



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
BASHKIA SHKODËR

DREJTORIA E PËRGJITHSHME JURIDIKE, BURIMEVE NJERËZORE DHE  
SHËRBIMEVE MBËSHTETËSE

DREJTORIA E ADMINISTRIMIT TË SISTEMEVE, MENAXHIMIT TË ZIN,  
PROJEKTEVE TIK DHE MENAXHIMIT TË SISTEMEVE TË INFORMACIONIT

Nr. \_\_\_\_ Prot.

Shkodër, më \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .2026

**PROCESVERBAL**

**MBI HARTIMIN E SPECIFIKIMEVE TEKNIKE DHE TERMAVE TË REFERENCËS**

**Objekti: “Mirëmbajtje e Sistemeve të Integruara të Informacionit të Bashkisë Shkodër”**

I mbajtur sot, më datë 18.05.2026, në Bashkinë Shkodër, nga personat e ngarkuar me Urdhrin e Titullarit të Autoritetit Kontraktor nr. 559, datë 15.05.2026, “Për testimin e tregut, llogaritjen e fondit limit dhe hartimin e specifikimeve teknike”, për procedurën e prokurimit me objekt “Mirëmbajtje e Sistemeve të Integruara të Informacionit të Bashkisë Shkodër”.

Procesverbali hartohet në mbështetje dhe zbatim të Ligjit nr. 162/2020 “Për prokurimin publik”, i ndryshuar me Ligjin nr. 16/2024, veçanërisht nenit 36 “Specifikimet teknike” dhe, për aq sa lidhet me fazën përgatitore, nenit 34 “Përlllogaritja e vlerës së parashikuar të prokurimit”; VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, e ndryshuar, veçanërisht nenit 2 “Dokumentimi i procesit”, nenit 41 “Kërkesa të veçanta për kontratat e shërbimeve” dhe nenit 78 “Hartimi dhe publikimi i dokumenteve të tenderit”; Ligjit nr. 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”, i ndryshuar; Ligjit nr. 9632, datë 30.10.2006 “Për sistemin e taksave vendore”, i ndryshuar; Ligjit nr. 68/2017 “Për financat e vetëqeverisjes vendore”, i ndryshuar; Ligjit nr. 10 296, datë 08.07.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar; Ligjit nr. 9936, datë 26.06.2008 “Për menaxhimin e sistemit buxhetor në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar; Ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”; Ligjit nr. 25/2024 “Për sigurinë kibernetike”; VKB nr. 84, datë 18.12.2025 “Për miratimin e buxhetit të vitit 2026 dhe programin buxhetor afatmesëm përfundimtar 2026–2028 të Bashkisë Shkodër”, si dhe akteve të brendshme të Bashkisë Shkodër për administrimin e sistemeve të informacionit dhe të dhënave institucionale.

### 1. Qëllimi i procesverbalit

Ky procesverbal dokumenton hartimin nga grupi i punës të specifikimeve teknike dhe termave të referencës për shërbimin me objekt “Mirëmbajtje e Sistemeve të Integruara të Informacionit të Bashkisë Shkodër”, i cili për qëllim teknik përfshin mirëmbajtjen funksionale dhe teknike të sistemit informatik në përdorim për administrimin e taksave dhe tarifave vendore dhe moduleve të lidhura.

Ky dokument është dokument teknik i strukturave kërkuese dhe nuk zëvendëson dokumentet e tenderit, kriteret e veçanta të kualifikimit, formularët e ofertës apo dokumentacionin që përgatitet nga Njësia e Prokurimit sipas legjislacionit të prokurimit publik.

## 2. Nevoja për shërbimin dhe gjendja aktuale e sistemit

Drejtoria e Taksave dhe Tarifave Vendore përdor sistemin software për menaxhimin e taksave dhe tarifave vendore për administrimin e subjekteve, pronave/objekteve të taksimit, detyrimeve, pagesave, kamatëvonesave, raporteve dhe proceseve fiskale vendore. Sistemi është kritik për vazhdimësinë e punës së administratës, për administrimin e të ardhurave vendore, për raportimin financiar dhe për shërbimin ndaj qytetarëve dhe subjekteve.

Duke qenë se sistemi përpunon të dhëna administrative, fiskale dhe të dhëna personale të taksapaguesve, kërkohet mirëmbajtje e vazhdueshme funksionale dhe teknike, kontroll i sigurisë, mbështetje për përdoruesit, trajtim incidentesh, backup/restore, auditim veprimesh dhe dokumentim i ndërhyrjeve.

## 3. Përshkrim i shkurtër i arkitekturës ekzistuese

Sipas informacionit teknik të administruar nga struktura TIK, sistemi ekzistues identifikohet si "Sistem Software për Menaxhimin e Taksave dhe Tarifave Vendore". Arkitektura e sistemit përdor bazë të dhënash Oracle Database, DBMS/RDBMS, sipas versionit real aktual të instaluar në infrastrukturën ekzistuese të Bashkisë Shkodër. Referenca teknike Oracle 11c, ose version tjetër real i instaluar, përdoret vetëm për identifikimin e mjedisit ekzistues dhe për garantimin e kompatibilitetit të shërbimit të mirëmbajtjes, nuk përbën kërkesë për furnizim të ri me licencë DBMS dhe nuk duhet të interpretohet si kufizim i konkurrencës.

Nr.	Komponenti	Përshkrimi teknik	Qëllimi
1	Aplikacioni	Sistem Software për Menaxhimin e Taksave dhe Tarifave Vendore	Administron proceset e taksave/tarifave vendore në përdorim nga Bashkia Shkodër.
2	Baza e të dhënave	Oracle Database, DBMS/RDBMS, sipas versionit real aktual të instaluar	Përdoret për ruajtjen, përpunimin dhe sigurimin e të dhënave të sistemit.
3	Shtresa e ndërfaqes	Ndërfaqja e përdoruesit	Mundëson përdorimin e funksioneve nga drejtoritë përdoruese.
4	Shtresa funksionale	Logjika e biznesit/procesit	Përfshin rregullat e llogaritjes, gjenerimit dhe administrimit të detyrimeve.
5	Shtresa e të dhënave	Data service / shërbime komunikimi me bazën e të dhënave	Siguron komunikimin e aplikacionit me bazën e të dhënave dhe shërbimet mbështetëse.
6	Raportimi	Raporte, statistika dhe eksportime	Mbështet nevojat e drejtorive për raportim periodik, financiar dhe drejtues.
7	Ndërveprimet	Webservice/API, importe nga banka ose platforma të miratuara, kur ekzistojnë	Mirëmbajtja përfshin vetëm ndërveprimet ekzistuese/të miratuara nga Autoriteti Kontraktor.

## 4. Objekti i shërbimit

Objekti i shërbimit është mirëmbajtja funksionale dhe teknike e Sistemeve të Integruara të Informacionit të Bashkisë Shkodër, që për qëllim të këtij shërbimi përfshin sistemin software për menaxhimin e taksave dhe tarifave vendore, duke përfshirë suportin për përdoruesit, trajtimin e incidenteve, monitorimin, raportimin, ndërhyrjet korrigjuese dhe parandaluese, konfigurimet, azhurnimet dhe përshtatjet e nevojshme që lidhen drejtpërdrejt me funksionimin dhe vazhdimësinë e sistemit ekzistues.

Shërbimi synon garantimin e funksionimit të pandërprerë të sistemit, ruajtjen e integritetit të të dhënave, zbatimin e parametrave fiskalë sipas akteve ligjore dhe vendore në fuqi, uljen e riskut të ndërprerjeve, si dhe sigurimin e mbështetjes teknike për strukturat përdoruese dhe administratorët e sistemit.

## 5. Fusha e shërbimit dhe modulet kryesore

Lista e mëposhtme ka karakter funksional dhe teknik. Nëse në sistemin ekzistues përdoren emërtime të ndryshme për modulet, në objekt përfshihen edhe komponentët ekuivalentë që realizojnë të njëjtat funksione.

Nr.	Sistemi / Moduli	Struktura përdoruese	Shërbimi i kërkuar
1	Sistemi kryesor i taksave dhe tarifave vendore	Drejtoria e Taksave dhe Tarifave Vendore / TIK	Mirëmbajtje funksionale dhe teknike, suport, raportim, azhornime, siguri dhe vazhdimësi shërbimi.
2	Moduli “Referencat”	Taksat / TIK	Konfigurim dhe azhornim i strukturave administrative, rrugëve, zonave, bankave, formave juridike, tipeve të dokumenteve dhe parametrave fiskalë.
3	Moduli “Subjektet”	Taksat	Regjistrim, azhornim, verifikim dhe suport për subjektet, njësitë, pronat/objektet dhe komponentët e aktivitetit.
4	Moduli “Detyrimet”	Taksat	Gjenerim automatik/manual, korrigjim logjike, testim dhe përditësim për taksa, tarifa, gjoba dhe kamatëvonesat.
5	Moduli “Likuidimet / Arkëtimet”	Taksat / Financë	Regjistrim dhe kontroll pagesash, arkëtime bankare, teprica, rimbursime, rakordime dhe korrigjime funksionale.
6	Moduli “Raportet”	Taksat / Financë / Drejtuesit	Mirëmbajtje raportesh, korrigjime, shtim/përshtatje raportesh dhe eksportime për nevoja pune.
7	Moduli “Dokumentet” dhe gjurmimi i veprimeve	Taksat / TIK	Dokumentim i veprimeve, historik ndryshimesh, log-e, auditim dhe verifikim i gjurmueshmërisë.
8	Moduli “Import / Integritet”	Taksat / TIK / Financë	Mirëmbajtje e importeve dhe integriteteve ekzistuese, testim komunikimi, kontrolle funksionale dhe korrigjime.
9	Administrim, role dhe backup	TIK	Administrim përdoruesish, të drejta aksesit, role, fjalëkalime, backup, restore, auditim dhe siguri operative.
10	Webservice/API dhe ndërveprime me sisteme të jashtme	TIK / Taksat	Monitorim, testim dhe korrigjim i ndërveprimeve të miratuara me banka, platforma qeveritare, e-Albania/AKSHI ose sisteme të tjera, sipas aksesit dhe marrëveshjeve ekzistuese.

## 6. Specifikimet teknike dhe termat e referencës

Specifikimet teknike të plota dhe termat e referencës janë pjesë përbërëse e këtij procesverballi dhe paraqiten në Shtojcën nr. 1. Ato përcaktojnë shërbimet minimale që duhet të ofrohen gjatë zbatimit të kontratës, nivelet e shërbimit, raportimin, sigurinë dhe pranimin e shërbimeve.

## 7. Parimet e hartimit të specifikimeve teknike

Specifikimet teknike janë hartuar duke pasur parasysh nevojën reale të institucionit, natyrën kritike të sistemit për administrimin e të ardhurave vendore, rëndësinë e vazhdimësisë së punës dhe detyrimin për të krijuar kushte për konkurrencë të hapur, transparente dhe të paanshme.

Në specifikime nuk synohet favorizimi i operatorëve ekonomikë të caktuar. Çdo referencë teknologjike lidhet me sistemin ekzistues në përdorim nga Bashkia Shkodër dhe duhet të interpretohet vetëm në funksion të mirëmbajtjes së tij. Kur është teknikisht e aplikueshme, çdo referencë teknologjike kuptohet e shoqëruar me formulimin “ose ekuivalent”.

## 8. Përfundim

Në përfundim, personat e ngarkuar konstatojnë se specifikimet teknike dhe termat e referencës për procedurën me objekt “Mirëmbajtje e Sistemeve të Integruara të Informacionit të Bashkisë Shkodër” janë hartuar në përputhje me nevojat e Autoritetit Kontraktor, me funksionet e sistemit ekzistues dhe me parimet e legjislacionit të prokurimit publik.

Ky procesverbal, së bashku me Shtojcën nr. 1 “Specifikimet teknike dhe termat e referencës” dhe Shtojcën nr. 2 “Model minimal i raportimit të shërbimit”, i përcillet strukturës përgjegjëse për prokurimin për vijimin e përgatitjes së dokumentacionit të procedurës së prokurimit.

Personat përgjegjës për hartimin e specifikimeve teknike dhe termave të referencës:

## SHTOJCË NR. 1

### SPECIFIKIMET TEKNIKE DHE TERMAT E REFERENCËS

**Objekti: “Mirëmbajtje e Sistemeve të Integruara të Informacionit të Bashkisë Shkodër”**

#### 1. Qëllimi i shërbimit

Qëllimi i shërbimit është sigurimi i funksionimit të vazhdueshëm, të sigurt dhe të kontrolluar të sistemit software për menaxhimin e taksave dhe tarifave vendore të Bashkisë Shkodër. Shërbimi duhet të mundësojë mbështetjen e përdoruesve, mirëmbajtjen e funksioneve ekzistuese, korrigjimin e problematikave, përditësimin e parametrave sipas akteve ligjore dhe vendore, raportimin periodik dhe dokumentimin e çdo ndërhyrjeje.

#### 2. Rezultatet që pritet të arrihen

- Sistemi të jetë funksional dhe i përdorshëm për strukturat e autorizuara të Bashkisë Shkodër gjatë gjithë periudhës së kontratës.
- Incidentet dhe problematikat të trajtohen sipas niveleve të shërbimit të përcaktuara në këtë dokument.
- Parametrat fiskalë dhe funksionalë të sistemit të azhurnohen kur ka ndryshime në paketën fiskale, VKB-të ose aktet ligjore/nënligjore përkatëse.
- Të dhënat të ruhen me integritet, konfidencialitet dhe gjurmueshmëri.
- Raportet periodike, raportet e incidenteve dhe dokumentimi teknik të dorëzohen në mënyrë të rregullt.
- Të sigurohet mbështetje teknike për përdoruesit dhe administratorët e sistemit.

#### 3. Përshkrimi funksional i sistemit

Sistemi funksionon mbi infrastrukturën ekzistuese të Bashkisë Shkodër dhe përdor bazë të dhënash Oracle Database, DBMS/RDBMS, sipas versionit real aktual të instaluar. Referenca ndaj Oracle 11c, ose versionit tjetër real të instaluar, përdoret vetëm për identifikimin e mjedisit ekzistues dhe për garantimin e kompatibilitetit të mirëmbajtjes.

#### 4. Shërbimet e mirëmbajtjes funksionale

- Suport për përdoruesit fundorë dhe administratorët e sistemit për funksionet ekzistuese.
- Trajtim i problematikave që lidhen me regjistrimin, korrigjimin dhe azhurnimin e subjekteve, pronave/objekteve, njërive dhe aktiviteteve.
- Korrigjim i gabimeve funksionale në gjenerimin e detyrimeve, taksave, tarifave, gjobave dhe kamatëvonesave.
- Asistencë për regjistrimin, verifikimin, rakordimin dhe korrigjimin e pagesave/arkëtimeve, sipas të drejtave të aksesit të miratuara.
- Azhurnim i parametrave fiskalë në rast ndryshimesh të paketës fiskale, VKB-ve, akteve ligjore/nënligjore, strukturës administrative ose proceseve të punës.
- Korrigjim, përshtatje dhe krijim i raporteve brenda funksioneve ekzistuese të sistemit, kur kërkohet nga strukturat përgjegjëse.
- Personalizim i raporteve dhe eksportimeve të të dhënave sipas nevojave të punës, pa cenuar integritetin dhe sigurinë e të dhënave.
- Asistencë për përdoruesit në rast gabimesh gjatë përdorimit të sistemit, përfshirë gabime në referenca, detyrime, raporte dhe konfigurime.
- Testim funksional pas çdo ndërhyrjeje dhe dokumentim i ndryshimeve të kryera.
- Përgatitje e udhëzimeve të shkurtra për përdoruesit kur ndryshimet ndikojnë në mënyrën e përdorimit të sistemit.

## 5. Shërbimet e mirëmbajtjes teknike

- Monitorim periodik i aplikacionit, bazës së të dhënave, log-eve, performancës dhe komponentëve integruarë.
- Analizë dhe korrigjim i problematikave që lidhen me bazën e të dhënave, shkëputjen e lidhjes, ndalesat e shërbimeve dhe gabimet e komunikimit.
- Suport në rast ndërprerje të procesit të punës për shkak të mosfunksionimit të aplikacionit, bazës së të dhënave ose shërbimeve mbështetëse.
- Suport në rast problemi gjatë konfigurimit të klientëve/pajisjeve të punës, kur kjo lidhet me funksionimin e aplikacionit ekzistues.
- Kontroll dhe optimizim i proceseve të backup-it, verifikim i realizimit të backup-it dhe asistencë për restore kur kërkohet.
- Suport për ringritjen e shërbimeve në rast problemi teknik, ndërprerje energjie, bllokim aplikacioni, korruptim skedarësh ose gabim komunikimi.
- Mirëmbajtje e webservice/API-ve ekzistuese dhe testim i komunikimit me sisteme të jashtme, kur këto janë të miratuara dhe funksionale.
- Kontroll i roleve, përdoruesve, të drejtave të aksesit dhe gjurmueshmërisë së veprimeve.
- Dokumentim teknik për çdo ndërhyrje, konfigurim, korrigjim, azhornim ose ndryshim të rëndësishëm në sistem.
- Raportim i problematikave të përsëritura dhe rekomandime teknike për uljen e riskut operacional.

## 6. Mirëmbajtja parandaluese

Frekuenca minimale	Veprimet kryesore
Ditore	Kontroll i log-eve kryesore, verifikim i sinjaleve të gabimeve, evidentim i incidenteve kritike dhe ndjekje e aksesit të sistemit.
Javore	Analizë e performancës së aplikacionit dhe bazës së të dhënave, kontroll i proceseve të backup-it dhe verifikim i funksioneve kryesore.
Mujore	Raport mirëmbajtjeje, kontroll i kapaciteteve, testim i rikthimit nga backup sipas mundësive teknike dhe rekomandime për përmirësim.
Tremujore	Audit teknik i log-eve, analizë e risqeve, vlerësim i problematikave të përsëritura dhe propozime për optimizim të sistemit.

## 7. Përditësime, konfigurime dhe zhvillime të kufizuara

Gjatë periudhës së mirëmbajtjes, operatori ekonomik duhet të kryejë përditësime, konfigurime dhe përshtatje që lidhen drejtpërdrejt me funksionimin e sistemit ekzistues dhe me zbatimin e akteve ligjore/vendore në fuqi. Këto përfshijnë ndryshime në parametra, formula llogaritjeje, raporte, referenca, konfigurime, importe dhe ndërfaqe ekzistuese.

Zhvillimet madhore të reja, migrimet e platformës, blerjet e licencave të reja, blerjet e pajisjeve, krijimi i sistemeve/moduleve të reja jashtë funksioneve ekzistuese ose integrimet e reja që nuk janë të parashikuara në këtë dokument, nuk konsiderohen pjesë e mirëmbajtjes, përveç rasteve kur miratohen shprehimisht nga Autoriteti Kontraktor dhe përfshihen në kontratë sipas legjislacionit në fuqi.

## 8. SLA - Nivelet minimale të shërbimit

Çdo incident/kërkesë duhet të regjistrohet përmes e-mail-it zyrtar, sistemit të ticketing-ut ose kanalit tjetër të miratuar nga Autoriteti Kontraktor. Afati fillon nga momenti i regjistrimit/njoftimit në kanal zyrtar. Çdo incident duhet të dokumentohet me datën, orën, përdoruesin/strukturën

raportuese, përshkrimin, prioritetin, shkakun e konstatuar, veprimet e ndërmarra dhe kohën e mbylljes.

Prioriteti	Përshkrimi	Koha e reagimit	Koha e zgjidhjes
P1 - Kritik	Ndërprerje totale e sistemit ose moduleve kryesore; pamundësi hyrjeje; bllokim/korruptim i bazës së të dhënave; risk për humbje ose dëmtim të të dhënave.	≤ 1 orë	Plan ndërhyrjeje ≤ 2 orë; zgjidhje/rikthim shërbimi ≤ 6 orë, kur nuk varet nga palë të treta.
P2 - I lartë	Funksionet kryesore janë të kufizuara, por sistemi punon pjesërisht; gabime që pengojnë proceset kryesore të punës.	≤ 2 orë	≤ 12 orë
P3 - Mesatar	Problem që nuk ndalon procesin kryesor të punës, por kërkon korrigjim funksional ose teknik.	≤ 4 orë	≤ 24 orë
P4 - I ulët	Kërkesa jo kritike, përmirësime të vogla, raportim shtesë, optimizime ose asistencë përdoruesi.	≤ 8 orë	≤ 48 orë ose sipas miratimit të Autoritetit Kontraktor.

Në rast se zgjidhja e incidentit varet nga akseset, infrastruktura, miratimet e Autoritetit Kontraktor, AKSHI, banka ose palë të tjera të treta, operatori ekonomik duhet të dokumentojë shkakun e vonesës dhe të propozojë masat e ndërmjetme për rikthimin e shërbimit.

## 9. Orari dhe forma e ofrimit të shërbimit

- Për çështjet e zakonshme, mbështetja ofrohet gjatë orarit zyrtar të punës së Bashkisë Shkodër.
- Për incidentet kritike P1, operatori ekonomik duhet të jetë i disponueshëm për njoftim dhe ndërhyrje sipas SLA-së, edhe jashtë orarit zyrtar kur kjo është e domosdoshme për rikthimin e shërbimit.
- Shërbimi mund të ofrohet në distancë, kur kjo është teknikiisht e mundur dhe e autorizuar, ose në ambientet e Bashkisë Shkodër kur problematika kërkon prani fizike.
- Çdo akses në servera, bazë të dhënash, API, webservice ose mjedise prodhimi duhet të bëhet vetëm me autorizim të strukturës përgjegjëse të Autoritetit Kontraktor.

## 10. Backup, restore dhe vazhdimësia e shërbimit

- Operatori ekonomik duhet të verifikojë periodikisht funksionimin e procedurave të backup-it, në bashkëpunim me strukturën TIK të Bashkisë Shkodër.
- Operatori ekonomik duhet të ofrojë asistencë teknike për restore nga backup në rast nevojë, sipas aksesit dhe autorizimeve të miratuara.
- Procedurat e backup/restore duhet të dokumentohen, duke përfshirë datën, orën, personat e përfshirë, objektin e ndërhyrjes dhe rezultatin.
- Çdo test rikthimi duhet të realizohet në mënyrë të kontrolluar dhe pa cenuar të dhënat prodhuese të sistemit.
- Në rast incidenti që prek integritetin e të dhënave, operatori ekonomik duhet të njoftojë menjëherë Autoritetin Kontraktor dhe të propozojë planin e rikthimit.

## 11. Siguria, konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave

- Operatori ekonomik duhet të ruajë konfidencialitetin e të gjitha të dhënave dhe informacionit që merr dijëni gjatë zbatimit të kontratës.
- Ndalohet kopjimi, eksportimi, përdorimi ose shpërndarja e të dhënave jashtë qëllimit të kontratës dhe jashtë autorizimit të Autoritetit Kontraktor.
- Aksesimi në sistem lejohet vetëm për personat e autorizuar dhe vetëm për veprimet e nevojshme për zbatimin e kontratës.
- Çdo ndërhyrje në sistem duhet të jetë e autorizuar, e dokumentuar dhe e gjurmueshme.
- Duhet të ruhen log-et e ndërhyrjeve dhe të incidenteve gjatë periudhës së kontratës dhe të jenë të verifikueshme nga Autoriteti Kontraktor.
- Në rast incidenti sigurie ose dyshimi për cenuim të të dhënave, operatori ekonomik duhet të njoftojë menjëherë strukturën përgjegjëse të Autoritetit Kontraktor.
- Operatori ekonomik duhet të respektojë kërkesat ligjore për mbrojtjen e të dhënave personale dhe sigurinë kibernetike, si dhe politikat e brendshme të Bashkisë Shkodër.
- Detyrimi për konfidencialitet vijon edhe pas përfundimit të kontratës.

## 12. Raportimi dhe dokumentacioni që duhet të dorëzohet

Dokumenti	Afati	Përmbajtja minimale
Raport fillestar / plan shërbimi	Brenda 5 ditëve pune nga fillimi i kontratës	Pikat e kontaktit, mënyra e raportimit, kanalet e komunikimit, plani i mirëmbajtjes, qasja ndaj risqeve dhe lista e aksesit të nevojshëm.
Raport mujor mirëmbajtjeje	Çdo muaj	Incidentet, ndërhyrjet, kërkesat e trajtuara, kohët e reagimit/zgjidhjes, statusi i kërkesave të hapura, rekomandimet dhe veprimet parandaluese.
Raport incidenti kritik	Menjëherë pas trajtimit të incidentit kritik	Përshkrimi, koha e raportimit, shkaku, veprimet, zgjidhja, ndikimi, rekomandimet dhe masat parandaluese.
Raport tremujor teknik	Çdo 3 muaj	Performanca, siguria operative, problematikat e përsëritura, risqet dhe rekomandimet për optimizim.
Dokumentim ndryshimesh	Pas çdo ndërhyrjeje të rëndësishme	Përshkrimi i ndryshimit, data, arsyeja, testimi, personat e përfshirë dhe miratimi/verifikimi nga Autoriteti Kontraktor.
Raport përfundimtar	Në përfundim të kontratës	Përmbledhje e shërbimeve të kryera, incidentet kryesore, statusi i sistemit, rekomandime për vijimësinë dhe dorëzim i dokumentacionit përkatës.

## 13. Pranimi dhe verifikimi i shërbimit

- Pranimi i shërbimit bëhet mbi bazën e raporteve periodike, zgjidhjes së incidenteve, dokumentimit të ndërhyrjeve dhe konfirmimit nga strukturat përdoruese/TIK.
- Në fund të çdo muaji, operatori ekonomik dorëzon raportin mujor të shërbimit, i cili verifikohet nga personat përgjegjës të Autoritetit Kontraktor.
- Në rast se ka incidente të pazgjidhura, shërbime të pakryera ose vonesa në raportim, këto evidentohen në raport dhe ndiqen sipas kushteve të kontratës.
- Çdo ndërhyrje që prek funksionet kryesore të sistemit duhet të testohet para pranimit përfundimtar.
- Autoriteti Kontraktor ka të drejtë të kërkojë sqarime, prova funksionimi, log-e ose dokumentacion shtesë për ndërhyrjet e kryera.

#### 14. Detyrimet e Autoritetit Kontraktor

- Të caktojë personat përgjegjës për komunikimin me operatorin ekonomik.
- Të sigurojë akseset e nevojshme vetëm kur janë të miratuara dhe të domosdoshme për zbatimin e shërbimit.
- Të raportojë incidentet/kërkesat në kanalet e miratuara dhe të japë informacionin e nevojshëm për trajtimin e tyre.
- Të verifikojë dhe miratojë raportet, ndërhyrjet dhe rezultatet e shërbimit.
- Të njoftojë operatorin ekonomik për ndryshimet në paketën fiskale, VKB-të ose proceset e punës që kërkojnë konfigurim/azhornim të sistemit.

#### 15. Detyrimet e operatorit ekonomik gjatë zbatimit të kontratës

- Të ofrojë shërbimin sipas specifikimeve teknike, SLA-së dhe kushteve të kontratës.
- Të caktojë person kontakti dhe mekanizëm të qartë raportimi për incidentet/kërkesat.
- Të mos kryejë ndërhyrje të paautorizuara në sistem, bazë të dhënash, infrastrukturë ose ndërveprime.
- Të dokumentojë çdo ndërhyrje, korrigjim, konfigurim ose azhornim të kryer.
- Të kryejë testimet e nevojshme pas ndërhyrjeve dhe të njoftojë Autoritetin Kontraktor për rezultatet.
- Të ruajë sigurinë, konfidencialitetin dhe integritetin e të dhënave.
- Të raportojë menjëherë çdo incident kritik ose çdo risk që mund të ndikojë në funksionimin e sistemit.
- Të japë rekomandime teknike për përmirësim, por pa zbatuar ndryshime madhore pa miratim të Autoritetit Kontraktor.

#### 16. Afati dhe vendi i ekzekutimit

- Afati i shërbimit është 12 (dymbëdhjetë) muaj nga data e nënshkrimit të kontratës ose nga data e përcaktuar në kontratë.
- Shërbimi kryhet në ambientet e Bashkisë Shkodër kur kërkohet ndërhyrje në terren.
- Shërbimi mund të kryhet në distancë kur kjo është teknikisht e mundur, e sigurt dhe e autorizuar.
- Shërbimi fillon nga momenti i hyrjes në fuqi të kontratës, sipas përcaktimeve të saj.

#### 17. Përfshirje nga objekti i mirëmbajtjes

Për të shmangur paqartësitë gjatë zbatimit, në objektin e këtij shërbimi nuk përfshihen, përveçse kur parashikohen shprehimisht në kontratë:

- blerja e pajisjeve të reja hardware, serverëve, sistemeve operative ose licencave të reja software;
- migrimi i plotë i sistemit në platformë tjetër teknologjike;
- zhvillimi i një sistemi të ri nga e para;
- krijimi i moduleve të reja madhore jashtë funksioneve ekzistuese;
- integritet të reja me palë të treta kur nuk janë të miratuara dhe të planifikuara në kontratë;
- ndryshime që kërkojnë akses ose autorizim nga palë të treta dhe që nuk mund të sigurohen nga Autoriteti Kontraktor.

Personat përgjegjës për hartimin e specifikimeve teknike dhe termave të references:

**SHTOJCË NR. 2**  
**MODEL MINIMAL I RAPORTIMIT TË SHËRBIMIT**

**1. Model raporti mujor mirëmbajtjeje**

Raporti mujor duhet të përmbajë minimalisht rubrikat e mëposhtme:

Nr.	Rubrika	Përmbajtja minimale
1	Periudha e raportimit	Muaji/viti, data e dorëzimit të raportit.
2	Përmbledhje ekzekutive	Përmbledhje e shërbimeve të kryera dhe gjendja e përgjithshme e sistemit.
3	Incidentet e raportuara	Lista e incidenteve, prioriteti, data/ora e raportimit, statusi dhe koha e zgjidhjes.
4	Ndërhyrjet teknike/funksionale	Përshkrimi i ndërhyrjeve, personat përgjegjës, testimi dhe rezultati.
5	Backup/restore dhe kontrollet parandaluese	Kontrollet e kryera, gjetjet dhe rekomandimet.
6	Raportet/konfigurimet e reja ose të ndryshuara	Përshkrimi i raporteve, parametrave ose konfigurimeve të ndryshuara.
7	Kërkesat e hapura	Lista e kërkesave/incidentëve ende të hapur dhe afatet e pritshme.
8	Rekomandime	Masa parandaluese, optimizime dhe nevoja për vendimmarrje nga Autoriteti Kontraktor.
9	Konfirmimi	Nënshkrimi/konfirmimi i operatorit dhe i përfaqësuesit të Autoritetit Kontraktor.

**2. Model regjistri incidentesh / kërkesash**

Nr.	Data/Ora	Raportuesi	Përshkrimi	Prioriteti	Statusi	Koha e mbylljes
1						
2						
3						

*Shënim: Ky model mund të përshtatet nga Autoriteti Kontraktor gjatë zbatimit të kontratës, pa cenuar kërkesat minimale të specifikimeve teknike.*

Personat përgjegjës për hartimin e specifikimeve teknike dhe termave të references: