|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TECHNICAL SPECIFICATION**   1. **DEFINITIONS**    1. **Customer** – UAB Ignitis grupės paslaugų centras.    2. **Service Provider** - an economic entity - a natural person, a private legal entity, a public legal entity, other organizations and their subdivisions or a group of such persons with whom the Customer signs the Contract.    3. **Contract** – an agreement concluded between the Customer and the Service Provider regarding the object of purchase.    4. **Services** – Subscription, support and professional services for the solution that provides measurement and analytics of Candidate Experience (Starred).    5. **Cloud service** – a service that only requires an internet connection. The cloud consists of systems that do not need to be installed on a local computer, and data would sit on externally hosted servers.    6. **System** – Candidate Experience Survey System (Starred).    7. **Critical Error** – a technical, logical, etc. error that prevents further use of the System.    8. **Error** – a situation when an error message is received in the System or the system functionality does not meet the established requirements. 2. **OBJECT OF PROCUREMENT**    1. The Object of procurement consist of Subscription, Support and Professional services of a cloud-based solution that provides measurement and analytics of Candidate Experience. The subscription, Support and professional services that consists (Later – Services):       1. Subscription          1. Possibility to use System that is compliant with requirements provided in the Technical Specification;       2. Support and Professional Service:          1. Support Services include:             1. System support – preventive maintenance of the system;             2. Solving technical problems in the system.          2. Professional Services (Customer Success Plan) include:             1. Needs analysis and system consultancy;             2. Configuration guidance;             3. Onboarding training;             4. Guidance with setting up the integration. 3. **SCOPE OF PROCUREMENT OBJECT**    1. Quantities of services are presented in Table 1:   **Table No. 1**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **No.** | **Description of the service** | **Unit of measure** | **Indicative quantity for the duration of the Contract (years)** | |  | System subscription (license) | Unit | 1 | |  | System support and professional services (customer success plan) | Unit | 1 |  1. **PLACE OF PROVISION OF SERVICES**     1. Services are provided remotely. 2. **REQUIREMENTS FOR THE OBJECT OF PURCHASE**     1. **Description of the object of purchase**        1. **Requirements for the subscription, support and professional services of the System:**          1. System subscription.          2. The support and professional services consist of maintenance, incident management and system configuration guidance services. Service time – on working days from 9.00 - 17.30 CET.   5.1.1.3. System maintenance as can reasonably be required.   * + - 1. Solving technical problems as can reasonably be required.       2. System configuration guidance includes:          1. Configuration guidance on the system integration with Applicant Tracking System SmartRecruiters, creating and configuring the system changes necessary to create the requested functionality.          2. Data management. guidance on additional manual data import, data export work from / to predefined data file formats and types (CSV/webhooks);          3. Training and helping to improve the System:   Training of System users/administrators via remote communication (providing instruction/consulting in regards of System functionalities etc.).  Consulting on how to use the system effectively, how to analyze the collected data of the Candidate Experience surveys, how to improve the Candidate Experience surveys.   * + - * 1. Integration. Guidance on the system integration with the SmartRecruiters system used by the Customer.       1. The System must comply with the principles and provisions for the protection of personal data as described in Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46 / EC (hereinafter referred to as the GDPR, the General Data Protection Regulation).       2. Provider has to submit documentation for the system and services:          1. System User Guide by offering an online support pages: <https://support.starred.com/docs>       3. **Integration and API support pages will be available online:**  [**https://support.starred.com/reference**](https://support.starred.com/reference) **.**       4. Cloud based technology for Candidate experience survey System subscription services will be available in Lithuania or other countries belonging to the EU.     1. **Functional requirements for the System:**  |  |  | | --- | --- | | Functionality | List of Requirements | | 1. Candidate Experience Survey invitation options and properties | * 1. Possibility to send Candidate Experience Survey using different ways: * Possibility to send Candidate Experience Survey by adding recipients manually; * Possibility to send Candidate Experience Survey by submitting a list of recipients with necessary information directly to the System (copy/paste information from a spreadsheet file); * Possibility to send Candidate Experience Survey by uploading CSV file with information about recipients directly to the System; * Possibility to send Candidate Experience Survey automatically based on the created workflows in the System when integrated with SmartRecruiters; * Possibility to manually generate a Candidate Experience Survey link(s) and send it to the recipients; * Possibility to send Candidate Experience Survey using Customer’s generic e-mail address when an account is activated with that Email address; * Possibility to create a personalised subdomain weblink with the Candidate Experience Survey for the Customer`s company.   1. Settings and options for invitations to the Candidate Experience Survey: * Possibility to create different templates for invitations to the Candidate Experience survey in the System by assigning them to a specific Candidate Experience Survey; * Possibility to insert custom filters (tags/properties) into invitation templates which would be filled automatically. Possibility to insert not more than 15 filters; * Possibility to add one of the Candidate Experience Survey questions or insert an   interactive button with the link to the survey invitation in the Email invitation. | | 1. Candidate Experience Survey options and properties | * 1. Possibility to schedule the Candidate Experience Survey invitations.   2. Possibility to cancel the scheduled invitation if it has not been sent yet.   3. Possibility to set the cooling down period, so a recipient will not receive more than one invitation to the Candidate Experience Survey.   4. Possibility to set a reminder to answer the received Candidate Experience Survey, which is automatically sent to recipients that don`t respond.   5. Possibility to receive automatic notifications each time a low NPS-score (6 or lower) was received.   6. Possibility to preview the Candidate Experience Survey before sending it to recipients.   7. Possibility to create different Candidate Experience Surveys and send them to specific recipients when they were rejected after phone interview or interview.   8. Possibility to edit the Candidate Experience Survey during the subscription period.   9. Possibility to archive a Candidate Experience Survey and related data if it is necessary.   10. Possibility to see the details of an invitation to answer a Candidate Experience Survey after the survey has been sent out to recipients.   11. Possibility for respondents to choose to answer anonymously by marking it in the Candidate Experience Survey. | | 1. Candidate Experience Survey questionnaire settings and options | * 1. Possibility to create a Candidate Experience Survey in the System using different types of questions: * Questions with the possibility to answer on a ‘star’ scale from 1 to 5; * Questions with the possibility to answer Yes/No; * NPS type questions with the possibility to answer from 0 to 10; * Open-ended questions with the possibility to provide an individual answer; * Questions with the possibility to choose 1/several possible answer options from the list; * Questions with the possibility to choose an answer on a scale from 1 to 10.   1. Possibility for respondents to leave a comment on the questions asked.   2. Possibility to ask questions in “blocks”, grouping them as needed.   3. Possibility to set up and edit a “Thank you” page. | | 1. Design of Candidate Experience Survey and invitations to respond to the survey | * 1. Possibility to customise and personalise the design of Candidate Experience Survey invitations according to the Customer's needs: colours, logo, text, etc.   2. Possibility to customise and personalise the design of the Candidate Experience Survey according to the Customer’s needs: colours, logo, text, etc. | | 1. Language parameters | * 1. Possibility to use the System platform in English.   2. Possibility to create a Candidate Experience Survey in Lithuanian and English, using all Lithuanian and English symbols.   3. Possibility to create Candidate Experience survey invitation email templates in Lithuanian and English, using all Lithuanian and English symbols. | | 1. System users | * 1. Possibility to have not less than 30 System users.   2. Possibility to add/remove users to/from the system.   3. Possibility to provide different rights for the users in the System, which would allow:   - Edit Company data;  - Add/remove system users;  - Send invitations to respond to a Candidate Experience Survey;  - Access all information about the ongoing surveys and their answers;  - Change and assign the rights for the System users;  - Create and edit a Candidate Experience Survey. | | 1. Data privacy and storage | * 1. Possibility to add Customer`s data management policy link to the Candidate Experience Survey page.   2. Possibility to set a retention period of the data in the System, after which the system automatically deletes personal identifiable information (respondents' names, surnames, e-mail addresses).   3. Possibility to delete data of a specific respondent from the System. | | 1. System integration options with SmartRecruiters system | * 1. The System must ensure that Candidate Experience Survey is sent only to individuals who: * Were rejected in the SmartRecruiters system after an interview with specific reasons chosen by the Customer in the SmartRecruiters system; * Were rejected in the SmartRecruiters system after a phone interview with specific reasons chosen by the Customer in the SmartRecruiters system; * When applying for the Customer`s job adds (public and internal) via the SmartRecruiters system, answered “taip/yes” to provide the consent to the screening question: “I agree to receive, for the purpose of screening process quality improvement, a survey regarding my experience during the screening via e-mail”.   1. The system must ensure the possibility to send different Candidate Experience Surveys (to the recipients who were rejected after phone interview or interview), which are assigned according to the different System workflows linked with the features of the SmartRecruiters system. | | 1. Data analysis of Candidate Experience Survey | * 1. Possibility to have access to the tools that allow users to create reports and analyse the aggregated data without specific programming skills.   2. Possibility to analyse/filter data based on rejection after interview and rejection after phone interview workflows;   3. Possibility to filter and combine data reports/dashboards by various filters (type of service, level of position, recruiter name, department, job title etc. that will be shared from SmartRecruiters via the integration). Possibility to have not less than 15 different filters.   4. Possibility to see the Priority Matrix of Candidate Experience Survey results.   5. Possibility to see comments from respondents of a Candidate Experience Survey.   6. Possibility to see the response rate percentage of a Candidate Experience Survey.   7. Possibility to download data in CSV format.   8. Possibility to assign different data access rights (data access policies) to the data reports in the System. |  * + 1. **Non-functional requirements for the System:**  |  |  | | --- | --- | | Functionality | List of requirements | | 1. Common Software Architecture Requirements | * 1. Communications within the system of users as well as the System Architecture model must only be transmitted through encrypted data transmission protocols (e.g. standard SSL / TLS).   2. All System components must support Unicode (UTF-8) or an equivalent standard.   3. The system defines the roles of users and access to the data accumulated in the System. | | 1. Authentication, Authorization (Access Management) and Administration Requirements | * 1. In the system, the user must confirm his identity with a password or other authentication provided for in the System Requirements. Only the authenticated users can see the information in the system.   2. The system must have the option to finalize a user work session if the idle time is longer than the set time. | | 1. Accessibility and reliability requirements | * 1. The system must be technologically functional (available for work that meets speed requirements) according to the principle "24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year". The availability of the system must be at least 99,9%., 24 hours a day;   2. During the preparation of the system's backup copy or archives, transactions and data processed in the system shall not be lost, i.e. before making a backup copy or archive, all transactions must be completed, and the entered data saved. | | 1. System upgrade requirements | * 1. In the event of a system change and / or upgrade, it must be possible to ensure that:   -          All stored data will be transferred to the new database structure;  -          Data integrity will be maintained;  -          No data stored will be lost;  -          The functionality implemented in the system will not be disturbed. | | 1. Usability and data requirements | * 1. The system must have the ability to implement the Web-Client interface, i.e. the main activity logic is implemented on the server. It must be able to access the System in web browser without the need for any additional software implementation.   2. The system must be at least partly compatible with Microsoft Internet Explorer (9 and later), and fully compatible with Mozilla Firefox (up to the 3 latest versions), Google Chrome (up to the 3 latest versions), and other widespread web browsers (Opera, Safari, Microsoft Edge etc.) and up to their latest 3 versions that can be set up by the implementation project, analysis and design. | | 1. Information security requirements | * 1. The security of the service provider's information must be managed in accordance with ISO 27001 and/or equivalent information security management standards. The requirements set forth in the text, the terms and terms used herein are understood to be in accordance with the before mentioned standards.   2. The Service Provider, at the request of the Customer, must carry out an assessment of information security risks covering all services provided. A risk assessment report is provided.   3. The service provider must have an approved and communicated information security policy.   4. The service provider's staff must be familiar with and follow the information security policy.   5. The Contractor must have a dedicated Information Security Officer at his company.   6. The service provider must have a dedicated information safety officer in his company who can’t be jointly responsible for the implementation of information security measures;   7. The Service Provider must have an approved information management (classification, marking and use) procedure covering the Customer's information.   8. Employees of the Service Provider who have access to the Customer's information must sign confidentiality agreements, and employees with administrative rights have additional obligations. Draft agreements and commitments documents are agreed with the Customer.   9. The level of knowledge in the information security area of the service provider's employees must be determined and periodically assessed.   10. The Service Provider must have instructions for use of e-mail, Internet, computer and other information resources applicable to the Service Provider's staff, which specify the permitted usage limits.   11. The Service Provider must have approved physical security policies and plans to ensure the proper protection of information resources stored in the Customer's information.   12. The Service Provider must have approved Safe Data Removal Procedures.   13. The Service Provider must have formalized release and configurations management procedures and processes that cover and provide the Customer with services that ensure the planning, registration and classification of the System changes, the impact assessment, validation, testing, execution, restoration and information. Employees must follow these procedures.   14. The service provider must have an approved security incident management system covering and providing services;   15. The service provider must have an approved and tested service continuity management plan covering the continuity of the services provided. The plan must be periodically tested.   16. The Customer has the right to make sure that the Service Provider complies with these requirements by auditing.   17. The service provider must have internal procedures for the provision, review, modification and withdrawal of access rights (access rights to information systems to users). They must define how and on what grounds users must be given access, who is responsible for verifying access and implementing the necessary changes. Also, the procedures must describe the typical consumer roles and procedures for granting exclusive rights.   18. The system must have authorization functionality;   19. The Service Provider must ensure that the System can install the Customer's requirements for passwords that define the length, complexity, inaccuracy and repeatability of the passwords used.   20. The service provider must ensure the confidentiality of the data in the system, i.e. so that only authenticated users can sign up for the System and access only the data or functionality intended for it.   21. The Service Provider must designate the person responsible for the System Administration. The contact details of the appointed person must be provided by the Service Provider to the Customer. Any change in the appointed administrator must be promptly informed by the Customer;   22. The configuration, testing and production environment must be separated;   23. The system does not allow the automatic transmission of e-mails to non-company-owned electronic mailboxes;   24. The Service Provider must inform the Customer about the security vulnerabilities corrected by the System Software Manufacturer at least once a quarter in writing (in electronic form) and plan the implementation of corrections. |  1. **PROCEDURE AND TERMS OF SERVICE PROVISION**     1. The provision of the Services will have to be started no later than one day after the day of entry into force of the Contract.    2. System Subscription Services must be provided continuously during the term of the Contract.    3. The Service Provider will have to provide the Support and Professional Services remotely (9.00 - 17.30 CET).    4. The Services will be provided in accordance with the procedures set forth in this Technical Specification. 2. **QUALITY AND ELIMINATION OF DEFICIENCIES**   7.1. Response time in case of Critical Errors – Standard response time, determined in line with the Standard Starred SLA - 2 (two) Customer hours from incident announcement in Help desk;  7.2. Resolution time in case of Critical Errors will be in line with the Standard Starred SLA and is dependent on the priority of the case no more than 24 hours from incident announcement in Help desk;  7.3. Settlement time in case of Other Errors will be in line with the Standard Starred SLA and is dependent on the priority of the case.  7.4. If, for objective reasons, the resolution of the error takes longer than the time limits determined in the Standard Starred SLA, Service Provider informs the Customer about the longer time period and agrees separately.  **8. PAYMENT CONDITIONS**   * 1. The Customer pays for the system subscription (license), support and professional services immediately for a period of 12 months within 30 calendar days from the date of entry into force of the Contract and upon receipt of the Service Provider's invoice.   **9. CLIENT’S RESPONSIBILITIES**  9.1. The Client is prohibited from using the Service for actions that conflict with the applicable laws and regulations. This includes, but is not limited to, storing or distributing information via the Service that is libellous, defamatory or racist.  9.2. The Client is only authorised to use the Service for its own use. In addition, the Client is authorised to provide access to the Account to third parties, but only if this is done for requesting and obtaining feedback on the Client's behalf and taking into account these Terms and Conditions. Contrary to the stipulations above, the Client is authorised to make the Service available to End-Users and Administrators for the purposes of using the Service under the responsibility of the Client.  9.3. In particular (but not exclusively), it is not permitted to:  9.3.1. use the Service in such a manner that it causes a violation of the privacy of third parties, including in any case but not exclusively the dissemination of personal data of third parties or the repeated harassment of third parties with communications they do not want;  9.3.2. offer, via the Services, materials that are unmistakably libellous, defamatory, offensive, racist, discriminating or inflammatory;  9.3.3. disseminate information that is pornographic or erotic (even if it is legal in itself);  9.3.4. disseminate information in conflict with copyrights or post hyperlinks to such information;  9.3.5. send spam and/or any other form of (undesirable) communication through the Service;  9.3.6. resell the Service or act itself in any other way as a supplier of the Service;  9.3.7. distribute malignant content such as viruses or spyware.  9.4. The Client is fully responsible for all actions performed through the Accounts of End-Users. The Client will impose on the Administrators and/or End-Users at least the same terms and conditions regarding the use of the Service as those included in these Terms and Conditions.  9.5. Service provider will warn the Client if it detects that the Client is violating the above-mentioned terms and conditions or receives a complaint in that regard. If this does not result in an acceptable solution, Service provider can intervene to end the violation. Service provider can intervene without warning in urgent or serious cases.  9.6. If Service provider believes that nuisance, damage or other hazards are caused to the functioning of the computer systems or the network of Service provider or third parties and/or of the provision of services via the Internet, in particular by excessive sending of e-mail or other information, leaks of personal data or activities of viruses, Trojans, and comparable software, then Service provider has the right to take all measures that it deems reasonably necessary to deal with or prevent these dangers.  9.7. Service provider has at all times the right to report detected offences. Furthermore, Service provider has the right to hand over the name, address, IP address, and other identifying information of the Client to a third party that complains about the Client infringing its rights or these General Terms and Conditions, provided that the accuracy of the complaint is sufficiently plausible, that there is no other way to obtain this information, and that the third party has a clear interest in the information being handed over.  9.8. Service provider can recover the loss resulting from violations of these rules of conduct from the Client. The Client will hold Service provider harmless from all claims of third parties pertaining to loss resulting from a violation of this acceptable use policy.   1. **OTHER CONDITIONS**   10.1. Service provider can modify the Services from time to time by adding, deleting, or modifying features of the Services to improve the user experience; provided that during any Subscription Term, such additions, deletions, or modifications to features will not materially decrease the overall functionality of the Services. | **TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**   1. **SĄVOKOS**     1. **Klientas** – UAB „Ignitis grupės paslaugų centras“.    2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Klientas sudaro Sutartį.    3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Kliento ir Paslaugų teikėjo dėl Pirkimo objekto.    4. **Paslaugos** – Sprendimo, suteikiančio galimybę įvertinti kandidatų patirtį bei atlikti analizę (Starred), prenumeratos, palaikymo ir konsultavimo paslaugos.    5. **Debesies technologija** – paslauga, kuriai pateikti reikalingas tik interneto ryšys. Debesį sudaro sistemos, kurių nereikia įdiegti į kompiuterį, o duomenys yra laikomi išorėje prižiūrimuose serveriuose.    6. **Sistema** - Kandidatų patirties tyrimo sistema (Starred).    7. **Kritinė klaida** - tai techninė, loginė ir pan. klaida, kuri stabdo tolimesnį Sistemos naudojimą;    8. **Klaida** - tai situacija, kai Sistemoje gaunamas klaidos pranešimas arba sistemos funkcionalumas neatitinka nustatytų reikalavimų. 2. **PIRKIMO OBJEKTAS**    1. Pirkimo objektą sudaro debesies pagrindu veikiančio sprendimo, suteikiančio galimybę atlikti kandidatų patirties vertinimą ir analizę, prenumeratos, palaikymo ir konsultavimo paslaugos. Prenumeratos, palaikymo ir konsultavimo paslaugos susideda iš:       1. Nuomos:          1. Galimybė naudotis Sistema, kuri atitinka Techninėje specifikacijoje keliamus reikalavimus;       2. Palaikymo ir konsultavimo paslaugos:          1. Sistemos palaikymas apima:             1. Sistemos palaikymas - profilaktinė sistemos priežiūra;             2. Techninių Sistemos darbo problemų sprendimo paslauga;          2. Sistemos konsultavimo paslaugos apima:             1. Poreikio analizę ir konsultavimą Sistemos klausimais;             2. Konfigūravimo apmokymai;             3. Įvadiniai (angl. *Onboarding*) mokymai;             4. Konsultavimą nustatant integracijas. 3. **PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**    1. Paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:   **Lentelė Nr. 1**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Eil. Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Mato**  **vnt.** | **Kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu (metai)** | |  | Sistemos nuoma (licencija) | Vnt. | 1 | |  | Sistemos palaikymas ir konsultavimo paslaugos | Vnt. | 1 |  1. **PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA**    1. Paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu. 2. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**    1. **Pirkimo objekto aprašymas**       1. **Bendrieji reikalavimai Sistemos nuomai, palaikymui ir konsultavimo paslaugoms:**          1. Sistemos nuoma.          2. Sistemos palaikymas ir konsultavimo (angl. *Professional Services*) paslaugos susideda iš sistemos priežiūros, techninių sistemos darbo problemų sprendimo ir sistemos konfigūravimo apmokymų (angl. *Guidance*). Paslauga teikiama darbo dienomis 9.00 – 17.30 CET.          3. Sistemos priežiūra, kurios pagrįstai gali prireikti.          4. Techninių problemų sprendimas, jeigu prireikia.          5. Sistemos konfigūravimo apmokymai apima:             1. Konfigūravimo nustatymus, kaip integruoti sistemą su pareiškėjų stebėjimo sistema „SmartRecruiters“, kuriant ir konfigūruojant sistemos pakeitimus, reikalingus norint sukurti reikalingą funkciją.             2. Duomenų valdymo rekomendacijas dėl papildomo rankinio duomenų importavimo, duomenų eksportavimo iš / į iš anksto nustatytų duomenų failų formatų ir tipų (CSV / „webhooks“);             3. Mokymus ir pagalbą tobulinant sistemą:   Sistemos vartotojų / administratorių mokymas nuotoliniu ryšiu (instrukcijų / konsultacijų teikimas sistemos funkcijoms ir kt.);  Konsultacijos, kaip efektyviai naudoti sistemą, kaip analizuoti surinktus kandidatų patirties tyrimų duomenis, kaip patobulinti kandidatų patirties apklausas.   * + - * 1. Integracijos. Sistemos integravimo su „SmartRecruiters“ sistema, kuria naudojasi klientas, nurodymai.       1. Sistema turi atitikti asmens duomenų apsaugos principus ir nuostatas, aprašytus Europos Parlamento ir Tarybos reglamente 2016/679 dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių asmenų judėjimo ir panaikinančią Direktyvą 95/46 / EB (toliau - GDPR, Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).       2. Paslaugų teikėjas turi pateikti sistemos ir paslaugų dokumentus:          1. Sistemos vartotojo vadovą pateikiant nuorodas į pagalbos svetainę: <https://support.starred.com/docs>;       3. Integravimo ir API palaikymo puslapius bus galima rasti internete: <https://support.starred.com/reference>.       4. Debesų technologija pagrįstos kandidatų patirties tyrimo Sistemos prenumerata galios Lietuvoje ar kitose ES priklausančiose šalyse.     1. **Funkciniai Sistemos reikalavimai:**  |  |  | | --- | --- | | Funkcionalumas | Reikalavimų sąrašas | | 1. Kandidatų patirties apklausos siuntimo galimybės ir nustatymai | * 1. Galimybė siųsti Kandidatų patirties apklausą skirtingais būdais: * Galimybė siųsti Kandidatų patirties apklausą pridedant gavėjus rankiniu būdu; * Galimybė Kandidatų patirties apklausą siųsti pateikiant gavėjų sąrašą su konkrečia informacija tiesiogiai į Sistemą (nukopijuojant/įklijuojant informaciją iš skaičiuoklės failo); * Galimybė Kandidatų patirties apklausą siųsti pateikiant CSV failą su informacija apie gavėjus tiesiogiai į Sistemą; * Galimybė Kandidatų patirties apklausą siųsti automatiškai pagal nustatytas darbo eigas Sistemoje, kai ji integruota su SmartRecruiters; * Galimybė rankiniu būdu sukurti Kandidatų patirties apklausos nuorodą ir ją nusiųsti gavėjams; * Galimybė siųsti Kandidatų patirties apklausą naudojant bendrą Kliento el. pašto adresą (angl. *generic email address*), kai paskyra aktyvuojama tuo el. paštu. * Galimybė sukurti personalizuotą nuorodą su Kandidatų patirties apklausa Kliento bendrovei (angl. subdomain weblink).   1. Kvietimų atsakyti į Kandidatų patirties apklausą nustatymai ir galimybės: * Galimybė sukurti skirtingus kvietimų atsakyti į Kandidatų patirties apklausą šablonus Sistemoje juos priskiriant prie konkrečios Kandidatų patirties apklausos. * Galimybė įterpti į kvietimą atsakyti į Kandidatų patirties apklausą papildomus filtrus(angl. *tags/properties*), kurių reikšmės būtų užpildomos automatiškai. Galimybė įterpti ne daugiau nei 15 filtrų (angl. *tags/properties*). * Galimybė įterpti vieną iš Kandidatų patirties apklausos klausimų arba įterpti „aktyvų mygtuką“, su nuoroda, į kvietimą atsakyti į apklausą el. pašto kvietime. | | 1. Kandidatų patirties apklausos nustatymai ir savybės | * 1. Galimybė nustatyti Kandidatų patirties apklausos išsiuntimo laiką.   2. Galimybė atšaukti Kandidatų patirties apklausos siuntimą, jei ji dar nebuvo išsiųsta.   3. Galimybė nustatyti laiko periodą, kurio metu gavėjas negautų daugiau nei vieno kvietimo atsakyti į Kandidatų patirties apklausą (angl. *cooling down period*).   4. Galimybė nustatyti priminimą atsakyti į gautą Kandidatų patirties apklausą, kuris būtų automatiškai siunčiamas gavėjams, kurie neatsakė.   5. Galimybė gauti automatinius priminimus kiekvieną kartą, kai yra gaunamas žemas NPS įvertinimas (6 ar žemesnis)   6. Galimybė peržiūrėti Kandidatų patirties apklausą prieš išsiunčiant ją gavėjams.   7. Galimybė sukurti skirtingas Kandidatų patirties apklausas ir siųsti jas konkretiems gavėjams po to, kai jie buvo atmesti po telefoninių interviu ar interviu.   8. Galimybė redaguoti Kandidatų patirties apklausą licencijos galiojimo metu.   9. Galimybė pagal poreikį archyvuoti Kandidatų patirties apklausą ir su ja susijusius duomenis.   10. Galimybė matyti duomenis apie Kandidatų patirties apklausą, po to kai ji buvo išsiųsta gavėjams.   11. Galimybė Kandidatų patirties apklausos gavėjams atsakyti į apklausą anonimiškai, tai pažymint Kandidatų patirties apklausoje. | | 1. Kandidatų patirties apklausos klausimyno nustatymai ir galimybės | * 1. Galimybė kurti Sistemoje Kandidatų patirties apklausą naudojant skirtingų tipų klausimus: * Klausimai su galimybe atsakyti žvaigždučių skalėje nuo 1 iki 5; * Klausimai su galimybe atsakyti Taip/Ne; * NPS tipo klausimai su galimybe atsakyti nuo 0 iki 10; * Atviri klausimai su galimybe pateikti individualų atsakymą; * Klausimai su galimybe pasirinkti 1/kelis galimus atsakymų variantus iš sąrašo; * Klausimai su galimybe pasirinkti atsakymą skalėje nuo 1 iki 10.   1. Galimybė gavėjams palikti komentarą prie pateikiamų klausimų;   2. Galimybė pateikti klausimus „blokais“, juos grupuojant pagal poreikį;   3. Galimybė nustatyti ir redaguoti padėkos puslapį (angl. *Thank you page*). | | 1. Kandidatų patirties apklausos ir kvietimų atsakyti į apklausą dizainas | * 1. Galimybė pritaikyti siunčiamų kvietimų atsakyti į apklausą personalizuotą dizainą pagal Kliento poreikį: spalvos, logotipai, tekstas ir kt.   2. Galimybė pritaikyti Kandidatų patirties apklausos personalizuotą dizainą pagal Kliento poreikį: spalvos, logotipai, tekstas ir kt. | | 1. Kalbos nustatymo galimybės | * 1. Galimybė naudoti Sistemą anglų kalba.   2. Galimybė sukurti Kandidatų patirties apklausą lietuvių ir anglų kalbomis, naudojant visus lietuvių ir anglų kalbos simbolius.   3. Galimybė sukurti kvietimų atsakyti į Kandidatų patirties apklausą laiškų šablonus lietuvių ir anglų kalbomis, naudojant visus lietuvių ir anglų kalbos simbolius. | | 1. Sistemos vartotojai | * 1. Galimybė turėti ne mažiau nei 30 sistemos vartotojų.   2. Galimybė pridėti/ištrinti vartotojus prie sistemos.   3. Galimybė suteikti skirtingas teisės sistemos vartotojams, kurios leistų: * Redaguoti Įmonės duomenis; * Pridėti/ištrinti sistemos vartotojus; * Siųsti kvietimus atsakyti į Kandidatų patirties apklausą; * Matyti visą informaciją apie siunčiamas apklausas ir jų atsakymus; * Keisti ir priskirti sistemos naudojimo teises vartotojams. * Kurti ir redaguoti Kandidatų patirties apklausą. | | 1. Duomenų privatumas ir saugojimas | * 1. Galimybė įdėti į Kandidatų patirties apklausos puslapį nuorodą į Kliento duomenų tvarkymo politiką;   2. Galimybė nustatyti Sistemoje duomenų saugojimo terminą, po kurio sistema automatiškai panaikina asmenis identifikuojančia informaciją (respondentų vardus, pavardes, el. pašto adresus);   3. Galimybė ištrinti konkretaus asmens duomenis iš Sistemos. | | 1. Sistemos integracija su SmartRecruiters sistema galimybės | * 1. Sistema turi užtikrinti galimybę siųsti Kandidatų patirties apklausą tik asmenims, kurie: * Buvo atmesti SmartRecruiters sistemoje po interviu su konkrečia Kliento pasirinkta priežastimi SmartRecruiters sistemoje; * Buvo atmesti SmartRecruiters sistemoje po telefoninio interviu su konkrečia Kliento pasirinkta priežastimi SmartRecruiters sistemoje; * Kandidatuojant į Kliento paskelbtas atrankas (išorines ir vidines) per SmartRecruiters sistemą, atsakė „taip/yes“ į kandidatavimo klausimą: “Sutinku, kad atrankos proceso kokybės gerinimo tikslais, el. paštu man būtų siunčiama apklausa dėl mano patirties dalyvaujant atrankoje.“ (angl. Screening question to provide the Consent).   1. Sistema turi užtikrinti galimybę siųsti skirtingas Kandidatų patirties apklausas (gavėjams, kurie buvo atmesti po telefoninio interviu ar interviu). | | 1. Kandidatų patirties apklausos duomenų analizavimas | * 1. Galimybė pasinaudoti įrankiais, kurie leistų naudotojui be specifinių programavimo įgūdžių, kurti ataskaitas, analizuoti sukauptus duomenis.   2. Galimybė analizuoti/filtruoti duomenis pagal atmetimą po interviu ir atmetimą po telefoninio interviu darbo eigas (angl. *workflows*);   3. Galimybė filtruoti ir kombinuoti duomenų ataskaitas/Dashboards pasirenkant skirtingus filtrus (užsakytos paslaugos tipas, pozicijos lygmuo, atrankų konsultanto vardas, departamentas, pozicijos pavadinimas ir pan., kuriais bus dalinamasi iš SmartRecruiters per integraciją). Galimybė turėti ne mažiau nei 15 skirtingų filtrų.   4. Galimybė matyti Kandidatų patirties apklausos rezultatų Prioritetų matricą;   5. Galimybė matyti Kandidatų patirties apklausos gavėjų komentarus.   6. Galimybė matyti Kandidatų patirties apklausos atsakomumo procentą (angl. *response rate*).   7. Galimybė parsisiųsti duomenis CSV formatu.   8. Galimybė suteikti skirtingas prieigos teises prie duomenų ataskaitų sistemoje (angl. *data access policies).* |  * + 1. **Nefunkciniai reikalavimai**  |  |  | | --- | --- | | Funkcionalumas | Reikalavimų sąrašas | | 1. Bendri programinės architektūros reikalavimai | * 1. Sistemoje naudotojų, taip pat Sistemos architektūros modelio lygių, komunikacijos turi vykti tik per šifruotus duomenų perdavimo protokolus (pvz. standartinius SSL/TLS).   2. Visi Sistemos komponentai turi palaikyti Unicode (UTF – 8) arba lygiavertį standartą.   3. Sistemoje apibrėžiami naudotojų vaidmenys ir prieiga prie Sistemoje kaupiamų duomenų. | | 1. Naudotojų autentifikavimo (angl. Authentification), autorizacijos (angl. Access Management) ir administravimo reikalavimai | * 1. Sistemoje naudotojas turi patvirtinti savo tapatybę slaptažodžiu arba kita Sistemos reikalavimuose numatyta autentiškumo patvirtinimo priemone. Sistemoje pateikiamą informaciją gali matyti ir veiksmus atlikti tik autentifikavęsi naudotojai.   2. Sistema turi turėti galimybę užbaigti vartotojo darbo sesiją, jei tuščiosios eigos laikas yra ilgesnis nei nustatytas laikas. | | 1. Prieinamumo (angl. Availability) ir patikimumo (angl. Reliability) reikalavimai | * 1. Sistema turi būti technologiškai funkcionali (pasiekiama darbui, atitinkanti greitaveikos reikalavimus) pagal principą „24 valandos per dieną, 7 dienos per savaitę, 365 dienos per metus“. Turi būti užtikrintas Sistemos prieinamumas ne mažiau kaip 99,9 proc. laiko visą parą.   2. Rengiant Sistemos rezervinę kopiją arba archyvą, neturi būti prarastos Sistemoje vykdomos transakcijos ir apdorojami duomenys, t.y. prieš rezervinės kopijos arba archyvo parengimą, turi būti užbaigiamos visos vykdomos transakcijos ir išsaugojami įvesti duomenys. | | 1. Reikalavimai sistemos atnaujinimams | * 1. Sistemoje atliekant versijos pakeitimą ir / ar atnaujinimą, turi būti galimybė užtikrinti, kad: * Visi saugomi duomenys bus perkelti į naują duomenų bazės struktūrą; * Bus išlaikytas duomenų vientisumas ir integralumas; * Jokie saugomi duomenys nebus prarasti; * Nebus sutrikdytas Sistemoje realizuotas funkcionalumas. | | 1. Naudotojo sąsajos (angl. Usability) ir duomenų pateikimo reikalavimai | * 1. Sistemoje turi būti galimybė realizuoti Sistemos sąsają, veikiant žiniatinklio principu (angl. Web–Client), t. y. kai pagrindinė veiklos logika yra realizuota serveryje. Turi būti galimybė prisijungimą prie Sistemos vykdyti interneto naršyklėje, nediegiant jokios papildomos programinės įrangos.   2. Sistema turi būti suderinama bent dalinai su Microsoft Internet Explorer (9 ir vėlesnėmis versijomis) bei pilnai suderinama su Mozilla Firefox (iki 3 vėliausių versijų), Google Chrome (iki 3 vėliausių versijų) ir kitomis plačiai paplitusiomis interneto naršyklėmis bei iki 3 vėliausių jų versijų (pvz.: Opera, Safari, Microsoft Edge). | | 1. Informacijos saugos reikalavimai: | * 1. Paslaugų teikėjo informacijos saugumas turi būti valdomas vadovaujantis ISO 27001 ir/arba lygiaverčiais informacijos saugumo valdymo standartais. Toliau tekste pateikiami reikalavimai, sąvokos ir terminai suprantami taip, kaip nurodoma minėtuose standartuose.   2. Paslaugų teikėjas, pagal Kliento pareikalavimą, turi atlikti informacinio saugumo rizikų vertinimą, apimantį visas teikiamas paslaugas. Pateikiama rizikų vertinimų ataskaita.   3. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą ir iškomunikuotą informacijos saugumo politiką.   4. Paslaugų teikėjo darbuotojai turi būti supažindinti su informacijos saugos politika ir ja vadovautis.   5. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą už informacijos saugą atsakingą asmenį savo įmonėje.   6. Paslaugų teikėjas turi turėti paskirtą informacijos saugos auditorių savo įmonėje, kuris negali būti kartu atsakingas ir už informacijos saugumo priemonių įgyvendinimą.   7. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą informacijos valdymo (klasifikavimo, žymėjimo ir naudojimo) tvarką, apimančią reikalavimus Kliento informacijai.   8. Paslaugų teikėjo darbuotojai, kuriems suteikiama prieiga prie Kliento informacijos, privalo pasirašyti konfidencialumo susitarimus, o darbuotojai, turintys administratoriaus teises – papildomus įsipareigojimus. Susitarimų ir įsipareigojimų dokumentų projektai derinami su Klientu.   9. Paslaugų teikėjo darbuotojų informacijos saugumo žinių lygis turi būti nustatytas ir periodiškai vertinamas.   10. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas elektroninio pašto, interneto, kompiuterio ir kitų informacinių išteklių naudojimo instrukcijas, taikomas Paslaugų teikėjo darbuotojams, kuriose nurodytos leistino naudojimo ribos.   11. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintus fizinės saugos politiką ir planus, užtikrinančius tinkamą, informacinių išteklių, kuriuose saugoma Kliento informacija, fizinę apsaugą.   12. Paslaugų teikėjas turi turėti Patvirtintą saugaus informacijos laikmenų utilizavimo tvarką.   13. Paslaugų teikėjas turi turėti formalizuotus keitimų ir konfigūracijų valdymo tvarkas ir procesus, apimančius ir teikiamas Klientui paslaugas, užtikrinančius Sistemos pakeitimų planavimą, registravimą ir klasifikavimą, įtakos vertinimą, tvirtinimą, testavimą, vykdymą, atstatymą ir informavimą. Darbuotojai privalo vadovautis šiomis tvarkomis.   14. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą saugumo incidentų valdymo tvarką, apimančią ir teikiamas Paslaugas.   15. Paslaugų teikėjas turi turėti patvirtintą ir ištestuotą Paslaugų teikėjo veiklos tęstinumo valdymo planą, apimantį ir teikiamų Paslaugų tęstinumą. Planas turi būti periodiškai išbandomas.   16. Klientas turi teisę audito būdu įsitikinti, kad Paslaugų teikėjas laikosi šių reikalavimų.   17. Paslaugų teikėjas turi turėti parengtas (savo vidines) prieigos teisių prie informacinių sistemų vartotojams suteikimo, peržiūros, pakeitimo ir panaikinimo procedūras. Jos turi apibrėžti kaip ir kokiais pagrindais vartotojams turi būti suteikta prieiga, kas atsakingas už prieigos patvirtinimą ir reikiamų pakeitimų įgyvendinimą. Taip pat procedūrose turi būti aprašyti tipiniai vartotojų vaidmenys ir išimtinių teisių suteikimo tvarka.   18. Sistema privalo turėti autorizacijos funkcionalumą.   19. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad Sistemoje būtų galima įdiegti Kliento pateiktus reikalavimus slaptažodžiams, apibrėžiančius naudojamų slaptažodžių ilgį, kompleksiškumą, neatspėjamumą ir kartotinumą.   20. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti duomenų konfidencialumą Sistemoje, t.y. kad tik autentifikuoti vartotojai gali registruotis Sistemoje ir pasiekti tik jiems skirtus duomenis ar funkcionalumą.   21. Paslaugų teikėjas turi paskirti asmenį, atsakingą už Sistemos administravimą. Paskirto asmens kontaktinę informaciją Paslaugų teikėjas turi pateikti Klientui. Apie bet kokį paskirto administratoriaus pasikeitimą nedelsiant turi būti informuojamas Klientas;   22. *Sistemoje kūrimo, testavimo ir gamybinės aplinkos privalo būti atskirtos.*   23. Sistemoje draudžiama naudoti automatinį elektroninių laiškų persiuntimą į ne Klientui priklausančias elektroninio pašto dėžutes.   24. Paslaugų teikėjas turi ne rečiau, kaip kartą per ketvirtį raštiškai (elektronine forma) informuoti Klientą apie Sistemos programinės įrangos gamintojo išleistus saugumo pažeidžiamumų pataisymus, ir suplanuoti pataisymų diegimą. |  1. **PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI**     1. Sistemos nuomos Paslaugos turės būti pradėtos teikti ne vėliau kaip per 1 (vieną) dieną nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.    2. Sistemos nuomos Paslaugos turi būti teikiamos nenutrūkstamai visu Sutarties galiojimo metu.    3. Paslaugų teikėjas turės suteikti sistemos palaikymo ir konsultavimo (angl. *Professional Services*) Paslaugas nuotoliniu būdu, šiomis valandomis: 9.00-17.30 CET.    4. Paslaugos bus teikiamos šioje Techninėje specifikacijoje nustatyta tvarka. 2. **KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS**   7.1. Reakcijos laikas Kritinių klaidų atveju nustatomas pagal standartinį Starred SLA – 2 (dvi) Kliento darbo val. nuo pranešimo iš Kliento gavimo momento.  7.2. Išsprendimo laikas Kritinių klaidų atveju nustatomas pagal standartinį Paslaugų teikėjo SLA – ne ilgiau kaip 24 Kliento darbo valandos nuo pranešimo gavimo momento;  7.3. Išsprendimo laikas Kitų klaidų atveju nustatomas pagal standartinį Paslaugų teikėjo SLA ir priklauso nuo klaidos prioriteto.  7.4. Jeigu dėl objektyvių priežasčių klaidos šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu numatyti terminai standartiniame Paslaugų teikėjo SLA, Paslaugų teikėjas informuoja dėl ilgesnio laiko Klientą ir susitariama atskirai dėl problemos sprendimo laiko.  **8.** **APMOKĖJIMO SĄLYGOS**   * 1. Už sistemos nuomos, palaikymo ir profesionalias paslaugas Klientas apmoka iškart už 12 mėnesių laikotarpį per 30 kalendorinių dienų nuo sutarties įsigaliojimo dienos ir nuo sąskaitos pateikimo dienos.   **9. KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI**  9.1. Klientui draudžiama naudoti Paslaugas veiksmams, kurie prieštarauja galiojantiems įstatymams ir kitiems teisės aktams. Tai apima, bet neapsiriboja šmeižikiškos ar rasistinės informacijos saugojimą ar platinimą naudojant Paslaugas.  9.2. Klientas turi teisę naudoti Paslaugas tik savo reikmėms. Be to, Klientas yra įgaliotas suteikti prieigą prie paskyros trečiosioms šalims, tačiau tik tuo atveju, jei tai daroma norint paprašyti ir gauti atgalinį ryšį apie Klientą atsižvelgti į šias Sąlygas. Priešingai nei pirmiau išdėstyta, Klientas yra įgaliotas padaryti Paslaugą prieinamą galutiniams vartotojams ir administratoriams, norint naudotis Paslauga Kliento atsakomybe.  9.3. Įskaitant, bet neapsiribojant neleidžiama:  9.3.1. naudotis Paslauga tokiu būdu, kad tai pažeistų trečiųjų šalių privatumą, įskaitant trečiųjų šalių asmens duomenų platinimą arba pakartotinį nepageidaujamų pranešimų siuntimą tretiesiems asmenims;  9.3.2. naudojantis Paslaugomis siūlyti neabejotinai šmeižikišką, šmeižiančią, įžeidžiančią, rasistinę, diskriminuojančią ar įžeidžiančią medžiagą;  9.3.3. skleisti pornografinę ar erotinę informaciją (net jei ji pati savaime yra legali);  9.3.4. skleisti informaciją, prieštaraujančią autorių teisėms, arba skelbti nuorodas į tokią informaciją;  9.3.5. naudoti Paslaugas šlamšto (ang. Spam) siuntimui ir (arba) bet kokios kitokios (nepageidaujamos) komunikacijos siuntimui;  9.3.6. perparduoti Paslaugą arba kitaip elgtis kaip Paslaugų teikėjas;  9.3.7. platinti piktybinį turinį, pvz., virusus ar šnipinėjimo programas;  9.4. Klientas yra visiškai atsakingas už visus veiksmus, atliekamus per galutinių vartotojų paskyras. Klientas nustatys Administratoriams ir (arba) galutiniams vartotojams bent tas pačias Paslaugos naudojimo sąlygas, kurios nurodytos šiose sąlygose.  9.5. Paslaugų teikėjas įspės Klientą, jei jis nustatys, kad Klientas pažeidžia šias sąlygas arba gaus skundą dėl šių sąlygų pažeidimo. Jei toks įspėjimas nepadės susitarti, Paslaugų teikėjas gali įsikišti, kad pažeidimas būtų nutrauktas. Skubiais ar rimtais atvejais paslaugų teikėjas gali įsikišti be perspėjimo.  9.6. Jei paslaugų teikėjas mano, kad kompiuterinių sistemų ar paslaugų teikėjo ar trečiųjų šalių tinklo veikimas ir (arba) paslaugų teikimas internetu sukelia nepatogumų, žalą ar kitus pavojus, ypač dėl per didelio el. laiškų ar kitos informacijos siuntimo, asmens duomenų nutekėjimo ar virusų, Trojos arklių ir panašios programinės įrangos veiklos, Paslaugų teikėjas turi teisę imtis visų priemonių, kurios, jo manymu, yra pagrįstai reikalingos šiems pavojams įveikti ar jų išvengti.  9.7. Paslaugų teikėjas visada turi teisę pranešti apie nustatytus pažeidimus. Be to, Paslaugų teikėjas turi teisę perduoti Kliento vardą, pavardę, adresą, IP adresą ir kitą identifikavimo informaciją trečiajai šaliai, kuri skundžiasi, kad Klientas pažeidžia jo teises ar šias Bendrąsias sąlygas, su sąlyga, kad skundas yra pakankamai pagrįstas, kad nėra jokio kito būdo gauti šią informaciją ir kad trečioji šalis yra aiškiai suinteresuota perduota informacija.  9.8. Paslaugų teikėjas iš Kliento gali reikalauti atlyginti nuostolius, patirtus pažeidus šias sąlygas. Klientas nelaikys Paslaugų teikėjo atsakingu prieš trečiąsias šalis dėl jų pateiktų pretenzijų, susijusių su nuostoliais, atsiradusiais dėl šių sąlygų pažeidimo.  **10. KITOS SĄLYGOS**  10.1. Paslaugų teikėjas gali laikas nuo laiko keisti Paslaugas, pridėdamas, ištrindamas ar modifikuodamas Paslaugų funkcijas, kad pagerintų vartotojo patirtį; su sąlyga, kad bet kuriuo nuomos laikotarpiu tokie funkcijų papildymai, ištrynimai ar pakeitimai reikšmingai nesumažins bendrų Paslaugų funkcijų. |