

Az outsourcing a kiszervező optikáján keresztül: szervezési megoldások, gyakorlati kérdések és problémák¹

Bevezetés

A szerző a Magyar Telekom Nyrt-nél dolgozik munkajogi szakértőként. A legnagyobb hazai távközlési vállalat az elmúlt évek során számos kiszervezést hajtott végre, melynek során számos jogi és gyakorlati problémára kellett választ találni, figyelemmel a gazdasági és szabályozási környezetre.

Miért alkalmazunk outsourcingot?

Az outsourcing a vállalatok hatékonyságának növelésére irányuló törekvések egyik leggyakrabban alkalmazott eszköze. Alapelve, hogy a társaság csak a profiljába vágó legfontosabb tevékenységeket végezze saját maga, minden mást külső cégekre bízhat. Előnye, hogy a melléktevékenységek leválasztása révén a vállalat hatékonyabban tud koncentrálni a fő tevékenységeire. Ráadásul, ha a kiszervezett tevékenység speciális outsourcing cégekhez kerül, ezek a cégek sok esetben költség- és létszámhatékonyabb módon, nagyobb szakértelemmel tudják azt működtetni.

Kiszervezhető tevékenységek

A hazai és nemzetközi gyakorlatban nagyon széles körben találunk olyan tevékenységeket, amelyeket outsourcing cégek látnak el. Az, hogy egy-egy adott társaság esetében mely területek jöhetnek szóba, természetesen mindig a társaság és a piaci környezet sajátosságaitól függ, de kiszervezésben leggyakrabban érintett tevékenységek a következők:

- IT üzemeltetés
- ingatlanüzemeltetés
- takarítás
- portaszolgálat
- gépjárműpark üzemeltetés
- könyvelés, bérszámfejtés
- telefonos ügyfélszolgálat

¹ A Magyar Munkajogi Társaság és a Magyar Outsourcing Szövetség (Hungarian Outsourcing Association, HOA) 2008. december 2. napján megtartott konferenciáján elhangzott előadás szerkesztett szövege.

- raktározás, készletgazdálkodás
- ügyviteli tevékenység (postakezelés, irattár, irodagép üzemeltetés)
- szakmai képzések
- hálózatépítés, nyilvános telefonkészülék üzemeltetés, mint a Magyar Telekom speciális területei.

Jogutódlással vagy anélkül?

A kiszervezés során mind jogi, mind gazdasági szempontból fontos tisztázni, hogy az jogutódlással vagy anélkül valósítható meg. Önmagában a tevékenység átadása még nem valósít meg jogutódlást! Az Mt. 85/A. § (1) bekezdése szerint a jogszabályon alapuló jogutódláson kívül jogutódlásnak minősül még „a munkáltató anyagi, illetve nem anyagi erőforrásai elkülönített, szervezett csoportjának (például gazdasági egység, üzem, üzlet, telephely, munkahely, illetve ezek része) a további működtetés, illetve az újbóli beindítás céljából, e törvény hatálya alá tartozó szervezet vagy személy számára történő, megállapodáson alapuló átadása és átvétele, így különösen adásvétel, csere, bérlet, haszonbérlet, illetve gazdasági társaságba való belépés vagyonbevitel révén”.

A stabil gazdasági egység fogalmát az Európai Bíróság a Süzen ügyben fogalmazta meg, alatta „személyek és eszközök olyan szervezett csoportját kell érteni, amely egy sajátos tárgyú gazdasági tevékenység kifejtését segíti elő”, vagyis a gazdasági egységnek meg kell őriznie az identitását a kiszervezést követően is.

A gyakorlatban azonban nem mindig egyszerű eldönteni, hogy a gazdasági egység megőrzi-e az identitását, ha az erőforrások egy része nem kerül az outsourcing partner birtokába, például közös telephelyhasználat, infrastruktúra használat esetén, vagy ha az informatikai üzemeltetés a megrendelő telephelyein és számítógépein történik, netán a megrendelő speciális szoftvereinek közös használatával. Gyakori az is, hogy a munkavállalók céges gépkocsijai, céges mobiltelefonjai nem kerülnek át az outsourcing partnerhez. Álláspontom szerint a jogutódlás megvalósulásához a tevékenység ellátásához nélkülözhetetlen erőforrásoknak kell átszállnia, de a jogutódlás fennállását mindig a konkrét eset összes körülményei alapján lehet eldönteni. Az átadásnak nem feltétlenül tulajdon-átruházással kell történnie, megvalósulhat akár csere, bérlet, haszonbérlet útján is.

A kiszervezés lebonyolításában részt vevő vállalati területek

A kiszervezés lebonyolításában számos vállalati szervezet vesz részt, melyek között szoros együttműködés szükséges. Ezért az a leghatékonyabb, ha az érintett területek szakértőiből álló projekt(menedzsment) bonyolítja le a kiszervezést. Így:

- stratégiai terület: a kiszervezésben érintett területek és tevékenység meghatározása;

- kiszervezésben érintett szakmai terület: a kiszervezendő szakmai feladatok pontos meghatározása, a minőségi paraméterek megfogalmazása és a kiszervezendő erőforrások feltérképezése;
- pénzügyi terület: a kiszervezés előtti költségek felmérése, a kiszervezést követően várható költségek megtervezése, pénzügyi terv elkészítése (költségek és megtakarítások);
- beszerzési terület: a tender kiírása, a beérkező ajánlatok és a lehetséges partnerek értékelése, a szerződéskötési folyamat koordinálása;
- jogi terület: a szerződés megszövegezése, az esetleges jogi kockázatok feltárása és kezelése a külső partnerek kapcsolódó szerződéseinek átruházása;
- HR terület: a személyi jellegű költségek (bérek, juttatások és közterhek) és a létszám megtervezése, egyeztetés (megállapodás) az érdekképviselletekkel, a munkavállalók tájékoztatása, az egyedi munkavállalói helyzetek kezelése, a munkajogi dokumentumok és a munkavállalói adatok átadása a partnereknek;
- menedzsment: döntés a kiszervezés végrehajtásáról a szakterületek anyagai alapján.

Pályáztatás

A jól megfogalmazott tenderkiírás jelentősen lecsökkenti a megfelelő partner kiválasztására és a vele való megállapodásra fordítandó időt. Az outsourcing partner kiválasztásának legfontosabb szempontjai: az ár, a referencia, a tőkeerő, valamint a korábbi együttműködés. Amennyiben egy adott tevékenységet csak hatósági engedély birtokában lehet végezni, fontos lehet az is, hogy a lehetséges partnerek már előzetesen rendelkezzenek ezzel az engedéllyel.

Szerződéskötés

A szerződéskötési folyamatnak a szolgáltatás biztosításának paraméterei mellett a kiszervezett erőforrások – ezen belül a munkavállalók – átvételével kapcsolatos jogokra és kötelezettségekre is ki kell terjednie.

Szolgáltatási szerződés általában határozott időre jön létre, melyben a felek többek között meghatározzák a szolgáltatás nyújtásának módját, a minőségi paramétereket, a díjazás mértékét és a díjazási feltételeket, a teljesítést biztosító mellékkötelmeket, valamint a megszüntetés szabályait. Itt érdemes megemlíteni a reális ár problémáját. Amennyiben ugyanis a felek túl alacsony szolgáltatási díjban állapodnak meg, akkor később kiderülhet, hogy a partner csak veszteségesen tud működni, aminek következtében az árat utólag kell módosítani, ami nagy valószínűséggel komoly feszültséget, energiát és időt igénylő folyamat.

A kiszervezendő erőforrásokkal foglalkozó, ún. outsourcing szerződés lehet önálló, párhuzamos szerződés is, vagy a szolgáltatási szerződés része. Az outsourcing szerződés-

nek kiemelt szerepe van a munkavállalók szociális érdekeinek védelmében. Ez a megállapodás az alábbi területekre terjedhet ki:

- a jogutódlásban érintett munkavállalók köre és az azonosításukhoz szükséges adatok;
- a munkavállalók juttatásainak rögzítése és ezek további biztosításának, illetve kompenzációjának módja;
- évköz kiszervezéseknél a díjazások és juttatások továbbvitele, illetve elszámolása (pl. prémium és jutalék, céges kölcsönök);
- a törvényi előírásokon túl vállalt esetleges további kötelezettségek a jogutód részéről (pl. elbocsátási moratórium, a kollektív szerződés alkalmazása egy évnél hosszabb időre);
- a munkavállalói adatok és dokumentumok átadásának módja és határideje.

A jogutódlásban érintett munkavállalók

A jogutódlás szabályai szerint abban mindenki érintett, akit a jogelőd a kiszervezett tevékenység keretében foglalkoztatott. Egyes esetekben azonban, nem mindig könnyű egyértelműen behatárolni az érintett munkavállalói kört. Így például lehetnek olyan munkavállalók, akik párhuzamosan több tevékenységet látnak el a munkaviszonyuk keretében, melyek közül nem mindegyik tevékenység kerül kiszervezésre. Ilyen esetekben egyedileg kell vizsgálni, hogy a kiszervezett tevékenység mekkora hányadát képezi az adott munkavállaló munkaköri feladatainak. Emellett előfordulhat, hogy egyes munkavállalók a jogelőd munkáltatónál a kiszervezés időpontjában már folyamatban lévő leépítés részesei, például már átvették a csoportos létszámleépítésről szóló értesítésüket, vagy már a felmentési idejüket töltik.

A jogutódlás szabályai a munkavállalók védelme érdekében?

Az uniós jogalkotás és joggyakorlat kiinduló pontja az, hogy a jogutódlás intézménye a munkavállaló szociális érdekét szolgálja, mivel biztosítja az érintettek továbbfoglalkoztatását a tevékenység kiszervezése esetén. Gyakorlatilag az összes ügy, amit ezzel kapcsolatban az Európai Bíróság tárgyal, arról szól, hogy a munkavállaló kéri a jogutódlás megállapítását a tevékenység kiszervezése kapcsán, amit a munkáltató vitat.

A hazai gyakorlatban azonban a jogutódlás intézménye nem mindig kedvez a munkavállalóknak, különösen, akkor nem, ha a jogelőd munkáltató széles körű, kollektív szerződésben rögzített juttatási rendszerrel rendelkezik, és a jogutód munkáltatónak nincs kollektív szerződése, továbbá, ha a jogelőd munkáltató az elbocsátás esetére emelt szintű végkielégítést biztosít, és emiatt a munkavállalók úgy érzik, hogy a kiszervezéssel elesnek ettől a juttatástól. Fontos tényező lehet az is, ha a jogelőd munkáltatóhoz való tartozás nagyobb presztízzsel bír a munkavállalók szemében.

A 2001/23/EK irányelv a jogutódlás automatikus bekövetkeztéből indul, ki, azonban az Európai Bíróság egyes ítéleteiben (pl. a Berg vagy a Katsikas ügyekben) rámutatott arra, hogy az Irányelv nem zárja ki, hogy a tagállamok a belső szabályozásukban lehetővé tegyék a munkavállalók számára az ellentmondási jog gyakorlását; ennek hiányában azonban a jogutódlás a felek akaratától függetlenül is megvalósul. A magyar jog nem alkalmazza a német szabályozásban már létező ellentmondási jog intézményét.

Kölcsönzött munkavállalók

A jogelőd munkáltatónál munkaerő-kölcsönzés keretében foglalkoztatott munkavállalókra a jogutódlás hatálya nem terjed ki, de a tevékenység ellátásához szükség lehet az ő munkájukra is. Megoldás lehet egyrészt, ha az outsourcing cég új munkaerő-kölcsönzési szerződést köt a kölcsönbeadóval, másrészt, ha saját maga létesít tipikus munkaviszonyt az érintettekkel.

Munkavállalói adatok átadása

A szigorú adatkezelési előírások nem könnyen egyeztethetőek össze a kiszervezés lebonyolítása során felmerülő gyakorlati igényekkel. Az Mt. 3. § (4) bekezdésének rendelkezése szerint „A munkáltató a munkavállalóra vonatkozó tény, adatot, véleményt harmadik személlyel csak törvényben meghatározott esetben vagy a munkavállaló hozzájárulásával közölhet.”

Lényegében ezt az a szabályt tartalmazza az Adatvédelmi tv: 3. § (1) bekezdése is, mely előírja, hogy: „Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- b) azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli.”

Az adatkezelési előírások betartása szempontjából érdemes elkülöníteni a kiszervezési folyamat egyes stádiumait. A tender kiírásakor a foglalkoztatás főbb jellemzőit és költségeit az árajánlathoz meg kell adni, de munkavállalói adatok nélkül. A szerződéskötési tárgyalás során átadhatóak a részletes foglalkoztatási költségadatok munkavállalónként, de azonosításra alkalmatlan módon. A szerződés megkötését követően a munkavállaló adatokat és dokumentumokat teljes körűen át lehet és kell adni.

Szakszervezetek

Túl azon, hogy az Mt. általánosságban is előírja a munkavállalók nagyobb csoportját érintő munkáltatói intézkedések véleményeztetését, a 85/B. § kifejezett tájékoztatási és konzultációs kötelezettséget is megfogalmaz a jogutódlás esetére. Eszerint a jogelőd és jogutód munkáltatónak legkésőbb a jogutódlást megelőzően tizenöt nappal tájékoz-

tanácsot, üzemi tanács hiányában a nem szervezett munkavállalók képviselőiből létrehozott bizottságot a jogutódlás időpontjáról, okáról, a munkavállalókat érintő jogi, gazdasági és szociális következményeiről. Emellett konzultációt is kell kezdeményezni a munkavállalókat érintő tervbe vett egyéb intézkedésekkel, a hátrányos következmények elkerülésének módjával, eszközeivel, illetve a következmények enyhítését célzó eszközökkel kapcsolatban. A szakszervezeteknek a folyamatba való bevonása a jogi előírásokon túl is nagyon fontos, mert rajtuk keresztül a munkavállalók is könnyebben elfogadják a változást.

A munkavállalók tájékoztatása

Sohasem szabad elfeledni, hogy a kiszervezés nem csak egy gazdasági és jogi és aktus, hanem egy nagyon fontos humánpolitikai lépés is, amely emberek sorsáról dönt! Az Mt. nem ír elő konkrét tájékoztatási kötelezettséget a munkavállalók felé, ez azonban következik az általános együttműködési kötelezettségből. A kiszervezéssel szembeni ellenállást jelentős mértékben csökkenti a munkavállalók megfelelő időben történő tájékoztatása, melynek tipikus eszközei a dogozói fórumok, a tájékoztató levelek és a hivatalos értesítések.

A kollektív szerződés további sorsa

Az Mt. 40/A. §-a szerint jogutódlás esetén „a jogutódlás időpontjában a jogelőd munkáltatóra kiterjedő hatályú kollektív szerződésben meghatározott munkafeltételeket - a munkarend kivételével - a jogutódlással érintett munkavállalók tekintetében a kollektív szerződésnek a jogelőd munkáltatónál történő felmondásáig vagy a kollektív szerződés hatályának lejártáig, illetve a jogutód munkáltatónál másik kollektív szerződés megkötéséig, ezek hiányában legalább a jogutódlás időpontját követő egy évig a jogutód munkáltatónak fenn kell tartania.” Amennyiben a jogutód munkáltató is rendelkezik kollektív szerződéssel és az ebben foglalt feltételek a munkavállalóra kedvezőbbek, akkor ezt kell valamennyi munkavállaló esetében alkalmazni. A törvényi szabállyal kapcsolatban két kérdés merülhet fel. Egyrészt el kell döntenünk, hogy mit értünk a kiszervezéskor hatályos kollektív szerződés alatt. A törvényi szabály célja, hogy a kiszervezést követően – legalábbis egy meghatározott ideig – ne lehessen a munkavállalók hátrányára eltérni a kollektív szerződésben rögzített munkafeltételektől. Ebből a szempontból a törvényi szabály nem pontos, mert ha a jogelődnél éppen a kiszervezés napján változik a kollektív szerződés, akkor az a kiszervezetteket már nem érinti. Rájuk ilyenkor a kiszervezést megelőző napon hatályos kollektív szerződés rendelkezéseit kell tovább alkalmazni.

Másrészt érdekes kérdés az is, hogy miképpen lehet eldönteni, hogy két kollektív szerződés közül melyik számít kedvezőbbnek. A jogelőd és a jogutód kollektív szerződésének összevetésekor nem mindig könnyű eldönteni, hogy melyik a munkavállalókra nézve kedvezőbb. Előfordulhat például, hogy az egyikben magasabb a pótlékok mérté-

ke, a másikban pedig nagyobb értékű a juttatási csomag. A munkajogi elmélet szerint nem lehet mazsolázni (az egyes szabályok között), a kedvezőbb kollektív szerződést jogintézmények szerint kell vizsgálni. A bizonytalanságot kezelheti, ha a két munkáltató megállapodik a szakszervezetekkel, hogy melyik kollektív szerződés kerül alkalmazásra a jogutódlást követően.

Változás a szolgáltató személyében

A jogutódlás speciális esete, amikor a megrendelő, vagyis a jogelőd munkáltató és a szolgáltató, vagyis a jogutód munkáltató között megszűnik a tevékenység ellátásáról szóló szerződés, és a megrendelő egy másik szolgáltatót bíz meg a feladat ellátásával. Az Európai Bíróság joggyakorlata szerint ilyenkor megvalósulhat a két lépcsőben történő munkajogi jogutódlás a megrendelő közvetítésével a két szolgáltató között, függetlenül attól, hogy egymással nem lépnek szerződéses kapcsolatba. Ehhez az kell, hogy az új szolgáltató a tevékenység ellátásához szükséges eszközök és munkavállalók nagy részét átvegye, illetve továbbfoglalkoztassa.

Visszaszervezés

Ha a kiszervezett tevékenység ellátására szolgáló szerződés bármilyen okból megszűnik, és a tevékenységet a megrendelő ismét maga látja el, a jogutódlás a törvény erejénél fogva visszafelé is megvalósul. A visszaszervezésben, vagyis az insourcingban mindazon munkavállalók érintettek lesznek, akiket az adott tevékenység keretében az outsourcing partner foglalkoztatott. Ez nem feltétlenül ugyanaz a munkavállalói kör, mint a korábban kiszervezettek. Az insourcing megvalósulhat a szolgáltatási szerződés bármilyen okból történő megszűnése miatt, így például a határozott idő lejártával, a felek közös megegyezése révén, vagy akkor is, ha a szerződést valamelyik fél egyoldalú nyilatkozatával megszünteti.