

Përgatitjen e Specifikimeve teknike për “Shpenzime mirëmbajtje e sistemeve financiare, prokurimi, buxheti, e-ticket”

I mbajtur sot më datë 13.02.2020 nga prupi i punës, i ngritur në bazë të Urdhërit të Brendshëm nr.300/1, datë 11.02.2020 “Për ngritjen e grupit të punës për përgatitjen e specifikimeve teknike për prokurimin me objekt “Shpenzime mirëmbajtje e sistemeve financiare, prokurimi, buxheti, e-ticket”, dhe i përbërë nga Mirald Hekuri – Kryetar, Markelian Mançellari – Anëtar dhe Jurgen Tartaraj – Anëtar. Grupi i punës u mblodh gjatë periudhës 12.02 – 17.02.2020 për përgatitjen e specifikimeve teknike dhe termave të referencës, duke u mbështetur në ligjin nr.9901, datë 14.04.2008 “Për Tregtarët dhe Shoqëritë Tregtare”, në ligjin nr.9643, datë 20.11.2006 “Për Prokurimin Publik”, i ndryshuar dhe në VKM nr.1, datë 10.01.2007 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, i ndryshuar dhe vendosi të marrë si pikë referimi të dhënat e poshtëshënuara.

SPECIFIKIMET TEKNIKE

1. QËLLIMI I SHËRBIMIT

Objekti kryesor i këtij shërbimi është vazhdueshmëria e Mirëmbajtjes së Sistemit duke përfshire të gjithë komponentët e tij software dhe hardware, me qëllim përmirësimin e performancës, cilësisë së shërbimit dhe vazhdimësisë së punës për të gjitha shërbimet e ofruara nga ky sistem.

Qëllimi i këtij shërbimi është sigurimi i një kontrate suporti dhe mirëmbajtjeje për shërbimet në favor të Albcontrol, për funksionimin dhe përdorimin normal të Infrastrukturës teknike për Programet aplikative për Menaxhimin e Buxhetit dhe Shpenzimeve Financiare (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), Menaxhimin e Aseteve dhe Inventarit (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), Administrimin e të Ardhurave (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), produktin software për Prokurimet dhe Blerjet

(Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3) dhe software-in për Burimet Njerzore dhe Pagat (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), dhe paisjet HW që mbajnë të dhënata për këto programe (serverat) që ALBCONTROL ka në përdorim.

Programet aplikative per Menaxhimin e Buxhetit dhe Shpenzimeve do të duhet që të zgjerojnë nga pikpamja funksionale sistemin ekzistues të Menaxhimit të Aseteve dhe Inventarit (Oracle E-Business Suite 11i 10.5.2+), produktin software për Administrimin e të Ardhurave (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), produktin software per Prokurimet dhe Blerjet dhe software-in për Burimet Njerzore dhe Pagat, që ALBCONTROL ka në përdorim.

- Sistemi i Menaxhimit të Aseteve dhe Inventarit (**Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3)**)
- Programet aplikative për automatizimin e administrimit të të ardhurave (**Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3)**)
- Programet Aplikative për Prokurimet dhe Blerjet (**Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3)**)
- Programet aplikative për Burimet Njerzore dhe Pagat (**Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3)**)
- Programet aplikative per Menaxhimin e Buxhetit dhe Shpenzimeve Financiare (**Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3)**)

2. FUSHA E ZBATIMIT TË SHËRBIMIT

Fusha kryesore e zbatimit të këtij shërbimi është mirëmbajtja e infrastrukturës teknike për Programet aplikative për MENAXHIMIN E BUXHETIT DHE SHPENZIMEVE FINANCIARE (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), Menaxhimin e Aseteve dhe Inventarit (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), për ADMINISTRIMIN E TE ARDHURAVE (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), produktin software për Prokurimet dhe Blerjet (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3) dhe me software-in për Burimet Njerzore dhe Pagat (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3), dhe paisjet HW që mbajnë të dhënata për këto programe (serverat) që ALBCONTROL ka në përdorim ku përfshihen:

- a. Këshillim dhe konsulencë teknike;
- b. Monitorim të sistemit hardware;
- c. Lokalizim dhe regullim të bug-eve të softuerit si dhe të infrastrukturës teknike hardware;
- d. Shërbime për përmirësim të mëtejshëm ose modifikim të infrastrukturës ekzistuese;
- e. Riparime të paisjeve të difektuara;

3. SHËRBIMET FUNKSIONALE DHE KËRKESAT PËR MIRËMBAJTJEN E INFRASTRUKTURËS TEKNIKE TË ALBCONTROL

3.1 Shërbimet e kërkuara.

- a. Shërbimi Help-Desk 8 orë në 5 ditë të javës (asistencë on-line dhe on-site për të gjitha problemet me pajisjet);
- b. Raportimi i defekteve nga çdo vendndodhje dhe zgjidhja e tyre;
- c. Suporti i plotë teknik sipas tabelës së kohës së përgjigjes/veprimit;
- d. Përshtatja e procedurave të monitorimit dhe shkëmbimit të informacionit midis infrastrukturës dhe infrastrukturës ekzistuese të sistemit;
- e. Mirëmbajtje, duke përfshire zëvendësimin e pjesëve me defekt, kontrolllet ditore të nevojshme për vazhdimësinë dhe funksionimin e saktë të sistemit dhe infrastrukturës së tij teknike;
- f. Diagnostikimi dhe identifikimi i problemeve dhe keqfunkcionimeve të komponentëve të infrastrukturës teknike të Albcontrol dhe propozimi i zgjidhjes përkatëse dhe i masave që duhen marrë, duke i ofruar informacion të plotë stafit teknik të Albcontrol.

3.2 Kontrolli dhe raportimi i performancës.

Shërbimi do të kërkojë monitorimin në çdo nivel të pjesëve të tij përbërëse, si dhe të prodhojë një raport mujor për to. Në këtë raport do të pasqyrohen të gjitha defektet dhe incidentet që kanë ndodhur me pajisjet e tij përbërëse. Raporti mujor duhet të paraqesë gjithashtu veprimin korrigues të ndërmarrë, kohën e riparimit, si dhe pikat e mëposhtme:

- Kontrollin e statistikave të performancës;
- Kontrollin periodik të infrastrukturës;
- Testimin/kontrolllet e kryera të pjesëve më kritike të infrastrukturës;
- Rishikimin e të dhënave mbi performancën e tyre;
- Kryerjen e veprimeve specifike në rast zbulimi të problemeve;
- Kryerjen e mirëmbajtjes proaktive;
- Rekomandimet për ndërhyrje/përmirësime të mundshme;

3.3 Kërkosat teknike dhe teknologjike të shërbimit.

Gjatë ofrimit të shërbimit, nevojiten punimet e mëposhtme:

- a. Monitorimi periodik i pajisjeve dhe garantimi i funksionimit normal të tyre.
Raportimi te personat përgjegjës në rast të defekteve fizike, problemeve funksionale, etj.
- b. Garantimi i integrimit të infrastrukturës te instaluar me rrjetin ekzistues.

4. KËRKESAT PËR MIRËMBAJTJEN E PAJISJEVE HARDUERIKE DHE TË KOMPONENTËVE SOFTUER TË INFRASTRUKTURËS TEKNIKE TË SISTEMIT TË ALBCONTROL

Një nga komponentët në fushën e zbatimit të ketyre kërkesave per shërbime është mirëmbajtja e pajisjeve harduerike së bashku me komponentët softuerik të infrastrukturës ekzistuese teknike të Albcontrol.

4.1 Shërbimet e kërkuaara.

- a. Shërbimi Help-Desk 8 orë në 5 ditë të javës (asistencë on-line dhe on-site për të gjitha pajisjet hardëerike dhe komponentët softëer të përmendur më sipër);
- b. Raportimi i defekteve nga çdo vendndodhje dhe zgjidhja e tyre;
- c. Suporti i plotë teknik sipas tabelës së kohës së përgjigjes/veprimit;
- d. Pershtatje e plotë ne komunikim dhe nderfaqesim t e infrastrukturës ekzistuese
- e. Mirëmbajtje, duke përfshirë zëvendësimin e pjesëve me defekt, kontrollet ditore të nevojshme për vazhdimësinë dhe funksionimin e duhur të sistemit dhe infrastrukturës së tij ekzistuese teknike;
- f. Diagnostikimi dhe identifikimi i detajuar i problemeve dhe keqfunkcionimeve te komponentëve të pajisjeve harduerike dhe softëare-ike si dhe sugjerimi i masave që duhen marrë, duke i ofruar informacion të plotë stafit teknik të Albcontrol.

4.2 Infrastruktura Fizike “Hardware”.

- RACK 42U/19
- NEC FlexPower Enclosure
- Servera NEC Blade te inkluduara ne Enclosure

4.3 Komponentet Software të implementuar.

- Sistemi i Menaxhimit te Aseteve dhe Inventarit
(Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))
- Programet aplikative për automatizimin e administrimit të ardhurave

(Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))

- Programet aplikative për Prokurimet dhe Blerjet
- (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))**
- Programet aplikative për Burimet Njerzore dhe Pagat
- (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))**
- Programet aplikative për Menaxhimin e buxhetit dhe shpenzimeve financiare
- (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))**
- Programi e-ticket

4.4 Kontrolli performancës.

Shërbimi do të kërkojë monitorimin dhe kontrollin e të gjitha pajisjeve harduerike dhe të komponentëve softuer të përcaktuar në tabelën e sherbimeve. Kontrollet do të pasqyrojnë të gjitha defektet dhe incidentet që kanë ndodhur në pajisjet harduerike dhe në komponentët e tyre softuer. Kontrollet gjithashtu duhet të identifikojnë veprimin korrigues të ndërmarrë, kohën e riparimit, si dhe pikat e mëposhtme:

- Kontrollin/testimin periodik të pajisjeve
- Kontrollin për kryerjen e veprimeve specifike në rast zbulimi të problemeve.
- Kontolle për kryerjen e mirëmbajtjes proaktive.
- Rekomandimet për ndërhyrje/përmirësimë të mundshme

4.5 Raportime.

Shërbimi që do të ofrohet nga Operatori Ekonomik Ofertues do të përfshijë monitorimin aktiv të sistemeve Software dhe Hardware dhe përpilimin e raporteve periodike mujore, tremujore dhe vjetore të cilat do të japid një përshkrim të përgjithshëm të performancës dhe gjendjes së sistemeve në Albcontrol.

Në raport do të paraqiten veprimet e ndërmarra për korrigjimin e problemeve, koha e riparimit dhe detaje të tjera teknike. Për ndërtimin e formularëve të raportimit Ofruesi i Shërbimit do bashkëpunojë me stafin teknik të Albcontrol për detaje të mëtejshme.

Ofruesi i Shërbimit ka për detyrë monitorimin e vazhdueshëm të sistemeve dhe në menyrë specifike të propozojë:

- a. Një plan vjetor të aprovar për mënyrën e ofrimit të këtyre shërbimeve dhe për kontrolllet e logeve të sistemeve që disponojnë të tilla.
- b. Një plan tremujor për përditësimë dhe ndryshime nëse do të shfaqet e nevojshme gjatë mirëmbajtjes së sistemeve. për sistemin e monitorimit dhe të menaxhimit, ose në rast të ndryshimeve të këruara të paraqesë planin e implementimit për këto funksione duke përfshire edhe ndryshimet në pajisjet e menaxhuara.
- c. Përgatitjen e një plani për përmirësimin e infrastruktures hardware (data center) duke përfshire dhe sygjerimet në adresë të rritjes së kapaciteteve të përpunimit dhe ruajtjes së të dhënavë, bazuar në vlerësimet e raporteve të monitorimit.
- d. Raportimin e problemeve të identikuara.
- e. Propozimin e masave organizativo-teknike që duhen marrë me qëllim minimizimin e përsëritjes së tyre.

4.6 Nivelet e Raportimit të Shërbimit.

Ofrohet i Shërbimit së bashku me Albcontrol duhet të organizojë takime përbledhëse mujore dhe tre mujore nëpërmjet të cilave do të shqyrtohet:

- Monitorimi i problemeve të pazgjidhura.
- Update-imi i progresit të mirëmbajtjes.

5. KOHA E PËRGJIGJES PËR SHËRBIMET E OFRUARA

Koha e përgjigjes/veprimit për zgjidhjen e problemeve mbështetur në përshkrimin e efektit përcaktohet në **Tabela e Kohës së Përgjigjes për Shërbimet e Ofruara**.

6. PERIUDHA

Në tabelën e mëposhtëme jepet periudha e shërbimeve të Operatorit Ekonomik.

No.	Përshkrimi i shërbimit	Periudha
1	Shërbime suporti dhe mirëmbajtje për Albcontrol	12 Muaj

7. MIRËMBAJTJA

Të gjitha konfigurimet që do të bëhen gjatë kohës së suportit do të dokumentohen dhe duhet të

dorëzohen nga kontraktuesi në format elektronik dhe në hard copy.

Aksesi për përdorim të sistemit gjate kohës se suportit duhet të kërkohet nga kontraktori tek përfituesi me formë zyrtare.

7.1 Shërbimet e Mirëmbajtjes.

Kompania duhet të ofrojë shërbime të mirëmbajtjes sipas niveleve të shërbimit dhe metodikës së përshkruar më poshtë.

7.2 Shërbime të Mirëmbajtjes Parandaluese.

Operatori ekonomik duhet të ndërmarrë, në mënyrë periodike një herë në javë, Shërbime të Mirëmbajtjes Parandaluese për të gjitha software-t e listuara në tabelën e listës së furnizimeve. Shërbimet Parandaluese, janë shërbime proaktive të cilat do të mundësojnë dedektimin në kohë të problematikave, dhe do mundësojnë ndërmarrjen në kohë të hapave rekuperuese, për të mos patur ndërprerje të shërbimit. Të gjitha shërbimet e mirëmbajtjes parandaluese do të kryhen pranë përfituesit të shërbimit, përvèç rasteve kur përfituesi i shërbimit përcakton një vendndodhje të re përkryerjen e këtyre shërbimeve.

7.3 Shërbime Riparimi në Vendodhje (Mjediset e Përfituesit të Shërbimit).

Operatori ekonomik duhet të jetë i disponueshëm gjatë intervalit kohor nga e Hëna në të Premte, 8x5, për të ofruar Shërbime të Riparimit në përgjigje të "Alarmeve Madhore" të raportuara nga personeli i autorizuar i përfituesit të shërbimit ("Emergency On-Call Hours"). Për këtë qëllim, me termin Alarm Madhor do të kuptohet parashtrimi i kërkesës për Shërbime Riparimi të ndërmarra në rast të keqfunkcionimit të software-ve të mbuluara, që i pengon ato të operojnë në përputhje me Specifikimet dhe shkaktojnë ndërprerje të menjëherëshme e të konsiderueshme të sistemit dhe që, nuk mund të shmangeshin me anë të ndërhyrjeve dhe riparimeve minore të kryera nga stafi teknik i përfituesit të shërbimit dhe të rekomanduara nga operatori ekonomik. Problemet që nuk i përkasin "Alarmeve Madhore", duhet të adresohen nën Shërbime të Mirëmbajtjes Parandaluese.

7.4 Njoftimi dhe Njohja e Alarmeve Madhore.

Përfituesi i shërbimit do të njoftojë operatorin ekonomik me telefon, postë elektronike ose duke sinjalizuar nëpërmjet një ndërsaqeje web të vënë në dispozicion, dhe do të presë të kontaktohet nga operatori ekonomik me telefon, gjatë "Emergency On-Call Hours". Operatori ekonomik duhet të kontaktojë përfituesin e shërbimit dhe të konfirmojnë marjen e Alarmit Madhor brenda 30 minutave

nga marrja e njoftimit nga personeli i autorizuar i përfituesit të shërbimit. Në momentin e njohjes së thirrjes nga operatori ekonomik, do të vërë në dispozicion informacione të paracaktuara në Procedurat e Troubleshooting nga operatori ekonomik, dhe do ta asistojë atë gjatë diagnostikimit të problemit të raportuar. Do të kooperojë me kërkesën e operatorit ekonomik për ta ndihmuar atë, në përcaktimin e shkakut të problemit të raportuar dhe në përcaktimin e nevojës për vizitë në vendndodhje për të kryer Shërbimet e Riparimit.

7.5 Përgjigja ndaj Alarmeve Madhore.

Nëse operatori ekonomik nuk mund të përcaktojë nëpërmjet Informacionit të mbledhur nga Procedurat e Troubleshooting, shkakun e Alarmit madhor, atëherë ajo duhet të dërgojnë një Teknik Shërbimi pranë përfituesit te sherbimit brenda intervalit kohor prej dy (2) orësh nga momenti i marrjes së njoftimit për Alarm Madhor. Me të mbërritur, tekniku i kompanisë do të mbështetet me asistencë nga përfituesi i sherbimit dhe do ti jepet liri veprimi në mjediset dhe sistemet e mbuluara, për të filluar menjëherë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit.

7.6 Veprimtaritë e Diagnostikimit dhe Riparimit.

Me të mbërritur në vendndodhje, tekniku i shërbimit duhet të fillojë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit. Këto veprimtari duhet të vazhdojnë deri sa (a) Alarmi madhor të jetë korrektuar ose të jetë “zgjidhur në mënyrë të tërthortë”, (b) tekniku të jetë zëvendësuar nga një person tjeter, (c) Operatori ekonomik të përcaktojë së problemi i raportuar nuk është shkaktuar nga ndonjë keqfunkcionim i Sistemave të mbuluara ose (d) Operatori ekonomik arrin në konkluzion që diagnostikimi ose korrektimi i mëtejshëm mund të shtyhet deri në mbërritjen e pjesëve të këmbimit.

Teknikët e shërbimit të kompanisë duhet të janë të trajnuar, certifikuar dhe autorizuar për të ndërvepruar në mënyrë direkte me prodhuesit.

Kompania duhet të krijojë/diskutojë me përfituesin e shërbimit një axhendë periodike kontrollesh si më poshtë:

- **Mujore.**
 - a. Testim / kontroll i kompletuar i pjesëve me kritike të infrastrukturës së klientit
 - a. Kontroll i detajuar i gjithë log-eve hardware / software
 - b. Rishikim i të dhënave mbi performancë e serverave
 - c. Rekomandime për upgrade të mundshme hardware

8. KATEGORIZIMI I PROBLEMEVE DHE KOHA E PËRGJIGJES

Në tabelën e mëposhtme përcaktohet kategorizimi i seriozitetit të problemeve dhe koha e përgjigjes për zgjidhjen e tyre gjatë periudhës së mirëmbajtjes.

Serioziteti 1 (Kritik/ i Lartë)	Serioziteti 2 (I Mesëm)	Serioziteti 3 (I Ulët)
Rrezikimi i aktivitetit ekonomik dhe detyrime financiare		
Mos funksionimi i aplikacionit krijon detyrime financiare të mëdha për përdoruesit ose rrezikon shumë aktivitetin ekonomik të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit krijon detyrime financiare të konsiderushme për përdoruesit ose rrezikon konsiderueshëm aktivitetin ekonomik të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit krijon detyrime financiare minimale për përdoruesit ose rrezikon në mënyrë minimal aktivitetin ekonomik të përdoruesve
Pezullimi i punës		
Mos funksionimi i aplikacionit pengon përdoruesit të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.	Mos funksionimi i aplikacionit pengon përdoruesit të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre, por ata janë në gjendje të realizojnë pjesën tjetër. Mund të përfshijë gjithashtu pyetje dhe përgjigje për informacion.	Mos funksionimi i aplikacionit pengon përdoruesit të realizojnë një pjesë të vogël të punës së tyre, por ata janë në gjendje të realizojnë pjesën tjetër
Numri i përdoruesve të ndikuar		
Mos funksionimi i aplikacionit ndikon një numër shumë të madh të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit ndikon një numër shumë të vogël të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit ndikon në 1 (një) ose 2 (dy) përdorues
Zgjidhje alternative e përkohshme [Kjo ka peshën më të madhe të karakteristikave të Seriozitetit 1 dhe 2]		

Nuk ka një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhen e problemit (p.sh. puna nuk mund të realizohet në një mënyrë tjetër)	Mund të ketë ose jo një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhen e problemit.	Potencialisht ekziston një mënyrë alternative e përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhen e problemit.
Koha e përgjigjes		
Brenda një ore	Brenda 8 (tetë) orëve ose ditën tjetër të punës.	Brenda 8 (tetë) orëve ose ditën tjetër të punës.
Koha e zgjidhjes		
Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 24 orë të vazhdueshme pas kontaktit të parë.	Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është brenda 20 ditëve të vazhdueshme të punës.	Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 45 ditë kalendarike.

9. TABELA E ZËRAVE

Në tabelën e mëposhtme jepet lista e komponentëve objekt i shërbimeve nga Operatori Ekonomik.

No.	Përshkrimi i shërbimit	Periudha
	Shërbime suporti dhe mirëmbajtje për Albcontrol, Këshillim, Monitorim, Raportim, për zërat e mëposhtëm:	12 muaj
1	Sistemi i Menaxhimit të Aseteve dhe Inventarit (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))	12 muaj
2	Programet aplikative për automatizimin e administrit të ardhurave (Oracle E- Business Suite R12 (12.1.3))	12 muaj
3	Programet Aplikative për Prokurimet dhe Blerjet (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))	12 muaj
4	Programet aplikative për Burimet Njerzore dhe Pagat (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))	12 muaj
5	Programet aplikative per Menaxhimin e Buxhetit dhe Shpenzimeve Financiare (Oracle E-Business Suite R12 (12.1.3))	12 muaj

6	NEC FlexPower Enclosure	12 muaj
7	NEC Storage	12 muaj
8	Servers NEC Blade të inkluduara në Enclosure	12 muaj

10. PRANIMI I SHËRBIMIT

Dokumentacioni që vërteton realizimin e shërbimit të mirëmbajtjes (si: Raporte shërbimi, proces verbal shërbimi dhe faturimi) do të dorëzohet nga Ofruesi i shërbimit pranë Albcontrol sipas periudhës dhe kohës që do të negociohet ndërmjet palëve, e cila do të jetë pjesë e kontratës.

Ky proces verbal mbahet në tre kopje dhe nënshkruhet nga të tre anëtarët e saj.