

ALTERNATÍV MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETEK TEVÉKENYSÉGÉT ELEMZŐ INFORMATIKAI RENDSZER SZAKMAI SPECIFIKÁCIÓJA

2013-03-28

Budapest Szakpolitikai Elemző Intézet

Tartalom

1. Fogalomtár.....	3
2. Pénzügyi és gazdasági feltételek.....	5
2.1. Gazdasági és pénzügyi alkalmasság.....	5
2.2. Műszaki, illetve szakmai alkalmasság.....	6
3. Műszaki leírás.....	8
3.1. Értékelési szempontok.....	8
3.2. Funkcionális elvárások.....	8
3.3. Nem funkcionális elvárások.....	27
3.4. Követelménylista.....	35
4. Mellékletek.....	41
4.1. Munkafolyamat példák.....	41
4.2. A SZER által gyűjtött főbb adatok áttekintése.....	43
4.3. Indikátorok típusai, aggregálási dimenziói és néhány példa.....	46
4.4. További példák a SZER által számítandó indikátorokra.....	47
4.5. A D1 blokk részletes tartalma.....	49

1. FOGALOMTÁR

Álláskereső = megváltozott munkaképességű álláskereső személy, az AMSZ ügyfele

Alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezet = A RÉV modellprogramban, illetve a kapcsolódó TÁMOP- 5.3.8.A3-12/1-2 programban támogatott non-profit (civil, önkormányzati, egyházi) szervezet, amely egy-egy speciális ügyfélcsoportra szakosodott és az ügyfelek adottságainak megfelelő módszertan szerint nyújt rehabilitációs szolgáltatásokat az ügyfelek munkába állása érdekében.

AMSZ = alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezet

FSZK = Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.

Helyszíni monitoring = Az FSZK szakemberének látogatása egy AMSZ telephelyén, melynek során áttekintik a szervezet szakmai működését.

Integrált foglalkoztatás = ha a megváltozott munkaképességű munkavállaló olyan helyen dolgozik, ahol a dolgozók többsége nem megváltozott munkaképességű. Ez a foglalkoztatás megvalósulhat akkreditált és akkreditációval nem rendelkező munkáltatónál.

Kontroll csoportos hatásvizsgálat = a szolgáltatók teljesítményét mérő olyan kutatás, amely az ellátott ügyfelek közül munkába állók arányát egy olyan, ún kontroll csoporttal veti össze, amelynek tagjai nem részesültek alternatív munkaerőpiaci szolgáltatásban de máskülönben hasonló munkapiaci esélyekkel rendelkeznek (pl. iskolázottság, életkor, nemek aránya, munkaképesség mértéke, helyi munkanélküliség tekintetében hasonló az összetételük).

MÉSZS Műhely = Mérési, Értékelési és Szolgáltatás Elemző Rendszer Specifikációs Műhely, amely a RÉV modellprogram Monitoring Munkacsoportjának keretében működik.

Mmk = megváltozott munkaképességű

Munkáltató = alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezet által közvetített álláskeresőnek munkát ajánló, vagy erre potenciálisan alkalmas gazdasági szervezet, esetleg állami szervezet, az AMSZ ügyfele

NRSZH = Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal

Nyílt munkaerőpiac/munkapiac = azok az álláshelyek, illetve munkáltatók amelyek nem élveznek kimondottan a megváltozott munkaképességű álláskeresőök foglalkoztatását célzó állami támogatást (nem akkreditáltak) és alkalmazottaik nagy többsége nem megváltozott munkaképességű. A rehabilitációs kártyával történő elhelyezkedés is nyílt munkapiacinak számít, ha a munkáltató nem kap más, megváltozott munkaképességű

személyek foglalkoztatását elősegítő támogatást és az alkalmazottak nagy többsége nem megváltozott munkaképességű.

OMK = Országos Szakmai és Módszertani Központ, az FSZK-n belül működő önálló szakmai egység

Partner = az AMSZ partnere, például az NMSZ és az NRSZH járási vagy megyei irodái, és az egészségügyi, szociális, vagy munkaerőpiaci szolgáltatásokat nyújtó állami, önkormányzati vagy civil szervezetek.

RÉV = Rehabilitáció - Érték - Változás (RÉV): Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési modellprogram

RSZSZ = Rehabilitációs és Szakigazgatási Szervek, Rehabilitációs hatóság, amely a megyei kormányhivatalokon belül, az NRSZH szakmai irányítása mellett működik. Feladata a megváltozott munkaképességű személyek felülvizsgálata, az ellátások megállapítása, illetve az állasközvetítés és a munkába állás elősegítése.

SZER = az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezetek tevékenységét elemző informatikai rendszer

Szolgáltató = alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezet

Tanácsadó = Az AMSZ munkatársa, aki az álláskeresőnek szolgáltatásokat nyújt, szükség esetén kiválasztja és megszervezi külső szolgáltatás igénybevételét, és ezeket rögzíti a SZERben.

TMSZK = Társadalomfejlesztési és Módszertani Szolgáltató Központ, az FSZK partnere a RÉV program megvalósításában

Tranzit foglalkoztatás – a rehabilitálható munkavállaló védett körülmények között történő felkészítése a nyílt munkaerőpiacon való folyamatos foglalkoztatásra. A jelenlegi szabályok szerint ilyen célra állami támogatás egy alkalommal, legfeljebb 3 évre állapítható meg.

2. PÉNZÜGYI ÉS GAZDASÁGI FELTÉTELEK

2.1. Gazdasági és pénzügyi alkalmasság

2.1.1. Az alkalmasság megítéléséhez szükséges adatok és a megkövetelt igazolási mód:

1. Ajánlattevő valamennyi, a számára pénzforgalmi számlát vezető pénzügyi intézményétől származó, az ajánlattételi felhívás feladásának napjánál nem régebbi nyilatkozata (attól függően, hogy ajánlattevő mikor jött létre, illetve mikor kezdte meg tevékenységét, amennyiben ezek az adatok rendelkezésre állnak) arról, hogy mióta vezeti ajánlattevő számláját, és volt-e a számláján az ajánlattételi felhívás feladásától visszaszámított egy évben sorban állás, és ha igen, akkor az időpont és időtartam megjelölésével; [Kbt. 55. § (1) d) és 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 14. § (1) a)]

2. Az előző három lezárt üzleti évben (2009., 2010., 2011.) informatikai alkalmazások fejlesztéséből származó (közbeszerzési tárgya szerinti) nettó árbevételéről szóló cégszerű nyilatkozat (attól függően, hogy a részvételre jelentkező mikor jött létre, illetve mikor kezdte meg tevékenységét, amennyiben ezek az adatok rendelkezésre állnak) benyújtása. [Kbt. 55. § (1) d) és 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 14. § (1) c)]

2.1.2. Az alkalmasság minimumkövetelménye(i) (adott esetben):

Alkalmatlan az ajánlattevő pénzügyi és gazdasági szempontból:

1. bármelyik pénzforgalmi számláján az ajánlattételi felhívás feladásától visszaszámított egy évben egybefüggően 15 napot elérő sorban állás volt;

2. ha a 2009., a 2010. és a 2011. években a közbeszerzés tárgyából - informatikai alkalmazások fejlesztéséből - származó nettó árbevétele nem érte el évente a 150 millió Ft-ot.

A 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 14. § (4) bekezdésében foglaltakra tekintettel az ajánlatkérő a teljes árbevétel tekintetében nem határoz meg alkalmassági minimumkövetelményt.

Az előírt alkalmassági minimumkövetelményeknek a Kbt. 55. § (4)-(6) bekezdéseiben meghatározott módon is meg lehet felelni.

2.2. Műszaki, illetve szakmai alkalmasság

2.2.1. Az alkalmasság megítéléséhez szükséges adatok és a megkövetelt igazolási mód:

Ajánlattevő műszaki, illetőleg szakmai alkalmassága igazolható:

1. Az ajánlattételi felhívás feladásától visszafelé számított három év legjelentősebb közbeszerzés tárgya szerinti szolgáltatásainak (portálfejlesztés és komplex - hardware- és szoftware elemeket, valamint rendszerintegrációt - is tartalmazó - informatikai projekt) bemutatásával, megjelölve a teljesítés idejét, a szerződést kötő másik felet, a szolgáltatás tárgyát, az ellenszolgáltatás összegét, továbbá nyilatkozni kell arról, hogy a teljesítés az előírásoknak és a szerződésnek megfelelően történt-e. [Kbt. 55. § (1) a) és 310/2011 (XII. 23). Korm. rendelet 15. § (3) a) és 16. § (1)-(2)]

2. A teljesítésbe bevonni kívánt szakember(ek) megnevezésének, végzettségének és képzettségének, szakmai tapasztalatuk ismertetésével (az igénybe venni kívánt szakember(ek) vonatkozásában önéletrajz és rendelkezésre állási nyilatkozat csatolásával). [Kbt. 55. § (1) a); 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 15. § (3) d)]

Az alkalmassági feltételek pontban meghatározott szakemberek bemutatása során megjelölt szakemberek saját kezűleg aláírt szakmai önéletrajzát (benne a gyakorlati évek megjelölésével), és a szakember szerződés teljesítésének időszakára vonatkozó rendelkezésre állási nyilatkozatát is csatolni szükséges. A szakemberek önéletrajzát olyan részletességgel szükséges összeállítani, hogy abból egyértelműen kiderüljön az alkalmassági követelményeknek való megfelelés az elvárt szakmai tapasztalatot, gyakorlatot illetően.

2.2.2. Az alkalmasság minimumkövetelménye(i) (adott esetben)

1. Alkalmatlan az ajánlattevő műszaki, illetőleg szakmai szempontból, ha nem rendelkezik az ajánlattételi felhívás feladásától visszafelé számított három évben összességében:

a) legalább 1 db szerződésszerűen teljesített, portalfejlesztést megvalósító alkalmazás fejlesztésből származó legalább nettó 30 millió Ft értékű referenciával,

b) legalább 2 db szerződésszerűen teljesített, komplex - hardver- és szoftver elemeket, valamint rendszerintegrációt - is tartalmazó - informatikai projekt megvalósításából származó, egyenként legalább nettó 50 millió Ft értékű referenciával.

2. Nem vonja be a teljesítésbe a következő szakembereket azzal, hogy ugyanazon szakember csak egy feladatra jelölhető:

- legalább 1 fő, felsőfokú informatikai végzettséggel rendelkező rendszertervezőt, aki informatikai rendszerek tervezésében legalább 5 év szakmai gyakorlattal rendelkezik

- legalább 3 fő, felsőfokú informatikai végzettséggel rendelkező szoftverfejlesztőt, aki szoftverfejlesztés területén legalább 5 év szakmai gyakorlattal rendelkezik
- legalább 1 fő, felsőfokú végzettséggel rendelkező tesztelőt, aki informatikai alkalmazások tesztelése területén legalább 5 év szakmai gyakorlattal rendelkezik
- legalább 1 fő felsőfokú végzettséggel és ITIL képesítéssel rendelkező szakembert, aki informatikai alkalmazások támogatása-üzemeltetése területén legalább 5 év szakmai gyakorlattal rendelkezik
- legalább 1 fő, felsőfokú végzettséggel és CISA képesítéssel rendelkező szakembert, aki informatikai rendszerbiztonsági szakértői területén legalább 5 év szakmai gyakorlattal rendelkezik

Az előírt alkalmassági minimumkövetelménynek a Kbt. 55. § (4)-(6) bekezdéseiben meghatározott módon is meg lehet felelni.

3. MŰSZAKI LEÍRÁS

3.1. Értékelési szempontok

Ajánlatkérő a műszaki követelmények meghatározását világszerte elterjedt és elismert keretrendszerre támaszkodva végezte el. Az alkalmazott CobIT 4.1 keretrendszer az informatikai irányítás világszerte egyre szélesebb körben elismert eszköze és egyben nyílt szabvány, amely rendszerbe foglalja az információ, az információtechnológia és az ezzel kapcsolatos kockázatok kontrollálására alkalmas gyakorlatot. Az ajánlatban szereplő folyamatok CobIT érettségi modellje alapján történő minősítése Ajánlatkérő számára biztosítja az ajánlatok műszaki tartalmának objektív kiértékelhetőségét.

Ajánlattevőnek szakmai ajánlata részeként a szerződés tárgyát képező tevékenységekre a COBIT 4.1. keretrendszer szempontjainak megfelelően olyan mélységben kell kidolgoznia, bemutatnia a szerződés teljesítése során vállalt, a feladatokhoz igazodó módszertanait, amelynek tükrében a feladatok teljesítése tekintetében vállalt folyamatmenedzsment érettségi szintje a keretrendszer alkalmazásával megfelelően megítélhető.

3.2. Funkcionális elvárások

A SZER funkcióinak részletes listáját az 3.7. alfejezet tartalmazza. Ahol a követelménylista és a szöveges magyarázat részletezettsége eltérő, ott minden esetben a lista az irányadó az elvárt funkciók tekintetében. Az alábbi leírásban bizonyos, a kötelezőn túli elemek is szerepelnek, az elvárások besorolását a követelménylista adja meg.

3.2.1. Az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezetek tevékenységét elemző informatikai rendszer keretei

A fejlesztési folyamat finanszírozási és intézményi keretei

Az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezetek tevékenységét elemző informatikai rendszer fejlesztése a TÁMOP-5.3.8-11/A1-2012-0001 számú Rehabilitáció - Érték - Változás (RÉV): Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési modellprogram keretében zajlik. A modellprogram hosszú távú célja, hogy javítsa a megváltozott munkaképességű személyek elhelyezkedési esélyeit a nyílt munkaerőpiacon.

A konzorciumvezető Foglyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. (FSZK) mellett a projektben partnerként vesz részt a Társadalomfejlesztési

Módszertani és Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (TMSZK), az ERFO Nonprofit Kft., a KÉZMŰ Nonprofit Kft., és a FŐKEFE Nonprofit Kft (védett szervezetek).

Az FSZK egyik feladata az Országos szakmai és módszertani központ (OMK) kialakítása, és ezek szolgáltatásainak kiépítése. Az OMK a szakpolitikai és szakmai döntéshozókat, a foglalkozási rehabilitációhoz kapcsolódó más szereplőket támogató független szervezet lesz, mely az FSZK önálló szervezeti egységeként működik.

A RÉV modellprogramon belül a monitoring munkacsoport feladata kidolgozni az OMK működését támogató, országosan egységes mérési és értékelési rendszert. A Monitoring Munkacsoport egyik feladata, hogy kifejlessze az országosan egységes mérési és értékelési rendszer működési keretét biztosító informatikai rendszert (SZER), tesztelje annak működését és segítse a használatba vételét. Másik feladata, hogy a mérési- és értékelési rendszert kidolgozza és a szakmai monitoring eredményei ötvözésével kialakítsa az átfogó éves jelentést.

A fejlesztés tartalmi keretei

tevékenységéhez, szakmai munkájához (javaslattétel a szakpolitikai döntéshozók felé, módszertani fejlesztések területének meghatározása, képzési szükségletek azonosítása, stb.) biztosítja az információkat.

A monitoring rendszer három fő területe az értékelés, a monitorozás és az ellenőrzés.

Értékelés: a közpénzek eredményes felhasználásának vizsgálata érdekében az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások eredményeinek, a szolgáltatás végrehajtása során a rendelkezésre álló erőforrásokkal és az eredeti célokkal való összhangban állását, az eredmények gazdasági- társadalmi hasznosítását és a hasznosítás hatásait elemző tevékenység.

Monitorozás: A munkaerő-piaci szolgáltatás teljes futamideje alatt a célok elérését, a szolgáltatás időbeli, szakmai, minőségi, pénzügyi előrehaladását és megvalósulását rendszeresen vizsgáló adatgyűjtő, elemző tevékenység. Eredményeit felhasználja az ellenőrzés és az értékelés is.

Ellenőrzés: A közpénzek felhasználásának adminisztratív, jogi, pénzügyi szabályszerűségeit vizsgáló tevékenység.

A SZER az értékeléshez, a monitorozáshoz és az ellenőrzéshez gyűjt adatokat. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szervezetek ügyfelekkel (beleértve a megváltozott munkaképességű álláskereső személyeket, munkáltatókat) és partnerekkel kapcsolatos tevékenységét úgy dokumentálja, hogy az az OMK adatigénye mellett saját minőségbiztosítási és fejlesztési feladataihoz szükséges adatigénynek is megfeleljen.

A SZER biztosítja a tényszerű, objektív helyzetértékelést, azonban a munkaerő-piaci

szolgáltatás komplex, személyre szabott, interperszonális jellege miatt, továbbá a mérési eszköz „finomhangolásának érdekében” elengedhetetlen a szolgáltatások helyszíni szakmai monitorozása. Ezért az értékelési és informatikai rendszer kialakításával párhuzamosan zajlik az egységes szakmai monitoring rendszer kialakítása.

3.2.2. A szolgáltatás folyamata és szereplői

A SZER az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezetek (AMSZ-ok) szolgáltatásainak minőségét és eredményeit mérő és értékelő rendszer számára gyűjt illetve kezel adatokat. Az AMSZ célja a megváltozott munkaképességű álláskereső személyek (továbbiakban álláskereső) munkába állási esélyeinek javítása.

Az AMSZ *ügyfelei* a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók és az álláskereső, akik más szervezetek (például a munkaügyi kirendeltség vagy az NRSZH ügyfélszolgálati), fogyatékos-érdekvédelmi szervezeteinek ajánlása alapján vagy önálló tájékozódásuk eredményeként is felkereshetik az AMSZ-t.

Az AMSZ fő *partnerei* az NMSZ és az NRSZH járási vagy megyei irodái, és az egészségügyi, szociális, vagy munkaerőpiaci szolgáltatásokat nyújtó állami, önkormányzati vagy civil szervezetek.

Az AMSZ-ok általában egy-egy speciális ügyfélcsoportra szakosodnak és az ügyfelek adottságainak megfelelő módszertan szerint dolgoznak. A RÉV modellprogramban kiépülő SZER a jelenleg használatos öt módszertant¹ alkalmazó szervezetek és olyan új belépők számára nyitott, amelyek vállalják a RÉV keretében készülő egységes módszertan szerint működni.

A szolgáltatási folyamat egyes szakaszainak részletei és az egyes tevékenységek fontossága, intenzitása az alkalmazott módszertantól függően eltérhet (a folyamat szakaszolásának egy lehetséges kialakítását lásd az 4.1. mellékletben). A főbb szakaszok jellemzően az alábbiak:

- Kapcsolatfelvétel a célcsoporttal, tájékoztatás
- Első interjú
- Szolgáltatási szerződés megkötése

¹ Ezek a (1) Megoldás Munkáltatóknak és Megváltozott Munkaképességű Munkavállalóknak, a Támogatott Foglalkoztatás, a Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás, a Munkaasszisztensi Szolgálat és a Látássérült személyek foglalkozási rehabilitációja. Az egységes módszertan erre az (nagyraoszt hasonló elemekből álló) öt módszerre épül majd.

- Komplex felmérés
- Egyénre szabott fejlesztési (karrier) terv készítése
- Felkészítés a munkavállalásra
- Állásfeltárás
- Közvetítés
- Munkahelyi támogatás
- Utókövetés.

Az AMSZ-t a munkáltatók is megkereshetik és igényelhetnek szolgáltatásokat, például munkaközvetítést vagy toborzást, de jellemzően a szervezet kezdeményezi a kapcsolatot a megváltozott munkaképességű álláskereső elhelyezése érdekében. A munkáltató esetében a folyamat fő szakaszai az alábbiak:

- Kapcsolatfelvétel
- Általános tájékoztató beszélgetés
- Munkakör, munkafolyamat elemzés
- Munkáltatói profil készítése
- Felkészítés (informálás, előadás, érzékenyítés)
- Közvetítés, toborzás, előszűrés
- Célzott tájékoztatás az ügyfélről
- Akadálymentesítési tanácsadás
- Betanítás
- Utókövetés, konfliktuskezelés.

A folyamat egyes szakaszai az álláskereső és a munkaadók számára nyújtott szolgáltatások esetében is ismétlődhetnek, illetve a fentiektől némileg eltérő sorrendben is történhetnek, a szolgáltató módszerétől illetve az ügyfelek igényeitől függően.

Az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezetek egymással is együttműködhetnek, például ügyfeleket irányíthatnak át az adott célcsoportra szakosodott, vagy az ügyfél lakóhelyéhez közelebbi helyszínen működő más szervezethez. Az ügyfelek ellátása érdekében szolgáltatásokat vásárolhatnak, vagy együttműködés keretében igénybe vehetnek egészségügyi, munkaügyi, szociális szolgáltatást nyújtó vagy képzési intézményektől is.

Az AMSZ szolgáltatásait a tanácsadók nyújtják. A szolgáltatási folyamatban esetenként külső szakértők is részt vehetnek, ezek a szakemberek azonban nem férnek hozzá a SZERhez. Az általuk készített szakvéleményt, vagy más dokumentációt is az AMSZ tanácsadója rögzíti a SZERben.

A SZER funkciói és a kapcsolódó adatigények

A SZER az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szervezetek szolgáltatásainak minőségét és eredményeit mérő és értékelő rendszer számára gyűjt illetve kezel adatokat. A mérési-értékelési rendszer általános célja annak elősegítése, hogy ezen szolgáltatások működtetésében

- az állami ráfordítás megtérüljön a foglalkoztatás bővülésében és a közvetett (egészségügyi, szociális) megtakarításokban,
 - hatékony legyen a források elosztása,
 - teljesüljön a megváltozott munkaképességű emberek integrációja,
 - a szolgáltatások minősége országos szinten is egységes tartalmú és szakmai színvonalú legyen,
- lehetővé tegye a tényeken alapuló döntéshozatalt mind a rövidtávú intézkedések, mind a stratégiai célok meghatározása terén.

A SZER az adatbevitelt és az indikátorok kiszámítását végző, illetve az adatbázis adatait rendszerezetten tároló szoftvert foglalja magában.

3.2.3. A SZER funkciói és az ehhez kapcsolódó adatigények

A SZER ötféle funkciót lát el, ezek mindegyikében más-más adatigényt szolgál ki (lásd 1. táblázat).

(1) Elsősorban az OMK számára nyújt információt arról, hogy ügyfélkörüket és a helyi munkapiac helyzetét is figyelembe véve melyik szolgáltató teljesít különösen jól, illetve gyengén. Az eredménymérést felhasználhatja a finanszírozó is, ha olyan ösztönzőrendszert vezet be, amelyben a ráfordítások mellett az eredményességtől is függ a finanszírozás mértéke. Az eredménymutatók az AMSZ saját minőségbiztosítási rendszerébe is beépülhetnek.

(2) A SZER a szaktárca számára méri, hogy milyen időráfordítás, milyen szakértelem szükséges a különböző célcsoportok sikeres munkapiaci elhelyezkedéséhez és ennek alapján tudja kalibrálni az állami támogatás összegét. Ezeket az információkat az OMK is felhasználhatja a képzések, továbbképzések tervezéséhez, illetve a finanszírozó is, például a finanszírozásba épített ösztönzők kialakításához.

(3) A finanszírozó szerv számára arról ad információt, hogy az egyes szervezetek milyen mértékig teljesítették a szerződésben vállalt eredményeket (például adott számú ügyfélből adott idő alatt hányat sikerült elhelyezniük a nyílt munkaerőpiacon.)

(4) Az ügyfelfolyamatok részletes dokumentálása az OMK szakértői számára azt is lehetővé teszi, hogy a kiugróan rossz vagy jó teljesítmények okait feltárják és ennek alapján szakmai segítséget adjanak, megtervezzék a szükséges képzéseket és továbbképzéseket. Ez a funkció támogatja a fejlesztések, innovációk azonosítását, egységes módszertanba történő beépítését és megosztását is a teljes szolgáltatói kör számára.

(5) Végül, nem kevésbé fontos funkció az AMSZ ügyfelfolyamatainak dokumentálása és saját minőségbiztosításának ellátása részletes – például a szervezetben dolgozó szakemberek egyedi teljesítményének összevetését is lehetővé tevő – információkkal. Ezeket az információkat szükség esetén az OMK is hasznosíthatja a helyszíni monitoring során.

1.táblázat A SZER fő funkciói és ezekhez kapcsolódó felhasználói igények

Funkciók	Felhasználók	Igények (SZER-re épülő feladat)
Eredménymérés (1)	OMK, finanszírozó, szaktárca, AMSZ	jó/rossz teljesítmény azonosítása, ösztönzés
Erőforrás igény felmérése (2)	finanszírozó szerv, szaktárca, OMK	forrástervezés, fajlagos támogatás kalibrálása, képzések tervezése
Finanszírozási jogosultság mérése (3)	finanszírozó szerv	elvárt eredmények teljesülésének ellenőrzése
Információk biztosítása a szakmai monitoringhoz (4)	OMK	jó/rossz teljesítmény okainak feltárása, szakmai támogatás, szakmai szolgáltatások módszerek fejlesztése, terjesztése
Ügyfelfolyamat támogatása és belső minőségbiztosítás (5)	AMSZ, OMK	ügyfelfolyamat dokumentálása, jó/rossz teljesítmény okainak feltárása, fejlődés

Az öt funkció más aggregáltsági szintű és gyakoriságú adatszolgáltatást igényel: a 2. táblázat ezeket mutatja be vázlatosan. Az egyik véglet az ügyfelfolyamat dokumentálása, amely jellemzően ügyfél (álláskereső vagy munkáltató) szinten és naponta történik, a másik véglet az eredmények kiszámítása, amely tipikusan szervezet szinten és 6-12 havonta történik. Az eredmények kiszámításához a SZER külső adatokat is használ: ezek a külső adottságok – elsősorban a helyi munkanélküliségi ráta és az ügyfelek összetétele –, amelyek nagyban meghatározzák az álláskereső munkába állási esélyét, de az AMSZ által nem befolyásolhatók.

2.táblázat A SZER fő funkciói és ezek ellátásának sematikus vázlata

Funkciók	Mit	Hogyan	mikor
Eredménymérés	külső adottságok, összes ráfordítás (forint), és eredmények	elemi adatokból indikátorok számítása és összevetése egyéni szintű adatok a kontroll csoportos elemzéshez*	féléves, éves
Erőforrásigény felmérése	összes ráfordítás: tanácsadó x munkaóra	elemi adatokból összegek, pl egy ügyfélre jutó fajlagos költségek számítása	havi, negyed-éves
Finanszírozás	kimenetek szervezet szinten	elemi adatokból indikátorok számítása	havi
Információk biztosítása a szakmai monitoringhoz	adottságok, ráfordítás, kimenet, eredmény ügyfél (munkáltató, megváltozott munkaképességű álláskereső személy, partnerek) és tanácsadó szolgáltatási szakaszok és elemek szintjén	elemi adatokból indikátorok számítása és összevetése pl szervezetek között	havi
Információk biztosítása a belső minőségbiztosításhoz		tulajdonságok és folyamatok ügyfél/munkáltató/tanácsadó/t evékenység szintű rögzítése és ezekből indikátorok számítása és összevetése tanácsadó szinten	napi/heti

* A kontroll csoportos mérés külön adatgyűjtést igényel a szolgáltatásban nem részesülő alkalmas csoportról, ami nem feltétlenül valósul majd meg, de a SZER alkalmas kell legyen rá, hogy ilyen kutatásokhoz anonimizált egyéni szintű adatokat szolgáltatasson a szolgáltatásban részesült (ún kezelt) csoportra vonatkozóan.

Hozzáférési és aggregálási szintek

A SZER felhasználói eltérő mélységben férhetnek hozzá a SZER által gyűjtött adatokhoz. Az egyik véglet az adatbevitelt végző szolgáltató szakemberei, akik egységesen, minden, a saját szervezetükön belül gyűjtött adathoz hozzáférhetnek, a másik véglet a szaktárca, aki csak a szolgáltató szintjén aggregált indikátorokat láthatja. Az indikátorok országos összesítésben, területi bontásban (járás, megye és régió), és a felhasználó igénye szerint további dimenziók szerint bontva is kiszámíthatók. A hozzáférési szinteket és a további aggregálási dimenziókat a 3. táblázat foglalja össze.

3.táblázat A SZER adatok aggregálási szintjei és ezek hozzáférése

adattartalom	aggregálás szintje?*	ki férhet hozzá?
ELEMI ADATOK		
Munkába állás esélyét befolyásoló külső tényezők		szolgáltató, finanszírozó (egyéni azonosítóval), hatásvizsgálatot végző kutató (anonim módon)
Ügyfél jellemzők	ügyfél	
Partnerszervezetek szolgáltatásai	ügyfél x szolgáltatás	
Helyi munkapiac jellemzői	járás x munkavállalói csoport	minden felhasználó
A szolgáltató tevékenysége (ráfordítások)		szolgáltató (egyéni azonosítóval), finanszírozó, hatásvizsgálatot végző kutató
Ügyfélnek nyújtott szolgáltatások	ügyfél x szolgáltatás x tanácsadó	
Munkáltatónak nyújtott szolgáltatások	munkáltató x (ügyfél x) szolgáltatás x tanácsadó	
Ügyfelek eredményei (kimenetek)	ügyfél	
TELJESÍTMÉNY INDIKÁTORAI	szolgáltató x célcsoport	minden felhasználó
FORRÁSIGÉNY INDIKÁTORAI	szolgáltató x szolgáltatás x célcsoport	szolgáltató (sajátjához) OMK szaktárca
SZAKMAI MONITORING INDIKÁTORAI	szolgáltató x szolgáltatás x célcsoport	minden felhasználó
BELSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS INDIKÁTORAI	szolgáltatás x tanácsadó x célcsoport	szolgáltató (sajátjához), OMK

* célcsoport = alcsoportok az ügyfeleken belül, amelyeknek valamilyen közös, a munkavégző képességet vagy a munkavállalási esélyeket korlátozó tulajdonsága van, például alacsony iskolázottság, súlyos fogyatékoság, stb.

x = jelöli a különböző aggregálási dimenziók kombinálását

A hozzáférési szintek kiosztása a személyes adatok védelmét és a szervezeti autonómia

megőrzését is szolgálja. Az ügyfelek személyes adataihoz alapesetben csak a szolgáltató fér hozzá, szervezeten belül a tanácsadók és a vezetők azonos jogokkal rendelkeznek és az egymás által rögzített adatokat láthatják és felülírhatják. Az ügyfél jóváhagyásával annak adatait más szolgáltatónak is továbbíthatják. A SZER-ben ezért biztosítani kell a biztonságos adatátadásnak (a hozzáférés átruházásának) a lehetőségét.

Az OMK munkatársai egyéni szintű személyes adatokhoz saját jogon nem férnek hozzá, de az OMK munkatársai helyszíni monitoring alkalmával jogosultak lesznek egyes ügyfelek szolgáltatási folyamatának (azaz egyéni szintű adatainak) az áttekintésére is, amit az adott szolgáltató munkatársának jelenlétében, az ő hozzáférési jogosultságát használva tehetnek meg. Arra is lehetőséget kell adni, hogy ha az FSZK kutatási megbízást ad kontroll csoportos hatásvizsgálat elkészítéséhez, akkor ehhez anonim módon (személyes azonosítók, pl név, TAJ szám stb. nélkül) le tudja menteni az adatbázisban tárolt egyéni szintű adatokat.

A szaktárca egyéni szintű adatokhoz nem férhet hozzá. A forrásigény tervezéséhez szolgáltató, szolgáltatástípus és célcsoport szintre aggregált adatokhoz és az ilyen, vagy ennél összevontabb szinten képzett mutatókhoz férhet hozzá közvetlenül. A finanszírozó bizonyos (a szervezetek által beküldött elszámoló jelentésben szereplő) egyéni szintű adatokat, illetve a teljesítmény- és szakmai monitoring indikátorokat láthatja, amelyek legfeljebb szolgáltató, szolgáltatástípus és célcsoport mélységben vannak megbontva (az indikátorok fő típusait lásd a 4.3. mellékletben).

Az üzleti folyamat főbb elemei

A SZER által támogatott teljes üzleti folyamatot öt blokkba csoportosítottuk, a folyamatok fő funkciója szerint (lásd 4. táblázat). A legnagyobb a D blokk, ami a tevékenységek dokumentálását végzi és a szolgáltatási folyamat szereplőinek megfelelően négy alrészről áll. A J és B blokk a többi blokk működését szabályozza: a J blokkban lehet megadni, hogy az egyes felhasználói szintek milyen műveletekre jogosultak a többi blokkban, míg a B blokkban lehet módosítani a D, I és E blokkok egyes beállításait, például a listákat, listaelemeket. Az I blokk támogatja az elemzést: az indikátorok kiszámítását, végül az E blokkban történik az adatok exportálása. Az egyes blokkok részletes kifejtését a következő táblázatok illetve a 4.5. melléklet tartalmazza. Az folyamatok és adatok teljes körű felmérése, az implementáláshoz szükséges mértékben Ajánlattevő feladata a rendszertervezés során.

4.táblázat Ki mire és hogyan használja a SZER-t

felhasználó	J blokk jogosultságok beállítása, új felhasználó felvétele	B blokk egyedi beállítások, határidők megadása és feloldása	D blokk tevékenység- dokumentáció (adatbevétel)	I blokk indikátorok megtekintése, létrehozása	E blokk adat export
tanácsadó			teljes	xxx	egyéni és aggregált
AMSZ vezetője (helyi admin)		szűkített	teljes	xxx	
Finanszírozó				x	
OMK monitor				xxx	aggregált
Központi adminisztrátor	teljes	teljes		xx	
FSZK elemző, vezető				xx	
Szaktárca				xx	

Megjegyzés: az indikátorok esetében felhasználói szintenként változik, hogy milyen dimenziókban és mely indikátorok kérhetők. xxx= a menüben megadott bármely dimenzió és indikátor, xx = tanácsadó dimenzió nem kérhető, de bármely indikátor, x = tanácsadó dimenzió és forrásigény indikátor nem kérhető.

5.a. táblázat A jogosultságok (J) blokk tartalma

felhasználó	feladat	adattartalom	forma
Központi adminisztrátor	új felhasználó felvétele	új felhasználó neve, email címe, munkáltatója, felhasználói jogainak szintje, jogosultság időtartama (kezdő és záró dátum)	interaktív felület
Központi adminisztrátor	meglévő felhasználó adatainak módosítása, elveszett jelszó pótlása	mint fent	mint fent
Központi adminisztrátor	jogosultsági szinteken engedélyezett hozzáférések részleteinek beállítása	az induló kiosztást lásd az egyed. blokkokban	interaktív felület, blokkonként listázza a beállítható jogosultságokat

A B blokkban az központi adminisztrátorisztrátora bármely állítható beállítást módosíthat. A rendszerben megjelenő választólisták elemeit a központi adminisztrátor a SZER felületen bővítheti, módosíthatja. A rendszerben megjelenő választólisták elemeit a központi és szervezeti adminisztrátor a SZER felületen szűkítheti az egyes szervezetek részére.

5.b. táblázat A beállítások (B) blokk tartalma

felhasználó	feladat	adattartalom	forma
Központi adminisztrátor	legördülő menük módosítása: új lista-elem hozzáadása, meglévő lista-elem javítása, törlése, sorrend módosítása	J, D, E, I blokk legördülő menüi	interaktív felület, módosítható menüket blokkonként mutatja, dokumentum csatolás, megjegyzés stb nincs
Központi adminisztrátor	szakaszok nevének módosítása, új szakasz hozzáadása, sorrend módosítása	D1-D2 blokkban dokumentált szolgáltatási szakaszok	interaktív felület, módosítható szakaszok listáját mutatja
Központi adminisztrátor	szereplő típusok (tanácsadó, ügyfél, munkáltató, partner) elnevezésének módosítása, új szereplő típus hozzáadása	D blokkban dokumentált szereplők	interaktív felület, módosítható elnevezések listáját mutatja
Központi adminisztrátor	beépített indikátorok módosítása: meglévő indikátor képletének módosítása, törlése, új indikátor hozzáadása, sorrend módosítása	I blokk indikátorai	interaktív felület, módosítható indikátorokat típusonként mutatja, a képlet argumentumait, az indikátor aggregálási dimenzióit és a matematikai műveleteket menüben mutatja
Központi adminisztrátor	beépített jelentés-sablonok módosítása, törlése, új jelentés-sablon hozzáadása	E blokkban automatikusan összeállított jelentések	tervezőfelület
Központi adminisztrátor	eredetileg beépített törzslap- és más sablonok módosítása, törlése, új sablon hozzáadása (kivéve AMSZ által létrehozott egyedi sablonok)	D blokkban használt törzslap és más sablonok	tervezőfelület
AMSZ vezetője	fentiekből csak a sorrend módosítása	menükben, D, I blokkban	
AMSZ vezetője	új jelentés-sablon hozzáadása	E blokkban automatikusan összeállított jelentések	tervezőfelület

felhasználó	feladat	adattartalom	forma
AMSZ vezetője	beépített sablonok módosítása, törlése, új sablon hozzáadása (kivéve törzslap sablonok)	D blokkban használt más sablonok	tervezőfelület
AMSZ vezetője	egyéni adatok nem anonim lekérdezésénél a szűkített adatkör elemeinek módosítása (alapesetben: tevékenység típusa, dátuma, eredménye) a szervezet szintjén	E blokkban egyedi adatok rész, de elérhető a D blokkból is	interaktív felület, a D blokkban bevitt adatok listáját menüben mutatja, ebből több is hozzáadható a szűkített adatkörhöz de max 30.
Központi adminisztrátor	adatrögzítési határidő megadása a rendszer egészére: határidő után visszamenőleg nem rögzíthető adat; a határidő meghosszabbítására megszabott felső korlát (napok száma) beállítása, módosítása	csak a D blokkban dokumentált tevékenységek rögzítésére vonatkozik	interaktív felület, dátumok kötött formátumban, naptárral
Központi adminisztrátor	jövőbeli dátumokhoz képernyőn megjelenő vagy a tanácsadónak emailben elküldött emlékeztető rendelése	D blokkban rögzített jövőbeli dátumok (pl következő interjú, felülvizsgálat)	interaktív felület, a D blokkban bevihető dátumok listáját menüben mutatja, email/képernyő választható, a figyelmeztetés szövege szabadszavasan megadható
Központi adminisztrátor	adatrögzítés vagy különféle jelentési kötelezettségek határidejéről küldött figyelmeztetés beállítása: mely szintű felhasználóknak, mikor küldje, mi a szövege	email vagy képernyő-üzenet a határidő lejártá előtt	interaktív felület, felhasználói feladatot (adatrögzítés v jelentés) és szintet menüben mutatja (senkinek opció is van), küldés ideje a határidőhöz viszonyított munkanapokban, szöveg szabadszavasan
AMSZ vezetője	adatrögzítési határidő meghosszabbítása (a megadott maximumon belül) az adott AMSZ szintjén	D blokkra vonatkozó adatrögzítési határidő	interaktív felület, dátum kötött formátumban, naptárral
Központi adminisztrátor	beépített jelentés-sablonok elkészítési dátumának beállítása: a megadott dátum napján a SZER értesíti az AMSZ vezetőit, és ha jóváhagyták, hogy a szükséges adatok rögzítése megtörtént, elkészíti a sablon szerinti jelentést. Az értesítés kétnaponta ismétlődik azoknak akik nem hagyták jóvá.	E blokkban beépített jelentések elkészítési dátuma	interaktív felület, dátum kötött formátumban, naptárral; a dátum üresen is hagyható: ezesetben csak konkrét felhasználói igényre készül el

Az áttekinthetőség érdekében a D blokk részletes tartalmát a 4.5 mellékletben mutatjuk be. Ezen belül a legrészletesebb a D1 blokk, amely az álláskeresőknak nyújtott szolgáltatási folyamat szakaszait követve 12 további alrészre osztható. A D1 blokkban az egyes szakaszok egy ügyfél esetében időben ismétlődhetnek és sorrendjük is változhat szolgáltatótól függően. A D1 blokkban a 9. Közvetítés szakasz egy olyan keresési funkciót is tartalmaz, amelynek segítségével a SZERben rögzített állásajánlatokhoz lehet megfelelő álláskeresőt, illetve adott álláskeresőhöz megfelelő állásajánlatot párosítani.

A D2 blokk dokumentálja a munkáltatóknak nyújtott szolgáltatásokat. Mivel az ezen belül végzett tevékenységek kevésbé szerteágazóak, általában egy szakaszon belül 1-2 féle tevékenység történik, ezeket nem bontottuk további alrészekre. A munkáltatói szolgáltatások szakaszain belül végzett tevékenységek köre később bővíülhet, ezért a kétszintű (szakasz és tevékenység) dokumentálási felület későbbi kialakítását biztosítani kell.

5.c. táblázat A tevékenység dokumentáció (D) blokk tartalma

felhasználó	feladat	adattartalom	forma
AMSZ vezetője, tanácsadója	D1 ügyféléfolyamat dokumentálása: konkrét ügyfélhez köthető tevékenységek	ügyfél adatai, konkrét ügyfélhez köthető tevékenység típusa, időtartama, megjegyzések	interaktív felület, előzményeket mutatja, tevékenységek menüben, dátum kötött formátumban, naptárral; linkek a releváns sablonokra, (sablon: adatbevitel interaktív felületen), keresés az állásajánlatokban, szabadszavas rovatok, dokumentumok feltöltéséhez navigálható könyvtár
AMSZ vezetője, tanácsadója	D2 ügyféléfolyamat dokumentálása - konkrét munkáltatóhoz köthető tevékenységek	munkáltató adatai, konkrét ügyfélhez nem köthető tevékenységek típusa, időtartama, állásajánlat adatai, megjegyzések	interaktív felület, előzményeket mutatja, tevékenységek menüben, dátum kötött formátumban, naptárral; linkek a releváns sablonokra, keresés az állásajánlatokban, szabadszavas rovatok, dokumentumok feltöltéséhez navigálható könyvtár
AMSZ vezetője, tanácsadója	D3 ügyféléfolyamat dokumentálása - konkrét partnerhez köthető tevékenységek	partner és munkáltató adatai, konkrét ügyfélhez nem köthető tevékenységek típusa, időtartama, megjegyzések	interaktív felület, előzményeket mutatja, tevékenységek menüben, dátum kötött formátumban, naptárral; linkek a releváns sablonokra, szabadszavas rovatok, dokumentumok feltöltéséhez navigálható könyvtár
AMSZ vezetője, tanácsadója	D4 AMSZ saját adatai és egyéb (konkrét ügyfélhez vagy partnerhez nem köthető) tevékenységek	AMSZ és munkatársak adatai, konkrét ügyfélhez nem köthető tevékenységek típusa, időtartama, megjegyzések	interaktív felület, tevékenységek menüben, időtartam kötött formátumban, linkek a releváns sablonokra, szabadszavas rovatok, dokumentumok feltöltéséhez navigálható könyvtár

5.d. táblázat Az indikátor (I) blokk tartalma

felhasználó	feladat	adattartalom	forma
bármely felhasználó	egyedi indikátor értékeinek kiszámítása és megjelenítése adott időszakra	I blokk egyedi indikátorok: argumentumok, aggregálási szint, képlet műveletei	interaktív felület, a képlet argumentumait és az indikátor aggregálási dimenzióit* menüben mutatja, dátumok kötött formátumban, naptárral, megjelenítés képernyőn elérhető az E blokkból is
bármely felhasználó	beépített indikátor értékeinek kiszámítása és megjelenítése adott időszakra	I blokkban beépített indikátorok listája, aggregálási szint és időszak	az adott felhasználói szinten engedélyezett beépített indikátorokat típus szerint csoportosítva listázza, aggregálási dimenziók menüből választhatók, dátumok kötött formátumban, naptárral, megjelenítés képernyőn elérhető az E blokkból is
bármely felhasználó	egy egyedi vagy beépített indikátor két különböző aggregálási szintre vonatkozó értékeinek megjelenítése egy képernyőn	I blokkban beépített vagy egyedileg számítható indikátorok, aggregálási szint és időszak	interaktív felület, fenti két feladattal kombinálható. Példa: (a) egy szolgáltató által adott idő alatt elhelyezett ügyfelek aránya (b) adott idő alatt elhelyezett ügyfelek átlagos aránya az összes szolgáltatóra.

* az adott felhasználói szinten engedélyezett aggregálási dimenziókat. Az indikátorokról lásd még a 4.3 Mellékletet.

5.e. táblázat Az export (E) blokk tartalma

felhasználó	feladat	adattartalom	forma
AMSZ vezetője	beépített jelentés-sablon beküldési határidejéről kapott értesítés után jóváhagyja, hogy az elkészítéséhez szükséges adatok rögzítése megtörtént	E blokkban jelentés beépített sablonok	interaktív felület az E blokkban, sablonok listáját mutatja, igen/nem válaszlehetőség az adott sablonnal egy sorban
tanácsadó, AMSZ vezetője	D blokkban beépített egyéb sablonba ügyfél adatainak betöltése és exportálása	D blokkban beépített sablonok ügyfél-adataival feltöltve	interaktív felület ügyfél neve menüből, sablon típusa menüből, file formátum menüből
bármely felhasználó	egyedi indikátor értékeinek exportálása adott formátumban	I blokkban elkészített egyedi indikátorok	dátumok kötött formátumban, naptárral, file formátum menüből elérhető az I blokkból is
bármely felhasználó	beépített indikátor értékeinek kiszámítása adott időszakra és exportálása adott formátumban	E blokkban beépített indikátorok rész, de elérhető az I blokkból is	dátumok kötött formátumban, naptárral, file formátum menüből
FSZK elemző és Központi adminisztrátor	egyéni szintű adatok exportálása anonim módon adott időszakra, adott formátumban	E blokkban egyedi adatok rész: teljes adatbázis, választható, hogy mely szereplőkre	dátumok kötött formátumban, naptárral, szereplők menüből (ügyfél, munkáltató, stb), file formátum menüből
AMSZ tanácsadója, AMSZ vezetője	adott egyén összes adatának vagy az egyénhez kapcsolódó tevékenységek főbb adatainak (tevékenység típusa, dátuma, eredménye) exportálása nem anonim módon adott időszakra adott formátumban	E blokkban egyedi adatok rész, de elérhető az adott szereplő (ügyfél, munkáltató, vagy partner) D blokkjából is	teljes vagy szűkített adatkör választása (igen/nem), szereplő típusa menüből, adott egyén, munkáltató v partner kiválasztása a névben szereplő egymást követő 4 karakter alapján automatikus, dátumok kötött formátumban, naptárral, file formátum menüből

3.2.4. A SZER adattartalma és szerkezete

A tevékenységdokumentáció alapelvei

A SZER adatbeviteli felületét úgy kell kialakítani, hogy az a követelményeknek teljes mértékben megfeleljen, az adatbevitel minél kevesebb időt vegyen igénybe és minél jobban kiküszöbölje az esetleges hibákat. A SZER adatkezelő, elemző részét úgy kell

kialakítani, biztosítsa az egyedi és a számított adatok gyors, több szempontú kereshetőségét és kinyerését, és tegye lehetővé az adathozzáférés differenciálását.

A cél az, hogy olyan, könnyen kezelhető rendszer legyen a SZER, amit a szolgáltatók saját céljaikra is fel tudnak használni. Ez egyrészt csökkenti az adminisztrációs terhelésüket (nem kell párhuzamosan vezetniük saját nyilvántartásukat) másrészt érdekeltté teszi őket abban, hogy az adatbevitelt pontosan és időben végezzék el.

Az adatgyűjtés a legrészletesebb bontást igénylő belső minőségbiztosítás, illetve az egyéni szintű adatokat igénylő hatásvizsgálatok adatigényéből indul ki. A többi felhasználói igény a részletes adatok különböző szintű aggregálásával kielégíthető.

A SZER a teljes üzleti folyamatot dokumentálja, és a folyamat minden lépésében lehetőséget ad arra, hogy a szolgáltatók a számukra fontos kiegészítő információkat (pl. szkennelt vagy más dokumentumokat és szöveges megjegyzéseket, stb.) is tárolják. A SZER tehát a monitoring funkciók mellett alkalmas kell, legyen a tanácsadók munkájának támogatására és a tanácsadói feladathoz szükséges információk szervezeten belüli megosztására is.

A tevékenységdokumentáció elemi egysége a szolgáltatási esemény: X ügyfélnek vagy Z munkáltatónak T1 és T2 időpont között U tanácsadó által nyújtott V tartalmú szolgáltatás. Az ügyfélhez közvetlenül nem kapcsolódó tevékenységeket a tanácsadók néhány kategóriába csoportosítva, szintén óra pontossággal, de összevonva és maximum heti rendszerességgel rögzíthetik. A szolgáltatás időtartama mellett az egyéb érintett szereplőket (pl. közvetítés esetén az ügyfél mellett a munkáltatót) és a szolgáltatónál felmerülő főbb közvetlen költségeket (tipikusan: utazási költséget) is rögzíti a rendszer.

Opcionálisan a SZER lehetőséget adhat naptár funkciók beépítésére, amelyben a szolgáltató a saját módszertanának megfelelően rögzíthet eseményeket és emlékeztetőket, így például rögzítheti, hogy az első jelentkezést követően hány héten belül kell megtörténnie a képesség-felmérésnek, amelyről a SZER automatikus figyelmeztetést küld.

3.2.5. A SZER adattartalma

A SZER-ben a szolgáltató dokumentálja a hozzá kerülő ügyfél rehabilitációs történetét és munkapiaci státusát, az ügyfél első jelentkezését megelőző érdemi eseményektől a szolgáltatás befejezését követő másfél éven át.

Az ügyfél esetében elsősorban azokat a tulajdonságokat dokumentálja, amelyek befolyásolhatják a munkapiaci elhelyezkedést (ez bővíthető az életminőség felmérésével), a szolgáltatóról és a szolgáltatásokról pedig olyan információkat gyűjt, amelyekből egyfelől kiszámítható a működés forrásigénye és az állami támogatás megtérülése, másfelől pedig azonosíthatók az eredményes vagy eredménytelen

működés főbb okai.

A szolgáltatók teljesítményének összevethetőségét két irányból biztosítja a SZER: egyfelől részletesen dokumentálja az ügyfelek tulajdonságait a kiinduló helyzetben (életkor, iskolázottság, egészségi állapot, stb), másfelől a külső munkapiaci környezet (pl. a regisztrált munkanélküliek aránya az aktív korú népességben) alapvető jellemzőit is tartalmazza. E kettő alapján meg lehet állapítani, hogy egymáshoz képest mennyire eredményesek a szolgáltatók.

Az adatokat a szolgáltató gyűjti, kivéve a külső munkapiaci helyzet leírását, amelyet az OMK rögzít a SZER-ben.

A 4. táblázat a SZER adatok fő dimenzióit mutatja. Az adattartalom részletes kifejtése a 4.2. mellékletben található.

A 4. táblázatban megadott elemi adatokból a SZER automatikusan, illetve a felhasználók által bizonyos korlátok között variálható módon is számít indikátorokat. Ezek a funkciótól függően az elemi adatok célcsoport, szolgáltató, vagy szolgáltatás szinten számított átlagai (esetleg összegei vagy medián értékei), vagy az ezekből képezett összegek, hányadosok, vagy szorzatok átlagai (esetleg összegei vagy medián értékei) lehetnek. Az indikátorok fő típusait, aggregálási dimenzióit és néhány példát lásd a 4.3-4.4 Mellékletben.

A SZER a rendszer elindításakor érvényben lévő igények szerint legalább két jelentéstípust automatikusan képes generálni a benne rögzített adatok alapján, és lehetővé teszi, hogy a jelentések belső szerkezetét az OMK szükség esetén később módosítsa. Az egyik ilyen beépített jelentés a finanszírozó számára készülő havi riport, a másik az OMK számára készített féléves vagy éves szakmai beszámoló.

A SZER a szolgáltató által használt főbb dokumentumtípusokat (egyéni munkavállalási terv, önéletrajz, adatvédelmi nyilatkozat, stb.) is tartalmazza és automatikusan behívja az ügyfelek és a szolgáltató szükséges adatait. A beépített dokumentumtípusokat központilag – OMK adminisztrátor által – lehet megváltoztatni, de opcionálisan biztosítható, hogy a szolgáltatók ezeken alapuló saját sablonokat is létrehozhatnak.

6.táblázat A SZER adattartalmának fő dimenziói

Dimenziók	Mikor gyűjti	Mihez kapcsolódik*
1.1. Munkába állás esélyét befolyásoló tényezők		
<i>1.1. Ügyfél jellemzők</i>		
a-c., k. nem, kor, lakóhely, hátrányos helyzet	belépéskor	X
d-j. kompetenciák, ellátások, akadályok	belépéskor, kilépésig 6 havonta, utána 6. és 18. hónapban	X
<i>1.2. Partnerszervezetek szolgáltatásai</i>	belépéskor, kilépésig 6 havonta	X
<i>1.3. Helyi munkapiac jellemzői</i>	belépéskor, kilépésig 6 havonta, utána 6. és 18. hónapban	X
1.2. Munkaerő-piaci szolgáltatások jellemzői		
<i>2.1. Ügyfél részére nyújtott szolgáltatások</i>	belépéskor, kilépésig hetente	X, T, U, V
<i>2.2. Munkáltató számára nyújtott szolgáltatások</i>	hetente	Z, T, U, V
<i>2.3. A szolgáltatást végző szakemberek</i>		
képesítések	munkába álláskor és ha változik	U
bér	évente	U
1.3. Ügyfél kimenetek	kilépésig hetente, utána 6. és 18. hónapban	X
1.4. Munkáltatók jellemzői és kapcsolatok	változás esetén	
1.5. Partnerek jellemzői és kapcsolatok	változás esetén	
1.6. Szolgáltató jellemzői és ügyfélhez nem köthető feladatok	változás esetén ill hetente	

* X ügyfél, Z munkáltató, T dátum/időszak, U tanácsadó, V szolgáltatástípus

3.3. Nem funkcionális elvárások

3.3.1. Szállítandó termékek listája, elfogadási kritériumaik

Az összes szállítandó termék átadás-átvételi folyamat keretében kerül átvételre az Ajánlatkérő által.

Szállítandó termékek

- Projekt Alapító Dokumentum
- Rendszerterv
- Tesztelési koncepció
- Tesztelési terv
- Tesztjegyzőkönyvek
- Hibakövető rendszer
- Oktatási terv
- Oktatási anyagok
- Felhasználói segédlet
- Üzemeltetői leírás
- Telepítési leírás
- Telepítőkészlet
- Üzletmenet folytonossági terv
- Teszt környezet
- Éles üzemi környezet

Projekt Alapító Dokumentum

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Projektstruktúra
- Eszkalációs szintek
- Kommunikációs protokoll
- Minőségbiztosítás
- Kockázatkezelési eljárás

- Változáskezelési eljárás
- Átadás-átvételi eljárás
- Projektütemezés
- Dokumentum sablonok

Rendszerterv

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Hardver infrastruktúra
- Szoftver infrastruktúra
- Használati esetek, folyamatok
- Szerepkörök és jogosultság kezelés
- Rendszerbiztonság, adatbiztonság
- Külső interfészek
- Adatszerkezetek

Tesztelési koncepció

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Tesztelési környezet
- Tesztelők
- Funkcionális követelmények tesztípusai
- Nem funkcionális követelmények tesztípusai
- Tesztelési eljárás menete
- Tesztelés értékelése

Tesztelési terv tesztípusonként egyedi dokumentumként

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Tesztelés megkezdéséhez szükséges eljárások
- Teszt adatok
- Teszt esetek
- Tesztelés zárásához szükséges eljárások

Tesztjegyzőkönyvek

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Teszt esetek eredményei

Hibakövető rendszer

A hibakövető rendszert az első átadási ütemben kell üzembe állítani.

A rendszernek támogatnia kell a hibák rögzítését, visszakeresését, szűrését, teljes életútjuk követését.

Oktatási terv

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Hallgatói szerepkörök
- Oktatási típusok
- Részletes oktatási tematika hallgatói csoportonként
- Oktatási anyag felépítése
- Sikereség mérése

Oktatási anyagok

Az oktatási anyagok felépítését az Oktatási terv határozza meg.

Felhasználói segédlet

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza szerepkökre bontva:

- Bevezetés a rendszer használatába
- Munkafolyamatok bemutatása
- Felületi elemek ismertetése
- Gyakran Ismételt Kérdések
- Hibaelhárítás

Üzemeltetői leírás

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Üzemeltetői szintek és szerepek
- Rendszeres üzemeltetési feladatok
- Eseti üzemeltetési feladatok
- Mentés és visszaállítás rendje

Üzletmenet folytonossági terv

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Kockázatelemzési jelentés
- Kockázatkezelési javaslatok
- Üzletmenet folytonossági stratégia
- Cselekvési tervek

Telepítési leírás

A dokumentum legalább az alábbi elemeket tartalmazza:

- Telepítendő szoftverek tételes felsorolása, verzószámuk, licenctípusuk megadása
- Harmadik féltől származó szoftverek telepítése
- Egyedi fejlesztésű szoftverek telepítése
- Rendszer inicializálása

Telepítőkészlet

A telepítőkészletnek tartalmaznia kell a Telepítési leírásban felsorolt összes szoftverterméket és a sikeres telepítéshez szükséges összes kiegészítő szkriptet, eszközt.

Teszt környezet

A teszt környezet szoftver infrastruktúrájának teljes mértékben meg kell egyeznie az Éles üzemi környezetével, de teljesítményében elmaradhat attól.

A teszt környezetet az első átadási ütemben kell üzembe állítani.

Éles üzemi környezet

Az éles üzemi környezetnek teljesítenie kell az összes funkcionális és nem funkcionális követelményt. Meg kell felelnie a teljesítmény elvárásoknak.

3.3.2. Átadás-átvétellel kapcsolatos elvárások

Az átadott termékeknek át kell esniük az Ajánlattevő belső minősbiztosítási eljárásain.

Ajánlattevő mutassa be a minősbiztosítási módszertanát, eljárásait.

A szállítandó terméket átadás-átvételének magába kell foglalnia a termék bemutatását és revízióját is. Ajánlattevő ismertess a javasolt átadás-átvételi folyamatot, melyben minden termék esetén legalább két ponton dönthet az Ajánlatkérő az átvétel megtagadásáról.

3.3.3. Ütemezéssel kapcsolatos elvárások

A fejlesztett szoftverterméket több iterációban, 4-6 hetes ütemezéssel kell átadni. Minden egyes átadás során a szoftververzióval együtt átadásra kerülnek az alábbi

dokumentumok frissített verziói:

- Rendszerterv
- Tesztelési terv
- Felhasználói segédlet
- Üzemeltetési leírás
- Telepítési leírás
- Telepítőkészlet

Az átadás során a szoftvertermék, és a dokumentumok újdonságai az Ajánlattevő által bemutatásra kerülnek. Csak a demonstrált funkciók és dokumentációk kerülhetnek átvételre.

Ezt követően az átadás-átvételi eljárás keretében minden átadott termék adott verziója elfogadásra vagy elutasításra kerül.

Az átadási ütemek fizetési mérföldkövekként szolgálnak. Melynek alapját az átvett termékek adják. Az át nem adott, vagy át nem vett termékekre kötbér vethető ki.

Ajánlattevő ismertesse a projekt ütemezését. Az ütemezés során mutassa be a tervezés a megvalósítás és a tesztelés időszakát. Elvárás a mérföldkövek és az egyes termékverziók pontos meghatározása, illetve az Ajánlattevőtől elvárt erőforrások meghatározása.

3.3.4. Teszteléssel kapcsolatos elvárások

Ajánlattevő részletesen mutassa be az általa javasolt Tesztelési Módszertant. Ismertesse az elemeit, a tesztelési feladatok meghatározásának folyamatát, a tesztelési eredmények értékelésének módszerét, a különféle tesztfolyamatok egymásra épülését.

A tesztelés során az alábbi módon kell a hibákat kategorizálni:

- Kritikus hiba a teljes rendszer, vagy a rendszer valamely folyamatának használatát megakadályozó jelenség, melynek elkerülő megoldása nem létezik a rendszerben.
- Hiba olyan működése a rendszernek mely a rendszertervben rögzítettől eltér vagy a rendszertervben nem definiált. Befolyásolja a működést de nem akadályozza a folyamatot, vagy létezik elkerülő megoldása a rendszeren belül.
- Apró hiba a rendszer folyamatait közvetlenül nem érintő jelenség, mely a felhasználói élményt, használatot negatívan befolyásolja.

Elvárás az automatizált tesztelési eszköz alkalmazása az interfész és teljesítmény teszteléskor, és előnyt jelent az egyéb tesztípusok esetén.

Ajánlattevő mutassa be az az automatizált tesztelést végző eszközt.

A tesztelés során minimálisan az alábbi teszteket kell végrehajtani:

- Telepítési teszt, mely azt vizsgálja, hogy a rendszer sikeresen telepíthető-e a telepítési leírás alapján
- Interfész tesztek, melyek a rendszer külső gépi interfészeinek helyes működését vizsgálják.
- Teljesítmény teszt, mely azt vizsgálja, hogy az Éles üzemi környezet megfelel a teljesítmény elvárásoknak.
- Követelmény megfelelőségi teszt, mely azt vizsgálja, hogy a szállított rendszer megfelel a kötelező funkcionális és nem funkcionális követelmények mindegyikének, illetve az Ajánlattevő által vállalt opcionális követelményeknek.
- Felhasználói elfogadási teszt, mely azt vizsgálja, hogy a rendszertervben rögzített folyamatok és funkciók hibamentesen lefutnak, és a rendszer egésze alkalmas a napi használatra.
- Éles üzemi teszt, mely során az Éles üzemi környezetben valós adatokkal használják a rendszert a felhasználók. Az éles üzemi teszt 20 munkanap.

3.3.5. Oktatással kapcsolatos elvárások

Az oktatási anyagoknak a SZER rendszer integráns részeként kell elkészíteni. Az oktatási anyagoknak támogatniuk kell az önálló tanulást. A várható fluktuációt figyelembe véve a segítő szervezetek munkatársainak képzését e-learning keretében kell megoldani.

Az oktatásnak minimálisan az alábbi szerepkörökre kell kiterjednie:

- Központi adminisztrátor
- Elemző
- Szervezeti adminisztrátor
- Szervezeti tanácsadó
- Tesztelő

Az oktatásoknak kötelező részét képezik a gyakorló feladatok és a tudás elsajátítását igazoló vizsga.

Az Ajánlattevőnek minimum 5 konzultációs lehetőségeket kell biztosítania a szervezetek felhasználói részére.

3.3.6. Jótállással kapcsolatos elvárások

A SZER rendszerrel szemben elvárás a hosszú távú fenntartás, a biztonságos üzemeltetés.

A minimális jótállási idő a rendszerre 12 hónap. A jótállási időszak mértéke értékelési szempont, de nem haladhatja meg a 36 hónapot. A jótállás keretében az Ajánlattevő kötelessége:

- az ismerté vált "Kritikus hibák" javítása 3 munkanapon belül
- az ismerté vált "Hibák" javítása 20 munkanapon belül
- a jogszabálykövetés 20 munkanapon belül.

A jótállási időszak a rendszer éles üzemi indulását követően kezdődik.

3.3.7. Rendelkezésre állással, üzemeltethetőséggel kapcsolatos elvárások

A rendszert úgy kell megtervezni, hogy az üzemeltetése során az alábbi szolgáltatási szintet kell biztosítania:

- Éves szinten, munkanapokon 08:00 - 20:00 óra közötti időszakban maximálisan 24 óra nem tervezett szolgáltatás kiesés lehetséges, de a szolgáltatás kiesési időszak egyhuzamban nem haladhatja meg a 8 órát.
- Éves szinten, nem munkanapokon és nem 08:00 - 20:00 óra közötti időszakban maximálisan 40 óra nem tervezett szolgáltatás kiesés lehetséges.
- Tervezett szolgáltatás kiesés csak 22:00 - 06:00 óra között lehetséges minimálisan 48 órával a kezdete előtt meghirdetve. A tervezett szolgáltatás kiesések együttesen nem haladhatják meg éves szinten a 72 órát.

A rendszer aktuális állapotáról, a terhelési szintjéről, a bejelentkezett felhasználókról az arra jogosult felhasználók részére előre definiált riportokat biztosítson. Elvárás automatizált riasztások küldésére az üzemeltetők számára. A rendszernek biztosítania kell a távoli üzemeltetés lehetőségét.

3.3.8. Teljesítmény elvárások

Az éles rendszernek alkalmasnak kell lennie

500 felhasználó, 150 szervezet, a szervezetek között megoszló összesen 120.000 munkáltató, partner és megváltozott munkaképességű álláskereső személy adatainak kezelésére.

A rendszernek ezen adatmennyiség és 200 konkurens felhasználó mellett biztosítania kell az alábbi teljesítményt :

- Bármely adatbeviteli, módosítási űrlap betöltődik 3 másodpercen belül.
- bármely előre definiált lista megjelenik 5 másodpercen belül.

3.3.9. Biztonsági elvárások

A SZER rendszer a munkakeresők különösen érzékeny személyes adatait tárolja, kezeli. Biztosítani kell, hogy ezen adatokhoz csak a munkakereső ügyféllel szerződéses jogviszonyban álló segítő szervezet tanácsadói, vagy az arra jogszabályban felhatalmazott szereplők férhessenek hozzá. Ajánlattevő mutassa be a rendszerbiztonsági és adatvédelmi koncepcióját.

3.3.10. Felhasználói felülettel kapcsolatos elvárások

A teljes felhasználói felületnek magyar nyelvűnek kell lennie.

A felületnek meg kell felelnie az alábbi W3C szabványoknak:

WCAG 2.0

CSS 3

HTML 5

A felhasználói felületnek a 800*480 pixeles felbontás és az 1920*1080 pixeles felbontás közötti tartományban hibamentesen kell üzemelnie. Előny, ha a felület támogatja az érintőképernyős használatot. Az adatrögzítés során elvárás a magyar formátumok támogatása. A bevitt adatok helyességét ellenőrizni kell. A listák elemeit tudni kell rendezni és szűrni. A listák tartalmát tudni kell exportálni.

3.3.11. Adatmigráció, ősfeltöltés

Elvárt az éles üzem megkezdése előtt az adatok ősfeltöltése. Ajánlattevő biztosítson eszközt, mellyel lehetséges az a felhasználók, az ügyfelek tömeges rögzítése. Előnyt jelent, a szolgáltató szervezeteknél használt Silva és 4M rendszerekből történő közvetlen adatmigrálás.

3.3.12. Külső interfészek

A rendszer külső interfészeinek meg kell felelniük az alábbi szabványoknak:

HTTP 1.1 alapú csatorna TLS/SSL titkosítással

SOAP 1.2

WSDL 1.1

3.4. Követelménylista

A követelményeknek három típusát határozta meg az Ajánlatkérő Ezek a K, SZ, O

A **K** típusú követelmények teljesítése kötelező.

Az **SZ** típusú követelmények teljesítése opcionális. Ezen követelmények teljesítésnél elvárás a megoldási javaslat, a módszertan, termék részletes, szöveges bemutatása. A követelménynek nem megfelelés esetén 0 pont adható. Részben megfelelés esetén 3 pont, teljes körű megfelelés esetén 10 pont.

Az **O** típusú követelmények teljesítése opcionális a követelménynek megfelelés esetén 5 pont, nem megfelelés esetén 0 pont adható.

3.4.1. Funkcionális követelmények

Sorszám	Címke	Leírás	Típus
		A rendszer minden tevékenységét naplózza. A tevékenységnaplónak tartalmaznia kell az összes adatváltozást	k
FNK-01	Naplózás		
FNK-02	Naplózás	A tevékenységi naplót az adatokkal együtt kell kezelni	k
FNK-003	Naplózás	Elvárt a naplóadatok idősoros megjelenítése a SZER rendszeren belül	k
FNK-004	Naplózás	Megfelelő jogosultság mellett a naplóadatok kereshetők rendezhetők, szűrhetők legyenek a rendszeren belül	o
FNK-005	Naplózás	A naplóadatok sértetlenségét garantálni kell.	k
FNK-006	Naplózás	Felhasználói tevékenységnapló mellett hibakövetési naplót is biztosítani kell.	k
FNK-007	Felhasználókezelés	A SZER rendszer adatait és szolgáltatásait csak regisztrált felhasználók érhetik el	k
FNK-008	Felhasználókezelés	A felhasználók regisztrációját a központi adminisztrátornak kell jóváhagynia, a szervezeti adminisztrátor kezdeményezheti	k
FNK-009	Felhasználókezelés	A felhasználókat jogosultsági csoportokba, szerepkörökbe kell sorolni	k
FNK-010	Felhasználókezelés	Az elemi funkciókat szerepkörökhöz kell rendelni	k
FNK-011	Felhasználókezelés	Az adminisztrációs felületen legyen menedzselhető a felhasználók jogosultsági csoportba, szerepkörbe rendelése	k
FNK-012	Felhasználókezelés	A felhasználókat mindig szervezethez kell rendelni	k
FNK-013	Felhasználókezelés	A szervezet határozza meg, hogy a felhasználó mely álláskereső milyen személyes adatait láthatja kezelheti	k
FNK-014	Felhasználókezelés	A szervezetek kezelésére adminisztrációs felületet kell biztosítani	k
FNK-015	Felhasználókezelés	Elvárás a szervezetek és felhasználók listázása, kereshetősége az adminisztrációs felületen	k
FNK-016	Felhasználókezelés	Minden szervezetnek legalább egy szervezeti adminisztrátorának lennie kell	k
FNK-017	Adminisztráció	Szolgáltatási folyamat szakaszait a központi adminisztrátor a SZER felületen kezelheti (létrehoz, módosít, töröl sorrendet változtat)	k

Sorszám	Címke	Leírás	Típus
FNK-018	Adminisztráció	A szolgáltatási folyamat szakaszaiba foglat tevékenységeket a központi adminisztrátor a SZER felületen kezelheti (létrehoz, módosít, töröl sorrendet változtat)	k
FNK-019	Adminisztráció	Elvárás az indikátorok módosítása: meglévő indikátor képletének módosítása, törlése, új indikátor hozzáadása, sorrend módosítása	k
FNK-020	Adminisztráció	A rendszer automatikus háttérfolyamataiban meghatározott időszakok az adminisztrációs felületen módosíthatóak legyenek.	o
FNK-021	Adminisztráció	A terület alapú aggregálás szintjeinek, elemeinek kezelését biztosítani kell	k
FNK-022	Adminisztráció	A rendszerben megjelenő választólisták elemeit a központi adminisztrátor a SZER felületen kezelheti (létrehoz, módosít, töröl sorrendet változtat)	k
FNK-023	Adminisztráció	A rendszerben megjelenő választólisták elemeit a központi és szervezeti adminisztrátor a SZER felületen szűkítheti az egyes szervezetek részére	k
FNK-024	Adatszolgáltatás	A rendszernek adatokat kell szolgáltatnia külső szereplők felé	k
FNK-025	Adatszolgáltatás	Az adatszolgáltatás során előre definiált riportokat kell létrehozni	k
FNK-026	Adatszolgáltatás	Kész riportoló eszköz használata előny. Ajánlattevő mutassa be a riportoló eszköz funkcionalitását, lehetőségeit, referenciáit.	sz
FNK-027	Adatszolgáltatás	Biztosítani ell az adatok anonimizálásának lehetőségét	k
FNK-028	Adatszolgáltatás	Az futás idejű adat anonimizálás előnyt jelent	o
FNK-029	Adatszolgáltatás	Bizonyos adatszolgáltatásokat rendszeres időközönként ismételni kell. Előny, ha az ismétlődő tevékenységekre a rendszer figyelmeztetni képes a megfelelő felhasználót	o
FNK-030	Adathozzáférés és aggregálás	A SZER felhasználói eltérő mélységben férhetnek hozzá a SZER által gyűjtött adatokhoz	k
FNK-031	Adathozzáférés és aggregálás	Adminisztrációs felületen biztosítani kell a szervezetekhez rendelt aggregálási szintek kezelését. Az adatok terület alaú aggregálásánaál legalább az alábbi szinteket kell biztosítani: - országos - regionális (egy vagy több régió kiválasztásával) - megyei (egy vagy több megye kiválasztásával) - járási (egy vagy több járás kiválasztásával) - települési (egy vagy több település kiválasztásával)	k
FNK-032	Adathozzáférés és aggregálás	irányítószám alapján)	k
FNK-033	Adatok átadása	Az ügyfél jóváhagyásával annak adatai más AMSZ számára is továbbíthatók a rendszeren belül.	k
FNK-034	Adatok átadása	Az ügyfél jóváhagyásával annak adatait gépi interfészekon keresztül más konzorciumi tagnak, vagy arra jogszabályban felhatalmazott harmadik félnek át lehet adni	k
FNK-035	Jelentés kiszolgálás	Elvárás a jelentés-sablonok módosítása, törlése, új jelentés-sablon létrehozás támogatása dedikált riportoló eszközben vagy a SZER felületén	k
FNK-036	Jelentés kiszolgálás	Szervezetenként beállítható legyen az elérhető jelentések listája	o
FNK-037	Adatrögzítés	A visszamenőleges adatrögzítés csak meghatározott napig engedélyezett.	k

Sorszám	Címke	Leírás	Típus
FNK-038	Adatrögzítés	A visszamenőleges adatrögzítésre engedélyezett napok számát a központi adminisztrátor állíthatja	k
FNK-039		Különös eljárás keretében az adatrögzítő kérheti a visszamenőleges adatrögzítés engedélyezést.	k
FNK-040		Különös eljárás keretében az adatrögzítő kérheti a visszamenőleges adatrögzítés engedélyezést. Ajánlatadó mutassa be az általa javasolt eljárási rendet, munka és adatfolyamatot az igény megvalósítására	sz
FNK-041	Tevékenység dokumentáció	Elvárás az ügyfelfolyamat teljes körű dokumentálása Az ügyfelfolyamatok köthetőek: - konkrét álláskeresőhöz - konkrét munkáltatóhoz - konkrét partnerhez - általános álláskeresőhöz	k
FNK-042	Tevékenység dokumentáció	- általános munkáltatóhoz - általános partnerhez A tevékenységekhez, álláskereső, munkaadók, partnerek adataihoz külső dokumentumokat kell csatolni. Ezen formátuma jellemzően pdf, doc/docx, jop/tiff	k
FNK-043	Tevékenység dokumentáció	A csatolt dokumentumok rendszeren belüli megjelenítése előnyt jelent.	o
FNK-044	Indikátorok	Az indikátorok a szervezetnek megfelelő aggregálási szinten a felhasználók számára elérhetőek.	k
FNK-045		Egyszerre két agregálási szint adatai is megjeleníthetőek legyenek	o
FNK-046	Indikátorok	Az előre definiált adatkörrel a SZER felületén belül lehessen új indikátorokat definiálni, publikálni	o
FNK-047		Elvárás a indikátor(ok) értékeinek kiszámítása és megjelenítése a felhasználó által meghatározott időszakra	k
FNK-048	Háttérfolyamatok	A rendszer azon ügyfeleket akikkel kapcsolatban N naptári napon túl nem történt tevékenység automatikusan Passzív státuszúvá sorolja	k
FNK-049		A rendszer azon ügyfeleket akikkel N hónapnál régebben elhelyezkedtek, és továbbra is foglalkoztatva vannak automatikusan Lezárt státuszúvá sorolja	k
FNK-050	Interfészek	A rendszernek gépi interfészt kell biztosítani a konzorciumi partner TMSZK portál rendszere felé.	k
FNK-051		A TMSZK portált értesíteni kell az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezetek adatmódosulásáról	k
FNK-052	Interfészek	A TMSZK portált értesíteni kell az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató szervezethez rendelt felhasználó státusz módosulásáról (Új/felfüggesztett/törölt)	k
FNK-053		Amennyiben az Álláskereső írásban engedélyezi, a TMSZK portál regisztrációs szolgáltatását meg kell hívni a rendelkezésre álló ügyféladatokkal	k
FNK-054	Interfészek	A SZER-nek alkalmasnak kell lennie arra, hogy az álláskereső és a munkáltató törzsadatokat átadja - fogadja, szinkronizálja az RSZSZ rendszerével	k
FNK-055		Az RSZSZ kapcsolat során az Álláskeresőket a TAJ számukkal kell azonosítani	k
FNK-056	interfészek	A SZER rendszer biztosítson lehetőséget a TAJ szám külső rendszer általi validálására	k
FNK-057			k

3.4.2. Nem funkcionális követelmények

Sorszám	Címke	Leírás	Típus
NFK-01	Átadás-átvétel	Ajánlattevő részletesen ismertesse a minőségbiztosítási módszertanát, eljárásait. Értékelési szempont a folyamat teljeskörűsége, átláthatósága, dokumentáltsága.	SZ
NFK-02	Átadás-átvétel	Ajánlattevő ismertesse a javasolt átadás-átvételi folyamatot, melyben minden termék esetén legalább két ponton dönthet az Ajánlatkérő az átvétel megtagadásáról. Értékelési szempont a folyamat teljeskörűsége, dokumentáltsága.	SZ
NFK-003	Ütemezés	Ajánlattevő ismertesse a projekt ütemezését. Az ütemezés során mutassa be a tervezés a megvalósítás és a tesztelés időszakát. Elvárás a mérföldkövek és az egyes termékverziók pontos meghatározása, illetve az Ajánlattevőtől elvárt erőforrások meghatározása.	SZ
NFK-004	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Projekt Alapító Dokumentum"	k
NFK-005	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Rendszerterv"	k
NFK-006	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Tesztelési koncepció"	k
NFK-007	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Tesztelési terv"	k
NFK-008	Szállítandó termékek	Szállítandó termékek a "Tesztjegyzőkönyvek"	k
NFK-009	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Hibakövető rendszer"	k
NFK-010	Szállítandó termékek	Szállítandó termék az "Oktatási terv"	k
NFK-011	Szállítandó termékek	Szállítandó termékek az "Oktatási anyagok"	k
NFK-012	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Felhasználói segédlet"	k
NFK-013	Szállítandó termékek	Szállítandó termék az "Üzemeltetési leírás"	k
NFK-014	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Telepítési leírás"	k
NFK-015	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Telepítőkészlet"	k
NFK-016	Szállítandó termékek	Szállítandó termék az "Üzletmenet folytonossági terv"	k
NFK-017	Szállítandó termékek	Szállítandó termék a "Teszt környezet"	k
NFK-018	Szállítandó termékek	Szállítandó termék az "Éles üzemi környezet"	k
NFK-019	Tesztelés	Ajánlattevő részletesen ismertesse a javasolt Tesztelési Módszertant. Ismertesse az elemeit, a tesztelési feladatok meghatározásának folyamatát, a tesztelési eredmények értékelésének módszerét, a különféle tesztfolyamatok egymásra épülését. Értékelési szempont az alkalmazandó metrikák bemutatása, célhoz kötöttsége, a tesztelési folyamat teljeskörűsége.	SZ

Sorszám	Címke	Leírás	Típus
NFK-020	Tesztelés	Elvárás az automatizált tesztelési eszköz alkalmazása az interfész és teljesítmény teszteléskor	k
NFK-021	Tesztelés	Előny az automatizált tesztelési eszköz alkalmazása az egyéb tesztípusok esetén. Sorolja fel be mely további tesztípusok automatizált tesztelését vállalja.	o
NFK-022	Tesztelés	Mutassa be az automatizált tesztelést támogató eszközt. Értékelési szempont az eszköz ismertsége a nemzetközi referenciáinak száma Elvárt tesztípusok: - Telepítési teszt - Interfész tesztek - Teljesítmény teszt - Követelmény megfelelőségi teszt - Felhasználói elfogadási teszt	sz
NFK-023	Tesztelés	- Éles üzemi teszt Ajánlattevő mutassa be a rendszerbiztonsági és adatvédelmi koncepcióját	k
NFK-024	Biztonsági elvárások	Értékelési szempont a külső és a belső illetéktelen adathozzáféréstől való védelem tejeskörűségének bemutatása A SZER rendszer a munkakeresők különösen érzékeny személyes adatait tárolja, kezeli. Ezen adatokhoz csak a munkakereső ügyféllel szerződéses jogviszonyban álló segítő szervezet tanácsadói, vagy az arra jogszabályban felhatalmazott szereplők férhessenek hozzá.	sz
NFK-025	Biztonsági elvárások	Egy szervezeten belül a felhasználók azonos hozzáférési joggal rendelkeznek a személyes adatok tekintetében	k
NFK-026	Biztonsági elvárások	Az oktatási anyagoknak a SZER rendszer integráns részeként kell elkészíteni.	k
NFK-027	Oktatás	A segítő szervezetek munkatársainak képzését e-learning keretében kell megoldani.	k
NFK-028	Oktatás		k
NFK-029	Oktatás	Mutassa be az Ajánlattevő által javasolt e-learning keretrendszert.	sz
NFK-030	Oktatás	Az e-Learning rendszert integrálni kell a SZER rendszerebe.	o
NFK-031	Oktatás	Az Ajánlattevőnek minimum 5 konzultációs lehetőségeket kell biztosítania a szervezetek felhasználói részére.	k
NFK-032	Jótállás	Minimum jótállási időszak 12 hónap A jótállás keretében az Ajánlattevő kötelessége: - az ismerté vált "Kritikus hibák" javítása 3 munkanapon belül - az ismerté vált "Hibák" javítása 20 munkanapon belül - a jogszabálykövetés 20 munkanapon belül.	k
NFK-033	Jótállás	A rendszer állapotáról, terheléséről, a bejelsntkezett felhasználókról riportot kell biztosítani az arra jogosult felhasználók részére	k
NFK-034	Rendelkezésre állás, üzemeltetés		k
NFK-035	Rendelkezésre állás, üzemeltetés	A rendszernek távolról üzemeltethetőnek kell lennie.	k
NFK-036	Rendelkezésre állás, üzemeltetés	Automatizált risztást kell küldeni az üzemeltetőnek, ha a rendszerben kritikus esemény történt.	k
NFK-037	Rendelkezésre állás, üzemeltetés	Azonnali üzenetküldő rendszeren történő riasztás előnyt jelent.	o
NFK-	Teljesítmény	Az éles rendszernek alkalmasnak kell lennie 100 alternatív	k

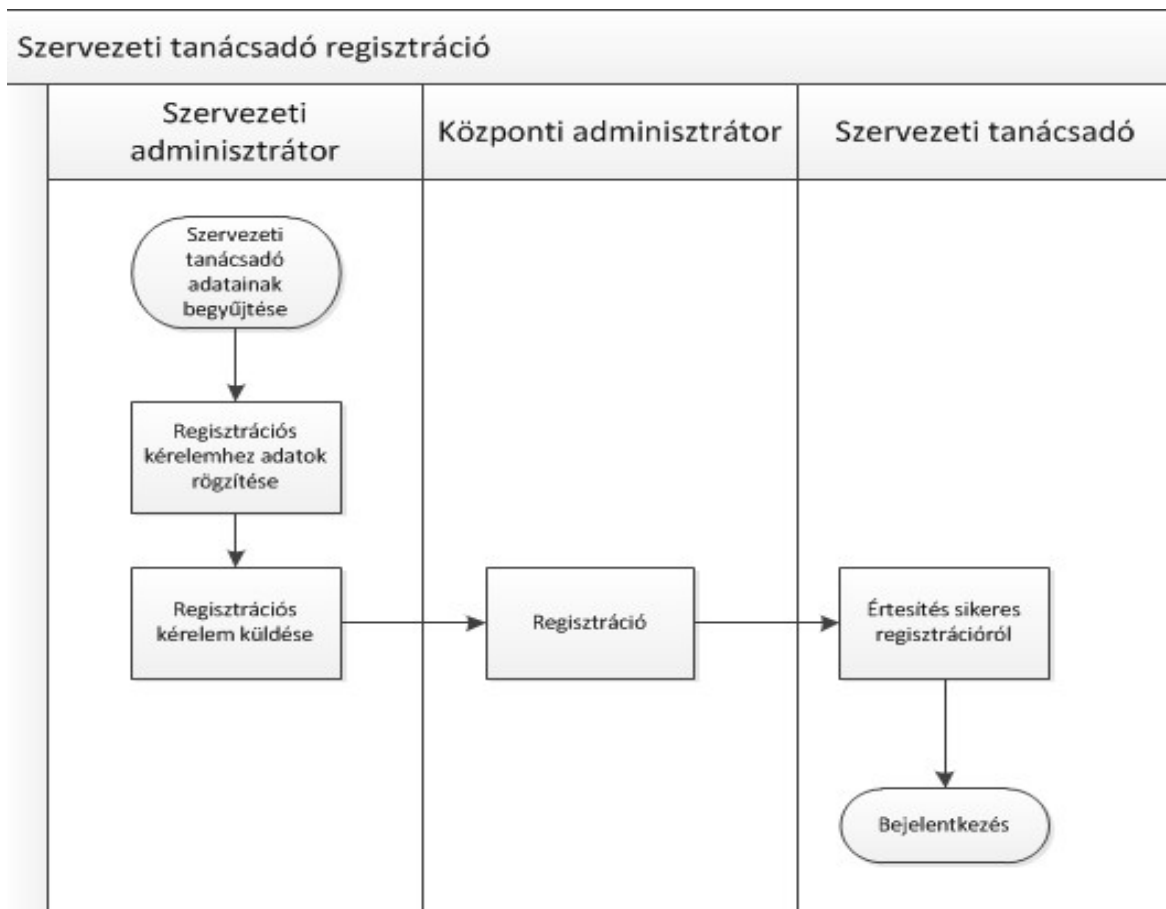
Sorszám	Címke	Leírás	Típus
038		munkaerő-piaci szolgáltató szervezet 300 felhasználó, a hozzájuk tartozó összesen 1.000 munkaadó és 10.000 megváltozott munkaképességű álláskereső személy adatainak kezelésére.	
NFK-039	Teljesítmény	Az éles rendszernek alkalmasnak kell lennie 200 konkurens felhasználó kiszolgálására.	k
		Az éles rendszernek 100 alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szervezet 300 felhasználó, a hozzájuk tartozó összesen 1.000 munkaadó és 10.000 megváltozott munkaképességű álláskereső személy feltöltött adatai és 200 konkurens felhasználó mellett űrlapok betöltésekor, mentésekor 3 másodperces, listák lekérdezésekor 5 másodperces válaszidőt kell biztosítania.	k
NFK-040	Teljesítmény		k
NFK-041	Felhasználói felület	A teljes felhasználói felületnek magyar nyelvűnek kell lennie.	k
NFK-042	Felhasználói felület	A felületnek meg kell felelnie az alábbi W3C szabványoknak: WCAG 2.0, CSS 3, HTML 5	k
		A felhasználói felületnek a 800*480 pixeles felbontás és az 1920*1080 pixeles felbontás közötti tartományban hibamentesen kell üzemelnie.	k
NFK-043	Felhasználói felület		k
NFK-044	Felhasználói felület	A felületnek támogatnia kell az érintőképernyős használatot.	o
NFK-045	Felhasználói felület	Adatbevitelkor a magyar formátumok támogatása az elvárt.	k
NFK-046	Felhasználói felület	A bevitt adatok helyességét ellenőrizni kell.	k
NFK-047	Felhasználói felület	A listák elemeit tudni kell rendezni és szűrni.	k
NFK-048	Felhasználói felület	Az adatok exportálása továbbfeldolgozható formában követelmény	k
NFK-049	Felhasználói felület	Az adatok PDF, RTF, XML, XLS, CSV, HTML, XHTML, text, DOCX, OpenOffice formátumú exportja előny	o
NFK-050	Felhasználói felület	Az adatok OpenDocument formátumú exportja előny	o
NFK-051	Felhasználói felület	Az álláskereső aktuális státusza jól látható színkóddal legyen jelölve mindenütt a felületen	o

4. MELLÉKLETEK

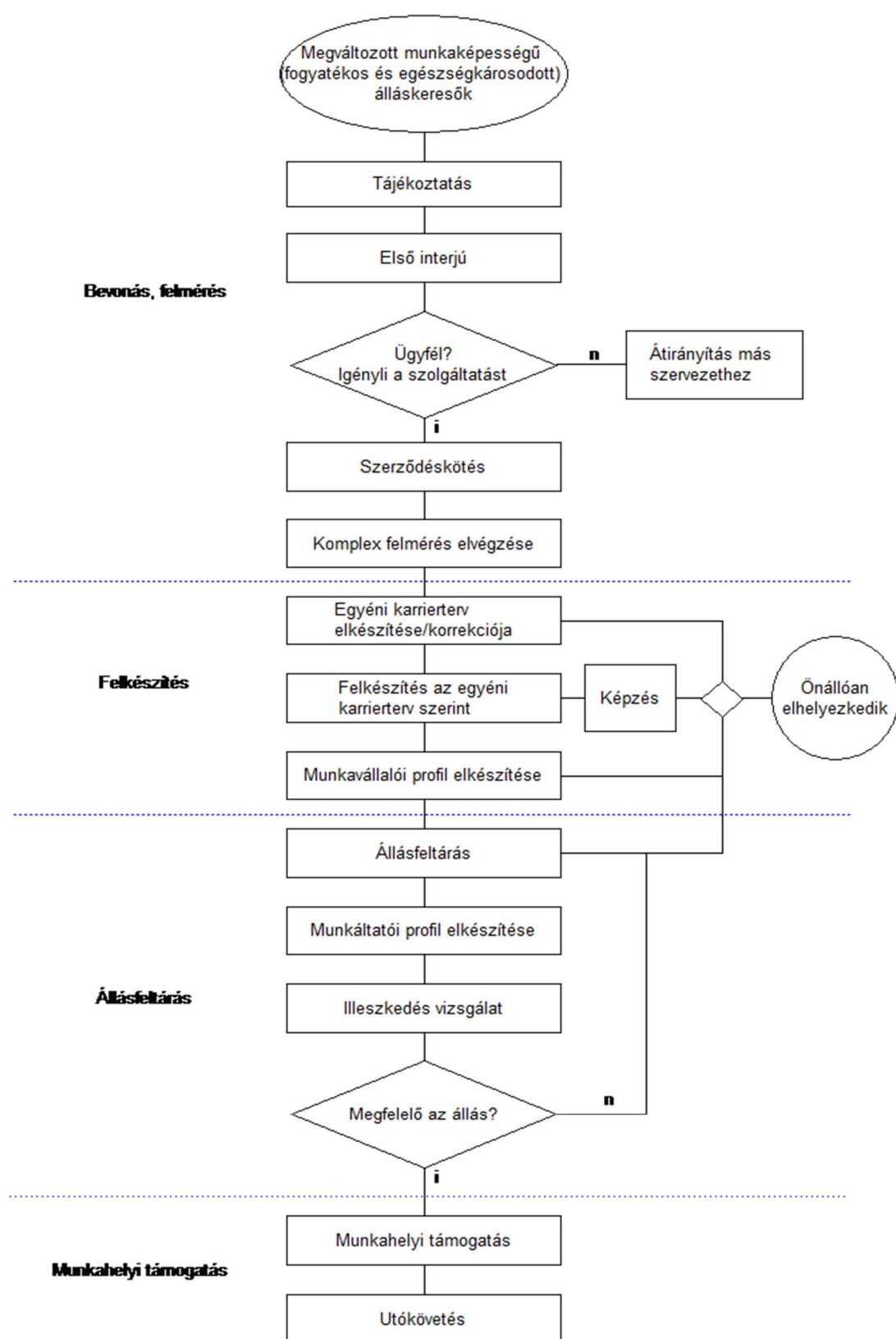
4.1. Munkafolyamat példák

A mellékletben vázolt munkafolyamatok nem teljes körűek, részletes felmérésük, véglegesítésük Ajánlattevő feladata a rendszertervezés során.

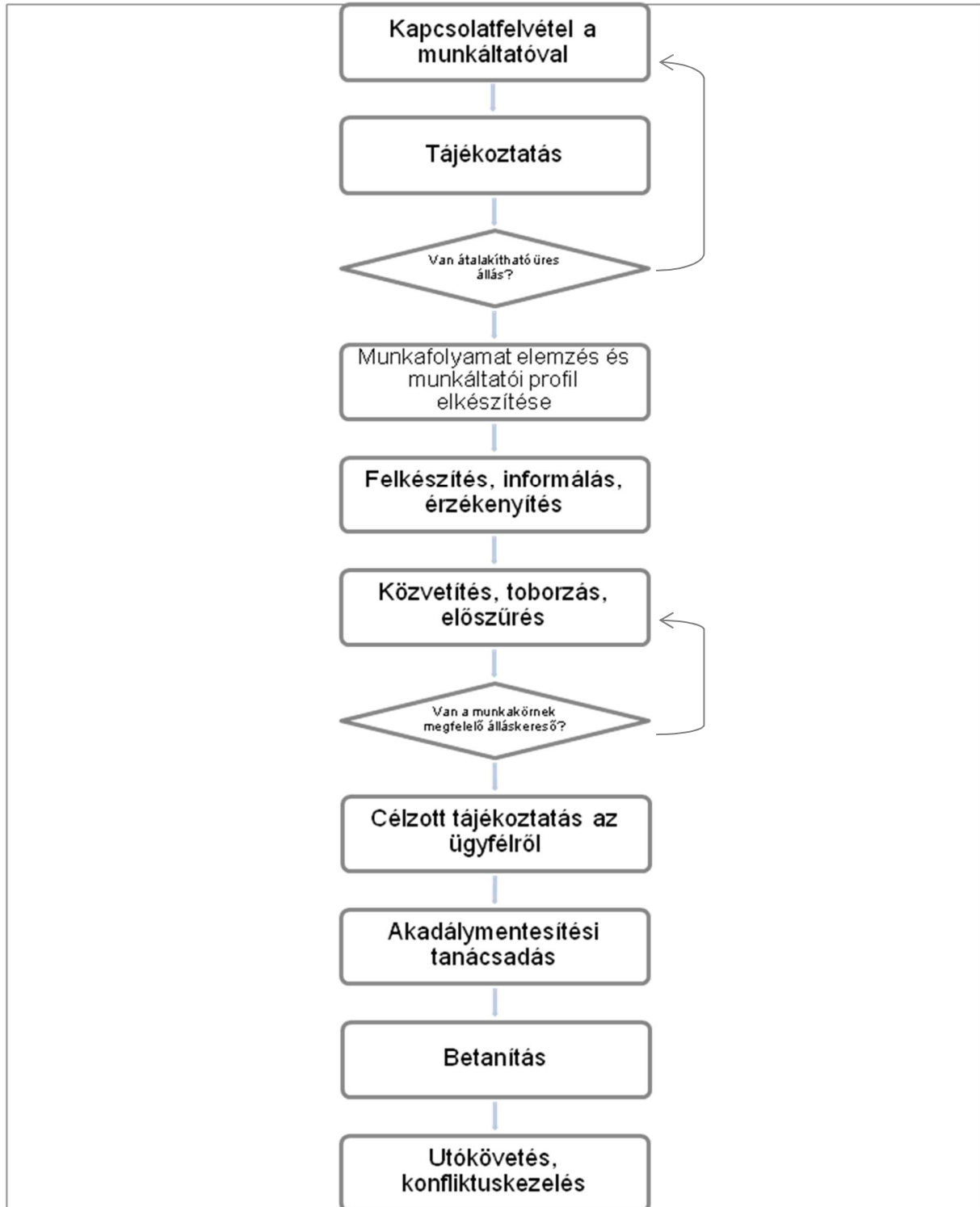
4.3.1. Szervezeti tanácsadó regisztráció



4.3.2. Példa álláskeresőnek nyújtott szolgáltatás lehetséges kialakítására



4.3.3. Példa munkáltatóknak nyújtott szolgáltatás lehetséges kialakítására



4.2. A SZER által gyűjtött főbb adatok áttekintése

A mellékletben vázolt adatok nem teljes körűek, részletes felmérésük, felülvizsgálatuk Ajánlattevő feladata a rendszertervezés során.

1. Munkába állás esélyét befolyásoló tényezők

1.1. Ügyfél azonosítók (TAJ és SZER által generált egyedi azonosító)

1.2. Ügyfél jellemzők

- a. Ügyfél neme
- b. Életkora
- c. Lakóhelye (tartózkodási helye)
- d. Legmagasabb iskolai végzettsége
- e. Hátrányos helyzet (roma, börtönviselt, stb)
- f. Szakképzettsége
- g. Kompetenciák (amiről nincs papírja de hasznos a munkapiacon)
- h. Keres-e aktívan munkát
- i. Milyen jóléti ellátásokra jogosult
- j. Korábbi munkatapasztalat
- k. Családi körülmények: gondozásra szoruló családtag
- l. Akadályozottság típusa és mértéke
egészségi állapot az ügyfél saját megítélése szerint
rehabilitálhatóság hivatalos szakvélemény szerint
rehabilitációs szükségletek hivatalos szakvélemény szerint
(+opcionálisan feltölthető dokumentumok)
- m. Motiváltság a munkába állásra, az ügyintéző megítélése szerint

1.3. Partnerszervezetek szolgáltatásai (itt csak az kell amit más szolgáltató nyújtott)

- a. vett-e igénybe egészségügyi szolgáltatást a munkavállalóképesség javítása érdekében?
- b. igénybe vett szociális szolgáltatások, melyek az ügyfél munkavállalása érdekében történtek
- c. igénybe vett munkaügyi szolgáltatások, melyek az ügyfél munkavállalása érdekében történtek:
típus, szervezet, itenzitás, és költség, ha a szolgáltató rendelte meg.

2. Munkaerőpiaci szolgáltatások jellemzői

2.1. Ügyfél/munkáltató részére nyújtott szolgáltatások jellemzői

ki (szakértő azonosítója), kinek (ügyfél/munkáltató azonosító), mit (típus), mennyit (emberóra), hogyan (egyéni vagy csoportos), nem bérjellegű költségek (pl utazás), megjegyzések, napló, opcionálisan feltölthető dokumentumok

2.2. Szolgáltató szakemberek ügyfélhez nem kötődő munkaidő ráfordítása: ki, mit mennyit

2.3. Szolgáltatást végző szakemberek jellemzői: képzettség, tapasztalat, beosztás

2.4. Milyen forrás (melyik pályázat/szerződés) finanszírozza a szolgáltatást

3. Ügyfél kimenetek (elszámolható és egyéb eredmények)

ki, mikor, hova (munkába állt, képzésbe került, más szolgáltatóhoz került, passzív lezárás)

4. Munkáltatók és partnerek adatai

címe, kapcsolattartó neve, tel, email, gazdasági főtevékenység (teáor), létszám, üres állások jellemzői, stb

5. Szolgáltató intézményi jellemzői

cím, ügyfélváró/fogadó helyiségek alapterülete, szolgáltatási körzet, alkalmazottak száma, mérlegbeszámoló

4.3. Indikátorok típusai, aggregálási dimenziói és néhány példa

indikátor típusa	aggregálás lehetséges dimenziói*	példa	magyarázat
TELJESÍTMÉNY	szolgáltató x célcsoport	Adott időszakban bevont ügyfelek közül a bevonást követő egy x hónapon belül sikeresen elhelyezett ügyfelek aránya az időszak során bevont ügyfelek számához viszonyítva.	Ez a fő eredmény mutató. Az elhelyezés jellege (nem támogatott, nyílt munkapiaci, tartós) és a célcsoport részletezésével lehet finomítani: például fogyatékoság jellege és iskolázottság szerint is bontani.
FORRÁSIGÉNY	szolgáltató x szolgáltatás x célcsoport	Adott időszakban bevont ügyfelekre: a szolgáltatásba belépéstől a munkaszerződés megkötéséig (vagy más lezárásig a szolgáltatásokra fordított összes munkaidő átlagosan (emberóra) egy ügyfélre.	Ez a fő erőforrásmutató. Tovább finomítható ha a lezárás típusai szerint külön számítjuk, és a munkaidőt a tanácsadó képzettsége szerint is bontjuk. A célcsoport szerinti bontás jelzi azok eltérő ráfordítás igényét.
SAKMAI MONITORING	szolgáltató x szolgáltatás x célcsoport	Adott időszakban egy bevont ügyfélre jutó, állásfeltáráshoz fordított idő összesen és az összes szolgáltatáshoz fordított időhöz képest.	Ez a mutató az állásfeltáráshoz fordított erőfeszítést méri. Ha az összes szolgáltatáshoz viszonyítjuk, az az általános leterheltségtől megtisztítva jelzi az állásfeltáráshoz fordított súlyát a teljes szolgáltatási folyamatban.
BELSŐ MINŐSÉG-BIZTOSÍTÁS	szolgáltató x szolgáltatás x tanácsadó x célcsoport	Adott időszakban ellátott (szolgáltatási szerződéssel rendelkező, aktív) ügyfelek száma egy tanácsadóra vetítve (átlag), ennek szórása	Az átlag a tanácsadók átlagos terhelését méri, a szórás pedig azt, hogy a terhelés mennyire egyenletesen oszlik el. Célcsoport szerinti bontással finomítható.

Megjegyzések:

* összesen is számítható, bár nem mindig van értelme

célcsoport = alcsoportok az ügyfeleken belül, amelyeknek valamilyen közös, a munkavégző képességet vagy a munkavállalási esélyeket korlátozó tulajdonsága van, például alacsony iskolázottság, súlyos fogyatékoság, stb.

x = jelöli a különböző aggregálási dimenziók kombinálását

4.4. További példák a SZER által számítandó indikátorokra

4.4.1. Teljesítmény mérésére

A vizsgált két (három) éves időszak első 6 hónapjában bevont ügyfelek közül a vizsgált időszak alatt *munkába állított*; sikeresen elhelyezett (min. 4 hónapig foglalkoztatott); tartósan elhelyezett (min. 18 hónapig foglalkoztatott); képzésbe helyezett (ha egyúttal lezárták), illetve más (passzív) módon *lezárt ügyfelek száma és aránya az összes bevont ügyfélhez viszonyítva* (ez akkor hasznos, ha a bevonás óta legalább 6 hónap eltelt, ezért érdemes megkülönböztetni a bevonás és az eredménymérés időszakát.).

A vizsgált két (három) éves időszak első 6 hónapjában bevont ügyfelek közül a vizsgált időszak alatt a *nyílt munkaerőpiacon munkába helyezett ügyfelek aránya az összes bevont ügyfélhez viszonyítva*.

A vizsgált két (három) időszak első 6 hónapjában bevont ügyfelek közül a vizsgált időszak alatt a *nyílt munkaerőpiacon sikeresen elhelyezett (min. 4 hónapig foglalkoztatott) ügyfelek aránya az összes bevont ügyfélhez viszonyítva*.

A vizsgált három időszak első 6 hónapjában bevont ügyfelek közül a vizsgált időszak alatt a *nyílt munkaerőpiacon tartósan elhelyezett (min. 18 hónapig foglalkoztatott) ügyfelek aránya az összes bevont ügyfélhez viszonyítva*.

Külső szolgáltató által nyújtott *egészségügyi szolgáltatásban részesült ügyfelek aránya az összes bevont ügyfelekhez viszonyítva*.

Külső szolgáltató által nyújtott *szociális szolgáltatásban (nem pénzbeli ellátásban, hanem személyes szolgáltatásban!) részesült ügyfelek aránya az összes bevont ügyfelekhez viszonyítva*.

Külső szolgáltató által nyújtott *munkaügyi szolgáltatásban részesült ügyfelek aránya az összes bevont ügyfelekhez viszonyítva*.

4.4.2. Erőforrásigény mérésére

A szolgáltatásba *belépéstől* a munkaszerződés megkötéséig, vagy képzésbe kerülésig, illetve a passzív lezárásig *eltelt idő átlagosan (nap) egy ügyfélre*, külön a munkába állított; a sikeresen elhelyezett (min. 4 hónapig foglalkoztatott); a tartósan elhelyezett (min. 18 hónapig foglalkoztatott); a képzésbe került; valamint a passzívan lezárt ügyfelekre, x naptári időszakra vonatkozóan.

A szolgáltatásba belépéstől a munkaszerződés megkötéséig; képzésbe kerülésig, vagy más (passzív) lezárásig a *szolgáltatásokra fordított összes munkaidő átlagosan (emberóra) egy ügyfélre*; külön a munkába állított; sikeresen elhelyezett (min. 4 hónapig foglalkoztatott); tartósan elhelyezett (min. 18 hónapig foglalkoztatott), képzésbe került, valamint a passzívan lezárt ügyfelekre.

A vizsgált időszak alatt a *szolgáltatást végző szakemberek összes munkaidő ráfordításának megoszlása* az ügyfélhez közvetlenül, illetve közvetetten kötődő, valamint ügyfélhez nem kötődő időráfordítások szerint.

A vizsgált időszak alatt a szolgáltatást végző szakemberek összes *munkaidő ráfordításának megoszlása a szolgáltatások típusa* (toborzás, kapcsolatfelvétel, felmérés, felkészítés a munkavállalásra, munkaközvetítés, munkahelyi felkészítés, utókövetés) szerinti bontásban.

A szolgáltató szakemberek *ügyfélhez kötődő munkaidő ráfordításának megoszlása* a szakemberek képzettsége, szakirányú tapasztalata, valamint a szakemberek becsült bére szerint. Ebből adminisztrációra fordított munkaidő.

A szolgáltató szakemberek *ügyfélhez nem kötődő munkaidő ráfordításának megoszlása* a szakemberek képzettsége, szakirányú tapasztalata, valamint a szakemberek becsült bére szerint. Ebből adminisztrációra fordított munkaidő.

A szolgáltató szakemberek *munkáltatók számára nyújtott szolgáltatásainak munkaidő ráfordításának megoszlása* a szakemberek képzettsége, szakirányú tapasztalata, valamint a szakemberek becsült bére szerint.

4.5. A D blokk részletes tartalma

D1 ügyfelfolyamat dokumentálása - konkrét ügyfélhez köthető tevékenységek

Magyarázatok:

- "megjegyzései" rész mindig szabadszavas

félkövérrel szedett adat: SZER adatbázisból töltődik be:

előzmények: listázza, hogy korábban mi történt az ügyféllel: az adott tevékenységet megelőzően az adott ügyféllel kapcsolatban végzett tevékenységek (alábbi 12 szakasz) és azok kezdő és befejező időpontja. kikapcsolható a képernyőnézetből.

ügyfél **keresztneve:** vezetéknév első öt betűjének beírása után az adott AMSZ-nél nyilvántartott ügyfelek aktuális listája alapján a vezetéknév és keresztnévet betölti a rendszer, ha több van, választható listába.

ügyfél **azonosítója:** SZER generálja, első három karakter a szolgáltatót azonosítja, következő négy karakter az ügyfelet (mindkettő lehet egyszerű sorszám is lehet). az ügyfél nevének és születési dátumának megadása után a SZER ellenőrzi, hogy az ügyfél korábban járt-e már az adott AMSZ-nél vagy más, SZER-en belüli szolgáltatónál, és ha igen, betölti az akkor megadott ügyfélazonosítót. Ha ez a SZER előtti időszakban történt és nincs SZER azonosítója, akkor újat kap, de a meglévő egyéb adatait akkor is betölti a rendszer.

munkáltató neve: adott AMSZ-nél nyilvántartott munkáltatók aktuális listájából betölti a rendszer, első betű beírásával ugratható a lista

sablon **kitöltése:** a rendszer az ügyfél törzslap adatait, a tanácsadó adatait és a dátumot automatikusan betölti a sablonba.

- **törzslap:** interaktív űrlap, amelybe a tanácsadó felviszi az ügyfél adatait: születési éve, neve, tényleges lakóhelyének címe (irányítószám, ennek alapján automatikusan betöltődik a település neve, utca neve, házszám), hátrányos helyzet (menü), iskolai végzettség (menü), munkapiaci státusz (menü)
- **másolható elemek:** az adott lapon betöltött információk átmásolhatók másik ügyfélre vagy másik tanácsadóra, vagy ugyanazon ügyfél esetében másik időpontra, vagy időpontokra. Ez a funkció használható arra, hogy a csoportos vagy ismétlődő tevékenységeket dokumentáljuk. Például gyorsan rögzíthető egy 2x 2 órás felkészítés állásinterjúra, amit két tanácsadó tart két egymást követő napon, elvileg 6 főnek, amelyen első alkalommal 6, második napon 5 fő jelenik meg.
- **tevékenység** = az AMSZ tanácsadója által végzett szakmai tevékenység, amelynek időtartamát a rendszerben dokumentálja

A D1 blokk 12 szakaszból áll, amelyek az ügyfelfolyamat fő lépéseinek felelnek meg. Az

egyes szakaszok egy ügyfél esetében időben ismétlődhetnek és sorrendjük is változhat szolgáltatótól függően.

1. Kapcsolatfelvétel/tájékoztatás

ügyfél neve, életkora, **azonosítója (régi/új), előzmények**,
hogyan került a szolgáltatóhoz (menü),
tevékenység kezdete, vége, eredménye (menü: folytatás, átirányítás, lezárás, nem dőlt el),
tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései
ha csoportos: másolható

2. Első interjú (családlátogatás)

ügyfél vezetéknéve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
tevékenység kezdete, vége, helyszíne (AMSZ iroda, otthon, egyéb), **törzslap** kitöltése,
interjún szerzett információk szabadszavas összefoglalása, eredménye (menü: folytatás,
átirányítás, lezárás, nem dőlt el), **adatvédelmi nyilatkozat sablon kitöltése**, aláírás után
feltöltése pdf formátumban, költségek típusa (menü), összege (ezer ft)
tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései
ha csoportos/több tanácsadó vett részt: másolható

3. Szerződéskötés:

ügyfél vezetéknéve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
tevékenység kezdete, vége, helyszíne (AMSZ iroda, otthon, egyéb), ügyfelen kívül kit
vontak még be (gyám, családtag), **szolgáltatási szerződés sablon** kitöltése, szerződés
nyomtatása, aláírás után feltöltése pdf formátumban, költségek típusa (menü), összege
(ezer ft) tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései

4. Komplex felmérés:

ügyfél vezetéknéve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
felmérés típusa (munkapróba, gyógypedagógiai, pszichológiai, munka- és
pályaalkalmassági, más), felmérés kezdete, vége, helyszíne (AMSZ iroda, otthon, egyéb),
felmérést végző szakember (rögzítést végző tanácsadó, másik AMSZ munkatárs neve, külső
szakértő),

felmérés eredményei: meglévő készségek, fejlesztendő készségek, korlátok (menü,
szabadszavas, és dok feltöltés is)
várhatóan milyen munkatípusokat tud majd elvégezni az ügyfél (menü, szabadszavas),
költségek típusa (menü), összege (ezer ft)
tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései

ha csoportos: másolható

A komplex felmérés során a tanácsadó képet alkot az ügyfél általános állapotáról, fizikális adottságairól, egészségügyi állapotáról; feltérképezi azokat a képességeket, melyek a tartós, integrált munkavégzéshez szükségesek; felméri az ügyfél szociális helyzetének adottságait, lehetőségeit. Megjelöli azokat a munkatípusokat, melyeket nagy valószínűséggel sikerrel fog végezni az ügyfél.

5. Egyénre szabott fejlesztési (karrier) terv elkészítése, korrekciója

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
tevékenység kezdete, vége, helyszíne (AMSZ iroda, otthon, egyéb), ügyfelen kívül kit
vontak még be (gyám, családtag, külső szakértő, stb), **egyéni fejlesztési terv (EFT) sablon**
kitöltése, terv nyomtatása, aláírás után feltöltése pdf formátumban,
költségek típusa (menü), összege (ezer ft)
tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései

6. Felkészítés a munkavállalásra – saját szolgáltatások

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
tevékenység kezdete, vége, tevékenység tartalma (menü: ügyintézéshez adott segítség,
tanácsadás, elvárt megjelenés kialakítása, megfelelő képzésbe feltérképezése,
terepgyakorlat, stb és szabadszavas leírás is), helyszíne (AMSZ iroda, otthon, egyéb)
költségek típusa (menü), összege (ezer ft)
tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései
ha csoportos: másolható

7. Felkészítés a munkavállalásra – külső szolgáltatások, képzés

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
szolgáltatás kezdete, vége, szolgáltatás tartalma (menü: foglalkozás egészségügyi vizsgálat,
állskeresési tanácsadás, képzés, stb), külső szolgáltató neve (menü: szakorvos, munkaügyi
központ, más AMSZ, stb), költségek típusa (menü), összege (ezer ft)
tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései

ha csoportos: másolható

8. Állásfeltárás konkrét ügyfél számára

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**,
tevékenység kezdete, vége, kapcsolatfelvétel módja (telefon, email, személyes, egyéb),
tartalma (menü és szabadszavasán), érintett **munkáltató neve (menü)**,
eredménye (konkrét ügyfél számára 30 napon belül van állás, neki nem de másnak igen, 30
napon túl lesz állás, nem lesz állás)
ha van eredmény, állásajánlat **kódja, munkakör** (állásajánlat sablon elérhető innen és a D2
blokkból is)
költségek típusa (menü), összege (ezer ft)
ha csoportos: másolható

*A felkeresett munkáltatóknak tájékoztatást adnak az AMSZ tevékenységéről, a munkáltatók
számára kínált szolgáltatásokról. Olyan fogadó munkahelyek feltárása a cél, ahol
lehetőséget biztosítanak a mmk ügyfelek számára munkapróbára, vagy tartós
munkavégzésre. Az ügyfélre szabott munkakör kialakítása a munkáltatói szolgáltatások alá
tartozik.*

9. Közvetítés

ügyfél **munkavállalói profiljának** összeállítása: **sablon kitöltése (meglévő adatokból)**,
kiegészítése (hiányzó adatokat tanácsadó pótolhatja),
beépített keresés: profil **összevetése** a meglévő állásajánlatokkal és **megfelelő állások**

listázása, beállítható keresés állásajánlat-sablonban megadott főbb jellemzők szerint, közvetítés eredménye a tanácsadó megítélése szerint (van/nincs megfelelő állás), közvetítéshez kapcsolódó egyéb tevékenységek kezdete és vége, tartalma (menü: ügyfél és munkáltató informálása, ügyfélnek és munkáltatónak nyújtott segítség: interjú, szerződéskötés támogatása, stb,) ha csoportos: másolható

10. Munkahelyi támogatás

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**, tevékenység kezdete, vége, helyszíne (AMSZ iroda, munkahely, egyéb), ügyfelen kívül kit vontak még be (felettes, munkatárs, családtag, stb), érintett **munkáltató neve**, tevékenység tartalmának szabadszavas leírása, ügyfél által végzett munkafolyamat leírása vagy feltöltése csatolt dokumentumban, költségek típusa (menü), összege (ezer ft) tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései ha csoportos: másolható

Szükség esetén tanácsadás a munkakörnyezet átalakítására, leendő felettesek és munkatársak felkészítése, érzékenyítése, a munkafolyamat betanítása (a tanácsadó megtanulja a munkafolyamatot, majd egyszerű elemekre bontva feladatsort alakít ki a sérült munkavállaló számára. Az ügyféllel aktívan együtt dolgozva, majd fokozatosan visszavonulva, betanítja a munkát.)

11. Utókövetés

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**, tevékenység kezdete, vége, helyszíne (AMSZ iroda, otthon, egyéb), ügyfelen kívül kit vontak még be (felettes, munkatárs, családtag, stb), érintett **munkáltató neve**, ügyfél állapotának értékelése, eredmények, esetleges problémák és megoldásuk, további teendők szabadszavas leírása, költségek típusa (menü), összege (ezer ft) tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései ha csoportos: másolható

Az utókövetés három szinten zajlik: munkáltatókkal, ügyfelekkel és a családokkal. Az utókövetés során a tanácsadó kezeli a konfliktusokat, segít megoldani a problémákat, illetve új munkafolyamat esetén segíti a betanítást.

12. Kimenetek és nyomonkövetés

ügyfél vezetékneve, **keresztneve, azonosítója, előzmények**, kimenet típusa (menü: munkába állt, nyugdíjba ment, meghalt, stb) dátuma ha munkába állt, a munkáltató neve és **azonosítója**, (ismétlődik a szolgáltatásból való kilépést követő 6., 12. és 18. hónapban) másolható

D2 blokk: ügyfélfolyamat dokumentálása - konkrét munkáltatóhoz köthető tevékenységek

Konkrét ügyfélhez nem kapcsolható szolgáltatások

érintett **munkáltató neve (menü), azonosítója, előzmények**

tevékenység kezdete, vége, kapcsolatfelvétel módja (telefon, email, személyes, egyéb),

tartalma (menü: kapcsolatfelvétel, tájékoztatás, felkészítés, állásfeltárás, stb)

tartalma szabadszavasan, **munkáltatói törzslap** kitöltése, beszélgetés alkalmával szerzett információk szabadszavas összefoglalása, eredménye (köv lépés, nyitva maradt, lezárás)

állásfeltárás eredménye (30 napon belül van egy állás, több állás, 30 napon túl lesz állás, nem lesz állás)

ha van eredmény, állásajánlat **kódja, munkakör, állásajánlat sablon** kitöltése,

költségek típusa (menü), összege (ezer ft)

tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései,

ha csoportos: másolható

D3 blokk: Partneri kapcsolatok dokumentálása - konkrét partnerhez köthető tevékenységek

Konkrét ügyfélhez nem kapcsolható tájékoztatás, tájékozódás, kapcsolatépítés

érintett **partner neve (menü), azonosítója, előzmények**

partner törzslap kitöltése, javítása

tevékenység kezdete, vége, kapcsolatfelvétel módja (telefon, email, személyes, egyéb),

tartalma (menü)

tartalma szabadszavasan,

költségek típusa (menü), összege (ezer ft)

tanácsadó megjegyzései, konzulens megjegyzései,

ha csoportos: másolható

D4 blokk: AMSZ saját adatai és egyéb tevékenységek

1. AMSZ intézményi adatai: **AMSZ törzslap** kitöltése, javítása
2. AMSZ munkatársak törzsadatai:
név, nem, születési dátum, iskolai végzettség (menü), heti munkaidő a szerződés szerint, szakértelem (menü: munkaerőpiaci tanácsadó, információs tanácsadó, pszichológus, mentor, munkahely-feltáró, autizmus szakember, szociális szakember, gyógypedagógus, ergonómiai szakember, intézményvezető), szakirányú tapasztalat (év)
3. AMSZ munkatársak egyéb, konkrét szereplőhöz nem köthető tevékenységei
konkrét ügyfélhez vagy partnerhez nem köthető egyéb tevékenységek a hét folyamán (lista) és az ezekkel töltött idő (óra). A rendszer figyelmeztetést küld, ha az itt beírt munkaórákkal együtt a munkaidő meghaladja a munkatárs szerződés szerinti munkaidejét, vagy a 60 órát

(de felülírható). Az egyéb tevékenysége listája kb 5 (de legfeljebb 10) elemből áll. A rendszer hetente az adatbeviteli határidő előtt 4 órával figyelmeztetést küld, ha az addig beírt munkaórák nem érik el a szerződés szerinti heti munkaidőt.

Egyéb tevékenységek listája

Szakmai támogatás (esetmegbeszélés, szupervízió)

Minősbiztosítás (értékelés, belső szervezeti megoldások fejlesztése), munkatársak képzése

Toborzás, disszemináció, médiakapcsolatok

Pályázatírás, pályázatfigyelés

Adminisztráció, Jogszabályi változások követése