

Pályázati kiírás

Új városi alkalmazás bevezetése

1. A projekt célja és indokoltsága

Az Ajánlatkérő célja egy egységes, integrált városi digitális platform kialakítása, amely biztosítja a lakosság naprakész, gyors és átlátható tájékoztatását, valamint lehetőséget teremt a közvetlen, kétirányú kommunikációra az önkormányzat és a lakosság között.

A jelenlegi digitális környezet jellemzően széttagolt rendszerekből áll, amelyek külön kezelik a webes és mobilos megjelenést, ezáltal párhuzamos tartalomkezelést és működési inefficienciát eredményeznek. A strukturálatlan információkezelés, a nehezen kereshető tartalmak és a korlátozott interakciós lehetőségek csökkentik a lakossági elégedettséget és a digitális szolgáltatások hatékonyságát.

A korszerű önkormányzati működés megköveteli egy olyan digitális platform kialakítását, amely nem különálló fejlesztések összessége, hanem egy egységes rendszer, amely biztosítja a tartalmak központi kezelését, több csatornán történő megjelenítését és a lakossági visszacsatolás lehetőségét.

A projekt célja ennek megfelelően egy olyan hosszú távon fenntartható digitális infrastruktúra létrehozása, amely képes alkalmazkodni a jövőbeni technológiai és szolgáltatási igényekhez.

2. A beszerzés tárgya

A beszerzés tárgya egy komplex városi digitális platform tervezése, fejlesztése, bevezetése és üzemeltetési támogatása.

A kialakítandó rendszer több, egymással szorosan integrált elemből áll. A platform központi eleme egy adminisztrációs rendszer, amely biztosítja a tartalmak és funkciók egységes kezelését. Ehhez kapcsolódik egy modern, reszponzív webfelület, valamint iOS és Android platformokon elérhető mobilalkalmazás, amelyek ugyanazon adatforrásból működnek.

A rendszer részét képezi továbbá egy integrációs réteg, amely lehetővé teszi külső rendszerekhez való kapcsolódást, valamint egy üzemeltetési és támogatási szolgáltatáscsomag, amely biztosítja a rendszer folyamatos működését és fejlesztését.

A cél nem önálló alkalmazások létrehozása, hanem egy egységes, skálázható digitális platform kialakítása.

3. Megvalósítási modellek

Az Ajánlatkérő nyitott különböző megvalósítási megközelítésekre, és lehetőséget biztosít az Ajánlattevők számára, hogy a saját szakmai tapasztalatuk alapján tegyenek javaslatot a legmegfelelőbb modellre.

Az ajánlat alapulhat teljesen egyedi fejlesztésen, amely maximálisan illeszkedik az önkormányzat igényeihez, vagy egy már meglévő, dobozos rendszer bevezetésén és testreszabásán. Emellett lehetőség van hibrid megoldás alkalmazására is, amely ötvözi a kész rendszerek előnyeit az egyedi fejlesztések rugalmasságával.

Az Ajánlattevő köteles egyértelműen bemutatni a választott megoldási modellt, annak előnyeit, korlátait, valamint a hosszú távú fenntarthatóság szempontjait.

4. Alapelvek és követelmények

A platform kialakítása során alapvető elvárás az egységes rendszerelv érvényesítése, amely biztosítja, hogy a webes és mobilos felületek közös adatforrásból működjenek. A

tartalomkezelésnek egyetlen adminisztrációs felületen kell történnie, elkerülve a párhuzamos adatkezelést és az inkonzisztens megjelenést.

A rendszer kialakításának felhasználóközpontúnak kell lennie, figyelembe véve a lakossági igényeket és a tipikus felhasználói utakat, például információkeresést, ügyintézését vagy események követését.

Kötelező követelmény a jogszabályi megfelelés biztosítása, különös tekintettel az adatvédelemre, az akadálymentességre és az információbiztonságra. A rendszernek továbbá alkalmasnak kell lennie a jövőbeni bővítésre, új modulok és szolgáltatások integrálására.

5. Rendszerarchitektúra

A kialakítandó városi digitális platform egy olyan moduláris, szolgáltatásalapú architektúrára épülő rendszer, amely képes egységesen kiszolgálni a városi webfelületet, a mobilalkalmazásokat és a jövőben csatlakozó további digitális szolgáltatásokat. A rendszer alapelve az ügynevezett „API-first” megközelítés, amely biztosítja, hogy minden funkció központi szolgáltatásokon keresztül legyen elérhető, és ezáltal hosszú távon is bővíthető, fenntartható maradjon.

A platform központi eleme egy webalapú adminisztrációs rendszer (CMS), amely egyetlen belépési pontként szolgál a tartalmak és funkciók kezelésére. Ennek feladata nem csupán a hírek és események szerkesztése, hanem a jogosultságkezelés, a publikálási folyamatok és az egyes modulok konfigurációjának támogatása is. A CMS-nek képesnek kell lennie arra, hogy a különböző felhasználói szerepkörök – például szerkesztők, intézményi felhasználók vagy adminisztrátorok – eltérő jogosultsági szinteken dolgozzanak.

A háttérrendszert egy szolgáltatási réteg alkotja, amely API-kon keresztül biztosítja az adatkapcsolatot a különböző felületek között. Ez a réteg kezeli az üzleti logikát, a felhasználói adatokat, valamint az integrációkat más rendszerekkel. A cél egy olyan egységes adatforrás kialakítása, amelyből a weboldal és a mobilalkalmazás is dolgozik, elkerülve a párhuzamos adatkezelést és a tartalmi inkonzisztenciákat.

A mobilalkalmazások iOS és Android platformokra készülnek, azonos funkcionalitással és egységes felhasználói élménnyel. Az alkalmazások közvetlenül a backend API-n keresztül kommunikálnak, és a városi szolgáltatások mobil elérését biztosítják. A webes felület ezzel párhuzamosan reszponzív kialakítású, minden eszközön használható, és megfelel az akadálymentességi követelményeknek.

A rendszer fontos eleme az integrációs képesség, amely lehetővé teszi külső rendszerek – például ügyintézési platformok, térképszolgáltatások vagy egyéb önkormányzati adatbázisok – csatlakoztatását. A kialakítás során biztosítani kell, hogy a platform a jövőben további funkciókkal és szolgáltatásokkal bővíthető legyen.

6. Funkcionális követelmények

A kialakítandó rendszernek egy egységes, felhasználóközpontú működést kell biztosítania, amelyben a városi információk, szolgáltatások és interakciós lehetőségek jól áttekinthető, logikus struktúrában jelennek meg. A funkcionális követelmények meghatározásánál alapelv, hogy minden tartalom és szolgáltatás központilag kezelhető legyen, és több felületen – weben és mobilalkalmazásban – is megjelenjen.

A platform egyik legfontosabb eleme a főképernyőn megjelenő információs folyam, amely egy dinamikus, „feed” jellegű felületen egyesíti a városi híreket, eseményeket, kiemelt közleményeket és egyéb tartalmakat. Ez a megoldás biztosítja, hogy a felhasználók gyorsan és egyszerűen juthassanak hozzá a legfontosabb információkhoz. A tartalmak kezelése teljes mér-

tékben az adminisztrációs felületről történik, beleértve azok kiemelését, sorrendjét és időzítését is.

A hírek és közlemények kezelése strukturált módon történik, kategóriák és címkék segítségével. A rendszernek támogatnia kell a keresést, a szűrést, valamint az időzített publikálást, továbbá lehetőséget kell biztosítani multimédiás tartalmak – például képek és dokumentumok – megjelenítésére. A hírek egységesen jelennek meg a webes és mobil felületeken, biztosítva az információk konzisztenciáját.

A kommunikáció kulcseleme az értesítési rendszer, amely lehetővé teszi push üzenetek küldését a felhasználók számára. A rendszernek támogatnia kell a célzott kommunikációt – például témakör vagy felhasználói csoport alapján –, az időzített értesítéseket, valamint a küldések nyomon követését. Kiemelt elvárás, hogy a platform alkalmas legyen rendkívüli helyzetekben történő gyors és hatékony tájékoztatásra is.

A lakossági bejelentő rendszer a platform egyik legfontosabb interaktív eleme, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy közterületi problémákat vagy egyéb észrevételeket jelentsenek be. A bejelentésekhez kapcsolódóan biztosítani kell a helyadatok és fényképek rögzítését, valamint a státuszkövetést. Az adminisztrációs oldalon a bejelentések kezelése, kiosztása és nyomon követése történik, amely jelentősen javítja a városüzemeltetés hatékonyságát.

A digitális városkártya rendszer célja a helyi szolgáltatásokhoz és kedvezményekhez való hozzáférés biztosítása. A rendszernek támogatnia kell egyedi azonosítók kezelését, valamint QR- vagy vonalkód alapú azonosítást. A felhasználók számára elérhetővé kell tenni a partnerhelyek és kedvezmények listáját, ezáltal erősítve a helyi gazdaságot és közösségi kapcsolatokat.

A lakossági részvétel erősítése érdekében a platform kérdőív- és szavazási modult is tartalmaz, amely lehetővé teszi különböző típusú kérdések kezelését, valamint az eredmények összesítését és exportálását. Ez a funkció támogatja a közösségi bevonást és a döntéshozatali folyamatok átláthatóságát.

A rendszernek tartalmaznia kell egy lakos hitelesítési megoldást is, amely lehetővé teszi bizonyos szolgáltatások – például kedvezmények vagy célzott kommunikáció – jogosultság alapú elérését. A hitelesítés során az adatminimalizálás elvét kell alkalmazni, és biztosítani kell a felhasználói adatok védelmét.

Kiemelt jelentőségű a turisztikai és városi felfedező modul, amely a város látnivalóit, túraútvonalait és tematikus ajánlatait jeleníti meg. A modulnak interaktív térképes megjelenítést kell biztosítani, és alkalmasnak kell lennie arra, hogy a város turisztikai kínálatát modern, élményszerű formában mutassa be.

Az eseménynaptár a városi rendezvények strukturált megjelenítését biztosítja, lehetővé téve azok kategorizálását, keresését és időzítését. A térképes funkciók támogatják a helyszínek és szolgáltatások megjelenítését, valamint a navigációt.

A rendszernek tartalmaznia kell egy analitikai és statisztikai dashboard modult is, amely lehetővé teszi a felhasználói szokások, aktivitások és elégedettségi mutatók anonimizált, aggregált nyomon követését. Az analitikai funkció célja, hogy az önkormányzat adatvezérelt módon tudja fejleszteni a platform szolgáltatásait, és a városi igényekhez igazítani az alkalmazás jövőbeni funkcionalitását. Az adatkezelés során biztosítani kell a GDPR-előírásoknak megfelelő adatminimalizálást és anonimizálást.

A rendszer opcionálisan tartalmazhat gamifikációs és közösségi elemeket is, amelyek célja a lakossági aktivitás növelése és a városi közösségi élet erősítése.

7. Nem-funkcionális követelmények

A kialakítandó rendszernek nemcsak funkcionális szempontból kell megfelelnie az elvárásoknak, hanem biztosítani kell a hosszú távú, biztonságos és megbízható működést is. Ennek érdekében az alábbi nem-funkcionális követelmények teljesítése kötelező.

A rendszernek minden tekintetben meg kell felelnie a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak, különösen a GDPR előírásainak. Biztosítani kell az adatminimalizálás elvét, az érintetti jogok gyakorlásának lehetőségét, valamint az átlátható adatkezelést. A felhasználók számára egyértelműen és könnyen elérhető módon kell biztosítani az adatkezelési tájékoztatót, valamint az engedélyek kezelését (pl. értesítések, helyadat, kamera használat).

Kiemelt követelmény az akadálymentesség biztosítása. A rendszernek meg kell felelnie legalább a WCAG 2.1 AA szintű előírásoknak, biztosítva, hogy a digitális szolgáltatások minden felhasználó számára elérhetők legyenek, beleértve az idősebb vagy fogyatékossgal élő felhasználókat is.

Az információbiztonság szintén alapvető elvárás. A rendszernek védenie kell az adatokat a jogosulatlan hozzáféréstől, módosítástól és adatvesztéstől. Ennek érdekében biztosítani kell a megfelelő hitelesítési és jogosultságkezelési mechanizmusokat, a naplózást, valamint a rendszeres biztonsági ellenőrzéseket és sérülékenységvizsgálatokat. A kommunikációnak titkosított csatornán kell történnie.

A teljesítmény és rendelkezésre állás szintén kritikus szempont. A rendszernek képesnek kell lennie nagyobb terhelés kezelésére is, különösen kiemelt események vagy rendkívüli helyzetek esetén. Elvárás a magas rendelkezésre állás, valamint a gyors válaszidő, különösen mobil eszközökön történő használat esetén.

A rendszernek támogatnia kell a keresőoptimalizálást és a megfelelő információarchitektúrát, biztosítva, hogy a tartalmak könnyen megtalálhatók és visszakereshetők legyenek. A migráció során biztosítani kell a meglévő tartalmak megfelelő átvételét és az esetleges átirányítások kezelését.

8. Üzemeltetés és támogatás

A nyertes ajánlattevő feladata nem ér véget a rendszer átadásával, hanem biztosítani kell annak folyamatos működését és támogatását is.

Az üzemeltetés keretében elvárás a rendszer stabil működésének biztosítása, beleértve a szerveroldali infrastruktúrát, az adatbázisokat és az alkalmazásokat. A szolgáltatásnak ki kell terjednie a rendszer felügyeletére, a hibák kezelésére, valamint a szükséges frissítések és javítások elvégzésére.

A támogatási szolgáltatásnak tartalmaznia kell a felhasználói és adminisztrátori hibabejelentések kezelését, meghatározott válaszidőkkel és megoldási határidőkkel. Az ajánlattevőnek javaslatot kell tennie a szolgáltatási szintekre (SLA), beleértve a rendelkezésre állási mutatókat és a hibaelhárítási időket.

Fontos elvárás a rendszer folyamatos fejlesztésének lehetősége is. A platformnak alkalmasnak kell lennie új funkciók és modulok bevezetésére anélkül, hogy az alapl működést veszélyeztetné.

Az ajánlattevő köteles biztosítani a rendszer használatához szükséges oktatást és dokumentációt, különös tekintettel a tartalomkezelésre és az adminisztrációs felület használatára.

9. Ajánlatok értékelési szempontjai

Az Ajánlatkérő az ajánlatokat több szempont alapján értékeli, figyelembe véve nemcsak az árat, hanem a szakmai tartalmat és a hosszú távú működtethetőséget is.

Az értékelés során kiemelt jelentőséggel bír az ajánlati ár, ugyanakkor az Ajánlatkérő törekszik a legjobb ár-érték arány kiválasztására. Ennek megfelelően a funkcionalitás, a műszaki megoldás minősége, valamint a rendszer bővíthetősége és jövőállósága is meghatározó szempont.

Fontos értékelési tényező az ajánlattevő szakmai tapasztalata, különösen hasonló önkormányzati vagy komplex digitális platformok fejlesztése terén. Az ajánlatban be kell mutatni releváns referenciákat és korábbi projekteket.

Az üzemeltetési és támogatási feltételek szintén értékelésre kerülnek, különös tekintettel a vállalt szolgáltatási szintekre, valamint a támogatási struktúrára.

Az Ajánlatkérő fenntartja a jogot arra, hogy az értékelési szempontok részletes súlyozását az ajánlatkérés során pontosítsa, azonban az alapelv minden esetben a komplex, fenntartható és magas minőségű megoldás kiválasztása.

10. Az ajánlattétel módja és tartalma

Az ajánlattevők kötelesek részletes ajánlatot benyújtani, amely bemutatja a javasolt megoldást, annak műszaki és szakmai tartalmát, valamint a megvalósítás módját.

Az ajánlatnak tartalmaznia kell a választott megvalósítási modell részletes ismertetését, beleértve annak indoklását és a várható előnyöket. Be kell mutatni a rendszer architektúráját, a főbb funkciókat, valamint az alkalmazott technológiai megoldásokat.

Az ajánlat részeként szükséges egy részletes ütemezés bemutatása, amely tartalmazza a fejlesztés főbb fázisait és azok időtartamát. Emellett be kell mutatni az üzemeltetés és támogatás kereteit, valamint a vállalt szolgáltatási szinteket.

Az ajánlatnak tartalmaznia kell továbbá egy részletes költségbontást, amely elkülöníti a fejlesztési, bevezetési és üzemeltetési költségeket.

Az Ajánlatkérő elvárja, hogy az ajánlat világos, strukturált és szakmailag megalapozott legyen, és egyértelműen bemutassa, hogy az ajánlattevő miként kívánja megvalósítani a projekt céljait.

11. Szolgáltatási szintek (SLA)

A nyertes ajánlattevő köteles a rendszer üzemeltetésére és támogatására vonatkozó szolgáltatási szinteket (SLA) biztosítani.

Rendelkezésre állás

A rendszer éves szinten elvárt rendelkezésre állása:

minimum 99,5% éves rendelkezésre állás

Ez legfeljebb évi ~44 óra nem tervezett kiesést jelent.

Hibakezelési kategóriák

A hibákat az alábbi kategóriák szerint kell kezelni:

Hibatípus	Leírás	Reagálási idő	Megoldási idő
Kritikus hiba	A rendszer nem elérhető vagy alapfunkciók nem működnek	1 óra	4 óra
Magas prioritású hiba	Fontos funkciók korlátozottan működnek	4 óra	24 óra
Közepes hiba	Nem kritikus funkció hibás	1 munkanap	3 munkanap
Alacsony hiba	Esztétikai vagy kisebb hiba	2 munkanap	5 munkanap

Támogatási szolgáltatások

Az ajánlattevő köteles biztosítani:

hibabejelentési csatornát (email + ticket rendszer); rendszeres karbantartást és frissítéseket; biztonsági frissítések telepítését; mentési és visszaállítási mechanizmusokat;

Frissítések és fejlesztések

A rendszernek támogatnia kell:

rendszeres verziófrissítéseket; új funkciók bevezetését; jogszabályi változások követését;