

**Procesverbal - Tipi i kontratës - Shërbime**

**PËR ARGUMENTIMIN DHE MIRATIMIN E SPECIFIKIMEVE TEKNIKE DHE  
KRITEREVE PËR KUALIFIKIM**

*(Ky procesverbal është për efekt publikimi bashkë me dokumentet e tenderit)*

**Objekti i procedurës: “ Shërbim dhe mirëmbajtje vjetore sistemi call center ”**

**KODI PËRKATËS NË FJALORIN E PËRBASHKËT TË PROKURIMIT (CPV):**

Centrale telefonike 32543000-1

**Vlera e fondit limit :** 2.789.333 (dy milion e shtateqind e tetëdhjetë e nente mijë e treqind e tridhjetë e tre) Lekë, pa TVSH

Mbështetur në planin e biznesit të shoqërisë UKT sh.a. si dhe në projekt buxhetin me Nr.02 Prot., datë 19.01.2026 miratuar me vendim të Asamblesë së Aksionerëve.

Në bazë të nenit 21, pika 2, të Ligjit nr.162/2020 “Për prokurimin publik”, nenit 2, pika 2/c dhe nenit 78, pika 2, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, autoriteti/enti kontraktor UKT sh.a ka hartuar procesverbalin për argumentimin dhe miratimin e specifikimeve teknike dhe kriterëve për kualifikim për procedurën e sipërcituar, me përmbajtjen si më poshtë:

*a. Formularin Përmbledhës të Vetëdeklarimit, sipas shtojcës 10*

*b. Sigurimin e Ofertës, sipas Shtojcës 3 përkatësisht në vlerën : 55.786,66 (pesëdhjetë e pesë mijë e shtateqind e tetëdhjetë e gjashtë presje gjashtëdhjetë e gjashtë).*

**Argumentimi:** Kërkesat e mësipërme bazohen në nenet 76, 82 dhe 83 të LPP, nenit 26, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”

**2. Kandidati/Ofertuesi duhet të dorëzojë:**

**Sipas kriterëve të përgjithshme të kualifikimit.**

**2.2 Kapaciteti ekonomiko-financiar**

2.2.1. Për të provuar kapacitetet financiare dhe ekonomike, operatorët ekonomikë duhet të paraqesin vërtetim për xhiron vjetore për vitet financiare 2023, 2024 .2025 ku vlera e xhiros për të paktën një nga vitet e periudhës së kërkuar duhet të jetë jo më e vogël se 40% të fondit limit.

Kërkesa për plotësimin e kapaciteteve financiare konsiderohet e përmbushur nëse operatorët ekonomikë arrijnë vlerën e xhiros minimale, në të paktën një vit të periudhës së kërkuar nga autoriteti/enti kontraktor.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në vlerën e fondit limit të kësaj procedure, si dhe bazuar në nenin 77, pika 3, e LPP, si dhe nenin 43, nenin 55, pika 4 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”. Përcaktimi i vlerës së kërkuar argumentohet si më poshtë:

Vendosja e këtij kriteri kualifikues i shërben Autoritetit Kontraktor për të vërtetuar se operatori ekonomik fitues i zotëron të gjitha kapacitetet ekonomike dhe financiare për të përmbushur me sukses kontratën. Përcaktimi i viteve të kërkuara për paraqitjen e vërtetimit të xhiros vjetore është bërë bazuar se ky kriter kualifikues i shërben Autoritetit Kontraktor për të vërtetuar se operatori ekonomik fitues i zotëron të gjitha kapacitetet ekonomike dhe financiare për të përmbushur me sukses kontratën.

Përcaktimi i vlerës së kërkuar argumentohet si më poshtë:

Përcaktimi i viteve të kërkuara për paraqitjen e vërtetimit të xhiros vjetore është bërë bazuar Nenin 43, pika 1, pika 2 c) neni 55 pika 4, si dhe neni 64 i Ligjit Nr. 9920, datë 19.5.2008 (i ndryshuar) “Per Procedurat Tatimore ne Republiken e Shqiperise”.

**2.2.2** Operatori ekonomik ofertues duhet të paraqesë pasqyrat financiare vjetore (bilancet) gjatë 3(tre) viteve të fundit (2022, 2023, 2024) të çertifikuar nga organet tatimore. Në rast se operatori ekonomik është në kushtet e përcaktimeve të nenit 41, të ligjit nr.10091, datë 05.03.2009, atëherë bilancet duhet të shoqërohen edhe me akt-ekspertizën e ekspertit kontabël të autorizuar. Kjo kërkesë konsiderohet e përmbushur nëse në dy balance të njëpasnjëshme, nuk ka raport negativ ndërmjet aktivitetit dhe pasivit.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77, pika 3, e LPP, si dhe nenin 43, pika 4, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”.

Përcaktimi i viteve të kërkuara për paraqitjen e bilanceve është bërë duke iu referuar legjisllacionit të fushës, konkretisht në nenin 29, pika 1 të Ligjit nr. 8438, datë 28.12.1998 "Për tatimin mbi të ardhurat" i ndryshuar si dhe kërkesave të Ligjit nr. 25/2018 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”.

**2.2.3** Operatori ekonomik duhet të paraqesë vërtetim për shlyerjen e taksave vendore të parashikuara nga Pushteti Vendor për vitin 2025 - 2026 të përfshihet kësti për periudhën përkatëse të maturuar sipas ligjit nr.9632 datë 30.10.2006) “Për sistemin e taksave vendore” i ndryshuar; **(lidhur me afatet e kryerjes së pagesave të caktuara nga njësitë e vetëqeverisjes vendore për vitin 2026).**

*(Në çdo rast AK ka të drejtë të kryejë verifikimet e nevojshme mbi vërtetësinë e informacionit të deklaruar nga operatori ekonomik ose ti kërkojë operatorit ekonomik sqarime dhe dokumente*

*mbështetëse për këto sqarime). Në rastet e bashkimit të operatorëve ekonomikë, çdo anëtar i grupit duhet të dorëzojë vërtetimin lëshuar nga Autoriteti përkatës në të cilën është regjistruar sipas QKB.*

*(Në çdo rast AK ka të drejtë të kryejë verifikimet e nevojshme mbi vërtetësinë e informacionit të deklaruar nga operatori ekonomik ose ti kërkojë operatorit ekonomik sqarime dhe dokumente mbështetëse për këto sqarime.*

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77, pika 3, e LPP, si dhe nenit 43, pika 6, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik” dhe në ligjin nr.9632, datë 30.10.2006 “Për Sistemin e Taksave Vendore” i ndryshuar, në ligjin nr.9920 datë 19.05.2008 “Per procedurat tatimore” i ndryshuar, neni 4, pika 2 d).

Referuar sa mësipër, njësia e prokurimit gjykon se kriteri i vendosur nga autoriteti kontraktor lidhur me dorëzimin nga ana e operatorëve ekonomikë të vërtetimit të shlyerjes së detyrimeve vendore për vitin 2025-2026 sipas kësteve prane bashkise/ve ku operatori ekonomik ushtron aktivitetin e tij është në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi e konkretisht me ligjin nr.9632, datë 30.10.2006 për “Sistemin e Taksave Vendore” i ndryshuar. Të gjithë subjektet që ushtrojnë veprimtari biznesi kanë detyrimin ligjor të regjistrimit pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit për të bërë të identifikueshëm vendodhjen e aktivitetit të tyre dhe për tju nënshtuar pagesës së taksave vendore të parashikuara shprehimisht në këtë ligj.

## **2.5 Kapaciteti teknik:**

2.3.1. Operatori ekonomik duhet të paraqesë dëshmi për furnizimet e mëparshme të ngjashme, të kryera gjatë tre viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në një vlerë jo më të vogël se 20 % të vlerës së fondit të limit .

Për të vërtetuar përvojën e mëparshme të ngjashme, operatorët ekonomikë duhet të paraqesin dëshmitë e mëposhtme:

- a) për përvojën e mëparshme të realizuar me sektorin publik, operatori ekonomik duhet të paraqesë vërtetime të lëshuara nga një ent publik për përmbushjen me sukses të kontratës, ku të shënohen vlera, afati i përfundimit të kontratës dhe fatura tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruara në organet tatimore ku shënohen datat, shumat dhe sasi të shërbimeve të furnizuara,
- b) për përvojën e mëparshme të realizuar me sektorin privat, operatori ekonomik duhet të paraqesë fatura tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruara në organet tatimore, ku shënohen datat, shumat dhe sasi të shërbimeve të furnizuara.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77 ”Kërkesat për kualifikim”, të Ligjit Nr 162, datë 23.12.2020 “Për prokurimin publik”.. ”ne lidhje me aftësitë teknike dhe profesionale, autoritetet ose entet kontraktore mund të vendosin kërkesa që garantojnë se operatorët ekonomikë zoterojnë burimet e nevojshme njerezore e teknike, si dhe përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën sipas një standardi të pershtatshëm cilësie. Autoritetet ose entet kontraktore, në vecanti, mund të kërkojnë që operatorët ekonomikë të kenë

*nje nivel te mjaftueshem pervoje qe vertetohet nga referenca te pershtatshme nga kontrata e zbatuara ne te shkuaren” dhe nenit 55, pika 4/b), të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik”. Per kontrata e mallrave dhe sherbimeve vlera totale e kerkuar duhet te jete ne nje vlere jo me te madhe se 20 % te vleres se perlllogaritur te kontrates, qe prokurohet dhe qe eshte realizuar gjate tre viteve te fundit nga data e shpalljes se njoftimit te kontrates””.*

Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë të dëshmojnë që kanë përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën, prandaj është kërkuar që shërbimet e mëparshme të ngjashme të jenë në vlerën jo më pak se 20% të vlerës së fondit limit, që është brenda vlerës kufi të përcaktuar në nenin e sipërcituar.

Përcaktimi i vlerës së kërkuar për kontratat e ngjashme argumentohet si më poshtë:

Duke marrë në konsideratë vlerën e fondit limit të shërbimit të kërkuar objekt procedure prokurimi, është menduar se vlera e kërkuar që OE ofertues të kete realizuar kontrata të ngjashme, të jete afer limitit maksimal të lejuar dhe në kete menyre, AK ka sigurine dhe besueshmerine qe OE ofertues mund te realizoje kontraten objekt prokurimi pa patur pengesa te ndryshme qe do te ndikonin ne ecurine e punes se AK.

Përcaktimi i vlerës së kërkuar për kontratat e ngjashme argumentohet si më poshtë:

---

3. Operatori ekonomik ofertues duhet të jetë i Certifikuar sipas standardeve ISO të lëshuara nga organizmat e vlerësimit të konformitetit të cilat janë të akredituara nga DPA ose nga organizmat ndërkombëtare akreditues të njohur nga Republika e Shqipërisë, konkretisht:

4.Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë ISO 27001:2013, **(ose ekuivalente)** (e vlefshme). (Në rastet e bashkimit të operatorëve ekonomik, çdo anëtar i grupit duhet të paraqesë Çertifikatën ISO sipas zerave që do të marrë persiper sipas akt-marreveshjes)

5.Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë ISO 20000-1:2018 **(ose ekuivalente)** (e vlefshme). (Në rastet e bashkimit të operatorëve ekonomik, çdo anëtar i grupit duhet të paraqesë Çertifikatën ISO sipas zerave që do të marrë persiper sipas akt-marreveshjes)

6. Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë BS PAS 99:2012 e cila duhet të jetë në të njëjtën fushë me kategorinë dhe specifikën e objektit të prokurimit. Për këtë ai duhet të paraqesë çertifikatën përkatëse të përkthyer dhe të noterizuar.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 79 të ligjit nr.162/2020, datë 23.12.2020”Për Prokurimin Publik”, si dhe bazuar në nenin 44 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik” si dhe me rekomandimin e APP, datë 20.03.2018, prot 3341/1.

Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë pjesëmarrës të dëshmojnë i plotësojnë kërkesat e cilësisë për mallrat që do të furnizohen, e rrjedhimisht është e drejtë e AK t'u kërkojë ofertuesve të paraqesin certifikata të lëshuara nga organe të pavarura të njohura nga Sistemet e Standardizimit Kombëtar ose Ndërkombëtar.

Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë pjesëmarrës të dëshmojnë i plotësojnë kërkesat e cilësisë, e rrjedhimisht është e drejtë e AK t'u kërkojë ofertuesve të paraqesin certifikata të lëshuara nga organe të pavarura të njohura nga Sistemet e Standardizimit Kombëtar ose Ndërkombëtar.

**Certifikata ISO 27001:2013 (ose ekuivalente)** kërkohet për të garantuar që operatori ekonomik disponon një sistem të menaxhimit të sigurisë së informacionit në përputhje me standardet ndërkombëtare. Duke qenë se sistemi i Call Center-it trajton komunikime dhe të dhëna që lidhen me abonentët dhe aktivitetin e institucionit, është e domosdoshme që operatori ekonomik të ketë procedura dhe mekanizma të përcaktuar për mbrojtjen e informacionit, menaxhimin e rreziqeve të sigurisë dhe garantimin e integritetit dhe konfidencialitetit të të dhënave.

**Certifikata ISO 20000-1:2018 (ose ekuivalente)** kërkohet për të siguruar që operatori ekonomik aplikon praktika të standardizuara ndërkombëtare për menaxhimin dhe ofrimin e shërbimeve IT. Ky standard garanton që proceset e mirëmbajtjes, suportit teknik dhe menaxhimit të incidenteve realizohen në mënyrë të strukturuar, të monitorueshme dhe në përputhje me praktikat më të mira të menaxhimit të shërbimeve teknologjike.

**Certifikata BS PAS 99:2012** kërkohet për të garantuar që operatori ekonomik aplikon një sistem të integruar menaxhimi të standardeve të ndryshme ndërkombëtare, duke mundësuar koordinimin dhe harmonizimin e proceseve të cilësisë, sigurisë së informacionit dhe menaxhimit të shërbimeve. Kjo certifikatë siguron një qasje të integruar në menaxhimin e proceseve organizative, duke rritur efikasitetin dhe kontrollin e proceseve që lidhen me ofrimin e shërbimit.

7. Bazuar në Vendimin e Keshillit të Ministrave Nr. 42, datë 16.01.2008 “Për miratimin e rregullores për kriteret dhe procedurat e dhënies së licencave profesionale të zbatimit, klasifikimit dhe disiplinimit të subjekteve juridike që ushtrojnë veprimtari ndërtimi”, Operatori Ekonomik duhet të disponojë liçenc profesionale të shoqërisë, për realizimin e punimeve, objekt i kontratës, të lëshuar nga autoritetet kompetente Shtetërore, sipas modelit të lëshuar nga MPPT/MTI/MIE, në kategoritë:

- NS-13 Impiante dhe linja telefonie dhe telekomunikacioni
- NS-14 Impiante të brendshme elektrike telefoni radiotelefoni

**Argumentimi:** Kategorite e kerkuara, janë kërkuar bazuar në zërat dhe vlerat e shërbimeve që do realizohen sipas preventivit dhe projektit.

Për të gjitha këto zera të punimeve operatori ekonomik që do të realizojë shërbimin e zbatimit duhet të zotërojë licensën profesionale me pikat e sipërpermendura.

Kjo kërkesë është përcaktuar bazuar në nenin 77, të ligjit nr. 162, datë 23.12.2020 “Për prokurimin publik”, nenin 41, pika 4, gërma ”a” të VKM nr.285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik”.

**NS-13 – Impiante dhe linja telefonie dhe telekomunikacioni**, e cila kërkohet pasi objekti i kontratës përfshin instalimin, konfigurimin dhe mirëmbajtjen e sistemeve të komunikimit telefonik dhe të infrastrukturës së telekomunikacionit të nevojshme për funksionimin e Call-Center-it. Kjo kategori garanton që operatori ekonomik ka kapacitet teknik dhe profesional për realizimin e linjave dhe pajisjeve të telekomunikacionit.

**NS-14 – Impiante të brendshme elektrike, telefoni dhe radiotelefoni**, e cila kërkohet për shkak se implementimi i sistemit të Call-Center-it kërkon instalime të brendshme të rrjetit telefonik dhe elektrik, lidhjen e pajisjeve të komunikimit dhe integrimin e tyre me infrastrukturën ekzistuese të institucionit.

Këto kategori licence janë të nevojshme për të garantuar që operatori ekonomik ka ekspertizën dhe kapacitetin teknik për realizimin korrekt dhe në përputhje me standardet të instalimeve dhe sistemeve të komunikimit që lidhen me funksionimin e Call-Center-it

8. Për të vërtetuar që ka kapacitete njerëzore profesionale të mjaftueshme për realizimin në kohë dhe sipas specifikimeve teknike të projektit, operatori ekonomik duhet të vërtetojë se ka të punësuar të paktën 2 (dy) punonjes, të cilët duhet të jenë me kualifikimet e mëposhtme:

- Të paktën 1 (nje) punonjes të certifikuar për menaxhimin e shërbimeve IT (ITIL ose ekuivalente)
- Të paktën 1 (nje) punonjes të certifikuar për sigurinë kibernetike ose ekuivalente

*Per stafin mbështetës operatori ekonomike duhet të paraqesë kontratë pune diplome të vlefshme dhe/ose deshmi/certifikate/trajnim që deshmon fushën e ekspertizës.*

9. Vërtetim të lëshuar nga Sigurimet Shoqërore ose Administrata Tatimore, ku të specifikohet numri i punonjësit për muajin e fundit.

10. Listë pagesat e punonjesve sipas formatit që kërkohet nga legjislacioni në fuqi për muajin e fundit.

**Shënim:** OE duhet të mbajnë në konsideratë përcaktimet ligjore, referuar Nenit 26, pika 1, të VKM Nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik” i ndryshuar, ku parashikohet se, “Bashkë me dorëzimin e kërkesave për pjesëmarrje ose të ofertave, autoriteti/enti kontraktor pranon si provë paraprake, në vend të disa vërtetimeve të lëshuara nga autoritetet publike ose palë të treta, formularin përmbledhës të vetëdeklarimit, sipas përcaktimit në nenin 82, të LPP-së, dhe në këto rregulla”, si dhe

përcaktimet e pikës 6, të këtij neni, në lidhje me momentin e paraqitjes së dokumentacionit dëshmuar për kërkesat që përfshihen në formularin përmbledhës të vetëdeklarimit, ku parashikohet që, “Përpara publikimit të njoftimit të fituesit dhe nisjes së afateve të ankimit, autoriteti/enti kontraktor i kërkon ofertuesit të kualifikuar, i pari dorëzimin e dokumenteve provuese të parashikuara në shkronjat “a”, “b”, “d”, “dh”, “e”, “h”, “i”, “j” të pikës 2 të këtij neni, si dhe dokumentet e tjera shoqëruese të ofertës, të dorëzuara në rrugë elektronike. Këto dokumente duhet të paraqiten në origjinal ose në kopje të njësuar me origjinalin.”.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 79 të ligjit nr.162/2020, datë 23.12.2020”Për Prokurimin Publik”, si dhe bazuar në nenin 44 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik” si dhe me rekomandimin e APP, datë 20.03.2018, prot 3341/1.

Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë pjesëmarrës të dëshmojnë i plotësojnë kërkesat e cilësisë për shërbimet që do të kryhen, e rrjedhimisht është e drejtë e AK t’u kërkojë ofertuesve të paraqesin certifikata të lëshuara nga organe të pavarura të njohura nga Sistemet e Standardizimit Kombëtar ose Ndërkombëtar.

***Të paktën 1 (një) punonjës të certifikuar për menaxhimin e shërbimeve IT (ITIL ose ekuivalente), pasi shërbimi i Call-Center kërkon menaxhim të strukturuar të incidenteve, kërkesave të përdoruesve dhe monitorim të vazhdueshëm të performancës së sistemit. Certifikimi ITIL garanton që operatori ekonomik aplikon praktika të standardizuara ndërkombëtare për menaxhimin dhe ofrimin e shërbimeve IT.***

***Të paktën 1 (një) punonjës të certifikuar për sigurinë kibernetike ose ekuivalente, për të garantuar mbrojtjen e sistemeve të komunikimit, të dhënave dhe infrastrukturës IT të përdorur nga Call-Center-i. Kjo kërkesë është e domosdoshme për të siguruar identifikimin, parandalimin dhe menaxhimin e rreziqeve të mundshme të sigurisë kibernetike gjatë operimit të sistemit.***

**Të gjitha dokumentet duhet të jenë origjinale ose kopje të noterizuara.**

**Rastet e mosparaqitjes së një dokumenti, ose dokumente false dhe të pasakta, konsiderohen kushte për skualifikim.**

## **Argumentimi mbi specifikimet teknike**

Specifikimet teknike për shërbimin e mirëmbajtjes dhe suportit të sistemit telefonik të Call Center-it janë hartuar duke marrë në konsideratë rëndësinë funksionale që ky sektor ka në komunikimin e institucionit me abonentët dhe qytetarët.

Spektori i Call Center-it operon çdo ditë në intervalin kohor **07:00 – 23:00**, duke përballuar një volum të konsiderueshëm komunikimesh dhe kërkesash nga abonentët. Për këtë arsye, funksionimi i pandërprerë i sistemit telefonik dhe i platformës përkatëse përbën një element thelbësor për garantimin e një shërbimi cilësor, të shpejtë dhe efektiv ndaj publikut.

Në funksion të kësaj, është përcaktuar që operatori ekonomik të ofrojë **mirëmbajtje dhe mbështetje teknike të integruar si për komponentët softuerikë (Software), ashtu edhe për komponentët fizikë të sistemit (Hardware)**. Kjo qasje synon të garantojë që çdo problematikë teknike të trajtohet në mënyrë të koordinuar dhe nga një operator i vetëm ekonomik, duke shmangur vonesat në ndërhyrje dhe duke siguruar përgjegjësi të qartë për funksionimin e sistemit.

Specifikimet teknike parashikojnë gjithashtu ofrimin e **mbështetjes teknike 24 orë në 7 ditë të javës**, për të garantuar reagim të menjëhershëm ndaj çdo situatë që mund të ndikojë në funksionimin e sistemit të Call Center-it. Për këtë arsye, mbështetja teknike është strukturuar në **tre nivele shërbimi**, konkretisht: mbështetje telefonike, mbështetje teknike online dhe mbështetje teknike në terren. Përcaktimi i afateve të reagimit për secilin nivel shërbimi synon minimizimin e kohës së ndërprerjes së mundshme të sistemit dhe rikthimin sa më të shpejtë të funksionalitetit të tij.

Gjithashtu, është parashikuar dokumentimi i çdo ndërhyrjeje teknike përmes komunikimit elektronik dhe, në rastet e ndërhyrjeve në terren, edhe përmes dokumentacionit shkresor përkatës. Kjo procedurë synon të garantojë **transparencë, gjurmueshmëri dhe monitorim efektiv të shërbimeve të kryera** gjatë zbatimit të kontratës.

Në përfundim, specifikimet teknike janë hartuar në përputhje me natyrën dhe rëndësinë e shërbimit të Call Center-it, me qëllim garantimin e **vazhdimësisë operacionale të sistemit, sigurisë së infrastrukturës teknologjike dhe ofrimit të një shërbimi sa më cilësor ndaj abonentëve dhe qytetarëve**.

Njesia e prokurimit