

## ŽMOGIŠKŲJŲ IŠTEKLIŲ ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMAS

### 1. BENDRIEJI PRINCIPAI

- 1.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Užsakovui Paslaugas, kurios detalizuojamos šiame ir kituose Sutarties prieduose ir kurių sąrašas pateikiamas šio Priedo 3.1. punkte.
- 1.2. Paslaugos bus užsakomos ir teikiamos pagal Užsakovo poreikį Sutarties galiojimo laikotarpiu. Užsakovas pateikia užsakymus dėl Paslaugų teikimo GSC savitarnos svetainės pagalba, elektroniniu paštu ar kitomis Šalių suderintomis priemonėmis. Nurodytos priemonės naudojamos Paslaugų poreikiui inicijuoti bei Paslaugų užsakymų valdymo kontrolei vykdyti (teikti, derinti, vizuoti bei tvirtinti Paslaugų užsakymus).
- 1.3. Paslaugos teikiamos Paslaugų teikėjo įprastoje verslo vietoje, išskyrus atvejus, kai Užsakovo pageidavimu Paslaugų teikėjo darbuotojų asmeninis dalyvavimas yra reikalingas kitoje Užsakovo nurodytoje vietoje (pavyzdžiui, atstovaujant derybose ir (ar) santykiuose su trečiaisiais asmenimis ar kt.).
- 1.4. Užsakovas įsipareigoja Paslaugų teikėjui ir jo skirtiems darbuotojams suteikti visą reikiamą ir Paslaugų teikimui būtiną informaciją, žinias ir, užtikrinant Užsakovo konfidencialios informacijos apsaugą, atskleisti su Užsakovo verslu susijusią informaciją tiek, kiek tai reikalinga tinkamam ir kokybiškam Paslaugų teikimui, pateikti Paslaugų teikėjui pirminius dokumentus ir visą informaciją, reikalingą Paslaugų teikimui Sutarties prieduose nurodytais terminais ir forma (jeigu nurodyta) bei vykdyti kitas Sutartyje ir jos prieduose nurodytas pareigas.
- 1.5. Pagal Užsakovo nurodymą ar suteiktą įgaliojimą Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti dokumentus bei paaiškinimus Užsakovo veiklą tikrinančioms valstybės institucijoms, auditą, peržiūrą, apskaitos, mokesčių ar kitą patikrinimą vykdančiam trečiajam asmeniui ir/arba Užsakovui per šių institucijų, trečiųjų asmenų ir/arba Užsakovo nustatytus terminus, ir dalyvauti vykstančiuose patikrinimuose, kiek tai bus reikalinga tikrinančioms institucijoms ar tretiesiems asmenims bei Užsakovui.
- 1.6. Ši Sutartis laikoma Užsakovo įgaliojimu Paslaugų teikėjui spręsti su Paslaugomis susijusius klausimus ir atlikti kitus su Paslaugų teikimu susijusius veiksmus Užsakovo naudai ir jo vardu. Tuo atveju, jei teisės aktai nustato specifinius reikalavimus įgaliojimų atlikti tam tikrus veiksmus formai ir (ar) turiniui (pvz., atstovavimui teisme), Užsakovas Paslaugas teikiančiam Paslaugų teikėjo darbuotojui išduoda reikiamos formos įgaliojimą.
- 1.7. Šalys supranta, kad tam tikra dalis Paslaugų teikėjo pagal šią Sutartį tvarkomos informacijos gali turėti Užsakovo ir (arba) kitų Grupės įmonių viešai neatskleistos informacijos požymių. Šalys, vykdydamos šią Sutartį, įsipareigoja laikytis teisės aktuose nustatytų viešai neatskleistos informacijos apsaugos ir tvarkymo reikalavimų.
- 1.8. Paslaugų užsakymai ir visa su jais susijusi informacija, nepaisant jų pateikimo formos (žodžiu, raštu, ar kitu būdu), laikoma konfidencialia informacija, išskyrus atvejus, kuomet informacija yra viešai prieinama arba jos išviešinimas yra būtinas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus ar įgaliojimus turinčių institucijų pareikalavimą.
- 1.9. Šalys supranta, kad tam tikra dalis Užsakovo pagal šią Sutartį Paslaugų teikėjui perduodamos informacijos gali būti susijusi su Užsakovo veikla energetikos sektoriuje. Siekiant užtikrinti veiklą atskyrimo energetikos sektoriuje reikalavimų tinkamą įgyvendinimą, Paslaugų teikėjas įsipareigoja tinkamai tvarkyti tokią informaciją ir nesudaryti galimybės su tokia informacija susipažinti tokios teisės neturintiems tretiesiems asmenims.
- 1.10. Konkrečią Paslaugą teikiantis Paslaugų teikėjo darbuotojas arba Paslaugų teikėjo pasitelkiamas trečiasis asmuo privalo kiekvienu atveju veikti nešališkai, sąžiningai ir tinkamai teikti Paslaugas.
- 1.11. Sutarčiai ir Paslaugų teikimui taikomas Tiesioginių išlaidų kompensavimas – Sutarties vykdymo išlaidų (išlaidų už trečiųjų šalių teikiamas prekes ir/arba paslaugas) atlyginimas. Išlaidos už trečiųjų šalių teikiamas prekes ir/arba paslaugas nėra įskaitytos į Paslaugų kainą (t.y. į Sutartyje numatytą Paslaugų įkainį), bet yra numatytos bendroje Sutarties vertėje. Tiesioginės išlaidos detalizuojamos šio Priedo 5 skyriuje. Tiesioginių išlaidų užsakymo ir apmokėjimo tvarka nustatyta Sutarties BD 4 skyriuje.

### 2. SPECIALIEJI PRINCIPAI

- 2.1. Netaikoma / nenumatyta.

### 3. TEIKIAMOS PASLAUGOS

## 3.1. Teikiamų žmogiškųjų išteklių administravimo paslaugų detalizavimas:

Eil. Nr.	Paslaugos	Paslaugų detalizacija
I	Personalo administravimo paslaugos	
1.	Darbo santykių administravimo (DSA) ir Tarptautinių darbo santykių (TDSA) paslauga	Ataskaitų, susijusių su darbuotojų duomenimis rengimas ir teikimas Neatvykimų administravimas Darbo pareigų pažeidimo įforminimai Darbo sutarčių, praktikos sutarčių administravimas HR portalo palaikymas: pokyčių inicijavimas ir funkcionalumo valdymas Papildomų naudų administravimas Pareiginių nuostatų ir norminių vidaus teisės aktų administravimas Pažymų išdavimas Projektinė veikla: inicijavimas, dalyvavimas ir valdymas Įmonių valdymo struktūros pokyčių administravimas: pokyčių įforminimas IS ir vidaus teisės aktuose Tarptautinio mobilumo politikos įgyvendinimas/užklausų administravimas
2.	Darbo užmokesčio apskaitos (DUA) paslauga	Atostoginių skaičiavimas Atsiskaitymo su atleidžiamais darbuotojais skaičiavimas Avanso skaičiavimas DU skaičiavimas Duomenų auditui pateikimas KAD skaičiavimas Komandiruočių apskaita (dienpinigiai, avansinės apyskaitos) Mėnesio uždarymas apskaitos IS Mokesčių apskaita, deklaravimas Nedarbingumų apskaita Pažymų išdavimas Statistinių ir kt. ataskaitų rengimas: ataskaitų rengimas Statistikos departamentui; ataskaitų, susijusių su darbo užmokesčiu rengimas ir teikimas Valdybos/stebėtojų tarybos atlygio apskaita Projektinė veikla: inicijavimas, dalyvavimas ir valdymas
II	Talentų pritraukimo paslauga	
3.	Darbuotojų atranka	Standartinis talentų paieškos ir atrankos valdymas pagal darbuotojų (praktikantų, darbininkų, specialistų ir VLV) atrankos procesą. Konsultavimas darbuotojų atrankos klausimais
4.	Aukščiausio lygmens vadovų atranka	Kitoks nei standartinis talentų paieškos ir atrankos valdymas pagal Kolegialių organų arba aukščiausio lygmens vadovų atrankos procesą.
5.	Projektinė veikla	Projektinė veikla: inicijavimas, dalyvavimas ir valdymas
6.	Paskyrimas	Neskelbiamos atrankos proceso valdymas.
III	Žmonių ir kultūros projektų valdymas	
7.	Žmonių ir kultūros projektų valdymas	Projektinė veikla susijusi su energetikos populiarinimo iniciatyvų programa: ekskursijos, susitikimai su specialistais, stipendijos, bendradarbiavimas su inžinerinės pakraipos šalies mokyklomis, aukštojo mokslo įstaigomis, studentų bendruomenių kūrimas, karjeros galimybių ir pan. Projektinė veikla susijusi su darbdavio įvaizdžio paslauga, skirta darbuotojų pritraukimui, įtraukimui ir išlaikymui.
IV	Žmonių ugdymo paslauga	
8.	Žmonių ugdymo paslauga	Centralizuotų mokymų organizavimas: Anglų kalbos kursų, Strateginių kompetencijų (Energy Smart Uni) organizavimas, Kitų programų ir mokymų organizavimas -poreikio identifikavimas, rinkos paslaugų analizė, viešųjų pirkimų vykdymas, mokymų organizavimas, išlaidų administravimas, ugdymo duomenų kaupimas ir analizė, ataskaitų kūrimas. GROW akademijos organizavimas:

		<p>Lektorių atrankos, ugdymas, konsultavimas, vidinių lektorių akademijos koncepcijos kūrimas ir palaikymas, mokymų organizavimas, ugdymo duomenų kaupimas ir analizė, ataskaitų kūrimas.</p> <p>Naujokų adaptacijos organizavimas: Įrankių naujokams kūrimas, vystymas ir administravimas, mokymų ir renginių organizavimas, bičiulio programos administravimas, išlaidų administravimas, naujoko patirties vertinimas, konsultavimas dėl adaptacijos proceso.</p> <p>Vadovų ugdymo programų organizavimas: Programos turinio kūrimas ir tobulinimas, rinkos paslaugų analizė, viešųjų pirkimų vykdymas, mokymų organizavimas, išlaidų administravimas, patirties vertinimas, ugdymo duomenų kaupimas ir analizė, ataskaitų kūrimas.</p> <p>Ugdymo programų kūrimas ir vystymas: Esamų ugdymo programų vystymas, tobulinimas bei korekcijos. Naujų programų, iniciatyvų, formatų, mokymų dizaino ir koncepcijų kūrimas atsižvelgiant į organizacijos poreikius ir strategines kryptis.</p> <p>Ugdymo procesų ir įrankių valdymas: Vadovų ir darbuotojų tyrimai, tikslų valdymo įrankio vystymas ir administravimas, aukštų veiklos rezultatų darbuotojų identifikavimo procesas, e-mokymų sistemos vystymas ir priežiūra, kitų metodikų ir procesų kūrimas bei taikymas, sąskaitų skaidymas ir monitoringas.</p> <p>Vidinių/išorinių mokymų organizavimas: Mokymų organizavimas pagal užklausų sistemoje pateiktas mokymo organizavimo ir studijų finansavimo užklausas, visų organizacinių veiksmų atlikimas, rinkos paslaugų analizė, viešųjų pirkimų vykdymas, išlaidų administravimas, ugdymo duomenų kaupimas ir analizė, ataskaitų kūrimas.</p> <p>Privalomųjų mokymų organizavimas: Mokymai, kurie yra privalomi įgyvendinant teisės aktų imperatyvius reikalavimus ir juos sėkmingai baigęs Darbuotojas įgyja reikiamas teises arba pasirengimą vykdyti tam tikrus darbus. Privalomųjų mokymų organizavimas pagal užklausų sistemoje pateiktas privalomųjų mokymų organizavimo užklausas - visų organizacinių veiksmų atlikimas, žodinio viešojo pirkimo procedūros, mokymų dalyvių informacijos vedimas į registrus, pažymėjimų saugojimas, išlaidų administravimas, dokumentų persiuntimas, konsultavimas privalomųjų mokymų sutarčių rengime.</p> <p>E-mokymų administravimas: Mokymų turinio patalpinimas į sistemą pagal užklausų sistemoje pateiktas e-mokymų užklausas - poreikio išsiaiškinimas su užsakovu, turinio sukėlimas į e-mokymų sistemą, mokymų ataskaitų ir rekomendacijų teikimas.</p>
V	Žmonių patirties ir motyvacijos paslauga	
10.	Žmonių patirties ir motyvacijos paslauga	<p>Žmonių patirties ir motyvacijos vystymas bei administravimas: papildomų naudų, pripažinimo programos ir kt. su atlygiu ar papildomomis naudomis susijusių iniciatyvų vystymas ir administravimas</p> <p>Vadovų ir darbuotojų konsultacijos: PAD ir/ar KAD nustatymo, PP ir PN panaudojamumo ar su projektinėmis veiklomis susijusiais klausimais.</p> <p>Projektinė veikla</p>
VI	Personalo verslo partnerio paslauga	
11.	Personalo verslo partnerio paslauga	Vadovų konsultavimas personalo valdymo ir organizacijos vystymo klausimais, personalo išlaidų ir etatų biudžetavimas, pagalba formalizuojant struktūrinius pokyčius, Grupės Žmonių ir kultūros iniciatyvų diegimas įmonėse.

#### 4. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI IR KOKYBĖS REIKALAVIMAI (SLA)

- 4.1. Paslaugų teikėjas įsipareigoja teikti Paslaugas Šalių sutartais Paslaugų teikimo terminais, užtikrinant kokybišką ir tinkamą Paslaugų teikimą.
- 4.2. Paslaugų teikimo terminai:

Paslauga	Paslaugos suteikimo terminas
Darbo santykių administravimo (DSA) paslauga	per 5 d.d. nuo užklauskos gavimo*
Darbo užmokesčio apskaitos (DUA) paslauga	Atlygio (PAD) išmokėjimas iki sekančio mėnesio 10 dienos (arba kaip numatyta darbo sutartyse)
Žmonių ir kultūros projektų valdymas	Šalių suderintu laiku
Žmonių ugdymo paslauga	Paslaugų valdymo sistemoje nurodytu laiku**
Žmonių patirties ir motyvacijos paslauga	Paslaugų valdymo sistemoje nurodytu laiku**
Personalo verslo partnerio paslauga	Šalių suderintu laiku
Darbuotojo atrankos įvykdymas nuo atrankos skelbimo paleidimo iki atrinkto kandidato pasiūlymo priėmimo (angl. „time to fill“ rodiklis)	Aukščiausio lygmens vadovas (ALV) - 100 d.
	Vidurinio lygmens vadovas (VLV) - 60 d.
	Specialistas (SPEC) - 50 d.

\*Šitas terminas netaikomas REN ar kitos įmonės SPV CEO paskyrimui, atleidimui

\*\*Paslaugos suteikimo laikas priklauso nuo pasirinktos paslaugos. Nuoroda į Paslaugų valdymo sistemą: [Service Catalog / GSC Support Portal \(ignitis.lt\)](#)

#### 4.3. Paslaugų kokybės reikalavimai:

Rodiklis	Paslauga	Rodiklio aprašymas	Siektina reikšmė per mėnesį
Užklauskų įvykdymo trukmė	Žmonių ugdymo paslaugos	Paslaugų užklauskų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku	≥ 98 %
Užklauskų įvykdymo kokybė	Žmonių ugdymo paslaugos	Pakartotinai vykdymui atidarytų išspręstų užklauskų dalis	≤ 2 %
Paslaugos suteiktos laiku	Žmonių patirties ir motyvacijos paslauga	Paslaugų užklauskų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku	≥ 95%
Paslaugos suteiktos laiku	Žmonių patirties ir motyvacijos paslauga	Pakartotinai vykdymui atidarytų išspręstų užklauskų dalis	≤ 2 %
Paslaugų suteikimas laiku	Talentų pritraukimo paslauga	Atrankų įvykdytų sutartais terminais, skaičiuojant nuo atrankos skelbimo paleidimo iki kandidato priimto pasiūlymo dienos sutarties pasirašymo su atrinktu kandidatu atrinkto kandidato pasamdymo datos (angl. „time to fill“ rodiklis), dalis	≥ 80%
Paslaugų kokybės vertinimas	Talentų pritraukimo paslauga	Samdančiųjų vadovų patirties atrankos proceso metu vidutinis įvertis	≥ 4 balai (5 balų sistemoje)
Paslaugos suteiktos laiku	Darbo santykių administravimo (DSA) ir Tarptautinių darbo santykių (TDSA) paslauga	Paslaugų užklauskų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku	≥ 95%
Paslaugos suteiktos laiku	Darbo užmokesčio apskaitos (DUA) paslauga	Paslaugų užklauskų, registruotų per Paslaugų valdymo sistemą, įvykdymas laiku	≥ 98%

##### 4.3.1. Šalių sutarti kokybės reikalavimai taikomi:

4.3.1.1. Užsakovui užtikrinant kokybišką pirminių dokumentų bei kitos veiklos informacijos teikimą ir tvirtinimą, reikalingą kokybiškam Paslaugų teikimui laiku.

4.3.1.2. Jeigu 4.3.1.1. punkto sąlyga yra neišpildyta, Paslaugų teikėjas taiko valandinį mokestį už faktiškai sugaištą laiką informacijos ir arba operacijų tikslinimui, pagal Priedo 5.1. punkte nurodytus įkainius.

4.4. Nuolaidos ar papildomi mokesčiai pagal 4.3. punkte sutartus kokybinius reikalavimus įvertinami ir perskaičiuojami pasibaigus kalendoriniam metų ketvirčiui. Ir atitinkamai mažinama arba didinama pagal 5.2. punktą apskaičiuota faktiškai suteiktų Paslaugų mokėtina suma.

4.4.1. Jei Sutartyje numatytos žmogiškųjų išteklių administravimo paslaugos yra suteiktos netinkamai (paslaugos suteiktos nesilaikant Lietuvos Respublikos teisės aktuose, ir Sutartyje nustatytų

sąlygų) dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas įsipareigoja neatlygintinai ir nedelsiant ištaisyti klaidas ir nedelsiant įvykdyti užsakymą. Jei Paslaugų teikėjas paslaugas teikia nesilaikydamas numatytų terminų ar netinkamai (daro klaidas, pateikia nepilną informaciją), Užsakovas Raštu informuoja Paslaugų teikėją apie netinkamai suteiktas paslaugas. Raštas pateikiamas kaip galima greičiau nuo nekokybiškų paslaugų suteikimo, bet per protingą laikotarpį.

4.4.2. Jei Užsakovas nevykdo Sutartyje numatytų įsipareigojimų dėl Užsakovo kaltės, Užsakovas įsipareigoja neatlygintinai ir nedelsiant ištaisyti klaidas. Jei Užsakovas dokumentus ir arba informaciją teikia nesilaikydamas numatytų terminų ar netinkamai (daro klaidas, pateikia nepilną informaciją), Paslaugų teikėjas Raštu informuoja Užsakovą apie netinkamai vykdomas pareigas. Raštas pateikiamas kaip galima greičiau nuo nustatyto įsipareigojimų nesilaikymo atvejo, bet per protingą laikotarpį.

4.5. Šalių įsipareigojimai kokybiškam paslaugų teikimui:

4.5.1. Gavęs Raštą apie nekokybiškai suteiktas Paslaugas, Paslaugų teikėjas įsipareigoja atlikti suteiktų paslaugų analizę ir kaip galima greičiau, bet ne ilgiau nei per 14 kalendorinių dienų pateikti Užsakovui atsakymą dėl paslaugų suteikimo kokybės. Jei analizės metu yra nustatoma, jog paslaugos buvo suteiktos nekokybiškai dėl Paslaugų teikėjo kaltės, Paslaugų teikėjas, Užsakovui pareikalavus, įsipareigoja taikyti kainos korekciją – 10 procentų sumažinti nekokybiškai suteiktos paslaugos kainą (pagal kiekvienos paslaugos vienetą), kuri yra numatyta Žmogiškųjų išteklių administravimo paslaugų specifikacijoje, įkainiuose ir atsiskaitymo tvarkoje ir taip pat atlyginti nuostolius Sutarties BD nustatyta tvarka. Šalims nesusitarus dėl Paslaugų suteikimo kokybės, ginčas sprendžiamas Sutartyje nustatyta tvarka.

4.5.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja informuoti Užsakovą, jei Užsakovas netinkamai vykdo pareigas pagal suderintą 4.3.1.1. punktą. Informacija apie netinkamą pareigų vykdymą yra pateikiama Raštu, įvardijant, kokios pareigos buvo vykdomos netinkamai. Jei dėl netinkamai Užsakovo vykdytų pareigų (nustatytais terminais nepateiktų, pateiktų nekokybiškų dokumentų ir informacijos) Paslaugų teikėjas privalės atlikti papildomus darbus (tiesiogiai su klaidų taisymu ar Užsakovo vėlavimu susijusių paslaugų teikimas), Paslaugų teikėjui pareikalavus, Užsakovas įsipareigoja sumokėti Paslaugų teikėjui už faktiškai sugaištą laiką pagal Priedo punktą Nr. 4.3.1.2.

## 5. PASLAUGŲ KAINORAŠTIS IR ATSISKAITYMO TVARKA

5.1. Paslaugų kainoraštis:

Nr.	Paslauga	Vienetas	Paslaugos įkainis Eur be PVM
1.	Darbo santykių administravimo (DSA) ir Tarptautinių darbo santykių (TDSA) paslauga	Valanda	59,11
2.	Darbo užmokesčio apskaitos (DUA) paslauga	Valanda	45,81
3.	Talentų pritraukimo ir darbdavio įvaizdžio paslauga	Valanda	59,11
4.	Žmonių ugdymo paslauga	Valanda	59,11
5.	Žmonių patirties ir motyvacijos paslauga	Valanda	64,65
6.	Personalo verslo partnerio paslauga	Valanda	82,58
7.	Žmonių ir kultūros projektų valdymas	Valanda	82,58

5.2. Mokėtina suma už suteiktas Paslaugas skaičiuojamas tokia tvarka:

5.2.1. Atlyginimas už suteiktas Paslaugas yra nustatomas pagal faktiškai Paslaugų teikėjo suteiktų Paslaugų kiekį Užsakovui ir pagal šiame Priede nurodytas Paslaugų kainas bei pridėdant taikytiną PVM.

5.2.2. Užsakovas taip pat įsipareigoja kompensuoti suderintas su Užsakovu Paslaugų teikėjo papildomai patirtas išlaidas už trečiųjų šalių teikiamas prekes ir/arba paslaugas (Tiesiogines išlaidas): darbuotojų paieškos ir atrankos platformų, darbuotojų testavimo, atrankos valdymo sistemos licencijų, mokymų, renginių, maitinimo, pervežimo, konferencijų salių nuomos, darbuotojų nuomonės tyrimų, darbo pažymėjimų spausdinimo, kelionių, kelionių draudimo, apgyvendinimo ir kitas susijusias trečiųjų šalių išlaidas, kurios neapmokestinamos pelno marža.

**6. SĄRAŠAS DOKUMENTŲ, KURIUOS ĮGALIOJAS PASIRAŠYTI PASLAUGŲ TEIKĖJAS, SU TEISE PERĮGALIOTI PASLAUGŲ TEIKĖJO DARBUOTOJUS**

- 6.1. Darbo sutartys;
- 6.2. Konfidencialumo sutartys;
- 6.3. Nekonkuravimo sutartys;
- 6.4. Susitarimai dėl DS keitimo;
- 6.5. Papildomi susitarimai prie DS;
- 6.6. Pasiūlymai, susitarimai ir įspėjimai dėl DS nutraukimo;
- 6.7. Studento praktikos sutartys;
- 6.8. Pažymos apie darbą ar/ar veiklą bendrovėje;
- 6.9. Mokymų paraiškos mokymo įstaigoms;
- 6.10. Praktinio mokymo sutartys;
- 6.11. Pažymėjimų apskaitos lapai;
- 6.12. Įmonių pranešimai, mokestinės deklaracijos, prašymai pažymų išdavimui Sodrai;
- 6.13. Mokestinės deklaracijos VMI;
- 6.14. Paslaugų susijusių su teikiamomis paslaugomis perdavimo-priėmimo aktai.