

***Objekti i Punës***  
***Mirëmbajtja e Pajisjeve hardware dhe blerje***  
***licenca për office 365***

## Tabela e Përmbajtjes

<b>1. Parathënie</b> .....	3
<b>1.1. AGSCO</b> .....	3
<b>1.2. Misioni dhe Objektivat</b> .....	3
<b>1.3. Vendndodhja e zyrës</b> .....	3
<b>1.4. Organizimi</b> .....	3
<b>1.5. Zona e kompetencës së aseteve</b> .....	4
<b>1.6. Shkurtime</b> .....	4
<b>2. Objekti, qëllimet dhe rezultatet e pritshme</b> .....	5
<b>3. Përkufizimet</b> .....	6
<b>4. Logjistika dhe koha</b> .....	8
<b>4.1 Vendodhjet</b> .....	8
<b>4.2 Afatet Kohore</b> .....	8
<b>5. Shërbimet e mbështetjes</b> .....	9
<b>5.1 Menaxhimi i aplikimit</b> .....	9
<b>5.1.1 Konfigurimi bazë</b> .....	10
<b>5.1.2 Platformës Office 365</b> .....	10
<b>5.2 Mirëmbajtja e rrjetit</b> .....	10
<b>5.3 Shërbimet në Pajisje</b> .....	11
<b>5.4 Qendra e Shërbimit ndaj Klientit</b> .....	11
<b>5.5 Shërbimi në Terren</b> .....	12

## **1. Parathënie**

Ky dokument përcakton objektin e punës për pajisjen me licenca office 365, mirëmbajtjen e pajisjeve hardware dhe sistemeve të rrjetit dhe printimit që do të sigurohen nga furnizuesi për të mbështetur strukturën operative të SHOQËRISË/ AGSCO.

### **1.1. AGSCO**

Albanian Gas Service Company Sha (AGSco) do të ofroje shërbime operimi dhe mirëmbajtjeje për operatorët e sistemeve të transmetimit të energjisë / gazit në territorin shqiptar. AGSco është Ndërmarrja e Përbashkët ndërmjet Snam Spa (25%) dhe Albgaz Sha (75%).

### **1.2. Misioni dhe Objektivat**

Albanian Gas Service Company Sh.A është krijuar si një korporatë tërësisht operacionale, e cila është përgjegjëse për kryerjen e veprimtarisë, shërbimeve të mirëmbajtjes dhe teknike për kompanitë e jashtme.

### **1.3. Vendndodhja e zyrës**

Zyra qendrore e AGSco është në Tiranë, Shqipëri. "Roli kontrollues" i zyrës qendrore drejton operacionet e stacionit të kompresorëve të vendosura në Fier, dy qendrave të mirëmbajtjes në Korçë dhe Berat, si dhe dy njësi në Çorovodë dhe Fier.

### **1.4. Organizimi**

Organizimi i kompanisë është i ndarë në njësi operative dhe administrative me Shefat e Operacioneve dhe Shefin Ekzekutiv, të ngarkuar përkatësisht për njësinë e saj. Stacioni i Kompresorëve, qendrat e mirëmbajtjes dhe njësitë i përkasin Departamentit të Funkcionimit dhe Mirëmbajtjes. Për vitin 2023 numri i përgjithshëm i personelit është 60.

## 1.5. Zona e kompetencës së aseteve

Tubacioni që kalon territorin është rreth 215 km, i cili fillon nga kufijtë jug-lindorë me Greqinë dhe përfundon në bregdetin e detit Adriatik. Tubacioni përbëhet nga dy zona kryesore, zona e Korçës dhe Beratit, Çorovodës dhe Fierit.



Burimet do të vendosen në:

- një zyrë kryesore
- dy qendra mirëmbajtjeje
- dy njësi
- një stacion kompresori

## 1.6. Shkurtime

Termet dhe shkurtime

Shkurtime	Përshkrimi
AM	Menaxhimi i Aplikacionit
AD	Udhëzuesi Aktiv
KOMPANIA	Albanian Gas Service Company or AGSCo
CR	Kërkesë për Ndryshim
ICT	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
SLA	Marrëveshja e Nivelit të Shërbimit
SSO	<i>Procesi i Autentifikimit dhe Identifikimit</i>

## **2. Objekti, qëllimet dhe rezultatet e pritshme**

Objekti i tenderit është të sigurojë licenca office 365, mirëmbajtjen e pajisjeve hardware, sistemeve te menaxhimit, konfigurimin dhe funksionimin korrekt të të gjithë infrastrukturës AGSco ICT:

- stacionet e punës të përdoruesit fundor dhe shërbimet përkatëse të IT
- shërbimet e zyrës së IT (LAN, Wi-Fi, printimi)
- kontrolli i aksesit dhe mbikëqyrja me video
- furnizim të pandërprerë me energji elektrike, te pajisjeve ups

Përmes kësaj kontrate, AGSco synon të ketë mbështetjeje për nevojat e ICT, me përgjegjësi të plotë.

Furnizuesi do të hartojë planin e infrastrukturës dhe rrjetit dhe do të dakordësohet me AGSco lidhur me afatin kohor, duke ndjekur planin e zhvillimit të kompanisë. Sistemi i raportit të problemeve do të vihet në dispozicion dhe do të menaxhohet Office 365.

Furnizuesi do të vazhdoj mirëmbajtjen, menaxhimin e ndryshimeve dhe operacionet korrekte të të gjithë infrastrukturës ICT dhe rritjen e përdoruesve sipas planit të rënë dakord.

### 3. Përkufizimet

Përkufizimet e mëposhtme përdoren në të gjithë dokumentin:

- **Koha e Shërbimit**

Koha e shërbimit përcaktohet si periudha kohore, gjatë të cilës furnizuesi duhet të kryejë shërbimet e rëna dakord.

- **Koha e Operimit**

Koha e operimit përcaktohet si periudha kohore në orë, gjatë të cilës furnizuesi duhet të kryejë shërbimet e mundësuar pa ndonjë kufizim. Koha e mirëmbajtjes e rënë dakord nuk cilësohet si kohë operimi.

- **Disponueshmëria**

Disponueshmëria përcaktohet në % në muaj. Llogaritja është: "Koha e punës" minus "orët e mirëmbajtjes së planifikuar" minus "orët e ndalimit të paplanifikuar" të ndarë me orë operimi" minus "orët e mirëmbajtjes së planifikuar".

- **Koha e dhënies së përgjigjes**

Koha e dhënies së përgjigjes përcaktohet si periudha kohore gjatë të cilës një kontakt i parë i kualifikuar (telefon ose e-mail) me punonjës të përgjegjës AGSco (përdoruesi i cili ka raportuar incidentin ose menaxheri i shërbimeve specifike në AGSco) duhet të fillojë nga furnizuesi, duke filluar nga koha kur merret raporti i incidentit. Raporti i incidentit mund të jetë një telefonatë ose e-mail nga një përdorues, si dhe incidente të lëshuara automatikisht nga çdo lloj sistemi monitorimi.

- **Koha e reagimit**

Koha e reagimit përcaktohet si periudha kohore, gjatë të cilës përpunimi i kualifikuar i një incidenti (telefonata e kthimit, kontaktimi në vend ose hyrja nëpërmjet një shërbimi të largët) duhet të iniciohet nga furnizuesi, duke filluar nga koha kur merret raporti i incidentit. Në rast se koha e shërbimit përfundon përpara mbarimit të kohës së reagimit, koha e reagimit ndërpritet dhe vazhdon në fillim të kohës së shërbimit vijues. Periudhat kohore jashtë kohës së shërbimit nuk merren parasysh në llogaritjen që përcakton fillimin e kohës së reagimit. Ky përkufizim zbatohet vetëm për një incident.

- **Koha e rivendosjes në punë**

Koha e rivendosjes në punë përcaktohet si periudha kohore, gjatë të cilës furnizuesi duhet të ketë përfunduar përpunimin e incidentit, duke filluar që nga momenti kur raportohet incidenti. Në rast se koha e shërbimit mbaron përpara mbarimit të kohës së rivendosjes në punë, koha e rivendosjes në punë ndërpritet dhe vazhdohet në fillim të kohës së shërbimit vijues. Periudhat kohore jashtë kohës së shërbimit nuk do të merren parasysh në llogaritjen që përcakton fillimin e kohës së rivendosjes. Ky përkufizim zbatohet vetëm për një incident.

- **Dritarja e mirëmbajtjes**

E ashtuquajtura dritare e mirëmbajtjes përcaktohet si periudha kohore, gjatë të cilës sistemet e pranuar kontraktuale do të jenë në dispozicion të furnizuesit për aktivitetet e mëposhtme offline dhe online: instalimi i përmirësimeve, patcheve, riparimeve dhe instalimit të komponentëve të rinj, si dhe për qëllime për krijimin e një backup-i. Në rast se puna e lartpërmendur e mirëmbajtjes kërkon që sistemet individuale të kalojnë offline, ky hap do të bëhet në marrëveshje me klientin. Periudhat kohore, të cilat janë pranuar të jenë dritare mirëmbajtjeje, nuk përcaktohen si kohë shërbimesh. Në rast se punimet e planifikuara të mirëmbajtjes mund të rezultojnë si dëmtim ndaj konsumatorit, ato duhet të njoffohen të paktën dhjetë ditë pune paraprakisht. Dritaret e mirëmbajtjes që janë të paplanifikuara ose janë

planifikuar në njoftim të shkurtër do të përbëjnë një përjashtim, me kusht që riparimi të kërkohej në mënyrë urgjente (rrezik i menjëhershëm).

- **Kërkesë për ndryshim**

Kërkesa për ndryshim përcaktohet si dëshira e shprehur formalisht për të ndryshuar një karakteristikë, konfigurim ose veçori. Kërkesat për ndryshim do të përpunohen ekskluzivisht gjatë kohës së shërbimit standard dhe nuk janë subjekt i ndonjë marrëveshjeje të nivelit të shërbimit. Kërkesa për ndryshim do të pranohet ekskluzivisht në formë të shkruar dhe do të vendoset ekskluzivisht nga personat me emër të veçantë.

- **Incidenti**

Një incident përcaktohet si një ndërprerje e paplanifikuar e një shërbimi IT ose si një përkeqësim në cilësinë e një shërbimi IT. Incidentet do të përpunohen brenda periudhës së reagimit dhe rikuperimit. Ata ndjekin synimin e zgjidhjes së problemeve sa më shpejtë të jetë e mundur. Raporti i gabimit do të pranohet nëpërmjet telefonit, me shkrim, ose nëpërmjet pikave të vetme të kontaktit. Incidentet mund të raportohen gjithashtu nga çdo sistem i monitorimit automatik.

- **Kërkesë për Shërbim**

Kërkesat për shërbim përcaktohen si kërkesa (informacione, konsultime, etj.) nga përdoruesit në lidhje me sistemet ose shërbimet e tyre. Kërkesat e shërbimit përpunohen ekskluzivisht gjatë kohës së shërbimit standard dhe nuk janë subjekt i ndonjë marrëveshjeje të nivelit të shërbimit. Kërkesa për shërbim pranohet nëpërmjet telefonit, me shkrim ose nëpërmjet pikave të vetme të kontaktit.

- **Problemi**

Problemi përcaktohet si shkak i një ose më shumë incidenteve. Problemet përpunohen ekskluzivisht gjatë kohës së shërbimit standard dhe nuk janë subjekt i ndonjë marrëveshjeje të nivelit të shërbimit. Ata ndjekin qëllimin e një analize të detajuar dhe të dokumentuar të shkakut të gabimeve të ndodhura. Kërkesa për një analizë të problemit nga ana e konsumatorit duhet të koordinohet nga menaxheri i shërbimit.

## 4. Logjistika dhe koha

### 4.1 Vendodhjet

Të gjitha shërbimet duhet të ofrohen në vendin e punës në ambientet e AGSco. Vendet e renditura më poshtë janë tentative dhe çdo përditësim do të komunikohen në kohën e duhur.

Sajti	Vendndodhja	Pronari i sajtit
Zyra Qendrore në Tiranë	Rruga Ndreko Rino 10, Tirana, Albania	Kompani e Jashtme
Stacioni i Kompresorit në Fier	Sipas Kerkeses se AK	Kompani e Jashtme
Qendra e Mirëmbajtjes në Berat	Sipas Kerkeses se AK	Kompani e Jashtme
Qendra e Mirëmbajtjes në Korçë	Rrethinat pranë Rrugës “Sotir Kozmo”, Korçë	Kompani e Jashtme
Njësia Fier	Zyra Fier, Rruga “Elefteri Kapo” (Sheqishtë), Fier, Albania	Kompani e Jashtme
Njësia Çorovodë	Rruga Skënder Malindi, Çorovodë	Kompani e Jashtme

### 4.2 Afatet Kohore

Kontrioli dhe konfigurimi fillestar për PC, LAN, Printerat, Kontrolli i aksesit, Mbikëqyrje Video dhe UPS në lidhje me Selinë e Tiranës, Qendrën e Mirëmbajtjes Korçë, Njësinë e Fierit dhe Njësinë e Çorovodë duhet të sigurohet brenda 1(një) muaji nga nënshkrimi i kontratës.

Mirëmbajtja, shërbimet mbështetëse dhe licencat e softuerit duhet të sigurohen për çdo artikull nga për 12 muaj nga data e fillimit të kontratës.



## 5. Shërbimet e mbështetjes

Furnizuesi duhet të ofrojë gamën e plotë të shërbimeve të IT, të nevojshme për të operuar IT të AGSco në mënyrë të sigurt, me performancën dhe transparencën e nevojshme.

Furnizuesi duhet të sigurojë objektin e plotë të "Shërbimeve të Menaxhuara", në bazë të infrastrukturës dhe softuerit të ri. Kjo përfshin:

- shërbimin e klientit;
- pikën e vetme të kontaktit për të gjithë punonjësit e AGSco-s, gjithashtu për çështje dhe probleme lidhur me shërbimet e ofruara nga nënkontraktuesit ose kontraktuesit e drejtpërdrejtë;
- komunikimin e drejtpërdrejtë (kërkesë për shërbim, monitorim, raportim) me punonjësit, nënkontraktuesit dhe kontraktuesit e drejtpërdrejtë të AGSco;
- menaxhimin e të gjithë infrastrukturës, në ambiente dhe cloud (si Office 365);
- shërbimin në ambientet në zyrën qendrore AGSco dhe në vendet e largëta;
- menaxhimin e mjediseve Desktop, Laptop, LAN dhe Printimit, përfshirë të gjithë Softuerin ekzistues, Menaxhimin e Largët dhe Helpdesk;
- mbështetje harduer për printerë, kompjuter, kompjuter portativ dhe pajisje të rrjetit;
- monitorim dhe raportim të plotë;
- menaxhimin e patch-it, antivirusi, menaxhimin në distancë të largët për të gjitha pajisjet (kompjuterat, kompjuter portativ, servera, routerët, firewall);
- raportimin e hollësishëm në lidhje me qëllimin e plotë të shërbimit të menaxhuar të dorëzuar, inventarin, problemet, shërbimet, incidentet, SLA.

### 5.1 Menaxhimi i aplikimit

Furnizuesi duhet të ofrojë objektin e plotë të shërbimeve të aplikimit, të rëndësishme për operimin e ICT të AGSco. Kjo përfshin shërbimet:

- **Direktoria aktive:**
  - o Vendorsja, operimi dhe përshtatjet nëse është e nevojshme
  - o Menaxhimi i Përdoruesit
  - o Menaxhimi i Politikave
  - o Menaxhimi i autentifikimit
  - o Të tjera
- **Shërbimet DNS, DHCP**
  - o Vendorsja, operimi dhe përshtatjet nëse është e nevojshme
  - o Krijimi, ndryshimi dhe fshirja e hyrjeve
  - o Menaxhimi i Entries DNS sipas ndryshimeve të kërkuara nga Microsoft
- **Pika e ndarjes**
  - o Vendorsja dhe mirëmbajtja e skedës kryesore të Menaxhimit të Dokumenteve (shikoni paragrafin më poshtë)
  - o Vendorsja dhe mirëmbajtja e portalit kryesor Intranet
- **Shërbimet e Postës elektronike & Bashkëpunimit**
  - o Konfigurimi, operimi dhe përshtatjet nëse është e nevojshme
  - o Krijimi, fshirja dhe ndryshimi i përdoruesit, të përbashkëta, kuti postare elektronike të burimeve
  - o Mirëmbajtja e Listave të Shpërndarjes

- Mirëmbajtja e Rregullave të Mbrojtjes në Internet (Anti-Spam)
- Menaxhimi i Kërkesave për Mbështetje brenda Office 365 tenant
- Menaxhimi i Liçencës Office 365
- Krijimi, ndryshimi dhe fshirja e koleksioneve të sajtit të SharePoint Online
- Menaxhimi i parametrave global të Skype për Biznes
- Menaxhimi i lejeve brenda Office 365, Exchange Online, Skype për Biznes dhe SharePoint.
- Zgjidhja dhe menaxhimi i problemeve
- **Menaxhimi i Patch-it**
  - Skanimi i Patch-Statusit të klientit
  - "Updates", "Service Packs" dhe "Roll-Ups" të Microsoft (Klient)
  - Raportet e Menaxhimit të Patch-it
  - Përditësimet specifike të aplikacionit
- **Raportimi (sipas kërkesës)**
  - Raporti i Menaxhimit të Aplikimit (përfshirë ndryshimin, incidentin)
  - Raport i Inventarit
  - Raport i Kërkesës për Shërbim
  - Raport i Shërbimit
  - Raportet e Sigurisë (Virus, Malware, Incidentet e Sigurisë)
- **Mbështetja dhe operimi**
  - Mbështetje e nivelit të 1
  - Mbështetje e nivelit 2 ( përfshirë menaxhimin e nivelit të tretë, në vendin e punës, prodhuesi, palë të treta)
  - Menaxhimi i shkallëzimit

### 5.1.1 Konfigurimi bazë

Furnizuesi duhet të bjerë dakord me konfigurimin bazë të softuerit (ndërtimi standard), përfshirë softuerin e liçencuar në kapitullin dhe softuerin shtesë (zgjidhje teknike) siç kërkohet nga AGSco.

Të gjithë Pajisjet duhet të mirëmbahen, të konfiguruar me standardin e përcaktuar.

### 5.1.2 Platformës Office 365

Furnizuesi duhet të krijojë dhe konfigurojë platformën e Office për sa i përket:

- konfigurimi i shërbimit të postës elektronike
- projektimi, krijimi dhe konfigurimin i Active Directory dhe bashkimit të kompjuterëve në domenin
- çdo konfigurim tjetër në platformën Office365 që nevojitet për shfrytëzimin e plotë të mundësive të platformave

## 5.2 Mirëmbajtja e rrjetit

Furnizuesi duhet të ofrojë gamën e plotë të Shërbimeve të Rrjetit, përfshirë:

- mbështetje harduer, duke përfshirë menaxhimin e blerjes së komponentëve të rinj në rast të mosfunksionimit të harduer

- menaxhimin e patch-it, monitorimin e harduer / softuer
- Menaxhimi dhe Monitorimi i sigurisë
- dokumentacioni: dokumentacioni i plotë, përditësim i të gjitha ndryshimeve
- menaxhimi i të gjitha ndërprerjeve të shërbimit që lidhen gjithashtu me mos-përmbushjet në përgjegjësinë e siguruesve të tjerë të rrjetit AGSco (siguruesi i lidhjes së palëve të treta)

### 5.3 Shërbimet në Pajisje

Furnizuesi duhet të ofrojë gamën e plotë të shërbimeve (menaxhimin e ciklit të jetesës) në lidhje me kompjuterat dhe printerët e klientëve në të gjitha vendet duke përfshirë:

- Menaxhimin softuer dhe Patch të të gjithë klientëve
- Shërbimet e Nivelit të Dytë dhe Fushës për të gjithë klientët
- Instalimi i kompjuterave dhe printerëve të rinj desktop dhe portativ
- Ndryshimi, Zhvendosja, Transferimi, Largimi i vendeve ekzistuese të punës (p.sh. pc, monitor, stacion docking, etj)
- Instalimi i Softuerit
- Përditësimi i softuerit dhe OS dhe menaxhimi i Patch, përfshirë të gjithë driverat

Shërbimet e kompjuterit personal përfshijnë:

- përditësime mujore për softuerin standard
- përditësime urgjente të sigurisë për softuerin standard
- përditësimet e Sistemit Operativ Windows
- Njoftimi i menjëhershëm i sistemit të problemeve dhe fillimi i proceseve të incidenteve të sigurisë në qoftë se malware nuk mund të trajtohet nga mbrojtja endpoint

Nivelet e shërbimit për shërbimet Desktop janë:

Shërbimet	Niveli i shërbimit
<b>Instalimi i kompjuterave të rinj</b>	2 ditë
<b>Instalimi i softuerit ekzistues</b>	4orë
<b>Instalimi i softuerit të ri</b>	5 ditë
<b>Llogari e re në AD</b>	1 ditë
<b>Ndryshimi i të drejtave të përdoruesit në AD: bllokimi, zhbllokimi, të drejtat për ndryshim ose përdoruesi ekzistues</b>	4 orë
<b>Ndryshime të tjera në AD</b>	1 ditë

### 5.4 Qendra e Shërbimit ndaj Klientit

Furnizuesi duhet të ofrojë gamën e plotë të Shërbimit ndaj Klientit dhe Shërbimeve të Fushës dhe të veprojë si një pikë e vetme kontakti për përdoruesit e AGSco në të gjitha llojet e problemeve që lidhen me IT. Kjo përfshin të gjithë nënkontraktuesit ose kontraktuesit e drejtpërdrejtë të AGSco

Shërbimet e Shërbimit ndaj Klientit përfshijnë:

- Mbështetje të kualifikuar telefonike dhe e-mail në gjuhën angleze dhe shqipe

- Menaxhimin e të gjitha problemeve në lidhje me furnizuesit, nënkontraktuesit, kontraktuesit e drejtpërdrejtë
- Mbështetje në distancë
- Periudhën e diferencuar të reagimit sipas gjendjes së defektit
- Përgjigja në çdo telefonatë ose e-mail duhet të jepet në gjuhën shqipe ose angleze.
- Shkallëzimi i problemeve për ekipin mbështetës të nivelit të dytë ose Ekipin e Mbështetjes në Terren.

Pyetjet e zakonshme (lista model) që trajtohen nga Shërbimi janë:

- Probleme me përdorues ose pyetje në lidhje me Windows, Office, ...
- Kërkesat në lidhje me sigurinë
- Incidentet në lidhje me rrjetin LAN dhe / ose klientët
- Caktimi dhe transmetimi i problemeve për mbështetjen e nivelit të dytë, Shërbimet në Terren ose palët e treta
- Menaxhimi, prioritizimi, kategorizimi dhe ndjekja e problemeve
- Informacion i përbashkët për mirëmbajtjen, ndërprerjet e shërbimit dhe ndërprerjet e planifikuara

### 5.5 Shërbimi në Terren

Shërbimi në terren për të gjitha vendet duhet të sigurohet nga furnizuesi.

Shërbimi në terren është përgjegjës për operacionet teknike në vend në rast të mosfunksionimeve dhe incidenteve. Inxhinierët në Ekipin e Shërbimit Mbështetës duhet të jenë plotësisht të kualifikuar lidhur me portofolin përkatës harduer dhe softuer. Menaxhimi i këtyre personave duhet të kryhet nga Qendra e Komunikimit. Procedura e përshkallëzimit në rast të çështjeve të vazhduara, si dhe procedura e përditësimit të rregullt, duhet të zbatohen në përputhje me AGSco.

**Pajisjet që zëvendësohen duhet të jenë në kuti dhe të papërdorura, emri i markës të jetë nga prodhues ndërkombëtarë dhe duhet te përfshij furnizimin.**

SLA e kërkuar:

Shërbimi	Përshkrimi dhe Niveli i Shërbimit
Niveli i arritjes nëpërmjet	Telefon dhe E-mail
Gjuhët Helpdesk	Shqip, anglisht
Pranimi i thirrjes	< 60 sekonda
Shërbimet në Terren në Tiranë	08:00-20:00
Vendndodhje të tjera të Shërbime në Terren	Dita tjetër e punës gjatë orarit të punës 08:00-16:00

## 6. Pajisjet

Pajisjet e AGSCo	Sasia
Firewall ASA 5508-X with FirePOWER services	4
Switch 48P Cisco SG350-52 POE Managed Switch	1
Switch 24P Cisco SG350-28MP POE Managed Switch	1
Switch 8p Cisco SG350-10MP POE Managed Switch	2
Wifi AP Cisco Aironet 1815m	5
42U Rack 42U	1
6 U Rack 24 U	3
VCF Appliance Avocor AVW-6555	1
Ekran (diplay) 55" Avocor AVW-6555	2
Projektor Benq MU641	1
Desktop Fujitsu Esprimo D538 E85+	24
Notebook EX Fujitsu Lifebok T939	2
Notebook OP Fujitsu Lifebok T939	8
Monitor 24" Benq GL2580H	43
Printer Kyocera TaskAlfa 3253ci	1
Printer Kyocera M5521cdn	5
Printer P5021cdn	1
Sistemi i Access Control AXIS me gjithë komponentet	3
Sistemi i Video Surveillance: Model: AXIS M3104-LVE; PID 0866-001+ Model: AXIS M2025-LE; PID 0911-001+ Model: AXIS S1116 MT; PID 01617-001+ BENQ GL2580H	3
UPS 5 KVA E3 PERFORMANCE 5000 RT+SMTP	1
UPS 4 KVA E3 PERFORMANCE 5000 RT+SMTP	1
UPS 1,5 KVA E3 PERFORMANCE 1500 RT+SMTP	2

- Duhet të mirëmbajë dhe zëvendësoj të gjitha lidhjet e nevojshme me kabull (p.sh. kabllot për video, kabllot LAN etj.)
- Të gjithë softueri duhet të instalohet në gjuhën angleze.
- Operatori duhet të zëvendësoj të gjithë kabllot e nevojshme për të rregulluar çelësin dhe pajisjet. Kabllot duhet të jenë të gjatësisë së duhur dhe organizimi i kabllave duhet të jetë sipas praktikave më të mira.
- Të gjitha pajisjet harduer duhet të kenë garanci ndaj mosfunksionimit, pas riparimit ose shërbimit të kryer nga furnitori.

Nr	Përshkrimi i shërbimit	Njesia	Sasia
1	Office 365 Premium (60 përdorues - licenca Kuotimi Muaj) + konfigurim dhe mirëmbajtje për të gjithë përdoruesit	Muaj	12
2	Mirëmbajtje të Desktop & Laptop	Muaj	12
3	Mirëmbajtje të Printimit	Muaj	12
4	Mirëmbajtje të Sistemit te video konferencës (Hardware & Software)	Muaj	12
5	Mirëmbajtje të Sistemit te Access Kontrollit (Hardware & Software)	Muaj	12
6	Mirëmbajtje të sistemit te Video Surveillance (Hardware & Software)	Muaj	12
7	Mirëmbajtja dhe Menaxhimi (Hardware & Software) Shërbimi Network	Muaj	12
8	Menaxhimi i sistemit të printimit (Hardware & Software) Kyocera + Tонера (2 sete tonerash në vitë)	Muaj	12
9	Shërbim Klienti & Asistence teknike në terren	Muaj	12
10	Patch Management, Antivirus, Remote Management for all devices	Muaj	12

## Kompjuter

Në tabelën e mëposhtme jepet numri i artikujve:

Sajti	Desktop	Kompjuter portativ ekzekutiv	Kompjuter portativ operativ	Display
Zyra Qendrore në Tiranë	6	2	5	17
Stacioni i Kompresorit në Fier	5	-	-	5
Berat	6	-	-	5
Korçë	5	-	-	6
Çorovodë	2	-	-	5

## Shërbimet e printimit

Pajisjet që zëvendësohen duhet të jenë në kuti dhe të papërdorura, emri i markës të jetë nga prodhues ndërkombëtarë dhe duhet te përfshij furnizimin me toner (*jo më shumë se 2 sete në vit për printer*).

## Rrjeti LAN

Furnizuesi duhet të mirëmbajë rrjetin LAN në secilën nga sajtet e AGSco.

Objekti	Zyra Qendrore në Tiranë	Korçë	Fier	Çorovodë
Firewall	Po	Po	Po	Po
Madhësia e Switch (min)	48	16	8	8
Wifi AP	2	1	1	1
Enclosure	42U Rack	6U Rack	6U Rack	6U Rack

## Kabllimi

Operatori duhet të zëvendësoj të gjithë kabllot e nevojshme për të rregulluar çelësin dhe pajisjet. Kabllot duhet të jenë të gatësisë së duhur dhe organizimi i kabllave duhet të jetë sipas praktikave më të mira.

## Kontrolli i Aksesit

Sistemi kontrollon dyert e hyrjes në vendet e mëposhtme të punës:

Sajti	# Aksesit	Kontrolluesi lokal
Zyra Qendrore në Tiranë	1	1
Qendra e Mirëmbajtjes në Korçë	1	1
Njësia Fier	1	1
Njësia Çorovodë	1	1

## Mbikëqyrje me video

Furnizuesi duhet të mirëmbajë, ri-instalojë, ri-konfigurojë dhe mbajë sistemet e mbikëqyrjes video.

Alokimi i pajisjeve në vendet e punës, sikurse jepet në tabelë:

Sajti	DVR	Kamerat e brendshme	Kamerat e jashtme
Zyra Qendrore në Tiranë	-	-	-
Qendra e Mirëmbajtjes në Korçë	1	1	1
Njësia Fier	1	1	2
Njësia Çorovodë	1	1	2

## Furnizim i pandërprerë me energji elektrike

Furnizuesi duhet të mirëmbajë, ri-instalojë, ri-konfigurojë pajisjet UPS.

Pajisjet UPS duhet të paraqesin specifikimet minimale të mëposhtme:

Sajti	Kapaciteti i prodhimit (nominal)	Runtime (koha që duhet për të kryer një program softueri) @ 80% ngarkesë
Zyra Qendrore në Tiranë	5kVA	6 min
Qendra e Mirëmbajtjes në Korçë	4kVA	6 min
Njësia Fier	1.5kVA	6 min
Njësia Çorovodë	1.5kVA	6 min

### **Kërkesat e softuerit**

Të gjithë kompjuterat duhet të kenë softuerin e mëposhtëm të licensuar, të instaluar paraprakisht dhe të konfiguruar:

- Sistemi operativ: Windows 10 Professional 64-bit
- Automatizimi i Office: Microsoft Office 365 Business Premium për të gjithë periudhën e kontratës
- Siguria e Endpoint: Antivirus i softuer (Windows Defender mund të vlerësohet)
- I gjithë softueri duhet të instalohet në gjuhën angleze.

**FUNDI I DOKUMENTIT**