



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E PUNËVE TË BRENDSHME
IDENTITEK SHA

Data 29.06.2026

PROCESVERBAL- Tipi i kontratës - Shërbime

**PËR ARGUMENTIMIN DHE MIRATIMIN E KRITEREVE TË VEÇANTA PËR
KUALIFIKIM**

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

OBJEKTI I PROCEDURËS: “Shërbim interactive voice response (IVR)”

KODI PËRKATËS NË FJALORIN E PËRBASHKËT TË PROKURIMIT (CPV): 72212512-1 –
“Shërbime për zhvillimin e softuerit të përgjigjes zanore interaktive (IVR)”.

VLERA E FONDIT LIMIT: 8,183,333 (tetë milionë e njëqind e tetëdhjetë e tre mijë e treqind e tridhjetë e tre) **lekë (pa TVSH).**

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 “IdentiTek” SH.A, ka hartuar procesverbalin për argumentimin dhe miratimin e kriterëve për kualifikim për procedurën e sipërcituar, me përmbajtjen si më poshtë:

I. KRITERET E VEÇANTA TË KUALIFIKIMIT

1 Ofertuesi duhet të paraqesë::

- a. Formularin Përmbledhës të Vetëdeklarimit, sipas shtojcës 10;
- b. Sigurimin e Ofertës, sipas Shtojcës 3;

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:

2.1 Kapacitetin profesional të operatorëve ekonomikë:

1. Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë **ISO 9001:2015** (ose versione të përditësuara/ekuivalente), 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.



2. Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë **ISO/IEC 27001:2022** (ose versione të përditësuara/ekuivalente), e cila duhet të jetë në të njëjtën fushë me kategorinë dhe specifikën e objektit të prokurimit. Për këtë ai duhet të paraqesë certifikatën përkatëse të përkthyer dhe të noterizuar.

Argumentim: Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77 të ligjit nr. 162, datë 23.12.2020 “Për prokurimin publik” dhe nenit 41 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik”, e ndryshuar, Sistemi i menaxhimit të cilësisë siguron që operatori zotëron aftësitë për të ofruar shërbime që plotësojnë pritshmëritë kërkesat dhe specifikimet e klientit përmes aplikimit efektiv dhe cilesor të tij.

Argumentimi teknik: Certifikimet ISO janë certifikata që iu akordohen kompanive të cilat manifestojnë menaxhim të lartë bazuar në standardet ndërkombëtare të vendosura në përputhje me legjislacionin ndërkombëtar që e rregullon këtë fushë. Kriteret për kualifikim vendosen që t’i shërbejnë autoritetit kontraktor për njohjen e gjendjes dhe kapaciteteve të operatorëve ekonomikë, në lidhje me kualifikimet e nevojshme teknike, profesionale, kapacitetet organizative, makineritë, pajisjet e asete të tjera fizike, reputacionin dhe besueshmërinë, përvojën e duhur, si dhe personelin e nevojshëm, gjithçka në funksion të realizimit me sukses të kontratës.

- ISO 9001 (Sistemi i Menaxhimit të Cilësisë) është certifikatë e zakonshme dhe zakonisht konsiderohet e arsyeshme për operatorët ekonomikë që ofrojnë zgjidhje dhe shërbime IT.
- ISO 27001 (Menaxhimi i Sigurisë së Informacionit) është shumë e lidhur me objektin e kontratës, pasi sistemi do të përpunojë dhe monitorojë trafikun e rrjetit.

2.2 Kapaciteti ekonomik dhe financiar:

1. 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% e vlerës së fondit limit**. Kriteri konsiderohet i përmbushur nëse operatorët ekonomikë arrijnë vlerën e xhiros minimale, pra 40% e vlerës së fondit limit, në të paktën 1(një) vit të periudhës së kërkuar të viteve financiare.

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, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”. Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë të dëshmojnë që kanë përvojë dhe aftësi zbatuese në lidhje me natyrën dhe vlerën e kontratës, prandaj është kërkuar që shërbimet e mëparshme të ngjashme të jenë në vlerën jo më e vogël se vlera e fondit limit. Përcaktimi i vlerës së kërkuar argumentohet si më poshtë: Vlera e kërkuar është në përpjestim të drejtë me fondin limit të procedurës. Kërkesat e mësipërme i shërbejnë autoritetit kontraktor për njohjen e gjendjes financiare të operatorëve ekonomikë dhe të mundësisë së tyre për përmbushjen me sukses të kontratës.

2.3 Kapaciteti teknik:

1. Operatori ekonomik duhet të paraqesë dëshmi për shërbimet e mëparshme të ngjashme të kryera gjatë 3 (tre) viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në vlerën **jo më pak se 20% e vlerës së fondit limit**. Këto shërbime të mëparshme, të ngjashme, duhet të vërtetohen me dokumentacionin si më poshtë:
 - a. Kur shërbimet e ngjashme janë realizuar me ente publike, operatori ekonomik duhet të paraqesë vërtetimin e lëshuar nga enti publik për përmbushjen me sukses të kontratës, ose faturat tatimore të shitjes të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi dhe të deklaruara në organet tatimore, ku të shënohen datat, shumat dhe sasitë e shërbimeve të realizuara.

- b. Kur shërbimet e ngjashme janë realizuar me subjekte private, operatori ekonomik duhet të paraqesë faturën përkatëse tatimore të shitjes të plotësuar sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi dhe të deklaruar në organet tatimore, ku të shënohen datat, shumat dhe sasi të shërbimeve të realizuara.

Argumentimi: Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77 të ligjit nr. 162, datë 23.12.2020 “Për prokurimin publik” dhe nenit 41 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik”, e ndryshuar. 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.

2. Operatori ekonomik duhet të vërtetojë që ka të paktën 3 (tre) punonjës të kualifikuar dhe certifikuar për realizimin e këtij shërbimi, si vijon.

- 1 (një) Inxhinier Telekomunikacioni ose Teknologji Informacioni ose Shkenca kompjuterike
- 1 (një) punonjës specialist IT, me profil Teknologji Informacioni ose Informatik Ekonomike ose Shkenca Kompjuterike.
- 1 (një) punonjës i certifikuar që kryen trajnim për programin e ofertuar

Për të dëshmuar përmbushjen e këtij kriteri, operatori ekonomik duhet të paraqesë:

- Diplomën përkatëse
- Kontratën e punës e vlefshme ose kontratë bashkëpunimi
- CV përkatëse
- Një dokument që të vërtetojë kualifikimin profesional (dëshmi kualifikimi profesional/certifikatë/ diplomë), lëshuar nga institucione (shtetërore apo private) të licencuara/akredituara nga autoritetet përgjegjëse shtetërore;

Argumentimi ligjor: Në bazë të pikës 4, të nenit të 77, të ligjit nr. 162, datë 23.12.2020 “Për prokurimin publik” dhe nenit 41, pika 4/ b) dhe c), të VKM nr.285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik”, me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë të dëshmojnë që kanë stafin, personelin e nevojshëm të kualifikuar për realizimin me sukses të kontratës. Me anë të këtij kriteri do të arrihet të sigurohet ekipi i duhur në fushën e objektit të prokurimit duke siguruar staf të kualifikuar. Ky kriter është vendosur duke u nisur nga rëndësia e këtij projekti, i cili përveç veprimtarisë funksionale të tij ka impakt të drejtëpërdrejtë në një numër shumë të lartë sistemesh të tjera të cilët ofrojnë shërbime për qytetarët.

Argumentimi teknik: Kërkesa për **1 (një) Inxhinier Telekomunikacioni ose Teknologji Informacioni ose Shkenca Kompjuterike** është e domosdoshme pasi implementimi i një sistemi IVR kërkon njohuri të avancuara në teknologjitë e telekomunikacionit, rrjetet IP, sistemet telefonike, integrimin me platformat ekzistuese, konfigurimin e rrjedhave të thirrjeve (call flows), testimin e funksionaliteteve dhe vënien në punë të sistemit. Ky specialist do të garantojë realizimin teknik të zgjidhjes sipas specifikimeve të kërkuara. Kërkesa për **1 (një) specialist IT**, me profil Teknologji Informacioni, Informatikë Ekonomike ose Shkenca Kompjuterike, është e nevojshme për të mbështetur procesin e konfigurimit, administrimit dhe testimit të platformës IVR, si dhe për të realizuar integrimin e saj me sistemet ekzistuese të Autoritetit Kontraktor, duke siguruar funksionim të qëndrueshëm dhe performancë optimale. Gjithashtu, kërkesa për **1 (një) punonjës të certifikuar për zhvillimin e trajnimit të programit të ofertuar** është vendosur për të garantuar që administratorët dhe përdoruesit e sistemit do të trajnohen nga një person me njohuri të specializuara dhe kompetenca të provuara mbi platformën e ofertuar. Trajnimi është një element i rëndësishëm për

përdorimin korrekt, administrimin dhe mirëmbajtjen e sistemit IVR, si dhe për transferimin efektiv të njohurive të stafi i Autoritetit Kontraktor. Ky kriter është në përputhje me natyrën dhe kompleksitetin e objektit të prokurimit, është proporcional me shërbimet që do të ofrohen dhe synon të sigurojë që operatori ekonomik fitues të ketë personelin e nevojshëm për të realizuar implementimin, konfigurimin, testimin, trajnimin dhe mbështetjen fillestare të sistemit IVR në mënyrë profesionale dhe brenda afateve kontraktore.

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.

Afati i fundit për paraqitjen dhe hapjen e ofertave: 14.07.2026 Ora: 12:00.