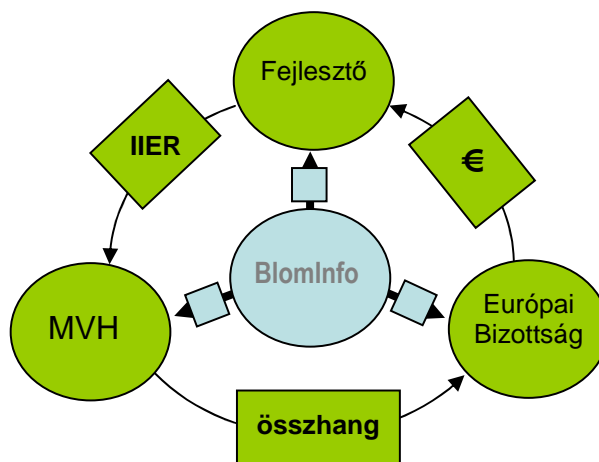
### 3. Minőségbiztosítási célok és feladatok

A célokat még 2003-ban fogalmazták meg az érdekeltek és előírták azt a független minőségbiztosító feladat meghatározásban. Távlati cél volt, hogy a szoftver kidolgozása a követelményeknek megfelelően, jó minőségben történjen meg. Közlebbi célkitűzések voltak a szoftverfejlesztési folyamat átláthatóvá tétele; A szoftver minőségi problémák korai feltárása; Az IIER fejlesztő munkájának felülvizsgálata a belső minőségbiztosítás, a korrekciós tevékenységek, a rendszer fejlesztés és a biztonság és adatvédelem vonatkozásában; A felhasználói igények teljesítésének biztosítása; Az IIER fejlesztő belső tesztjeinek igazolása; A felhasználói átvételi tesztek végrehajtásának megtervezése és lebonyolítása.

Ennek érdekében a következő feladatokat kellett elvégezni. A Fejlesztő folyamatainak ellenőrzése beleértve a felhasználói igények specifikációja és a termékek közötti eltérésekről való jelentés készítését, a konfiguráció menedzsment ellenőrzését, az adatvédelem ellenőrzését, a rendszerterv ellenőrzését, a központi és az ügyfél alkalmazások fejlesztésének ellenőrzését, az alkalmazás fejlesztés teszt menedzsmentjének ellenőrzését.

Projekteredmények ellenőrzése vonatkozásában a felhasználói kézikönyv és a rendszer dokumentáció minőségének ellenőrzése, a dokumentációt és a külső felhasználók oktatását szolgáló weboldal ellenőrzése, a tervezés és programozás során a fejlesztők képzésének ellenőrzése, a felhasználók képzésének ellenőrzése. Továbbá az MVH által végzett átvételi tesztek tervezése és irányítása valamint a szoftverfejlesztési projekt vállalkozója által jelzett változási kérelmek alkalmazásának nyomon követése

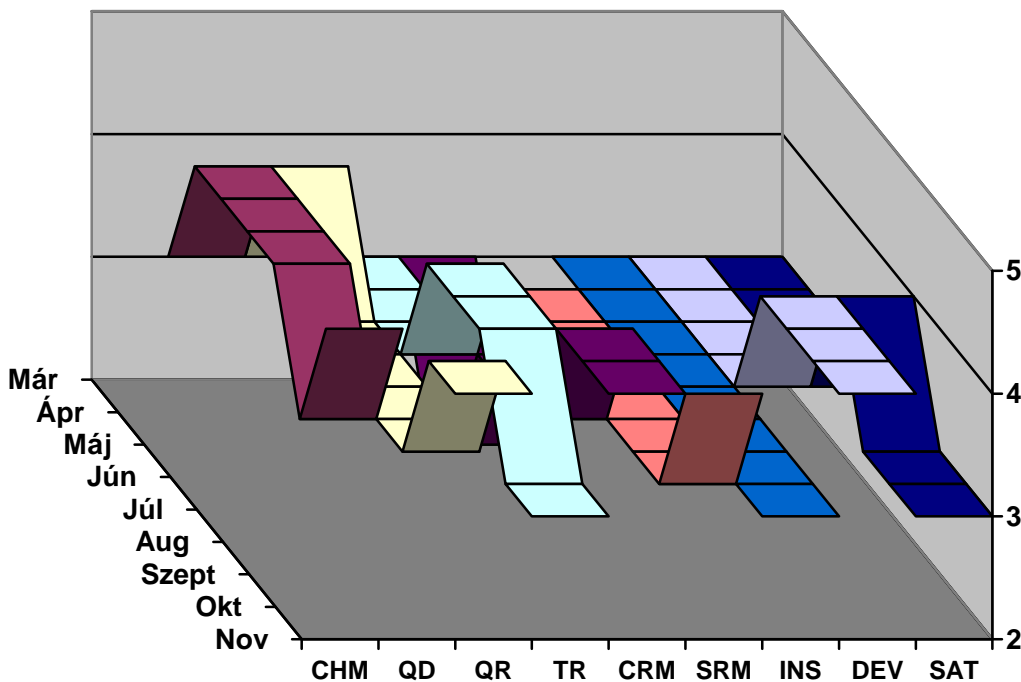
Az IIER fejlesztésében érintettek, szerepükből adódóan – a fejlesztéshez lényegesen különböző minőségi elvárásokkal viszonyultak. Pénzügyi támogató Phare a fejlesztési szerződés felől közelített a projektminőséghez. A projektervezés, megvalósítás, projekt hatékonyság és hatásosság, projekteredmények szerződéssel való összhangja, számlázás és kifizetés érdekelte elsősorban. A FVM, mint felügyeleti hatóság a jogi szabályalkotás és általános ügyviteli minőség javításában és az MVH-t érintő intézményi akreditációra összpontosított. Az MVH intézményi akreditációját előkészítő szervezet a hazai és EU szabályok szerinti intézményi működését vizsgálta. Az MVH minőségbiztosítási rendszere az IIER fejlesztést a konkrét ügyintézési folyamatok minőségbiztosítása szempontjából értelmezte. HP Magyarország, mint IIER fejlesztő a fejlesztési folyamatokra és a projektermékekre fordított kiemelt figyelmet.



### Értéket a pénzért

Az MVH felhasználta a független minőségbiztosítási szolgáltatást, hogy a követelményeknek megfelelő IIER rendszerrel rendelkezzen. Az EB a BlomInfo segítségével átláthatóvá tette fejlesztést, és bizonyítékot kapott arról, hogy a kifejlesztett rendszer megfelel az EU előírásoknak. A Fejlesztő érdeke volt, hogy a szolgáltatásainak elvégzéséről független fél által kiállított bizonyítványt kapjon. (Rasmussen 2004)

A 2004-ben az IIER fejlesztő folyamatainak ellenőrzési eredményeit a következő ábra szemlélteti.



### Az IIER Fejlesztő felülvizsgálata 2004-ben

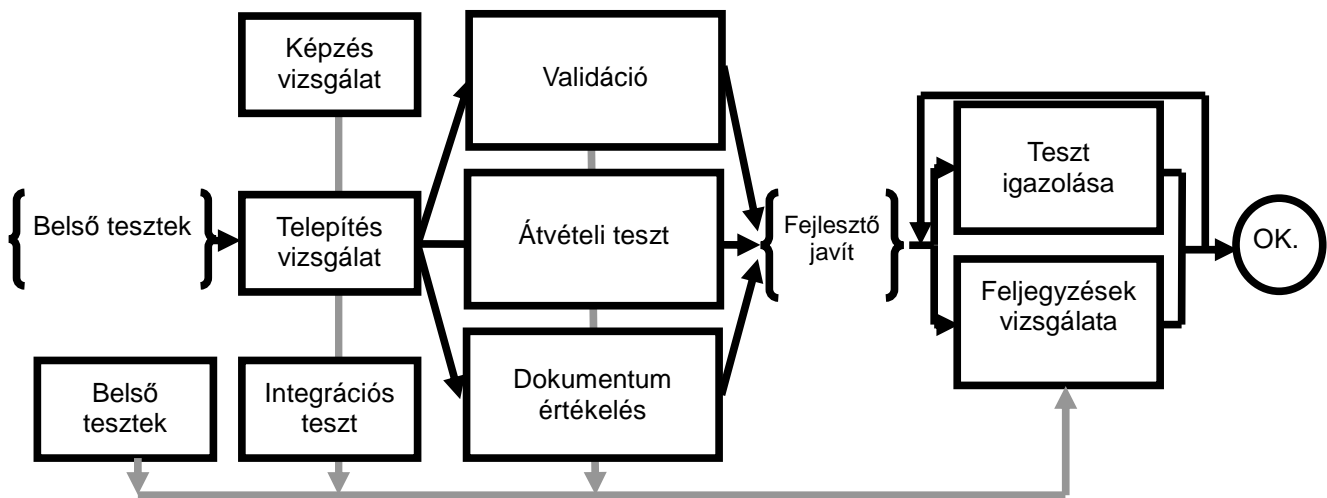
CHM (Change Management) Igény módosítás, QD (Quality Documentation) minőségügyi dokumentumok kezelése, QR (Quality Records) minőségügyi feljegyzések kezelése, TR (Training) képzés, CRM (Configuration Management) Verzió és konfiguráció kezelés,

#### 4. Külső minőségbiztosítási módszertan

A vizsgálatok egyik alapvető eszköze az átvizsgálás. A PRINCE Minőség Útmutató az átvizsgálást úgy tekinti, mint eszközt valamely folyamat vagy termék ellenőrzésére, egyeztetett kritériumok alapján, amelyet a vevő követelményei, vagy egy terv, illetve szabvány írhat elő. Az átvizsgálás szabályait jelen Útmutató szabályozza. A alkalmazott vizsgálati eljárások elsődleges feladata a Szoftverfejlesztő által végrehajtott projekt minőségbiztosítási tevékenységek felügyelete és ellenőrzése.

Az IIER projektben alkalmazott átvizsgálások: Kezdeti minőségbiztosítási átvizsgálás; Belső auditok és vezetőségi átvizsgálások; Helyesbítő és megelőző tevékenységek; Minőségügyi feljegyzések; Minőségügyi dokumentáció; Változáskezelés; Konfiguráció-kezelés; Üzemeltetésre átadás; Oktatás, képzés, betanítás; Biztonsági előírások betartása; Dokumentációs rend betartatása; Az alkalmazásfejlesztés tesztelés irányításának ellenőrzése; Az alkalmazásfejlesztési technológia gyakorlati alkalmazásának átvizsgálása; A Fejlesztő feljegyzéseinek értékelése

Másik eszköz a végtermék tesztelése, ami kiterjed a szoftver funkcionalitására, a szoftver dokumentációra, a képzésre és a felhasználói elégedettségre. A fejlesztési folyamatok és projektermék vizsgálata az alábbi folyamatba illeszkedett a korábban említett kritikus 2004-2005-ös időszakban.



#### Az IIER Fejlesztés termék orientált vizsgálatai 2004-2005

2006-ban egy kézikönyv készült, ami rugalmasabb eljárásokat határozott meg, amelyek kisebb költséggel alkalmazhatók a kifejlesztés alatt álló és karbantartandó funkciók sajátosságai szerint. Ezen eljárás alapján 2006-ban 9 támogatási jogcím 87 funkciója lett tesztelve 8 osztályon, 2007-ben pedig 12 jogcím 100 funkciója lett tesztelve 10 osztályon. Továbbá ebben az időszakban 4 felhasználói elégettségi vizsgálatra, 7 szoftverterv értékelésre, 9 a Fejlesztő telephelyén végrehajtott projekt minőségügyi vizsgálatra, 9 a Fejlesztési helyszínen végzett tesztelés ellenőrzésre és 10 kiemelt fejlesztési ügy műszaki szempontú problémafeltáró elemzésére került sor.

Az általános minőségi vizsgálatok eredményei igazolják, hogy a a fejlesztés minősége fokozatosan javul. A projekt minőségi eljárásai egyre jobban szabályozottak és azokat egyre jobb minőségben alkalmazzák.

A teszteléskor feltárt hibák száma szintén csökkenő tendenciát mutat, bár további jelentős csökkenés már nem várható. A probléma elemzések és a felhasználó elégedettség tanulmányai szerint az utóbbi időben fellelt hibák háttérben leggyakrabban a jogszabályi bizonytalanságból adódó gyengébb minőségű követelmény specifikálás, vagy a fejlesztő szakember és az funkció felelős között fenálló kommunikációs hiányosságok figyelhetők meg.

## 5. Tanulságok

Amikor összetett projektet valósítunk meg az érdekeltek tevékeny közreműködésével, és a felek minőségügyi rendszerei, vagy szempontjai eltérőek, akkor érdemes független minőségbiztosítót bevonni.

A minőségbiztosításnak elsősorban az érdekeltek minőségbiztosítási rendszerei közötti átjárhatóságot, és a magának fejlesztési tevékenységnek az átláthatóságát kell megteremtenie. A külső minőségbiztosítási ellenőrzéseket a fejlesztési folyamatokra kell koncentrálni. Az alapvető folyamatok mellett figyelmet kell fordítani a dokumentumok vizsgálatára és a felhasználói elégedettség rendszeres mérése is. A végső projekttermékkel kapcsolatban kiemelten vizsgálandó a követelmények specifikálása, a fejlesztő tesztelése, a képzések, átvételi tesztek. Az átvételi eljárásnak arra kell törekedni, hogy a verifikáción túl a validációt is magába foglalja.

A külső minőségbiztosítási szolgáltatás bevonása nemcsak a minőség objektív megfigyelését teszi lehetővé, hanem közvetve és közvetlenül is visszahat a fejlesztési projekt minőségére.

### Felhasznált irodalom:

Szendró Dénes, A földügyi ágazat szerepe az uniós agrártámogatások folyamatában, MFTTT Vándorgyűlés 2003 Debrecen

FVM Jelentés, Az EU csatlakozás agrárgazdaságra gyakorolt hatásáról a 2006-ig terjedő időszakban, 2004

<http://www.fvm.gov.hu/main.php?folderID=1020&articleID=4144&ctag=articlelist&iid=1>

Wellisch Péter, Támogatási kérelem feldolgozás a digitalizáció évtizedében, 2007

[http://www.efarmer.org/conference/presentations/eF\\_Conf\\_Wellisch.ppt](http://www.efarmer.org/conference/presentations/eF_Conf_Wellisch.ppt)

Wellisch Péter, Development of the IT system for distribution of EU agricultural subsidies in Hungary, Crisis project management in the public administration, 2007 Krakkó

[http://www.www.4pm.pl/artikul/development\\_of\\_the\\_it\\_system\\_for\\_distribution\\_of\\_eu\\_agricultural\\_subsidies\\_in\\_hungary\\_crisis\\_project\\_management\\_in\\_the\\_public\\_administration-45-540-2.html](http://www.www.4pm.pl/artikul/development_of_the_it_system_for_distribution_of_eu_agricultural_subsidies_in_hungary_crisis_project_management_in_the_public_administration-45-540-2.html)

Jesper Rye RASMUSSEN, Minőségbiztosítási műszaki segítségnyújtás az IIER szoftver fejlesztéshez, Az FVM Miniszter és az MVH közös IIER bemutatója az MVH-ban, 2004

Szerényi Imre, Minőségbiztosítási Terv, A Minőségbiztosítási műszaki segítségnyújtás az IIER szoftver fejlesztéshez c. projekt belső dokumentuma, 2004

Útmutató az IIER szoftver új moduljainak és karbantartásának során megváltozott funkciók átvételéhez, MVH 2006