



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
SHOQËRIA RAJONALE E UJËSJELLËS KANALIZIME VLORË SH.A

Nr _____ Prot.

Vlorë më ____/____/2024

Lenda: Specifikimi i Materialeve, Skicimet, parametrat teknik per proceduren me objekt :
“Mirembajtje e sistem faturimi, arketim dhe fiskalizim fature”

Drejtuar: Njesise se Prokurimit.

Ne zbatim te urdhrimit te brendshem nr. 1827/2 Prot ,date 26/ 06/ 2024 leshuar prej titullarit te Ndermarrjes , paraqesim specifikimet, grafikun dhe parametrat teknike per proceduren me objekt:
“Mirembajtje e sistem faturimi, arketim dhe fiskalizim fature”

Hyrje

Shoqëria Rajonale Ujësjetllës Kanalizime Vlore përfshin 3 (tre) njësi bashkiake me një shtrirje gjeografike të konsiderueshme Vlore, Selenice, Himare dhe gjeneron rreth 74000 (shtatëdhjetë e katër mijë) fatura për abonentët e saj. Bazuar në Ligjin Nr. 87/2019 “Për faturën dhe Sistemin e Monitorimit të Qarkullimit” dhe Udhëzimit nr. 16 datë 03. 04. 2020 “Për faturën dhe Sistemin e Monitorimit të Qarkullimit” dhe Vendimit Nr. 239 datë 20. 03. 2020 “Për Kërkesat teknike dhe funksionale të zgjidhjes software për procedurën e faturimit dhe të fiskalizimit si dhe procedura për kriteret e regjistrimit e prodhuesve e të mirëmbajtësve të zgjidhjeve software-ike”, Shoqëria Rajonale Ujësjetllës Kanalizime Vlore kërkon zbatimin(impementimin) e një programi fiskalizimi (shërbim) me integrim me programin e Faturim – Arkëtimit ekzistues Flare Billing, që ka në përdorim, për të fiskalizuar faturat e abonentëve si dhe gjenerimin e faturave për shërbimet e tjera që ajo kryen.

Për te siguruar qe kompania qe do te kryej ketë implementim është ne gjendje qe te kryej ketë procedurë duhet te tregoj me dokumente qe ka kryer pune te ngjashme ose identike me procedurën e kërkuar si e vetmja mënyre për tu siguruar qe puna qe do kryhet te jetë e sigurt pa krijuar anomali ne sistemin ekzistues.

Zbatimi

SHRUK Vlore kërkon që të gjithë funksionalitetet e programit të fiskalizimit që ofron zgjidhja, të jenë funksionale dhe të përdorshëm për SHRUK Vlore. Zbatimi i këtij programi duhet të marrë parasysh aspekte si fiskalizimi i mbi 74000 faturave në të njëjtën kohë, përdorimin nga shumë përdorues në të njëjtën kohë. Mos kufizimi në sasinë e faturave që mund të fiskalizohen në total. Të mos ketë kufizime në numrin e përdoruesve që do ta përdorin sistemin. Çdo përparësi tjetër që operatori ekonomik mendon se ka programi që ofrohet prej tij, t’i bëhet e ditur SHRUK Vlore sha,

në lidhjen e kontratës dhe të të zbatohet në rast se AK e vlerëson të argumentuar dhe të dobishëm për përdorim. Çdo konfigurim që ofrohet në program, të kryhet sipas specifikave që ka natyra e biznesit të SHRUK Vlore sha, dhe jo konfigurime të gabuara apo të përgjithshme, të pa dobishme për AK.

Integrimi dhe komunikimi

Sistemi ekzistues i Faturim - Arkëtimit është i bazuar mbi një zgjidhje të gatshme informatike “Flare Billing”. Kodi burim për kryerjen dhe zbatimin e shërbimit, ndodhet në cloud. Faturat e gjeneruara nga ky sistem duhet të fiskalizohen sipas udhëzimeve ligjore. Sistemi i fiskalizimit duhet të integrohet me sistemin ekzistues të Faturim – Arkëtimit, për të bërë të mundur që procesi i fiskalizimit të faturave dhe të gjitha veprimet e brendshme që duhet të kryhen në sistemin e Faturim - Arkëtimit të realizohen me sukses për të siguruar mbarëvajtjen e punës.

Programi i fiskalizimit duhet të përdorë *web* shërbime për të komunikuar me sistemin e Faturim - Arkëtimit që përdorin protokollat standard të komunikimit siç janë SOAP, REST ose ekuivalentet e tyre. Performanca e programit të fiskalizimit nuk duhet të përkeqësojë performancën e sistemit të Faturim – Arkëtimit dhe procesi i fiskalizimit duhet të mbaroj brenda 48 orëve .

Siguria

Integrimi i zgjidhjes së fiskalizimit me atë të Faturim – Arkëtimit, duhet të kryhet në mënyrë të sigurt. Meqenëse programi i fiskalizimit kërkohet të ofrohet në *Cloud*, komunikimi me sistemin e faturimit duhet të plotësojë të gjithë kriteret e sigurisë dhe të shifrimit për të minimizuar risqet dhe për t’u mbrojtur nga sulme kibernetike që mund t’i shkaktojnë dëme SHRUK Vlore sha dhe abonentëve të shoqërisë sonë.

Në përgjithësi programi i fiskalizimit që do të zbatohet në *Cloud*, duhet të përmbushë të gjitha standardet e mirëfunksionimit të sigurt në *Cloud* siç janë aksesimi i sigurt, siguria e mjediseve të instalimit, siguria e bazës së të dhënave, mundësia e *backup* dhe *restore*.

Në zbatim të Ligjit Nr. 2/2017, “Për Sigurinë Kibernetike”, si dhe Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 553, datë 15. 07. 2020, “Për miratimin e listës së infrastrukturave kritike të informacionit dhe të listës së infrastrukturave të rëndësishme të informacionit”, i ndryshuar, AK është përcaktuar si operator i infrastrukturave kritike dhe e rëndësishme të informacionit, si rrjedhim sistemi dhe infrastruktura mbështetëse e ofruar duhet të auditohen dhe të ofrohet përditësim i vazhdueshëm nga ana e sigurisë kibernetike dhe ky auditim të kryhet pasi të jetë implementuar sistemi i fiskalizimit dhe të shoqërohet me raport të auditimit.

Baza e të dhënave

Baza e të dhënave duhet të jetë e optimizuar që të përballojë sasinë prej të paktën 74000(shtatëdhjetë e katër mijë) faturave aktuale që do të fiskalizohen në të njëjtën kohë çdo muaj, rritjen e vazhdueshme të numrit të faturave dhe veprimeve që do të kryejnë përdoruesit në sistem, gjenerimin e raporteve kurdo që t’i duhet përdoruesve të SHRUK Vlore. Baza e të dhënave duhet të jetë e pa aksesueshme nga përdorues të tjerë, përveç specialistëve të operatorit ekonomik për nevoja të mirëmbajtjes. Të dhënat në bazën e të dhënave nuk duhet të modifikohen në ndërhyrje të drejtpërdrejt në bazën e të dhënave, duke anashkaluar ndërfaqen e programit. Gjatë zbatimit të kontratës, vetëm nëse SHRUK Vlore do ta kërkojë, operatori ekonomik nëpërmjet procedurave të mirë-përcaktuara, duhet të bëjë ndërhyrje në bazën e të dhënave. Operatori ekonomik në mënyrë të

vazhdueshme duhet të kujdeset që baza e të dhënave të jetë e optimizuar për të dhënë performancë maksimale.

Backup dhe restore

Duhet të përcaktohet saktë procedurat e backup dhe restore si dy hapa të rëndësishëm për ruajtjen e të dhënave.

Te behet testimi i të dyja rasteve.

Te kete të drejt AK të kete backup e vet offline të paktën 1 here në ditë duke u nisur bazë backup dhe incremental backup

Menaxhimi i projektit

Operatori ekonomik duhet të ndjekë procese pune të mirë-planifikuara gjatë zbatimit të kontratës, sipas udhëzimeve të standardeve ndërkombëtare të menaxhimit të projekteve. Në mendimin tonë, metodologjia agile ose ekuivalente e saj, do të ishte më efiçase e cila ndihmon në lëvrimin e projekteve në një shtrirje kohore të shkurtër dhe ofron *feedback* për të gjithë palët e përfshirë në projekt duke mundësuar të ndërhyhet në kohë nëse ndonjë prej proceseve nuk jep rezultatin e pritur. Menaxheri i projektit të operatorit ekonomik do të ketë në dispozicion specialistët e SHRUK Vlore që ata të japin informacionin e duhur. Menaxheri i projektit duhet t'i bëjë të ditur planin e saktë të punës specialistëve të SHRUK Vlore duke i qartësuar momentet kur ata do të jenë të domosdoshëm dhe çfarë kontributi pritet prej tyre që në nisjen e zbatimit të kontratës dhe gjatë të gjithë fazave të zbatimit të saj deri në dorëzim të plotë të kontratës.

Menaxhimi i shërbimit

Pasi programi të ketë nisur zbatimin dhe të ketë filluar përdorimi nga personat përkatës të SHRUK Vlore sha, për të gjithë afatin që mbetet deri në përfundim të kontratës, operatori ekonomik duhet të ketë të gjithë burimet e nevojshme për ruajtjen e nivelit të shërbimit të pandërprerë. Gjatë periudhës që ofrohet shërbimi, duhet të ketë një komunikim të rrjedhshëm mes personave përgjegjës nga ana e SHRUK Vlore dhe menaxherit të shërbimit të operatorit ekonomik. Meqenëse shërbimi do të ofrohet në *Cloud*, është domosdoshmëri për SHRUK Vlore sha, të ketë aktivitet ekonomik të pandërprerë. Mungesa e shërbimit si p.sh. mos fiskalizimi i faturave ose mos fiskalizimi në kohën e planifikuar, ndikon drejt për drejt në mungesën e të ardhurave për SHRUK Vloresha. Operatori Ekonomik duhet të menaxhojë mbarëvajtjen e ofrimit të shërbimit sipas praktikave ndërkombëtare të mirënjohura të ITIL ose ekuivalente.

Funksionalitetet që duhet të ketë:

Funksionet për Klientin:

- Programi të mundësojë marrjen dhe regjistrimin automatikisht të të gjithë klientëve nga sistemi ekzistues i Faturim - Arkëtimit.
- Programi të mundësojë regjistrimin e klientëve në mënyrë manuale.
- Programi të regjistrojë klientë me ID jo shqiptare.
- Programi të regjistrojë automatikisht Emër Mbiemër, Adresë kur në program vendoset NIPT-i i klientit.
- Programi të mundësojë kërkimin e një klienti:
 - me anë të **numrit të kontratës**,
 - me anë të **NIPT-it**,
 - me anë të **ID** të klientit ose me **Emër Mbiemër**.
- Programi të mundësojë eksportin e të gjithë klientëve në format Excel.

Funksionet për Artikullin:

- Programi të mundësojë marrjen dhe regjistrimin automatikisht të gjithë artikujve nga sistemi ekzistues i Faturim - Arkëtimit.
- Programi të mundësojë regjistrimin e artikujve manualisht.
- Programi të mundësojë vendosjen e niveleve të çmimeve.
- Programi të mundësojë editimin e artikullit si në zë ashtu dhe në çmim.
- Programi të mundësojë vendosjen e një kodi unik.
- Programi të mundësojë kërkimin e një artikulli me anë të kodit ose emërimit.
- Programi të mundësojë eksportin e të gjithë Artikujve në format Excel.
- Programi të mundësojë importin me anë të file Excel.

Funksionet për Faturat:

- Programi të mundësojë krijimin e Faturës me para në dorë.
- Programi të mundësojë krijimin e Faturës pa para në dorë (e thjeshtë).
- Programi të mundësojë krijimin e Faturës Elektronike.
- Programi të mundësojë krijimin e Vetë faturimit.
- Programi të mundësojë krijimin e Faturës Shoqëruese.
- Programi të mundësojë korrigjimin e Faturës.
- Programi të ruajë çdo version të Faturave.
- Programi të ketë mundësi të filtrojë fatura në bazë të emrit të klientit, datës, dhe totalit të faturës.
- Programi të ketë mundësi të eksportoje të gjithë faturat në file Excel.
- Programi të ketë mundësi të opsionit të pranimit të faturave që vijnë nga të tretë direkt nga ndërfaqja.

Funksionet për Arkat:

- Programi të ketë mundësi krijimin automatik të Mandatit të Arkëtimit për Faturat me para në dorë që bëhen në mënyrë manuale.
- Programi të ketë mundësi krijimin e Mandatit të Pagesës.
- Programi të ketë mundësi të gjenerojë raporte për periudha të ndryshme për gjendjen e Arkës.

Konfigurimet:

- Programi duhet të ketë rubrika për të gjitha konfigurimet e tij.
- Programi të ketë mundësi të krijimit të Roleve nga ana e vetë përdoruesit të SHRUK Vlore.
- Programi të ofrojë mundësinë e konfigurimit të të drejtave të detajuara dhe të kombinuara.

Funksione dhe veçori të tjera të programit:

- Të jetë i aftë të fiskalizojë të gjithë faturat e abonentëve (të paktën 74000 fatura), çdo muaj, brenda një periudhe 2 ditore.
- Të integrohet me sistemin ekzistues të Faturim - Arkëtimit.
- Vlefshmërinë e operatorit që lëshon faturën ose faturën shoqëruese.

- Të gjenerojë automatikisht Librin e Shitjeve.
- Dërgimin e sigurt të të dhënave në sistemin tatimor, duke përdorur certifikatën elektronike.
- Transmetimin automatik të të dhënave në administratën tatimore dhe marrjen e mesazhit konfirmues nga administrata tatimore, pas verifikimit automatik të secilës fature individuale ose fature shoqëruese.
- Ruajtjen e të dhënave të faturave ose të faturave shoqëruese.
- Gjenerimin e numrit të sigurisë së lëshuesit të faturës (NSLF) dhe numrit të sigurisë së lëshuesit të faturës shoqëruese (NSLFSH).
- Gjenerimin e kodit QR.
- Printimin e faturës ose thjesht kodit QR, në situata të përcaktuara në ligjin “Për faturën dhe sistemin e monitorimit të qarkullimit”.
- Bazat e të dhënave të jenë të pa aksesueshme jashtë këtij sistemi.
- Hyrja në program të sigurohet me kredenciale “Përdorues” dhe “Fjalëkalim”.
- Të ketë Log Files për çdo rast gjatë transmetimit të të dhënave nga programi drejt sistemit tatimor.
- Programi duhet të ketë auditimin e të dhënave.

Detyrat e operatorit ekonomik

- Të zbatojë programin e fiskalizimit brenda afatit të përcaktuar në kontratë.
- Të integrojë brenda afatit programin e fiskalizimit me atë të Faturim – Arkëtimit.
- Të mirëmbajë programin e fiskalizimit për periudhën e përcaktuar në kontratë.
- Të suportojë stafin në zëvendësimin e certifikatës elektronike.
- Të garantojë sigurinë e të dhënave meqenëse programi është i instaluar në Cloud.
- Të garantojë back-up të të dhënave në Cloud.
- Të informojë Shoqërinë për çdo ndryshim në program.
- Të zbatojë të gjithë kërkesat e SHRUK Vlore të përcaktuara në këtë DST

Mirëmbajtja e sistemit .

Mirëmbajtja e sistemit përfshinë mbarëvajtjen e punës së sistemit të faturimit si pjesë e rëndësishme e të gjithë punës së SHRUK Vlore.

Kërkesat të përgjithshme

1. I gjithë qëllimi i mirëmbajtjes së sistemit të faturimit është mos ndërprerja e punës së këtij sistemi. Për një kohë të gjatë gjë që do shkaktonte anomali në mbarëvajtjen e punës në SHRUK Vlore.
2. Tabele e mëposhtëm paraqet të gjitha rastet si dhe kohën e zgjidhjes së problemeve të ndryshme që lindin gjatë punës.
3. Ndryshime si dhe upgradet që behën në sistem nga kompania për përmirësimin e punës së sistemit
4. Mbështetja teknike në rastet e problemeve të ndryshme që lindin gjatë punës
5. Ruajtjen e të dhënave si dhe sistemin e backup dhe restore efikas për mos të humbur të dhënat
6. Siguria e sistemi duke dhe qëndrueshmëri ndaj sulmeve kibernetike qene se sistemi është në cloud.

PËRGJIGJJA DHE SHKALLËZIMI I SHËRBIMIT

Në tabelën e mëposhtme përcaktohet kategorizimi i seriozitetit të problemeve dhe koha e përgjigjes për zgjidhjen e tyre. Suporti dhe përgjigjet do të kryhen në orarin zyrtar të punës 08:00-16:30 në ditë pune nga e Hëna në të Enjte, dhe 08:00 – 14:00 ditë të Premte, përjashtuar ditët e festave zyrtare.

Kategoria A (Kritik/ I Larte)	Kategoria B (I Mesëm)	Kategoria C (I Ulët)
Mos funksionimi i programit krijon apo rrezikon shumë aktivitetin normal	Mos funksionimi i programit krijon vonesa në aktivitetin normal	Mos funksionimi i programit pengon në mënyrë minimal aktivitetin
<i>Numri i përdoruesve të ndikuar</i>		
Mosfunksionimi i programit ndikon një numër <i>shumë të madh</i> të përdoruesve	Mosfunksionimi i programit ndikon një numër <i>të vogël</i> të përdoruesve	Mosfunksionimi i programit ndikon pjesërisht në disa përdorues
<i>Pezullimi i punës</i>		
Mosfunksionimi i programit pengon përdoruesit <u>të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.</u>	Mosfunksionimi i programit pengon përdoruesit <u>të realizojnë pjesë te punës së tyre</u>	Mosfunksionimi i programit pengon përdoruesit <u>të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre,</u>
<i>Zgjidhje alternative e përkohshme</i>		
<u>Nuk ka një mënyre alternative</u> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit	<u>Ka pjesërisht një mënyre alternative</u> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.	<u>Ka një mënyrë alternative</u> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.
<i>Koha e përgjigjes</i>		
○ 30 min. për të kthyer përgjigje	○ 30 min. për të kthyer përgjigje	○ 30 min. për të kthyer përgjigje
<i>Koha e zgjidhjes</i>		
Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është 24 orë pas kërkesës.	Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është brenda 2 ditëve të punës.	Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është 10 ditë kalendarike.
<i>Trainim</i>		
Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është 12 orë pas kërkesës.	Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është brenda 2-3 ditëve të punës.	Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është 5 ditë kalendarike.

Shtojca 6

FORMULARI I SHËRBIMEVE DHE GRAFIKUT TË EKZEKUTIMIT

Objekti : Implementimi i shërbimit të fiskalizimit dhe mirëmbajtje vjetore:

Shërbimet që kërkohen:

- **Implementimi i programit të fiskalizimit dhe integritit me programin e faturimit**
- **Mirëmbajtja e programit të faturimit dhe fiskalizimit që integrohet në sistem.**

Shërbimet	Përshkrimi	Vendi i ekzekutimit	Afati i ekzekutimit
1	Implementimi i programit të fiskalizimit dhe integritit me programin e faturimit	Sipas Specifikimeve teknike SHRUKVlore	Sipas Specifikimeve teknike Brenda 5 (pesë) ditë nga lidhja e kontratës
2	Mirëmbajtja e programit të faturimit	Sipas Specifikimeve teknike SHRUKVlore	12 muaj nga data e implementimit dhe integritit

- Afati i kontratës është **12 muaj** duke nisur nga data e marrjes në dorëzim e implementimit përfundimtar të programit të programit të fiskalizimit.
- Afati i kontratës për shërbimet e kërkuara për mirëmbajtjen, është 12 muaj nga data e implementimit dhe integritit.
- Afati i implementimit të fiskalizimit bashkë me integrimin me Sistemin Flare Billing, **5 (pesë)** ditë nga lidhja e kontratës.

Përgj. IT