

TERMA REFERENCE

**SHËRBIMI I PRINTIMIT DHE FOTOKOPJIMIT PËR KESH
SH.A ZYRAT QENDRORE DHE NJËSITË E PRODHIMIT**

Versioni 1.2

Gusht 2023

PËRMBAJTJA

TERMA REFERENCE.....	1
FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT.....	2
Historiku i Versioneve dhe Ndryshimeve të Dokumentit.....	2
NËNSHKRIMET MIRATUESE.....	2
PËRMBAJTJA.....	3
1. Përfituesi /Autoriteti Kontraktues.....	4
2 Historiku.....	4
3. QËLLIMI I SHËRBIMIT.....	4
3.1 Objektivi i Përgjithshëm.....	4
4. OBJEKTI I MARRËVESHJES SË SHËRBIMIT.....	4
4.1 Objekti i Marrëveshjes së Shërbimit.....	4
4.2 Rezultatet që duhet të arrihen nga Kontraktori.....	5
5. AFATI I SHËRBIMIT.....	6
6. PËRSHKRIM I SHËRBIMIT.....	7
7.1 Përshkrim i Përgjithshëm.....	7
8 SPECIFIKIMET TEKNIKE PËR SHËRBIMIN E MIRËMBAJTJES SË SISTEMIT	7
9 MARRËVESHJA E NIVELIT TË SHËRBIMIT.....	11



1. Përfituesi /Autoriteti Kontraktues

Korporata Elektroenergjetike Shqiptare (KESH sh.a), është një shoqëri tregtare aksionere shtetërore dhe është prodhuesi kryesor dhe më i rëndësishëm i energjisë elektrike në Shqipëri, që administron dhe operon hidrocentralet e kaskadës së lumit Drin (HEC-Fierzë, HEC-Koman, HEC-Vau i Dejës).

2 Historiku

Korporata e zhvillon aktivitetin e saj nëpërmjet tre njësive të prodhimit (HEC Fierzë, HEC Koman, HEC Vau i Dejës) dhe personelit në zyrat e administratës qendrore, Blloku Vasil Shanto Tiranë. Personeli i administratës qendrore të KESH sh.a përbëhet kryesisht nga specialistë të nivelit drejtues, koordinativë në mbështetje të aktivitetit gjenerues nga njësitë e prodhimit, aktivitetit tregtar për shitblerjen e energjisë dhe aktiviteteve për menaxhimin dhe drejtimin e korporatës. Personeli i Njësive të prodhimit përbëhet nga administrata lokale dhe specialistë të prodhimit.

Një prej detyrave kryesore të aktivitetit të personelit të administratës qendrore KESH është përpunimi i informacionit dhe dokumentave shkresore dhe teknike në funksion të realizimit të detyrave, për rrjedhojë sistemet informatike që ndihmojnë, automatizojnë dhe përshejtojnë përpunimin e dokumentave luajnë një rol të rëndësishëm në efektivitetin dhe cilësinë e punës së punonjësve.

3. QËLLIMI I SHËRBIMIT

3.1 Objektivi i Përgjithshëm

Zhvillimi i tregut në Shqipëri ka bërë të mundur konkurimin në treg të shoqërive që ofrojnë shërbimet e sistemit të Menaxhimit të Printimit “SMP-ve” duke i ofruar pajisjet si me leasing operacional (qera) ashtu edhe me transferim pronësie (shitje). Gjithashtu zhvillimi i tregut ka bërë të mundur që operatorët ekonomike të ofrojnë paketa shërbimi për pajisjet e SMP-ve të tilla që të mundësojnë mbulimin e të gjitha kostove të përdorimit të tyre (bojë, toner, material të konsumueshem, shërbime pastrimi, mirëmbajtje dhe riparimi etj).

Duke qenë që KESH këtë sistem e ka përdorur gjatë 7 viteve të kaluara dhe mendon se është alternativa më e mirë për përfitim të këtij shërbimi, mendon që të vazhdojë në këtë mënyrë shërbimi (qera) të shërbimeve SMP.

4. OBJEKTI I MARRËVESHJES SË SHËRBIMIT

4.1 Objekti i Marrëveshjes së Shërbimit

Objekti i kësaj marrëveshje është shërbimi i printimit dhe fotokopjimit të përqendruar në zyrat qendrore të KESH SH.A në Tiranë, në njësitë e prodhimit HEC Vau i Dejës, HEC Koman dhe



HEC Fierzë si dhe në magazinën qendrore në Shkozet-Durrës sipas volumeve të mëposhtme të ndara për një periudhë 4 vjeçare.

	Periudha	Printim/Fotokopjim A4 bardh e zi	Printim/Fotokopjim A4 me ngjyra	Çmimi/printim ose fotokopjim	Shuma
1	Viti i Parë	600,000	300,000		
2	Viti i Dytë	600,000	300,000		
3	Viti i Tretë	600,000	300,000		
4	Viti i Katërt	600,000	300,000		
	TOTALI	2,400,000	1,200,000		

Numri i printimeve/fotokopjimeve të kërkuara në tabelën më sipër ka ardhur si rezultat i rezultateve nga kontratat e mëparshme si dhe analiza e proceseve të brendshme të punës.

4.2 Rezultatet që duhet të arrihen nga Kontraktori

Kontraktori duhet të ofroje shërbimin e printimit dhe fotokopjimit të përqendruar për zyrat qendrore të KESH SH.A në Tiranë, në njësitë e prodhimit HEC Vau i Dejës, HEC Koman dhe HEC Fierzë si dhe në magazinën qendrore në Shkozet-Durrës si dhe garanci për mirëmbajtjen, riparimin dhe zëvendësimin për pajisjet e sistemit në mënyrë që të mos cenohet cilësia dhe vazhdueshmëria e shërbimit.

Sistemi i Menaxhimit të Printimit duhet të sigurojë:

1. Realizimin pa ndërprerje dhe menaxhimin proaktiv të proceseve të printimit, skanimit dhe fotokopjimit.
2. Rritjen e shkallës së përdorimit të pajisjeve me qëllim optimizimin e punës së pajisjeve.
3. Garantimin e një fleksibiliteti përdorimi për të gjitha pajisjet duke i organizuar ato si një flotë, ku çdo punonjës mund të aksesojë cilëndo pajisje që përdoruesi ka më afër.
4. Të krijojë lehtësira për shpërndarjen e dokumentave që do të skanohen nga pajisjet duke i dërguar ato nga pajisja në destinacion (folder, e-mail, etj)
5. Të ofrojë zgjidhje për kontrollin dhe monitorimin e sistemit duke siguruar të dhëna në kohë reale për funksionimin e pajisjeve, shkallën e përdorimit, gjendjen teknike të pajisjeve dhe materialeve të konsumit dhe informacionin për përdoruesit mbi sasinë e printimit dhe fotokopjimit.

Menaxhimi i shërbimit.

Duke patur parasysh kompleksitetin e teknologjive, sasinë e pajisjeve dhe shpërndarjen gjeografike, kërkohet një menaxhim i mirëplanifikuar i shërbimeve që mbulon kontrata. Operatori Ekonomik duhet të përcaktojë stafin përgjegjës menaxhial dhe teknik sipas përgjegjesive duke caktuar pikat e kontaktit për zhvillimin e shërbimit, raportimet dhe monitorimin e performances.



Komunikimi ndërmjet palëve dhe raportimi i problematikave.

Me qëllim rritjen e performancës dhe ofrimin sa më të shpejtë të zgjidhjes në rast kërkese, duhet që ofruesi i shërbimit të automatizojë të gjithë procesin e monitorimit. Automatizimi i procesit do të ofrojë avantazhe si:

- a. Mirëmbajtje e planifikuar.
- a. Parandalim të problematikave që vijnë si pasojë e konsumit të pjesëve.
- b. Identifikim në kohë reale të defekteve.
- c. Njoftimin e ofruesit të shërbimit pa patur nevojë për raportim.

Parametrat e sigurisë.

Kjo zgjidhje duhet të ofrohet nëpërmjet një platforme menaxhimi të sigurt, të ofruar nga një prodhues i njohur dhe konform të gjitha standardeve të sigurisë Kjo platformë duhet të menaxhohet nga ofruesi i shërbimit si administrator, por gjithashtu të ofrojë mundësi menaxhimi me të drejta përdoruesi në ndërfaqe web. Ofruesi i shërbimit merr përsipër procesin e implemtimit të zgjidhjes, pa patur nevojë për burime shtesë nga institucioni.

Riparimi i defekteve mekanike, elektrike dhe elektronike.

Të gjitha problemet që lindin gjatë afatit të kontratës duhet të menaxhohen dhe zgjidhen nga stafi i certifikuar i ofruesit të shërbimit. Procesi i riparimit dhe ndërhyrjes në këto pajisje brenda ambienteve të institucionit, mbart me vete rrezikshmëri, ndaj edhe kërkohet që të mirëmenaxhohet shërbimi i servisit duke ndjekur me përpikmëri të gjitha rregullat e sigurimit teknik. Ofruesi i shërbimit duhet të ofrohet duke dokumentuar paraprakisht mënyrën e menaxhimit dhe monitorimit.

Furnizimi me toner dhe pjesë.

Furnizimi me toner duhet të bëhet në mënyrë të pandërprerë duke u menaxhuar nga platforma e automatizimit. Toneri rezervë duhet të porositet automatikisht në momentin që niveli i tonerit ekzistues arrin 10%.

Pajisjet hardware në shumicën e vendndodhjeve janë pozicionuar pranë stafit të institucionit. Për shkak të rreziqeve që sjellin substanca të dëmshme si monoksidi i karbonit nga tonerat, kërkohet që ofruesi i shërbimit të përdorë vetëm tonera origjinale, jo kompatible, jo të rimbushura. Të gjitha tonerat dhe pjesët duhet të jenë origjinale dhe të prodhuara nga i njëjti brand me pajisjet e ofruara.

5. AFATI I SHËRBIMIT

Afati i marrëveshjes së shërbimit do të jetë për një periudhë 4 vjeçare për një total prej 2.400.000 printime/fotokopjime A4/A3 bardh e zi dhe 1.200.000 printime/fotokopjime A4/A3 me ngjyra.

Afati i marrëveshjes së shërbimit do të zgjasë për një periudhë 4 vjeçare ose konsumimi i vlerës së ofertuar e bazuar kjo në kerkesat per 2.400.00 printime fotokopjime A4/A3 bardhë e zi dhe 1.200.000 printime/fotokopjime A4/A3 me ngjyra

6. PËRSHKRIM I SHËRBIMIT

6.1 Përshkrim i Përgjithshëm

Aktualisht personeli i administratës qendrore të KESH SH.A ushtron aktivitetin në Zyrat Qendrore të KESH në Blllokun Vasil Shanto Tiranë. Zyrat Qendrore dhe Njësitë e Prodhimit, HEC Vau i Dejës, HEC Koman dhe HEC Fierzë janë të integruara nëpërmjet një rrjeti WAN privat të transmetimit të të dhënave.

Në përdorim të punonjësve të administratës qendrore të KESH SH.A dhe HEC-eve janë aktualisht 29 Pajisje multifunkionale. Nga këto pajisje multifunkionale 18 printojnë deri në formatin A3 dhe 11 pajisje multifunkionale printojnë në formatin A4 dhe të gjitha këto 29 pajisje multifunkionale printojnë me ngjyra. Të gjitha pajisjet janë me ADF.

Bazuar në të dhënat e mbledhura nga kontrata ekzistuese për një periudhë 4 vjeçare sasia vjetore e printim/fotokopje është **mesatarisht 600,000 printime/fotokopje A4 bardh e zi dhe 300,000 printime/fotokopje A4 me ngjyra.**

Sistemi i menaxhimit të Printimit konsiston në furnizimin, instalimin, vënien në funksion si dhe bashkëveprim të kordinuar të tre komponentëve të mëposhtëm.

- a) Komponenti “Hardware” ku përfshihen pajisjet për printim, skanim, fotokopje dhe shpërndarje (e-mail dhe shared folder) e dokumenteve që nevojiten të angazhohen për ngritjen e SMP. Sasia dhe specifikimet për këto pajisje si dhe shpërndarja e tyre në përputhje me infrastrukturën dhe nevojat operacionale për shërbimet e kërkuara janë përcaktuar në (Sasitë, specifikimet dhe planvendosja e pajisjeve SMP) bashkëngjitur këtij dokumenti.
- b) Komponenti “Software” ku përfshihen programet dhe aplikimet të cilat do të menaxhojnë pajisjet dhe do të japin të drejtat dhe kufizimet për përdoruesit.
- c) Komponenti “Shërbime” ku përfshihen shërbimet që do të kryhen në pajisjet që përfshijnë riparime, ndërrimin e pjesëve me difekt dhe furnizimi me toner. Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit janë përcaktuar në (Kërkesat dhe kushtet për furnizimin dhe shërbimet ndaj Sistemit) bashkëngjitur këtij dokumenti.

7 SPECIFIKIMET TEKNIKE PËR SHËRBIMIN E MIRËMBAJTJES SË SISTEMIT

7.1 Nevojat, specifikimet e SMP

Sasitë dhe shpërndarja e pajisjeve

Për të realizuar sistemin e shërbimit të printimit/fotokopjimit dhe skanimit kërkohet sasia e mëposhtme e pajisjeve:

Nr.	Përshkrimi pajisjeve për zyrat qendrore	Sasia
1	Pajisje multifunksionale A3 Color (e madhe)	11 copë
2	Pajisje multifunksionale A4 Color (e vogël për tavolinë)	8 copë

Nr.	Përshkrimi pajisjeve për HEC Vau i Dejës	Sasia
1	Pajisje multifunksionale A3 Color (e madhe)	2 copë
2	Pajisje multifunksionale A4 Color (e vogël për tavolinë)	1 copë

Nr.	Përshkrimi pajisjeve për HEC Koman	Sasia
1	Pajisje multifunksionale A3 Color (e madhe)	2 copë
2	Pajisje multifunksionale A4 Color (e vogël për tavolinë)	1 copë

Nr.	Përshkrimi pajisjeve për HEC Fierzë	Sasia
1	Pajisje multifunksionale A3 Color (e madhe)	2 copë
2	Pajisje multifunksionale A4 Color (e vogël për tavolinë)	1 copë

Nr.	Përshkrimi pajisjeve për SLM Durrës	Sasia
1	Pajisje multifunksionale A3 Color (e madhe)	1 copë

7.2 Specifikimet teknike të pajisjeve të printimit/fotokopjimit

a. Pajisje Multifunksionale A3 color

Fotokopje/Printer/Skaner	
Teknologjia	Laser Color
Shpejtësia	≥40 ppm
Rezolucioni	600x600 dpi
Kapaciteti hyrës i letrës	≥2000 fletë
Kapaciteti në dalje	≥500 fletë
Formati i printimit	A6-A3
Memorja pajisjes	≥512MB dhe ≥ 80GB HDD
Connections	Ethernet dhe USB
Skanimi	Full Network Color Scan (Scan to link, Scan to email, Scan to Folder, Scan to FTP)
ADF	Po (duplex)
Printim në të dy anët (Duplex)	PO

b. Pajisje Multifunksionale A4 Color

Fotokopje/Printer/Skaner	
Teknologjia	Laser Color
Shpejtësia	≥20 ppm
Rezolucioni	600x600 dpi
Kapaciteti hyrës i letrës	≥250 fletë
Kapaciteti në dalje	≥200 fletë

Formati i printimit	A5-A4
Connections	Ethernet dhe USB
Skanimi	Full Network Color Scan (Scan to link, Scan to email, Scan to Folder, Scan to FTP)
ADF	Po (duplex)
Printim në të dy anët (Duplex)	PO

7.3 Kërkesa të përgjithshme për pajisjet

- Pajisjet do të instalohen në ambientet e zyrave të Drejtorisë Qendrore të KESH, HEC Vau i Dejës, HEC Koman, HEC Fierze dhe magazinës qendrore në Shkozet-Durrës
- Pajisjet do të komunikojnë nëpërmjet rrjetit kompjuterik LAN.
- Pajisjet duhet të instalohen brenda 30 ditësh nga firmosja e kontratës
- Operatori Ekonomik duhet të paraqesë katalogët dhe broshurat për pajisjet që oferton.

7.4 Kërkesat për software për kontrollin dhe monitorimin e sistemit

Software i kërkuar do të shërbejë për kycjen dhe menaxhimin e të gjithë printerave të cilët janë në pozicione pune në shërbim të më shumë se 1 punonjësi. Ofruesi i shërbimit duhet të parashikojë zgjidhjen teknike për software me mundësi menaxhimi minimalisht të të gjitha pajisjeve të formatit A3, përkatësisht 18 copë. Ky software nuk duhet të jetë i limituar në numrin e përdoruesve.

KARAKTERISTIKA MINIMALE TEKNIKE
“Software”-i duhet të jetë me licensë dhe jo “open source”, nga një markë e mirënjohur ndërkombëtarisht (“brand name”).
Menaxhimi i ndërfaqes për konfigurim duhet të jetë “web-based” ose GUI.
“Software”-i duhet të instalohet në një server të dedikuar brenda një sistemi “cluster-server”, me një nga sistemet e operimit WS 2016 ose më të ri, sisteme që duhet ti sigurojë operatori fitues.
“Software”-duhet të ofrojë mundësi për konfigurim të përdoruesve me numër të palimituar.
“Software”-i duhet të sigurojë ruajtjen e të gjitha të dhenave të nevojshme për të siguruar printimin në një databazë të dedikuar që mund të jetë lokale ose në një “remote server”.
“Software”-i duhet të integrohet me “user”-at e “Active Directory”-s së institucionit, duke siguruar që “user”-at e printimit të përftohen nga “Active Directory”.
“Software”-i duhet të ofrojë mundësinë që të punojë në një nivel të lartë instalimi si “cluster-server”.
“Software”-i duhet të ofrojë autentikimin e “user”-ave nëpërmjet “pin”-it, “ID card” “User/Pass”. “Pin”-i jo më pak se 4 karaktere.
“Software”-i duhet të regjistrojë numrin ekzakt të faqeve të dokumenteve të printuar apo fotokopjuara, për çdo “user”.
“Software”-i duhet të ofrojë raporte të detajuara dhe personalizuara të volumit të printimit për “user”, për pajisje dhe në intervale kohe të përcaktuara nga administratori. Aftësi për të eksportuar çdo raport në format të mirë-njohur si pdf, xml, csv, xls, etj.

“Software”-i duhet të ketë disa nivele të administrimit dhe të ofrojë nivele të personalizuara për “user” dhe për grup “user”-ash me privilegje të ndryshme për pajisje të ndryshme.
“Software”-i duhet të ofrojë siguri dhe privatësi të të dhënave, duke mos lejuar printime apo fotokopjime të paautorizuara.
“Software”-i duhet të ofrojë printime të sigurta me funksionalitetin “follow me” ose ekuivalent, ku dokumenti që ne printojmë mund të nxirret në çdo pajisje që është pjesë e sistemit të printimit.
“Software”-i duhet të ofrojë “shared queues” për të ndarë printimin e dokumenteve midis departamenteve.
“Software”-i duhet të ofrojë krijimin e rregullave bazë të printimit si :” PRINTO VETËM BARDH E ZI”, “PRINTO TEK PAJISJA ME KOSTO MË TË ULËT”, ”MOS PRINTO MË SHUMË SE NJË NUMËR TË SPECIFIKUAR FAQESH” etj...
“Software”-i duhet të ofrojë skanimin e dokumenteve dhe t’i adresojë ato tek përdoruesit nëpërmjet folderave të përbashket (“share”) ose “email”-it.
“Software”-i duhet të ofrojë “workflow scanning” ose ekuivalent.
Suporti për “software”-in duhet të ofrohet brenda 24 orësh, nga koha e deklaramit të nevojës për suport. (Support/SLA nga prodhuesi).
“Software”-i të ketë një licensë te plotë me të gjitha modulet e nevojshme për printim, skanim dhe fotokopjim pa limit në afat kohor edhe pas përfundimit të kontratës së shërbimit.
Suporti për “software”-in nga prodhuesi duhet të mbulojë të gjithë afatin e shërbimit sipas kontratës.
OE do të vihet në dispozicion një server (makinë virtuale) për instalimin e software.
Për arsye sigurie, software nuk do të ketë qasje në internet.

Operatori ekonomik duhet të paraqesë katalogët ose broshurat për aplikimet dhe software Instalimi dhe konfigurimi i këtyre aplikacioneve duhet të mbështetet me trajnimin e përdoruesve për funksionet bazë si dhe trajnimin e stafit teknik që të bëjë administrimin dhe monitorimin e sistemit

Konfigurimi i sistemit duhet të kryhet brenda 15 ditësh nga data e dorëzimit të pajisjeve dhe duhet të jetë funksional përgjatë gjithë periudhës së kohëzgjatjes së kontratës.

7.5 Kërkesat dhe kushtet për furnizimin dhe shërbimet ndaj Sistemit

Në këtë aneks përfshihen termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimeve që do të kryhen për furnizimin e pajisjeve me materiale konsumi (bojë, toner, pjesë ndërrimi), për pastrimin dhe mirëmbajtjen periodike të tyre, riparimin e pajisjeve që mund të paraqesin difekte si dhe zëvendësimin e përkohshëm të pajisjeve me difekte me një pajisje të ngjashme duke mos shkaktuar ndërprerjen e punës së punonjësve.

Pjesë e kontratës do të jetë edhe Marrëveshja e Nivelit të Shërbimit e cila do të mbulojë të gjithë kohëzgjatjen e kontratës.

Personeli i Kontraktuesit do të vlerësojë periodikisht të gjithë treguesit që tregojnë efikasitetin e punës të pajisjeve të vendosura dhe do të dorëzojë raport mujor mbi nivelin e shërbimit të ofruar në mënyrë për të parë ndryshime të mundshme që mund të realizohen

8 MARRËVESHJA E NIVELIT TË SHËRBIMIT

8.1 Kërkesa të përgjithshme për shërbimin

Kontraktori angazhohet për të ofruar këto shërbime për pajisjet dhe aplikimet software që do të angazhohen në bazë të ofertës për zgjidhjen e ofruar.

Operatori ekonomik duhet të faktojë teknikisht si do të permbushë termat e SLA, në të kundërt konsiderohen si kusht për skualifikim.

Personeli i kontraktorit do të jetë përgjegjës për heqjen e materialeve të konsumueshme, toner i hequr nga puna do të tërhiqet nga personeli i kontraktorit bashkë me materialet e tjera të konsumueshme.

8.2 Menaxhimi i pajisjeve

Menaxhimi i pajisjeve është shërbimi i ofruar nga Kontraktuesi për të siguruar përdorimin efikas të pajisjeve të printimit

Kontraktori duhet të jetë përgjegjës për shërbimin historik të pajisjeve të ofruara për të maksimizuar disponueshmërinë

Zëvendësimi i materialeve të konsumit, përveç toner do të planifikohen në lidhje me shërbimet periodike të mirëmbajtjes së pajisjeve. Kontraktuesi do të jetë përgjegjës për sasinë e stokut për funksionimin pa ndërprerje.

Kontraktori duhet të krijojë një bazë të të dhënave për pajisjet e instaluara për të pasur një historik të disponueshmërisë për çdo pajisje

Sipas të dhënave të ofruara nga software i menaxhimit, kontraktuesi do të planifikojë dhe të kryejë në kohën e duhur shërbimet periodike për mirëmbajtjen e pajisjeve

Kontraktori duhet të vlerësojë performancën dhe mund të sugjerojë për përmirësimin e funksionimit, zgjerimit, përmirësimin ose heqjen e pajisjeve që synojnë rritjen e produktivitetit.

8.3 Identifikimi i problemit dhe riparimit

Kontraktori do të jetë përgjegjës për të marrë çdo veprim të nevojshëm për identifikimin dhe riparimin e çdo problemi për pajisjet e printimit

Kontraktori do të jetë përgjegjës për zgjidhjen që mund të ndodhi në pajisjet e printimit me përjashtim të atyre problemeve që kanë të bëjnë me lidhjen e rrjetit, i cili është detyrë e stafit të KESH SH.A.

Në rast të një difekti (mosfunksionim) të pranishëm në pajisjet e printimit, personeli i klientit do të kontaktojë Help-Desk të kontraktorit me e-mail, cellular ose nëpërmjet sistemi help-desk nëse kontraktori ka.

Për rivendosjen në funksionim të pajisjes apo funksioneve të sistemit Kontraktori duhet të japë zgjidhjen në dy mënyra:

c. Mbeshtetja Teknike

- Duke i siguruar personelit të KESH SH.A këshilla dhe instruksione për rivendosjen e funksionimit normal
- Informacion mbi shkakun e mosfunksionimit dhe sugjerime për parandalimin e përsëritjes së tij

d. Shërbim Teknik



- Duke siguruar ofrimin e shërbimeve të mirëmbajtjes teknike në ambjentet e KESH SH.A nga stafi teknik i kontraktuesit
- Duke siguruar heqjen e pajisjeve me difekt për tu riparuar në servisin e kontraktorit duke bërë zëvendësimin e përkohshëm të pajisjes me një tjetër.

Për çdo problem të raportuar, personeli i kontraktorit do të hetojë dhe të kërkojë informacion në lidhje me veprimet që janë marrë për të zgjidhur problemin. Identifikimi i mosfunksionimit dhe vendosja në punë të shërbimit do të ofrohet nga kontraktori në një kohë minimale.

Mbeshtetja Teknike për rreth 85% të problemeve do të sigurohet brenda 5 (orë) punë Shërbimi Teknik për rreth 15% të problemeve 1 (ditë) punë.

Duke marrë parasysh peshën e problemit që mund të shkaktojë vonesa në shërbim, Kontraktuesi duhet të mbajë një sasi stok të pajisjeve të modeleve përkatëse të instaluar të cilat duhet të jenë të gatshme për përdorim.

Kontraktori duhet të zëvendësojë përkohësisht çdo pajisje e cila nuk mund të riparohet brenda kornizave kohore me një pajisje tjetër që ka karakteristika të njëjta ose specifitime më të larta.

8.4 Menaxhimi i Konsumit

Kontraktori do të jetë përgjegjës për furnizimin e vazhdueshëm të toner dhe materialeve të konsumueshme për pajisjet. Stoku i materialeve të konsumueshme duhet të përcaktohet për të pasur një furnizim të tyre dhe një ecuri të rregullt dhe pa ndërpreje të shërbimeve.

Furnizimi me toner do të menaxhohet si procedurë më vete nga materialet e tjera të konsumueshme.

Për të siguruar furnizimin e vazhdueshëm për toner, një sasi stok do të mbahet në KESH SH.A.

Në thelb pajisja ose sistemi i menaxhimit duhet të dërgojë një alert kur toner-i është gati të mbarojë. Në këtë moment personeli i KESH SH.A (ndjekësi i kontratës) duhet të kontaktojë Help Desk të kontraktorit për të bërë kërkesën për toner të ri. Kontraktori do të ketë përgjegjësi për zëvendësimin e toner-it ose jep leje për përdorimin e toner shtesë nga rezervat, dhe zëvendësimin e saj me një tjetër.



