

# Technológiai visszalépés, több adminisztráció - Miért történt informatikai szolgáltatóváltás a debreceni gyermekétkeztetésben?

Polgár Tóth Tamás - 2021-07-30 13:10:59



Rajtad is múlik, meddig végezheti a dolgát a Debreciner. Kattints a képre! fotó: debreciner.hu

Az elmúlt másfél hónapban több, egymástól független, névtelenséget kérő szülői és intézményi dolgozói megkeresés futott be a **Debreciner** szerkesztőségéhez azzal kapcsolatban, hogy Debrecen önkormányzata nemrég új céggel szerződött a városi (bölcsődei, óvodai, általános- és középiskolai) gyermekétkeztetés szoftveres támogatásának ellátására. Volt olyan szülő, aki az állítása szerint hónapok elteltével szembesült azzal, hogy több havi fizetési elmaradása alakult ki a csoportos beszedés fizetési opció értesítés nélküli megszüntetése miatt, míg más arra panaszkodott, hogy a bankkártyás fizetési lehetőség megszűnése miatt meglehetősen sokáig tart az Új Városházán történő személyes ügyintézés, ráadásul egy olyan papírt is aláíratnak a szülőkkel, amely szerint ők kérvényezik a készpénzes fizetést. A forrásaink szerint a bankkártyás fizetést ideiglenesen függesztették fel, az új rendszer ugyanis még nem képes ellátni ezt a feladatot - arról nincs információnk, hogy a panaszok hozzánk történő beérkezése óta lehetővé tették-e a kártyás fizetést, de elképzelhető, hogy igen.



A debreceni Régi Városháza este, anyallal fotó: NT

Egy magát megnevezni nem kívánó óvodai dolgozó, akinek a feladatai közé tartozik a gyermekétkezés intézményi szervezése, a Debreceinernek arról beszélt, a pandémia miatt komoly probléma, hogy míg a korábbi, [Binex](#) nevű rendszer felhőalapú, így bárhonnán gyorsan elérhető, a helyére bevezetett [Poliszt](#) csak a munkahelyen tudják használni. Forrásunk beszámolója szerint az új rendszer több adminisztrációs terhet is rak a dolgozókra, mivel nincs kapcsolatban az étkeztetést ellátó [Hungast Kft.](#) rendszerével, így minden nap le kell adniuk az adagok megrendelését, továbbá több munkát jelent a számlázás is. Az óvodai dolgozó kiemelte még, hogy míg a Binexhez 24 órás ügyfélszolgálatot biztosítottak, a Polisz esetében nincs ilyen: csak nehézkesen, közvetve érhetik el az ügyfélszolgálatot, az is előfordul, hogy több kérésükre, kérdésükre nem kapnak választ.

**Egy gyors Google-kereséssel egyébként kiderül, hogy a Poliszt a debreceni bevezetése előtt több - kormánypárti irányítású - megyei jogú városban, így például Győrben, Kecskeméten és Nagykanizsán is használták már.**



Új Városháza fotó: NT

Az ügyel kapcsolatban még július 14-én küldtük el kérdéseinket a [Debreceeni Intézményműködtető Központnak \(DIM\)](#), amely a területért is felelős önkormányzati cég, azonban a levelünkre az azóta eltelt több mint két hét alatt sem reagáltak. Természetesen kerestük a Polisz rendszert üzemeltető,

budapesti székhelyű [Magyar Közigazgatásfejlesztési Zrt.-t](#) is, azonban július 12-i levelünkre máig nem reagáltak. Válaszolt ugyanakkor érdeklődésünkre **Tóth István**, a korábbi rendszert, a Binexet üzemeltető debreceni bejegyzésű [T-Soft Mérnökiroda Kft.](#) ügyvezető igazgatója.

## **A T-Soft álláspontja szerint szabálytalanul zárták őket ki a versenyből**

Tóth válaszából kiderült, május 31-ig szolgáltatták a debreceni gyermekétkeztetés szoftveres támogatását, a felmondás pedig váratlanul érte őket, mert korábban 1+1 évre nyertek nyílt közbeszerzést, ehhez képest az első év letelte előtt két hónappal, március 30-án kapták meg az – indoklás nélküli – felmondást. Az ügyvezető igazgató elmondása szerint a DIM szóban azt közölte velük, hogy túl magas a szolgáltatás ára, a rendszerrel viszont elégedettek voltak. Tóth arról tájékoztatta a Debrecinert, hogy a közbeszerzési eljárás alapján csak a szerződés változatlanul hagyásával hosszabbíthaták volna meg a szerződést, ők viszont a felmondás után levélben jelezték a DIM-nek, hogy készek tárgyalni az új árról, vagy egy új versenyben megmérettetni magukat. Erre a levelükre Tóth beszámolója alapján azóta sem kaptak választ. *„Mint később kiderült, a DIM már ez év február elején elkezdte az átállás előkészítését a később (2021. április elsején) szerződött új szolgáltatóval”* – tájékoztatta az ügyvezető igazgató a Debrecinert. A cégvezető álláspontja szerint a rendszer cseréjét szakmailag és rendszerintegrációs szempontból semmi nem indokolta, maximálisan eleget tettek a megrendelői igényeknek. A T-Soft mindezek miatt sérelmezi, hogy nem vehettek részt az új beszerzési eljárásban, az önkormányzat nem kért tőlük ajánlatot, így – álláspontjuk szerint szabálytalanul – kizárták őket a versenyből.

**Ha fontosnak tartod, hogy a Debreciner folytathassa a munkáját, [akkor támogasd! Rajtad múlik!](#)**

Megkérdeztük Tóth Istvántól, hogy miben nyújt más az ő szolgáltatásuk a korábbi és az övékét követő rendszerhez képest. Az ügyvezető igazgató elmondása alapján 2013-ig nem volt hasonló rendszere az önkormányzatnak, a 2013-ban alakult DIM kereste meg őket ennek fejlesztési igényével. *„Az új szervezet igényeinek megfelelő, központi adatbázissal, Windows-kezelőfelülettel, felhőben működő, böngésző alapú eléréssel rendelkező étkeztetési rendszert kívántak fejleszteni”* – írta levelében Tóth, hozzátéve, hogy ez a fejlesztés hat hónapig tartott, 2014. január 1-én pedig hiba nélkül tudták elindítani az éles üzemet. A rendszert később folyamatosan fejlesztették a DIM igényeinek megfelelően. *„Szerintünk Magyarország legátfogóbb, legfunkcionálisabb rendszere alakult ki”* – jelentette ki az ügyvezető igazgató.

## **Nem volt kártyás fizetés az induláskor, sem integráció, sem közvetlen ügyfélszolgálat**

Az őket váltó új rendszerrel, a Polisszal kapcsolatban csak a korábbi felhasználóik megkeresései alapján tudnak véleményt alkotni. Ezek alapján a Polisz nem böngészőalapú, a használata irodai számítógéphez kötött, továbbá kevésbé felhasználóbarát a felülete. *„Alapvetően egy pénzügyi-számviteli rendszer, melyre ráhúztak egy étkeztetés modult, de ez korlátozhatta is a fejlesztést, és nem lehetett úgy az étkeztetési szakfeladat igényeire szabni, mint a miénket”* – írta a Debrecinernek Tóth István. A hozzájuk befutott észrevételek szerint az új szoftver a bevezetéskor nem rendelkezett olyan szolgáltatásokkal, amelyeket az ő rendszerük már tudott. Ezek közé tartozik a bankkártyás

fizetés lehetősége és az étkezési szolgáltatást ellátó Hungast Kft. rendszerével való integráció is. *„Nincs lehetőség kéthetes adagegyeztetés lekérésre, így az első hónapban el kellett fogadni a Hungast által átadott adagegyeztetőt, ami alapján a Hungast számlát állít ki és a DIM fizet”* – sorolta Tóth István, majd külön kiemelte, hogy míg ők képernyő előtti, telefonon felhívható támogatást adtak a szolgáltatáshoz, addig az új rendszerrel az intézmények dolgozói már csak a DIM központja felé tudják e-mailben jelezni az esetleges hibákat.

Kérjük olvasóinkat, hogy a rendszercserével kapcsolatos – akár kellemes, akár kellemetlen – tapasztalataikról írjanak nekünk levelet a [szerveztoseg\\_KUKAC\\_debreciner\\_PONT\\_hu](mailto:szerveztoseg_KUKAC_debreciner_PONT_hu) e-mail címre!

Természetesen amennyiben akár a DIM, akár a Magyar Közigazgatásfejlesztési Zrt. válaszol a korábbi leveleinkre, vagy reagál a fentebb leírtakra, cikkünket frissítjük!

**CSAK veled együtt működünk. [Támogasd előfizetéseddel a Debrecinert!](#)  
**1 (egy!) ezer forint csak havonta. Köszönjük!****