|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TECHNICAL SPECIFICATION**   1. **definitions and abbreviations**   1.1. **Customer** – UAB Ignitis grupės paslaugų centras  1.2. **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 enters into an Agreement.  1.3. **Agreement** – an agreement concluded between the Customer and the Service Provider regarding the object of purchase.  1.4. **Services** – subscription and configuration services for the recruitment management information system SmartRecruiters.  1.5. **Order** – a written document provided to the Service Provider on the basis of the Agreement by text message, e-mail and / or via the information system specified by the Customer, indicating the quantities of the Services, delivery addresses and term.  1.6. **Cloud technology** – a service that requires only an internet connection. The cloud consists of systems that do not need to be installed on a computer.  1.7. **Critical Error** – a technical, logical, etc. error that prevents further use of the System;  1.8. **Error** – a situation when an error message is received in the System or the system functionality does not meet the established requirements;   1. **OBJECT OF PURCHASE**     1. Subscription and configuration services for cloud-based Sampling Management Information System SmartRecruiters*.*   2.1.1. System subscription:  2.1.1.1. Access to the SmartRecruiters system of the recruitment management system;  2.1.1.2. System support service - preventive system maintenance;  2.1.1.3. Technical system problem solving service;  2.1.1.4. System consulting service.  2.1.2. System configuration services consisting of:  2.1.2.1. Needs analysis;  2.1.2.2. Configuration work;  2.1.2.3. Data processing;  2.1.2.4. Training;  2.1.2.5. Integration.   1. **SCOPES OF THE OBJECT OF PURCHASE**   3.1. Preliminary quantities of services are presented in Table 1:    **Table 1**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **No.** | **Description of the service** | **Unit of measure** | **Indicative quantity for the duration of the Contract** | |  | System subscription | Quarter | 12 | |  | System configuration services | H | 200 |   \* *Preliminary amount of Services is indicated. During the validity period of the Agreement, the Customer has the right to adjust the amount of purchased Services, not exceeding the maximum agreement price specified in the Agreement. The Customer does not undertake to buy out all or any part of the Services.*   1. **Place of provision of services**   4.1. Services are provided remotely.   1. **REQUIREMENTS FOR THE OBJECT OF PURCHASE**     1. **Description of the object of purchase**   5.1.1. Currently, the average number of external and internal samples in the Ignitis group is 1000 samples per year. All recruitments have a common process consisting of: recruitment ordering, compiling and placing an advertisement, evaluating candidates by both telephone and live interviews, testing tools, and submitting a proposal and recruiting through a common SmartRecruiters system that allows you to see at what stage is the recruitment process, how many individuals have applied and what feedback has been given to them.  The cloud-based Recruitment Management Information System SmartRecruiters has automated placement of recruitment advertisements on recruitment portals, internal and external Ignitis Group websites. Automated preventive inspection and recruitment process, which is integrated with the personnel management system "Incentive", the prevention system on the SharePoint platform, and other systems used by the Ignitis Group.  5.1.2. System subscription:  5.1.2.1. Access to the recruitment management system SmartRecruiters;  5.1.2.2. System support service – preventive system maintenance, which includes:  5.1.2.2.1. Database auditing, optimization;  5.1.2.2.2. Monitoring the compliance of the in-use System with the implemented functional and non-functional requirements and elimination of deviations;  5.1.2.2.3. Reporting on provided services and provision of statistics on registered and solved technical problems / eliminated deviations in an agreed periodicity;  5.1.2.2.4. Updating of the software (database) versions of the System, installation of fixes of the software versions released by the manufacturer, which are necessary for the proper functioning of the System functionality and data security;  5.1.2.2.5. Advice on demand by phone, e-mail or after registering a problem in the Supplier's help system due to System malfunctions, the answers to which do not require additional data analysis and are not related to the extension of functionality specifically for the Customer;  5.1.2.3. System technical problem solving service:  5.1.2.3.1. Critical error troubleshooting;  5.1.2.3.2. Debugging;  5.1.2.3.3. Correction of errors and inaccuracies in the System software related to changes made that do not meet the functional requirements of the System in accordance with the harmonized technical requirements.  5.1.2.4. System consulting service.  5.1.3. System configuration services consisting of:  5.1.3.1. Needs analysis. Services provided by the Supplier when the maintained System problem / failure cannot be solved without detailed analysis of the program code and data;  5.1.3.2. Configuration works. System integration with information systems used by the Customer to create and configure changes are required to create the functionality that meets the need;  5.1.3.3. Data processing. Additional data import, data export works from / to pre-agreed data file formats and types. Work to correct the data stored in the System is required to eliminate a complex problem / malfunction after a detailed analysis of the problem or when the need for work was caused by errors of the System users;  5.1.3.4. Training. Training of system users and administrators via remote communication means;  5.1.3.5. Integration. The integration manual must describe possible methods, protocols and standards for integration with the system, and describe the system integration interface (API) and its use (queries and responses), system integration instructions.   1. **PROCEDURE AND TERMS OF SERVICE PROVISION**   6.1. The provision of the System Lease Services will have to be started no later than one day after the day of entry into force of the Agreement.  6.2. System Leasing Services will be provided in accordance with the standard SmartRecruiters SLA – described at <https://www.smartrecruiters.com/sla/> - where the annual service availability is 99.9%  6.3. The Service Provider will have to provide the Services remotely during the Customer's business hours (I-IV 7.30-16.30, V 7.30-15.15).  6.4. Configuration services will be provided only in accordance with individual Orders submitted by the Customer during the validity of the Agreement.  6.5. The Services will be provided in accordance with the procedures set forth in this Technical Specification.   1. **QUALITY AND ELIMINATION OF DEFICIENCIES**   7.1.1. Response time – Standard response time, determined in line with the Standard SmartRecruiters SLA - <https://www.smartrecruiters.com/sla/> - where the Response time is dependent on the priority of the case.  7.1.2. Resolution time in case of Critical Errors will be in line with the Standard SmartRecruiters SLA and is dependent on the priority of the case  7.1.3. Settlement time in case of Other Errors will be in line with the Standard SmartRecruiters SLA and is dependent on the priority of the case.  7.1.4. If, for objective reasons, it takes longer to rectify the defect than the time allowed, the longer time shall be agreed separately with the Customer.  7.1.5. A resolved incident shall be deemed closed if within the Customer’s two (2) working days the Customer does not submit a claim to the Supplier for the elimination of errors and malfunctions. | **TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**   1. **SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**    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** – Atrankų valdymo informacinės sistemos „SmartRecruiters“ nuoma ir konfigūravimo paslaugos.    5. **Užsakymas** – Sutarties pagrindu Paslaugų teikėjui tekstiniu pranešimu, elektroniniu paštu ir/ar per Kliento nurodytą informacinę sistemą teikiamas rašytinis dokumentas, kuriame nurodomi Paslaugų kiekiai, pristatymo adresai ir terminas.    6. **Debesies technologija** – paslauga, kuriai pateikti reikalingas tik interneto ryšys. Debesį sudaro sistemos, kurių nereikia įdiegti į kompiuterį.    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. Debesies technologijų pagrindu veikiančios Atrankų valdymo informacinės sistemos „SmartRecruiters“ nuomos ir konfigūravimo paslaugos*.*   2.1.1. Sistemos nuoma:  2.1.1.1. Galimybė naudotis atrankų valdymo sistemos SmartRecruiters sistema;  2.1.1.2. Sistemos palaikymo paslauga-profilaktinė sistemos priežiūra;  2.1.1.3. Techninių Sistemos darbo problemų sprendimo paslauga;  2.1.1.4. Sistemos konsultavimo paslauga.  2.1.2. Sistemos konfigūravimo paslaugos, kurias sudaro:  2.1.2.1. Poreikio analizė;  2.1.2.2. Konfigūravimo darbai;  2.1.2.3. Duomenų tvarkymas;  2.1.2.4. Mokymai;  2.1.2.5. Integravimas.   1. **PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS**    1. Preliminarūs paslaugų kiekiai pateikiami žemiau esančioje Lentelėje Nr. 1:   **Lentelė Nr. 1**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Eil. Nr.** | **Paslaugų pavadinimas** | **Mato**  **vnt.** | **Preliminarus kiekis Sutarties galiojimo laikotarpiu** | |  | Sistemos nuoma | Ketv. | 12 | |  | Sistemos konfigūravimo paslaugos | val. | 200 |   \* *Nurodytas preliminarus Paslaugų kiekis. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas turi teisę koreguoti perkamų Paslaugų kiekį, neviršijant sutartyje nurodytos maksimalios Sutarties kainos. Klientas neįsipareigoja išpirkti viso Paslaugų kiekio ar bet kokios jų dalies.*   1. **PASLAUGŲ TEIKIMO VIETA**    1. Paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu. 2. **REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI**    1. **Pirkimo objekto aprašymas**   5.1.1. Šiuo metu vidutinis išorinių ir vidinių atrankų skaičius Ignitis grupėje yra 1000 atrankų per metus. Visos atrankos turi bendrinį procesą, kuris susideda iš: atrankų užsakymo, skelbimo sudarymo ir patalpinimo, kandidatų vertinimo tiek telefoninio, tiek gyvo interviu pagalba, testavimo priemonių, bei pasiūlymo pateikimo ir įdarbinimo, kuri atliekama bendros „SmartRecruiters“ sistemos pagalba, kuri leidžia matyti, kokiame etape yra atranka, kiek asmenų pateikė kandidatūrą bei koks grįžtamasis ryšys jiems yra suteiktas.  Debesies technologijų pagrindu veikiančios Atrankų valdymo informacinėje sistemoje „SmartRecruiters“ veikia automatizuotas atrankos skelbimo patalpinimas atrankų portaluose, vidiniuose ir išoriniuose Ignitis grupės interneto puslapiuose. Automatizuotas prevencinio patikrinimo, bei įdarbinimo procesas, kuris yra suintegruotas su personalo valdymo sistema „Paskata“, SharePoint platformoje esančioje prevencijos sistemos, bei kitomis Ignitis grupės naudojamomis sistemomis.  5.1.2. Sistemos nuoma:  5.1.2.1. Galimybė naudotis atrankų valdymo sistemos SmartRecruiters sistema;  5.1.2.2. Sistemos palaikymo paslauga-profilaktinė sistemos priežiūra, kuri apima:  5.1.2.2.1. Duomenų bazės auditavimą, optimizavimą;  5.1.2.2.2. Eksploatuojamos Sistemos atitikimo realizuotiems funkciniams ir nefunkciniams reikalavimams stebėseną ir nukrypimų pašalinimą;  5.1.2.2.3. Suteiktų paslaugų ataskaitų bei registruotų ir išspręstų techninių problemų/pašalintų nukrypimų statistikos pateikimą suderintu periodiškumu;  5.1.2.2.4. Sistemos programinės įrangos (duomenų bazės) versijų atnaujinimą, gamintojo išleidžiamų programinės įrangos versijų pataisymų, kurie reikalingi tinkamam Sistemos funkcionalumo veikimui ir duomenų saugumui užtikrinti, įdiegimą;  5.1.2.2.5. Konsultavimą pagal poreikį telefonu, elektroniniu paštu arba užregistravus problemą Tiekėjo pagalbos sistemoje dėl Sistemos veikimo sutrikimų, kurių atsakymai nereikalauja papildomos duomenų analizės ir nesusiję su funkcionalumo praplėtimu specialiai Klientui;  5.1.2.3. Techninių Sistemos darbo problemų sprendimo paslauga:  5.1.2.3.1. Kritinių klaidų šalinimas;  5.1.2.3.2. Klaidų šalinimas;  5.1.2.3.3. Sistemos programinės įrangos klaidų ir netikslumų, kurie susiję su atliktais pakeitimais, neatitinkančiais Sistemos funkcinių reikalavimų pagal suderintus techninius reikalavimus, taisymas.  5.1.2.4. Sistemos konsultavimo paslauga.  5.1.3. Sistemos konfigūravimo paslaugos, kurias sudaro:  5.1.3.1. Poreikio analizė. Tiekėjo suteikiamos paslaugos, kai prižiūrimos Sistemos problemos/sutrikimo negalima išspręsti be detalios programinio kodo ir duomenų analizės;  5.1.3.2. Konfigūravimo darbai. Sistemos integravimo su Kliento naudojamomis informacinėmis sistemomis pakeitimų kūrimo ir konfigūravimo darbai reikalingi poreikį atitinkančio funkcionalumo sukūrimui;  5.1.3.3. Duomenų tvarkymas. Papildomų duomenų importo, duomenų eksporto darbai iš/į iš anksto suderintas duomenų bylų formatus ir tipus. Sistemoje sukauptų duomenų patikslinimo darbai reikalingi sudėtingos problemos/sutrikimo pašalinimui atlikus išsamią problemos analizę arba, kai darbų poreikis buvo sąlygotas Sistemos naudotojų klaidų;  5.1.3.4. Mokymai. Sistemos naudotojų ir administratorių mokymai per nuotolinio ryšio priemones;  5.1.3.5. Integravimas. Integracijų instrukcijoje turi būti aprašyti galimi integravimo su sistema būdai, protokolai ir standartai, bei aprašyta sistemos integravimo sąsaja (API) bei jos panaudojimas (užklausos ir atsakymai)sistemos integravimo instrukcijos.  **6. PASLAUGŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI**   * 1. Sistemos nuomos Paslaugos turės būti pradėtos teikti ne vėliau kaip per vieną dieną nuo Sutarties įsigaliojimo dienos.   2. Sistemos nuomos paslaugos bus teikiamos pagal standartinę „SmartRecruiters SLA“ - aprašytą adresu https://www.smartrecruiters.com/sla/, kur metinis paslaugų prieinamumas siekia 99,9%.   3. Paslaugų teikėjas turės suteikti Paslaugas nuotoliniu būdu Kliento darbo laiku (I-IV 7.30-16.30 val. V 7.30-15.15 val.).   4. Konfigūravimo paslaugos bus teikiamos tik pagal atskirus Kliento pateiktus Užsakymus Sutarties galiojimo metu.   5. Paslaugos bus teikiamos šioje Techninėje specifikacijoje nustatyta tvarka.  1. **KOKYBĖ IR TRŪKUMŲ PAŠALINIMAS**   7.1.1. Atsakymo laikas - standartinis atsakymo laikas, nustatytas pagal „Standard SmartRecruiters“ SLA - https://www.smartrecruiters.com/sla/ - kur atsakymo laikas priklauso nuo klausimo prioriteto;  7.1.2. Išsprendimo laikas Kritinių klaidų atveju– ne ilgiau kaip 4 Kliento darbo valandos nuo pranešimo gavimo momento;  7.1.3. Išsprendimo laikas Kitų klaidų atveju - ne ilgiau kaip 16 Kliento darbo valandų.  7.1.4. Jeigu dėl objektyvių priežasčių klaidos šalinimui reikalingas ilgesnis laikas, negu numatyti terminai, dėl ilgesnio laiko su Klientu susitariama atskirai.  7.1.5. Išspręstas incidentas laikomas uždarytu, jeigu per dvi (2) Kliento darbo dienas Klientas nepateikia Tiekėjui pretenzijos dėl klaidų ir sutrikimų šalinimo. |