



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I PROKURIMIT PUBLIK

Nr. 1567/ 8 prot.

Datë 08.08.2023

V E N D I M
Nr.742/2023

Komisioni i Prokurimit Publik, i përbërë nga

Jonaid Myzyri	Kryetar
Fiorent Zguro	Nënkryetar
Kreshnik Ternova	Anëtar

Në mbledhjen e datës 08.08.2023 shqyrtoi kërkesën me:

Objekt:

Shfuqizimi i vendimit të Komisionit të Vlerësimit të Ofertave për kualifikimin e ofertës të paraqitur nga operatori ekonomik “*Primus Albania*” SHPK në procedurën e prokurimit “*Procedurë e hapur sherbime mbi kufirin e lartë monetar*” me Nr.REF-67579-04-27-2023, me objekt “*Mirembajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit te Faturimit per OSHEE*”, me fond limit 119.770.498 (njëqind e nëntëmbëdhjetë milionë e shtatëqind e shtatë dhjetë mijë e katërqind e nëntëdhjetë e tetë) lekë pa TVSH, zhvilluar në datën 29.05.2023 nga autoriteti kontraktor Operatori i Shperndarjes se Energjise Elektrike Group sh.a.

Shfuqizimi i vendimit të Komisionit të Vlerësimit të Ofertave për kualifikimin e ofertës së paraqitur nga operatori ekonomik “*Kreatx*” SHPK në procedurën e mësipërme të prokurimit.

Ankimues:

BOE “*Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK
Adresa: Hill, Rushikonda, India.
Adresa: Blv “Zhan D'ark”, Nd. 32, Hyrja 16, Kati 2, Ap.1,
Tiranë.

Autoriteti Kontraktor:

Operatori i Shperndarjes se Energjise Elektrike Group sh.a
Adresa: Blv “Gjergj Fishta”, Nd. 88, H. 1, Tiranë

Subjekte të interesuar: Operatori ekonomik “*Primus Albania*” SHPK
Adresa: Rruga “Margarita Tutulani”, Pallati Viridario 1, Tiranë.

Operatori ekonomik “*Kreatx*” SHPK
Adresa: Rruga “Tish Daija”, Kompleksi Kika 2, Godina 1,
Shkalla 1, Zyra nr.2, Tiranë.

Baza Ligjore: Ligji nr. 162/2020 “*Për Prokurimin Publik*”, Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 285, datë 19.05.2021 “*Për miratimin e rregullave të prokurimit publik*”, e ndryshuar, Vendimi i Komisionit të Prokurimit Publik Nr. 766, datë 13.10.2021 “*Për miratimin e rregullave për organizimin dhe funksionimin e Komisionit të Prokurimit Publik*”, Neni 4 i Vendimit të Komisionit të Prokurimit Publik nr. 500/2020 datë 5.11.2020 “*Rregullore për Marrjen e Masave Organizative për Ushtrimin e Veprimtarisë së Institucionit të Komisionit të Prokurimit Publik gjatë gjendjes së pandemisë së shkaktuar nga COVID -19*”.

Komisioni i Prokurimit Publik, pasi dëgjoji relatorin e çështjes, shqyrtoi parashtrimet me shkrim e pretendimet e ankimuesit, dhe pasi diskutoi çështjen në tërësi,

V ë r e n:

I

Vlerësimi paraprak

I.1. Vlera limit e përllogaritur për procedurën e prokurimit objekt-ankimi është mbi kufirin e lartë monetar, ndaj shqyrtimi dhe vendimmarrja do të bëhet nga të gjithë anëtarët, në përputhje me pikën 1, të nenit 30 të ligjit nr. 162/2020 “*Për Prokurimin Publik*” dhe Rregullat e Prokurimit Publik.

I.2. Bashkimi i operatorëve ekonomikë ka *prima facie* interes në këtë procedurë prokurimi dhe për këtë arsye legjitimohet për të paraqitur ankesë në lidhje me të.

I.3. Bashkimi i operatorëve ekonomikë ankimues ka paraqitur ankesë pranë autoritetit kontraktor dhe njëherazi pranë Komisionit të Prokurimit Publik, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në ligjin nr. 162/2020 “*Për prokurimin publik*”.

I.4. Bashkimi i operatorëve ekonomikë ankimues ka respektuar afatet ligjore të paraqitjes së ankesës pranë autoritetit kontraktor dhe Komisionit të Prokurimit Publik.

II

Rrethanat e çështjes

II.1. Në datën 28.04.2023 në Sistemin e Prokurimeve Elektronike është publikuar procedura e prokurimit “Procedurë e hapur sherbime mbi kufirin e lartë monetar” me Nr.REF-67579-04-27-2023, me objekt “Mirembajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit te Faturimit per OSHEE”, me fond limit 119.770.498 (njëqind e nëntëmbëdhjetë milionë e shtatëqind e shtatë dhjetë mijë e katërqind e nëntëdhjetë e tetë) lekë pa TVSH, zhvilluar në datën 29.05.2023 nga autoriteti kontraktor Operatori i Shperndarjes se Energjise Elektrike Group sh.a.

II.2. Në datë 29.05.2023 autoriteti kontraktor ka zhvilluar procedurën e prokurimit objekt-ankimi.

II.3. Referuar informacionit të autoritetit kontraktor si dhe sistemit prokurimeve elektronike rezulton, se në datën 16.06.2023, autoriteti kontraktor ka njoftuar operatorët ekonomikë pjesëmarrës me anë të sistemit të prokurimeve elektronike (S.P.E.), mbi rezultatet e vlerësimit të Komisionit të Vlerësimit të Ofertave, të cilët kanë paraqitur ofertat ekonomike (pa TVSH), përkatësisht:

1. “Primus Albania” SHPK	86.837.040	lekë	kualifikuar
2. “Kreatx” SHPK	92.400.000	lekë	kualifikuar
3. BOE “Fluentgrid Limited” SHPK & “BNT Electronics” SHPK	117.982.224	lekë	kualifikuar

II.4. Në datën 30.06.2023 autoriteti kontraktor ka kryer Publikimin e Njoftim-Fituesit në sistemin e prokurimeve elektronike, për procedurën e prokurimit objekt-ankimi, ku për këtë procedurë prokurimi është shpallur fituese oferta e bashkimit të operatorëve ekonomikë “Primus Albania” SHPK

II.5. Referuar materialeve të fashikullit të shqyrtimit administrativ rezulton, se në datën 05.07.2023, bashkimi i operatorëve ekonomikë ankimues “Fluentgrid Limited” SHPK & “BNT Electronics” SHPK, ka paraqitur pranë Komisionit të Prokurimit Publik dhe autoritetit kontraktor ankesën nr. 1567 prot, datë 05.07.2023 nëpërmjet së cilës kundërshton vendimin e komisionit të vlerësimit të ofertave në lidhje me kualifikimin e ofertave të operatorit ekonomik “Primus Albania” SHPK dhe operatorit ekonomik “Kreatx” SHPK.

II.6. Bazuar në nenin 112 “Veprimet paraprake” të Ligjit 162/2020 “Për Prokurimin Publik” Komisioni i Prokurimit Publik me marrjen e ankesës ka publikuar në bazën e të dhënave të tij, të dhëna për: a) ankimuesin, adresën dhe NUIS-in; b) të dhëna të plota për procedurën e prokurimit (objekt, numër reference, fond limit, datën e zhvillimit të procedurës), si dhe me anë të formularit të publikimit nr. 1567/2 prot., datë 06.07.2023, u publikuan kriteret e kualifikimit të cilat bashkimi i operatorëve ekonomikë ankimues “Fluentgrid Limited” SHPK & “BNT Electronics” SHPK pretendon, se nuk përmbushen nga operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK dhe operatori ekonomik “Kreatx” SHPK.

II.7. Me datë 12.07.2023, protokolluar pranë Komisionit Prokurimit Publik me shkresën nr. 1567/3 prot., datën 12.07.2023, operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK ka depozituar Formularin e Argumentave si subjekt qe i preken interesat nga ankesa e bërë nga bashkimi operatorëve ekonomikë ankimues “Fluentgrid Limited” SHPK & “BNT Electronics” SHPK.

II.8. Me shkresën nr. 5337/4 prot., datën 18.07.2023, protokolluar pranë Komisionit Prokurimit Publik me shkresën nr. 1567/4 prot, datë 18.07.2023, është depozituar informacioni i autoritetit kontraktor, si dhe kthim-përgjigjja e bashkimit të operatorëve ekonomikë ankimues lidhur me trajtimin e ankesës së tij, në të cilën konstatohet, se Komisioni i Shqyrtimit të Ankesave, me vendimin nr. 5337/2 prot, datë 17.07.2023 ka vendosur mospranimin e ankesës.

II.9. Me shkresën nr. 1567/5 prot, datë 27.07.2023, me objekt: “Kërkesë për informacion”, Komisioni Prokurimit Publik iu drejtua Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit, duke kërkuar informacion me përmbajtje si vijon:

Komisioni i Prokurimit Publik si organi më i lartë administrativ në fushën e prokurimeve, po shqyrton një ankesë lidhur me procedurat e prokurimit publik. Në këtë ankesë ngrihen pretendime për operatorët ekonomik pjesëmarrës. Në procedurën e prokurimit objekt shqyrtimi operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK ish “Jehona Softëare” SHPK në përmbushje të kriterit të parashikuar nga autoriteti kontraktor në pikën 2.3.1 kapaciteti teknik të shtojcës 8/2 të dokumentave standarte të tenderit, ka paraqitur Vërtetimin e Realizimit me nr. 6712/1 prot, datë 15.11.2022 të lëshuar nga institucioni juaj Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, për kontratën me objekt “Përmirësimi i modulit të menaxhimit të kontrollit të faturimit (DPT & AKSHI)”, me vlerë 1.701.764.991 lekë. Bazuar në nenin 115 të ligjit Nr. 162/2020 “Për Prokurimin Publik”, kërkojmë nga ana juaj të na informoni dhe të na vini në dispozicion kopje të njëhësuar me origjinalin të dokumentacionit si më poshtë:

1- Kontratën e Vërtetimit të Realizimit me nr. 6712/1 prot, datë 15.11.2022, lëshuar nga ana juaj si më sipërcituar lidhur ndërmjetë operatorit ekonomik “Primus Albania” SHPK ish “Jehona Softëare” SHPK dhe autoritetit kontraktor “Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit” SHPK.

2- Në rastë se ky operatorë ekonomik në këtë procedurë ka marrë pjesë si bashkim operatorësh ekonomik, duhet të na vini në dispozicion kopje të marrveshjes së bashkëpunimit ku të evidentohet natyra, zërat dhe % e punës/mallit/shërbimit të marrë nga secili anëtarë i bashkimit.

3- Preventivin pa cmime, Specifikimet Teknike dhe Termat e Referencës të procedurës së prokurimit të zhvilluar nga ana juaj për kontratën e sipërcituar.

Sa më sipër, në zbatim të nenit 115/1 e vijues të ligjit nr. 162/2020, datë 23.12.2020, “Për prokurimin publik”, 31 të Vendimit të Komisionit të Prokurimit Publik Nr. 766/2021, datë 13.10.2021 “Për miratimin e rregullave për organizimin dhe funksionimin e Komisionit të Prokurimit Publik”, neneve 71, 72,73 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”, si dhe në cilësinë e institucionit përgjegjës, për vetë rëndësinë, që ka shqyrtimi në kohë i ankesave të operatorëve ekonomikë në përmbushje të detyrimeve që rrjedhin nga legjislacioni i prokurimit publik, si dhe për një shqyrtim më të plotë e objektiv të ankesës, lutemi të na dërgoni informacionin tuaj sa më shpejt të jetë e mundur së bashku me dokumentacionin përkatës të cituar në pikat 1, 2 dhe 3 të kësaj shkresë.

II.10. Me shkresën nr. 1567/6 prot, datë 27.07.2023, me objekt: “Vënie në dijeni”, Komisioni Prokurimit Publik iu drejtua Autoritetit Kontraktor, Operatorit Ekonomik Ankimues dhe Agjencisë së Prokurimit Publik, duke i informuar, se Komisioni Prokurimit Publik referuar nenit 115, pika 5 të ligjit nr. 162/2020, “Për prokurimin publik” dhe nenit 31 të Vendimit të Komisionit të Prokurimit Publik Nr. 766/2021, datë 13.10.2021 “Për miratimin e rregullave për organizimin dhe funksionimin e Komisionit të Prokurimit Publik”, ju bën të ditur të gjitha palëve të mësipërme, se ka kërkuar informacion shtesë verifikim nga palë të treta (institucione shtetërore), dhe në referim të dispozitave të sipërcituara afatet për shqyrtimin e ankesës nr. 1567 prot, datë 05.07.2023 do të ndërpriten deri në mbërritjen e informacionit.

II.11. Me shkresën nr. 3909/1 prot., datë 01.08.2023, protokolluar me tonën me shkresën nr. 1567/7 prot, datë 01.08.2023 me objekt: “Kthim Përgjigje”, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit ka dërguar informacion me përmbajtje si më poshtë vijon:

Në përgjigje të shkresës tuaj Nr. 1567/5 Prot, datë 27.07.2023, protokolluar me tonën Nr. 3909 pPot, datë 31.07.2023, nëpërmjetë së cilës është kërkuar informacion dhe dokumentacion lidhur me vërtetimin e realizimit të lëshuar nga AKSHI në cilësinë e autoritetit kontraktor, për procedurën e prokurimit me objekt “Përmirësimi i modulit të menaxhimit të kontrollit të faturimit, ju bëjmë me dije: Në përmbushje të detyrimeve funksionale dhe fushës përgjegjësisë, AKSHI në cilësinë e Autoritetit Kontraktor, ka nënshkruar kontratën e shërbimit Nr. 6759 Prot, datë 27.11.2018 me objektin e sipërcituar, me bashkimin e operatorëve ekonomikë, shoqëria “Jehona Softëare” shpk dhe shoqëria “Neos” d.o.o dhe shoqëria “Datech” shpk, në cilësinë e institucionit përfitues dhe pages të kontratës së shërbimit. Sa më sipër, bashkangjitur do të gjeni dokumentacionin e kërkuar si më poshtë: 1- Kontratën e shërbimit Nr. 6759 Prot, datë 27.11.2018 për të cilën është përcjellë tek Kontraktuesi, shkresa Vërtetim realizimi me Nr. Prot, datë 15.11.2022, vlerat e së cilës janë konfirmuar me shkresën Nr. 18475 Prot, datë 07.11.2022 nga DPT-ja. 2- Marrëveshjen e Bashkëpunimit të shoqërive Nr. 2039 Kol, Nr. 577/I Rep, datë 20.09.2018. 3 –Preventivin pa çmime, specifikimet teknike dhe termat e referencës.

III

Komisioni i Prokurimit Publik

pas shqyrtimit të ankesave, dokumentacionit bashkëngjitur tyre,

Arsyeton

III.1. Lidhur me pretendimin e bashkimit të operatorëve ekonomikë ankimues “*Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK, mbi kundërshtimin e vendimit të komisionit të vlerësimit të ofertave në lidhje me kualifikimin e ofertës së operatorit ekonomik “*Kreatx*” SHPK me arsyet se: “*Referuar Operatorit Ekonomik Kreatex Referuar KVK, pika 2.3.1 kapaciteti teknik Ak ka kerkuar: Operatori ekonomik duhet te paraqesë dëshmi për shërbimet e mëparshme (të ngjashme (të një ose disa kontratave per shërbimet e mëparshme), të kryera gjarë tre viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontrarës, ne vlere jo më të vogel se 47,900,000 (dyzet e shtate milion e nenteqind mije) leke pa TVSH, Për të vërtetuar përvojën e mëparshme të ngjashme, operatorët ekonomike duhet të paraqesin dëshmitë e mëposhtme: c) për përvojën e mëparshme të realizuar me sektorin publik, operatori ekonomik duhet të paraqese vërtetime të lëshuara nga një ent publik për përmbushjen me sukses te kontratës, ku të shënohen vlere, afati i perfundimit të kontratës, ose/dhe faturave tatimore të shitjes, të plotesuara sipas kerkesave te legjislacionit ne fuqi, shenohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuar. d) për pervojen e meparshme te realizuar me sektorin privat, operatori ekonomik duhet te paraqese fatura tatimore te shitjes, te plotesuara sipas kerkesave te legjislacionit ne fuqi dhe te deklaruar ne organet tatimore, ku shenohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara. Edhe Kreatex, njesoj si operatori me larte, nuk permbush kete kriter pasi sic permendem edhe me larte, sjellim ne vemendjen tuaj se ky eshte nje sistem unik, specifik i instaluar per here te pare ne Shqiper vetem nga OSHEE Group ne vitin 2016 ku kete Sistem e kemi ofertuar dhe instaluar ne, Fluentgrid Limited, Asnje sistem i tille nuk eshte prokuruar me as nga vete OSHEE dhe as nga institucione te tjera dhe kjo per faktin qe eshte nje sistem me natyre teper te vecante qe sherben vetem per nje insitucion i cili duhet te jete operator shpërndarje energjie elektrike me veprimtari si OSHEE. Qe nje sistem te quhej ekuivalent ose i ngjashem do te duhej te kishte minimalisht gjithë funksionalitetin, Specifikimet teknike dhe sistemet perberese qe vet OSHEE i disponon sot ne sistemin aktual, pasi eshte sistem i nje natyre dhe kompleksiteti tjeter nga objektet e prokurimit te zhvilluara nga AK te ndryshme per Shqiperi. Ne shtojcen 8 te DST pika 2.3.4 AK ka percaktuar kriterin si me poshte: “SQARIM Cdo operator ekonomik i interesuar, mund te paragesi prane autoritetit kontraktor kerkese me shkrim per Site Visit, me qellimin njohjen e sistemit te faturimit objekt mirembajtje, deri 5 dite perpara hapjes se ofertave”. Jo pa qellim, AK ka kerkëar dhe percaktuar si kriter nje kerkese aq specifike dhe te rendesishme per realizimin e ketij objekt prokurimi, per te njohur operatoret ekonomike te interesuar me sistemin e OSHEE, i cili eshte specifik dhe i vecante nga cdo sistem tjeter qe mund te jete ngritur nga AK te ndryshme. Pra ky sistem, eshte ndryshe dhe funksionon ndryshe ndaj AK ka vendosur edhe mundesine e njohjes paraprakisht para hapjes se ofertave te operatoreve ekonomike. Per pasoje OE Kreatex (ne dijenine tone si operator ekonomik lider qe operojme ne kete fushe) nuk ka as eksperiencen e kerkuar per te permbushur kete kriter kualifikim; as per nga kompleksitet; natyra apo si dhe nga vlere e kontrates/kontratave per 3 vitet e fundit te kerkuara nga AK. Sjellim ne vemendjen tuaj se ky operator ushtron veprimarine e tij ne fushen e sistemeve softëare por asnje nga, kontratat qe ai ka lidhur nga kane ngjashmeri per*

nga objekti. Per nga ana teknike e kontrates apo secifikimeve teknike pasi jane sisteme te nje natyre dhe kompleksiteti krejtesisht tjeter nga objekti i kesaj procedure "Mirembajtje Customer Relationship, Management (CRM) dhe sistemit te faturimit per OSHEE". Per me teper vlera e kerkuar e realizuar si furnizim i ngjashem eshte 47,900,000 leke pa TVSH cfare eshte e garantuar se ky operator nuk ploteson kete vlere. Pasi kemi mare informacion nepermjet buletineve te publikuara ne APP site, na rezulton se ky subjekt kontrata ne ujesjellesa por theksojme se as keto kontrata nuk jane te ngjashme per nga natyra dhe objekti me kete procedure por kuptohet se te vetmet kontrata qe OE do te munde ti kete konsideronte te ngjashme (te cilat sjane) por as ato nuk plotesojne vleren e kerkuar. Duke cituar dhe vendimin 311/2023 te KPP, KPP gjykon te ndalet ne nje analizë te thelluar (te dëshmime te eksperiencës së ngjashme te dorëzuar, parë kjo në rrafshin krahasimor me natyrën dhe vlerën e gjatë tre viteve te fundit, ku dy kontrata mund të konsiderohen të ngjashme me objektin e prokurimit vetem nese funksionaliteti i tyre do te ishte i ngjashem. Ne kete rast nuk pretendojme kontratat e paraqiture te jene te nejtja, por te ngjashme dhe ato te Primus Albania nuk ka mundesi se si te jene te ngjashme vetem per faktin se titullit apo emertimi i nje kontrate te jete "ndertim apo zhvillim sistemi", pasi vetem sipas dhe KPP vetem nga emri i objektit nuk mund te konsiderohet kontrate e ngjashme. Te gjitha kontratat e Primus Albania pervec faktit qe jane ne fushen e teknologjise se informacionit nuk kane asgje te ngjashme me kete sistem specifik. Gjithashtu, nisur nga eksperiencia qe kemi ne kete fushe si kompani qe operojme prej vitesh ne ndertim sistemesh dhe mirembajtjen e tyre, keto procedura prokurimi qe ne konceptimin e tyre jane te hartuara te tilla qe perbehen nga dy zera: - ndertimi/zhvillimi/ngritja e sistemit; - mirembajtja e tij. Fillimisht ndertohet sistemi brenda nje afati te caktuar nga AK dhe me pas fillon mirembajtja e tij brenda nje afati tjeter qe fillon nga perfundimi i ndertimit te sistemit. Ne kete kuptim por dhe bazuar ne kriterin e DST qe te jene brenda afatit 3 vjecar, keto kontrata nuk mund te quhen te ngjashme ne kushtet kur p.sh. kontrata eshte nenshkruar ne vitin 2017, ndertimi i sistemit ka perfunduar brenda p.sh. 1 viti dhe nderkohe ka vijuar me mirembajtjen e sistemit. Pra, nese ndertimi te kete perfunduar ne vitin 2018 do te ishte rrjedhimisht jashte afatit dhe nuk do te konsiderohej kjo vlere e kontrates sipas zerit perkates ne fature, Nga ana tjeter ne raste kur sherbimi i mirembajtjes vijon ende, kjo kontrate ne teresine e saj nuk quhet e realizuar nese nuk ka perfunduar ende, deri ne momentin e mbarimit te afati te percaktuar ne kontrate. Per keto arsye kerkojme verifikimin e dokumentacionit te paragitur nga Primus shpk pasi mendojme se nuk plotesohet kriteri per kontratat e ngjashme sipas percaktimeve ligjore ne fuqi dhe sipas kerkesave te percaktuara ne dokumentat e tenderit nga AK me te gjithë dokumentacionin e plote ligjor. Ne rastin e OSHEE, kur sherbimi i mirembajtjes po kerkohet per CRM & Billing nje sistem unik ne Shqiperi qe perbehet nga 11 sisteme te cilat asnje institucion tjeter utilitar nuk i disponon, per nje institucion si OSHEE qe gjithashtu eshte unik ne Republiken e Shqiperise, nuk ka mundesi se si operatore ekonomik te tjere te kene aftesine per te paraqitur prova mirembajtje te kryer me sukses. Pra, Kreatex shpk nuk ploteson kriterin e vecante kualifikues lidhur me eksperiencat e ngjashme per sa me poshte: - Nuk ka fare asnje ekperience te ngjashme pasi ne gjithë Shqiperine eshte vetem nje sistem i instaluar per kete pune dhe kete sistem e kemi instaluar ne Fluentgrid Limited. - Kreatex, nga hulumtimet e bera dhe pjesemarrjet tona ne procedurat e prokurimit ne kete fushte, rezulton se ka mare pjese ne tenderat me sistemet faturimeve te ujesjellesave (por permend vetem ato kontrata qe ndoshta Kreatex mund ti

konsideroje te njejta por qe nuk jane te tilla nga objekti i sistemit) dhe keto procedura kane patur vlera te uleta qe kurrsesi nuk e arrijne vleren e kerkuar si experience e ngjashme 47,900,000 (dyzet e shtate milion e nenteqind mije) leke pa TVSH”, Komisioni i Prokurimit Publik vëren se:

III.1.1. Në shtojcën 8/2 “Kriteret e veçanta të kualifikimit”, pika 2.3.1 “Kapaciteti Teknik”, të dokumenteve të procedurës së prokurimit objekt-ankimi përcaktohet kriteri si më poshtë:

2.3.1. Operatori ekonomik duhet të paraqesë dëshmi për shërbimet e mëparshme të ngjashme (të një ose disa kontratave për shërbimet e mëparshme), të kryera gjatë tre viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në një vlerë jo më të vogël se 47,900,000 (dyzet e shtate milion e nenteqind mije) leke pa TVSH.

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, ose/dhe faturave tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara.*
- 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 shërbimet e realizuara.*

III.1.2. Në shtojcën 5 “Formulari i Specifikimeve Teknike” të dokumentave standarde të tenderit të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, autoriteti kontraktor ka përcaktuar si më poshtë vijon:

Specifikimet Teknike të shërbimeve objekt i prokurimit, duhet të përshkruhen sa më saktë dhe plotësisht, për sa të jetë e mundur, duke krijuar kushte për konkurrencë të paanshme dhe të hapur midis të gjithë kandidatëve dhe ofertuesve. Specifikimet teknike, me përjashtim të rasteve plotësisht të justifikuara, duhet të hartohen në mënyrë të tillë që të marrin parasysh kriteret e aksesit për personat me aftësi të kufizuara ose projektimin për të gjithë përdoruesit, siç kërkohet nga ligji në fuqi.

SHËNIM: Në Specifikimet Teknike, nuk duhet të përshkruhet asnjë markë specifike prodhimi ose burim ose proces i veçantë, që karakterizon produktet ose shërbimet e ofruara nga një Operator specifik Ekonomik ose ndonjë markë tregtare, patentë, tip ose origjinë ose prodhim specifik, për të favorizuar ose eliminuar ndërmarrje ose produkte të caktuara. Një gjë e tillë lejohet vetëm në raste të jashtëzakonshme kur nuk ekziston një mënyrë e mjaftueshme, e saktë ose e kuptueshme për të përshkruar objektin e Kontratës. Referencat e tilla duhet të shoqërohen me fjalët "ose ekuivalent".

Termet e Referencës

për

“Mirëmbajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit të Faturimit për OSHEE”

1. Hyrje

Sistemi Informatik Billing&CRM aktualisht përdoret nga katër kompanitë e OSHEE Group sh.a për realizimin e proceseve kryesore të punës së tyre. Me qëllim funksionimit të plotë të kësaj sistemi ka nevojë për mirëmbajtje, dhe sipas nevojës, edhe për përmirësime të funksionaliteteve egzistuese të tij.

1.1. Qëllimi

Qëllimi i këtij shërbimi është mirëmbajtja e sistemit Billing&CRM të OSHEE Group sha. dhe e të gjitha komponenteve hardëare dhe softëare të tij. Disponueshmëria dhe vazhdimësia e funksionimit të sistemit me të gjithë komponentët e tij përbërës është shumë e rëndësishme për të patur një vazhdimësi të procesimit të informacionit dhe kryerjes së të gjitha detyrave në të katër kompanitë.

1.2. Objektivat

Objekti kryesor i këtij shërbimi është mirëmbajtja e sistemit Billing dhe CRM në OSHEE Group sh.a për të siguruar vazhdimësinë e punës së këtij sistemi dhe e të gjithë sistemeve të integruar me këtë system, në mbi 99.9%, për të gjithë komponentët dhe shërbimet e ofruara nga ky sistem.

Ky shërbim ka si objekt edhe rregullimin dhe dokumentimin e çdo defekti, bug-u ose problematike të sistemit, pa kosto shtesë, gjatë gjithë periudhës së mirëmbajtjes.

2. Përshkrimi i Përgjithshëm i Sistemit

2.1 Përshkrimi i përgjithshëm i sistemit

Sistemi Billing&CRM i OSHEE Group sh.a, është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjitik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj. Nga pikëpamja funksionale, ndërfaqja e sistemit është e organizuar në modulet e mëposhtme:

- a) Leximi i matësave
- b) Menaxhimi i ëorkforcë-s
- c) Portali i Selfcare-t.
- d) Sistemi i Menaxhimit të Informacionit
- e) Ndërprerjet dhe Mbylljet.
- f) Shërbimi ndaj Klientit.
- g) Lidhje e re.

- h) Pagesat.
- i) Faturim.
- j) Konfigurime.
- k) Sistemi i Balancimit të Energjisë.

Përmes sistemit të Billing&CRM dhe integritit të tij me sisteme të tjera, OSHEE Group-it i mundësohet kryerja e proceseve thelbësore si, grumbullimi dhe administrimi i të dhënave të abonenteve dhe infrastrukturës së rrjetit energjistik, realizon kryerjen e proceseve të leximit/faturimit/arkëtimit të abonentëve, gjenerimit dhe printimit të faturave të energjisë etj. Proçese si çelja e kontratës së një abonentit, hedhja dhe marrja e leximit mujor, përpunimi i leximit deri në gjenerimin e faturës, printimin e faturave, menaxhimin e matësive, krijimin e lidhjeve të reja dhe menaxhimin e të dhënave të abonentit, hedhja e pagesave, administrimi i debitorëve, krijimi i aktmarrëveshjeve, ndërprerjet, ankesë/kërkesat, ëorkforca etj janë proçese thelbësore për mbarëvajtjen e punës në katër kompanitë. Gjithashtu, nëpërmjet modulit të Sistemit të Menaxhimit të Informacionit, kompanitë marrin raportime analitike dhe sintetike mbi situatën e proceseve. Sistemi është i integruar dhe shkëmben informacion me sisteme të tjera (p.sh sistemin e fiskalizimit, sistemin e kryerjes së leximeve, matjes online etj.). Ofruesit të shërbimit do t'i vihet në dispozicion dokumentacioni i strukturës së ndërtimit të sistemit që do të mirëmbahet.

3. Rezultatet që duhet të arrihen

Rezultatet konkrete që duhet të arrihen nga operatori ekonomik janë:

Mirëmbajtja e sistemit dhe ofrimi i asistencës teknike:

- *Mirëmbajtja dhe efienca e sistemit dhe sigurimin e punës normale në të gjithë funksionalitetet e tij siç është parashikuar në ndërtimin e sistemit;*
- *Kryerja dhe kontrolli i procedurave të backup, restore etj dhe sigurimi i integritetit të tyre konform kërkesave dhe specifikimeve në ndërtimin e sistemit;*
- *Realizimi i të gjitha funksionaliteve të punës së kompanisë ne raport me këtë sistem.*
- *Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirembajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës së aplikacionit etj.*
- *Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM duhet të përfshijë gjithashtu mirembajtjen e softëareve të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi. Kryerjen e proceseve të punës si kalimi i inputit për proçesin e leximeve mujore, procesi i mbylljes së faturimit mujor, funksionalitet e ëorkforcës, proçesit të printimit, ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave, raportime edhe të tjera proçese operationale.*
- *Çdo rregullim bug-u dhe errorit duhet të dokumentohet siç është parashikuar në ndërtimin e këtij sistemi.*

- Realizimin e sigurisë së sistemit CRM&BILLING konform parametrave dhe standarteve të sigurisë së kompanisë OSHEE GROUP sh.a dhe atyre të parashikuara në ndërtimin e këtij sistemi.
- Suporti duhet të jepet përmes e-mailit, telefonit dhe ëëbit (e-mail and helpdesk tool) me qëllim që përdoruesit të realizojnë qëllimin e punës së tyre gjatë gjithë ditëve të javës 24/7, konform kërkesave të këtij dokumenti. Për çdo email, ose çështje, duke përshkruar problematikën, edhe zgjidhjen që iu dha problemit si edhe impaktin në sistem.
- Kryerjen e ndryshimeve në sistem, për elementë që janë pjesë e funksionaliteve egzistuese të tij, sipas kërkesave të kompanisë.

4. Supozimet dhe Risqet

a. Supozimet

Faktori kyç i finalizimit me sukses të mirëmbajtjes është analizimi i kujdesshëm i proceseve ekzistuese të punës dhe i të gjithë sistemit aktual në tërësi. Bashkëpunimi me stafin e departamentit të IT-së së OSHEE do të lehtësojë mbledhjen e informacioneve të duhura rreth sistemit ekzistues.

b. Risqet

- Mosanalizimi i mirë i situatës aktuale të punës.
- Keqinterpretimi i faktorëve që ndikojnë në performancën e sistemit.
- Vonesa në procesin e analizës dhe reagimit në rast mosfunksionimi të sistemit.
- Mosmarrja në konsideratë e volumit të punës bazuar në numrin e përdoruesve në sistem.

5. Kërkesat Funksionale

5.1 Billing&CRM

Mirëmbajtja duhet të ofrojë mbështetje teknike për operacionet e përditshme dhe ato periodike në të gjithë proceset e punës që realizon sistemi, ndryshimet në konfigurimin e sistemit, sistemin e të dhënave në raste specifike, përditësimet e DB-së, gjenerimi i raporteve ose auditeve sipas nevojave të OSHEE, nevojat e integritetit me sisteme të tjera, support për backup/restore, suportin për aplikacion, database server, infrastrukture fizike etj. Në shërbimin e mirëmbajtjes do të përfshihen sa më poshtë:

a. Aktivitetet e mbuluara nga kjo mirëmbajtje përfshijnë rregullime të gabimeve të aplikacionit, mirëmbajtje të aplikacionit, databazës, hardëare, pasjen e një performance të lartë të sistemit, trajtimin e incidenteve specifike dhe monitorimin e aplikacionit, databazës, infrastrukturës etj duke ruajtur integritetin dhe konsistencën e të dhënave.

b. Duhet të ofrohet mbështetje në rregullimin e gabimeve të softuerit dhe gabimeve të tjera të raportuara sipas rrethanave. Të gjitha incidentet dhe problemet e raportuara do të adresohen konform pikës 8 të këtij dokumenti.

c. Suporti duhet të ofrohet përmes telefonit ose uebit (e-mail dhe mjet ndihmës) për të ndihmuar përdoruesit fundorë në përdorimin e softuerit me qëllim përmbushjen e detyrave të tij gjatë gjithë ditëve të javës, sipas pikës 8 të këtij dokumenti.

d. Përgjigjet do të jepen për çdo email ose ticket të dërguar, duke përshkruar problemin që ka ndodhur, zgjidhjen e detajuar teknike që është dhënë dhe efektin në sistem.

e. Konsiderohen pjesë e mirëmbajtjes së sistemit, ndryshimet e kërkuara në funksionalitetet egzistuese të tij, të cilat do të trajtohen si ndryshime pa kosto shtesë.

f. Është përgjegjësi e OSHEE-së të sigurojë të drejtat e kërkuara të aksesit të sigurt në aplikacionet/ambientet e instaluar të TI-së për suport në distancë/në vend, sipas nevojës.

6. Logjistika dhe Koha

6.1 Vendndodhja

Baza operative e mirëmbajtjes është në Tiranë. Sistemi është i instaluar në serverat ekzistues të OSHEE Group sh.a, të cilët janë të instaluar në datacentre-in e OSHEE. Me tepër detaje janë dhënë në seksionin e kërkesave teknike.

6.2 Data e Fillimit dhe Periudha e Implementimit të Detyrave

Data e fillimit të mirëmbajtjes do të jetë data e nënshkrimit të kontratës me operatorin ekonomik apo bashkimin e operatorëve fitues dhe periudha e mirëmbajtjes do të mbulojë 12 muaj nga momenti i nënshkrimit të kontratës.

7. Raportimi

7.1 Kërkesat per Raportimin

Kontraktuesi do të paraqesë raportet e mëposhtme në gjuhën shqipe në origjinal edhe 1 (një) kopje:

- **Raport Fillestar**, i cili duhet të dorëzohet 10 ditë nga fillimi i mirëmbajtjes së sistemit, ku të përshkruhen situata fillestare e sistemit, pritshmëritë etj.
- **Raport mujor**, i cili duhet të dorëzohet çdo muaj nga operatori ekonomik bazuar në standardin e standardit të kërkuar nga OSHEE.
- **Drafti i raportit përfundimtar** duhet të dorëzohet në fund të kontratës nga operatori ekonomik sipas standardit të kërkuar nga OSHEE.
- **Raporti final** duhet të dorëzohet në fund të kontratës nga operatori ekonomik bazuar në standardin e kërkuar nga OSHEE, raport i cili duhet të përfshijë komentet e pranuar nga palët në draft raportin përfundimtar.

8. Mirëmbajtja

8.1 Kushtet e nivelit të shërbimit të mirëmbajtjes (SLA)

Shoqëria OSHEE GROUP sh.a kërkon plotësimin e kushteve për nivelin e shërbimit të mirëmbajtjes sipas pikave më poshtë:

- **Disponueshmëria e sistemit**

Sistemi duhet të jetë i disponueshëm, funksional dhe i aksesueshëm nga përdoruesit, pa pasur defekte 99.9 % të kohës, duke përfshirë të gjithë komponentët e sistemit. Përfundim bëjnë rastet kur disponueshmëria ndërpritet për shkaqe jo për faj të ofruesit të shërbimit.

Hapësirat kohore për mirëmbajtje të planifikuara në sistem nuk ndikojnë në matjen e disponueshmërisë.

- **Kufizimet e mundshme ndaj disponueshmërisë së shërbimit**

Mirëmbajtja e planifikuar e sistemit kryhet jashtë orarit zyrtar të punës. Ofruesi i shërbimit sigurohet që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës.

Mirëmbajtja e paplanifikuar e sistemit kryhet pavarësisht orarit të punës Ofruesi i shërbimit përpiqet dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë sa më shpejt.

Backup-et periodike, përfshirë ato manuale dhe automatike, të sistemit dhe bazave të të dhënave kryhen jashtë orarit zyrtar të punës, që është nga e Hëna në të Shtunë orari 08.00-20.00. Ofruesi i shërbimit sigurohet që të gjithë sesionet e punës në sistem janë mbyllur dhe procesi i back-up të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës.

- **Mirëmbajtja e sistemit**

Në rastet kur nevojitet kryerja e proceseve të mirëmbajtjes, restart i sistemit operativ ose restart i bazës së të dhënave dhe ky proces rrezikon disponueshmërinë e sistemit, ofruesi i shërbimit:

njofton me email dhe vetëm pasi merr konfirmim me email nga shoqëria vazhdon procesin e mirëmbajtjes;

per komponentet e sistemit te cilet jane te instaluar në infrastrukturën e shoqërisë kryen procesin e mirëmbajtjes nën mbikëqyrjen fizike ose online nga punonjësit e IT të shoqërisë.

- **Matja e cilësisë së shërbimit**

Si kriteret matës për cilësinë e shërbimit, OSHEE do të përdorë:

-Kohën e disponueshmërisë së sistemit (përqindje e ditë pune në vit);

-Performancën e sistemit (shpejtësia e transmetimit të të dhënave, koha e përgjigjes, koha e ekzekutimit të proceseve etj.). Sipas kontratës së ndërtimit të sistemit, disa kërkesa minimale janë:

- Gjenerimi i faturave: 200 .000 fatura në jo më shumë se 6 (gjashtë) orë.
- Kërkimi mesatar për detajet e kontratës së abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda.

- Kërkimi mesatar për detajet e historikut të pagesave të abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda.
- Kërkimi mesatar për gjetjen e kontratës së një abonenti në të gjithë bazën e abonentëve: më pak se 2 (dy) sekonda.
- Numrin e rasteve të ndërprerjes së paplanifikuar të qasjes në sistem (përqindje e ditë pune në vit);
- Kohëzgjatjen e ekzekutimit të proceseve të rëndësishme periodike të katër kompanive të shoqërisë të specifikuara si në seksionin 3 të këtij dokumenti,

1. Kalimi i inputit për procesin e leximeve mujore_brenda 24 orëve.
2. Procesi i mbylljes së faturimit mujor_brenda 24 orëve.
3. Funksionalitet e ëorkforcës_çdo ditë.
4. Proçesit të printimit në vazhdimësi sipas kërkesave.
5. Raportime të përditësuara_çdo ditë
6. Procese te tjera operationale_ në vazhdimësi.
7. Ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave_ në kohë optimale.

-Kohën e përgjigjes për çdo problematikë të raportuar ose kërkesë për informacion.

-Anketimin e përdoruesëve (me vlerësim kënaqshëm ose jokënaqshëm).

Matja e cilësisë së shërbimit raportohet çdo muaj nga Shoqëria dhe përfshihet në vlerësimin e përgjithshëm të kontratës.

- **Kërkesat e shërbimit**

Problematikat e njoftuara nga Shoqëria ose të konstatuara nga ofruesi i shërbimit duhet të gjejnë zgjidhje brenda 2 orëve nga koha e njoftimit, ne rastet kur problematika rrezikon funksionimin e sistemit dhe aktivitetin e kompanive. Në rastet kur nevojitet më tepër kohë, afati i parashikuar për zgjidhjen duhet të njoftohet, i shoqëruar me arsytim. Në rastin kur afati parashikohet më shumë se 2 orë ai miratohet nga ndjekësit e kontratës.

Shërbimi i mbështetjes nga ofruesi i shërbimit do të kryhet me qasje në distancë (remoteaccess) ose me paraqitje në ambientet e Shoqërisë. Shoqëria rezervon të drejtën e mbikëqyrjes fizike ose online, në kohë reale, të të gjithë procesit të dhënies së shërbimit të mbështetjes. Gjithashtu, Shoqëria mundëson për punonjësit përgjegjës të ofruesit të shërbimit vetëm të drejta qasjeje të përkohshme në sistemet IT që preken shërbimi i mbështetjes.

- **Menaxhimi i vazhdueshmërisë së shërbimit**

Në rastet te incidenteve hardëare/softëare të sistemit ne site primar, ofruesi i shërbimit duhet ta kalojë shërbimin në disaster recovery site, dhe autoriteti kontraktor nuk duhet te ketë shkeputje të shërbimit. Ne rast kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave, ofruesi i shërbimit përpiqet dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i rikuperimit të përfundojë para fillimit të

orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. Në rastet kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave të sistemit, ofruesi i shërbimit vë në dispozicion backupet e datës paraardhëse (duke referuar datën e njoftimit të incidentit):

- Në nivel sistemi operativ për serverët e virtualizuar;
- Në nivel backupi të bazës së të dhënave për serverët fizikë.

Ofruesi i shërbimit harton planin e rikuperimit të të dhënave duke përfshirë dhe detyrat që i ngarkohen punonjësve IT të Shoqërisë. Plani i rikuperimit të të dhënave dorëzohet brenda 2 (dy) javëve nga data e nënshkrimit të kontratës.

- **Trajtimi i informacionit konfidencial**

Në asnjë rast, ofruesi i shërbimit nuk duhet të keqpërdorë ose të shpërndajë të dhënat konfidenciale të Shoqërisë, të cilat mund t'i ketë përftuar për shkak të nevojës së ndërhyrjes në sistem, ose të aksesit të mundshëm që ka ndaj të dhënave.

- **Njoftimi i problematikave dhe i vlerësimeve periodike**

Njoftimi për shfaqjen dhe zgjidhjen e problematikave do të kryhet:

me email, në/nga adresa të përcaktuara me marrëveshje për të dyja palët; ose në një portal për ndjekjen e problematikave.

Portali për ndjekjen e problematikave (supportticketsystem) do të vihet në dispozicion dhe mirëmbahet nga ofruesi i shërbimit, duke mundësuar qasjen për punonjësit përgjegjës të Shoqërisë.

- **Punonjësit përgjegjës**

Punonjësit e ngarkuar me njoftimin e problematikave do të përcaktohen me marrëveshje, sipas pozicioneve të punës.

Për çdo ndryshim të punonjësve të ngarkuar me detyrat e mësipërme, për të dyja palët, njoftimi kryhet me shkresë zyrtare nga ndjekësit e kontratës, brenda 3 (tre) ditë pune nga koha kur është kryer ndryshimi.

8.2 Përgjigja dhe shkallëzimi i shërbimit.

Në tabelën e mëposhtme përcaktohet kategorizimi i seriozitetit të problemeve dhe koha e kërkuar e përgjigjes për zgjidhjen e tyre.

Kategoria A (Kritik/ i Lartë)	Kategoria B (i Mesëm)	Kategoria C (i Ulët)
Mos funksionimi i sistemit krijon apo rrezikon shumë aktivitetin normal	Mos funksionimi i sistemit krijon vonesa në aktivitetin normal	Mos funksionimi i sistemit pengon në mënyrë minimale aktivitetin

<i>Numri i përdoruesve të ndikuar</i>		
<i>Mos funksionimi i sistemit ndikon një numër shumë të madh të përdoruesve</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit ndikon një numër të vogël të përdoruesve</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit ndikon pjesërisht në disa përdorues</i>
<i>Pezullimi i punës</i>		
<i>Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit të realizojnë pjesë të punës së tyre</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre</i>
<i>Zgjidhje alternative e përkohshme</i>		
<i>Nuk ka një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit</i>	<i>Ka pjesërisht një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.</i>	<i>Ka një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.</i>
<i>Koha e përgjigjes</i>		
<input type="radio"/> 15 min. për të kthyer përgjigje <input type="radio"/> Në vend brenda 60 min.	<input type="radio"/> 60 min. për të kthyer përgjigje <input type="radio"/> Në vend brenda 2 orëve	<input type="radio"/> 120 min.për të kthyer përgjigje <input type="radio"/> Në vend brenda 48 orëve
<i>Koha e zgjidhjes</i>		
<i>Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 2 orë pas kërkesës.</i>	<i>Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është brenda 2 ditëve të punës.</i>	<i>Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 10 ditë kalendarike.</i>

9. Planifikimi Buxhetit për Realizimin e Mirembajtjes

Ofertuesit duhet të paraqesin ofertën e tyre të detajuar për çmimin pa tvsh dhe totalin pa tvsh për shërbimin e kërkuar, për periudhën e kohëgjatjes së shërbimit.

Nr.	Pershkrimi	Sasia	Njesia
1	Mirëmbajtje softëare CRM dhe Billing	12	Muaj
2	Shërbime Suporti Onsite dhe Remote	12	Muaj
3	Mirëmbajtje Hardëare	12	Muaj

10. Kërkesat Teknike

Teknologjia e sistemit CRM&Billing është si më poshtë:

Sistemi CRM&Billing i OSHEE është implementuar në një infrastrukturë e cila ndodhet në datacenterin e OSHEE, në një skenar me Disaster Recovery Site. Aktualisht në të dy sitet janë të instaluar edhe të konfiguruar 20 (njëzet) servera (13 në site-n primar, 7 në disaster recovery) si më poshtë:

Primary Site:

Type	Fujitsu	Primergy	CPU Qty	CPU Name	DIMM Qty	RAID Controller	Physical Disks Qty / RAID Type	OS Version
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3, 2.40G	2 x 64 GB 1866MHz	PRAID CP400i	4 x 300GB SAS 15K / RAID 10	Windows Server 2012R2
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	4 x 300GB SAS 15K / RAID 10	Windows Server 2012R2
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	VMWare ESXi 6.5.0 (Build 5310538)
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	VMWare ESXi 6.5.0 (Build 5310538)
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2680 v3 2.50G	6 x 16 GB 2133MHz (192GB)	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.3
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2680 v3 2.50G	6 x 16 GB 2133MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.3
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 2133MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1			1	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	4 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5 + 1 x 300GB SAS 15K Hot Spare	Windows Server 2012R2
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1			1	Intel Xeon CPU E5-2640 v3 2.60G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1			2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	4 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX1330M2			1	Intel Xeon CPU E3-1270 v5 3.60G	4 x 8 GB 1866MHz	PRAID EP400i	2 x 600GB SAS 15K / RAID 1, 6 x 1TB NL-SAS 7.2K / RAID 5	Windows Server 2012R2

DC:

5 (pesë) serverat e aplikacionit me RedHat Enterprise Linux 7.3, 1 (një) server i databazës dhe 1 (një) backup server me Ęindoës Server 2012 R2.

Storage:

Fujitsu Eternus DX200, rreth 20 TB

Teknologjia sofëare e përdorur për serverat dhe infrastrukturën :

Infrastruktura e sistemit është Cluster, virtualizuar në Hypervisorin VMËARE ESXi 6.5. VCenter është ndërtuar mbi teknologjinë VCSA (VCenter Server Appliance).

Sistemet e operimit:

1. Ëindoës Server 2012 R2

Ëindoës Server 2012 R2 është përdorur për krijimin e Cluster-it në të cilin operojnë SQL server Role i databazës së sistemit dhe menaxhimit të dokumentave, gjithashtu edhe i databazës ku kryhen testimet.

2. RedHat Enterprise Linux 7.3 , RedHat Enterprise Linux 7.5

Në RedHat Enterprise Linux është instaluar dhe konfiguruar aplikacioni i OpenKM DMS, ËebServer-at apache ver. 2.4, aplikacioni Billing i bazuar ne Java vers. 1.6

Softëare i databazës:

1. Microsoft SQL Server 2016

Softëare i aplikacionit:

1. Ëebserver Apache 2.4, Java vers. 1.6

Vendi i kryerjes së shërbimit: OSHEE

III.1.3. Në shtojcën 6 “Formulari i Shërbimeve dhe Grafikut të Ekzekutimit” të dokumentave standarde të tenderit të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, autoriteti kontraktor ka përcaktuar si më poshtë vijon:

Shërbimi që kërkohet: Mirembajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit te Faturimit per OSHEE

Afatet e ekzekutimit: 12 muaj nga nenshkrimi i kontrates.

Sasia e mallit që kërkohet:

Nr.	Pershkrimi	Sasia	Njesia
1	Mirëmbajtje softëare CRM dhe Billing	12	Muaj
2	Shërbime Suporti Onsite dhe Remote	12	Muaj
3	Mirëmbajtje Hardëare	12	Muaj

Afatet e lëvrimet: 12 muaj

III.1.4. Nga verifikimet në sistemin e prokurimeve elektronike rezulton, se operatori ekonomik “Kreatx” SHPK, në përmbushje të kriterit sa më sipër, ka dorëzuar:

- Kontratë Nr. 16613/16 prot, datë 14.05.2021 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Tiranë SHA dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Mirëmbajtje sistemi billingu”, me vlerë 4.900.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-745/1 prot, datë 20.03.2023.
- Kontratë Nr. 9486/9 prot, datë 09.07.2019 me autoritet kontraktor Operatori Shpërndarjes së Energjisë Elektrike OSHEE dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Mirëmbajtje e sistemit ARMS”, me vlerë 12.420.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 9456/1 prot, datë 12.10.2022.
- Kontratë Nr. 5966/10 prot, datë 22.01.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Shërbim i Mirëmbajtjes së Programit Financiar Cloud”, me vlerë 3.582.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/15 prot, datë 11.04.2022.
- Kontratë Nr. 5694/3 prot, datë 28.01.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Shërbim mirëmbajtje e programit financiar – Mirëmbajtje, suport teknik, si dhe abonim vjetor në programin financiar ëb në teknologjinë cloud për 38 gjykata dhe klgj-në”, me vlerë 2.925.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5694/22 prot, datë 21.02.2023.
- Kontratë Nr. 295 prot, datë 19.01.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Durrës SHA dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Shërbimet e përmirësimit dhe mirëmbajtjes së softëare-ve”, me vlerë 6.850.020 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1784/1 prot, datë 24.03.2023.
- Kontratë Nr. 1413/10 prot, datë 23.07.2020 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ARKIT në 2 Gjykata”, me vlerë 4.980.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1413/79 prot, datë 18.02.2021.
- Kontratë Nr. 99/31 prot, datë 24.05.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit të menaxhimit të çështjeve në gjykata”, me vlerë 25.645.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/16 prot, datë 11.04.2022.
- Kontratë Nr. 1413/9 prot, datë 21.07.2020 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ICMIS në 35 gjykata”, me vlerë 12.600.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1413/78 prot, datë 18.02.2021.
- Kontratë Nr. 5666/7 prot, datë 17.03.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor dhe operator ekonomik Kreatx SHPK me objekt “Mirëmbajtje, mbajtje në funksion të pandërprerë, zhvillim, përmirësim, modifikim, të sistemeve të menaxhimit të çështjeve gjyqësore në gjykata”, me vlerë 58.195.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/42 prot, datë 27.02.2023.

III.1.5. Në nenin 2 “Qëllimi” të ligjit nr.162/2022 “Për Prokurimin Publik” parashikohet se:

Qëllim i këtij ligji është:

- a) të rrisë efikasitetin dhe efikasitetin në procedurat e prokurimit publik;*
- b) të sigurojë mirëpërdorim të fondeve publike dhe të ulë shpenzimet procedurale;*
- c) të nxisë pjesëmarrjen e operatorëve ekonomikë në procedurat e prokurimit publik;*
- ç) të nxisë konkurrencën ndërmjet operatorëve ekonomikë;*
- d) të sigurojë një trajtim të barabartë dhe jodiskriminues për të gjithë operatorët ekonomikë, pjesëmarrës në procedurat e prokurimit publik;*
- dh) të sigurojë integritet, besim publik dhe transparencë në procedurat e prokurimit publik.*

III.1.6. Neni 3 “Parime të përgjithshme” të ligjit nr.162/2022 “Për Prokurimin Publik” parashikohet se: “1. Autoritetet dhe entet kontraktore garantojnë trajtim të barabartë dhe jodiskriminues për operatorët ekonomikë, si dhe veprojnë me transparencë e në mënyrë proporcionale. 2. Autoritetet dhe entet kontraktore nuk duhet të shmangin fushën e zbatimit të këtij ligji ose të ngushtojnë në mënyrë artificiale konkurrencën. Konkurrenca konsiderohet se është ngushtuar artificialisht kur prokurimi përgatitet me qëllimin për të favorizuar ose dëmtuar në mënyrë të padrejtë operatorë ekonomikë të caktuar. 3. Autoritetet dhe entet kontraktore janë të detyruara të zbatojnë detyrimet e përcaktuara në legjislacionin mjedisor, social e të punës dhe në dispozitat e marrëveshjeve dhe konventat ndërkombëtare, të ratifikuara në përputhje me Kushtetutën.”

III.1.7. Në nenin 77 pika 1 dhe 4 të Ligjit Nr. 162/2020 “Për Prokurimin Publik”, të ndryshuar, parashikohet shprehimisht se: 1. Autoritetet ose entet kontraktore përcaktojnë kërkesat për kualifikim për operatorët ekonomikë bazuar në:

- a) përshtatshmërinë për të kryer veprimtarinë profesionale;*
- b) gjendjen ekonomike dhe financiare;*
- c) aftësinë teknike dhe profesionale.*

Kërkesat kufizohen vetëm në ato që janë të përshtatshme për të garantuar që një kandidat ose ofertues të ketë kapacitetet juridike, financiare dhe aftësitë teknike e profesionale për të zbatuar kontratën që do të jepet. Të gjitha kërkesat duhet të kenë lidhje dhe të jenë proporcionale me objektin e kontratës.

4. *Në lidhje me aftësitë teknike dhe profesionale, autoritetet ose entet kontraktore mund të vendosin kërkesa që garantojnë se operatorët ekonomikë zotërojnë burimet e nevojshme njerëzore e teknike, si dhe përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie.*

Autoritetet ose entet kontraktore, në veçanti, mund të kërkojnë që operatorët ekonomikë të kenë një nivel të mjaftueshëm përvojë që vërtetohet nga referenca të përshtatshme nga kontratat e zbatuara në të shkuarën.

Aftësia profesionale e operatorëve ekonomikë për të ofruar shërbimin, punën, mallin vlerësohet në lidhje me aftësitë organizative, reputacionin dhe besueshmërinë, përvojën e duhur, si dhe personelin e nevojshëm për të zbatuar kontratën, siç është përshkruar nga autoriteti ose enti kontraktor në njoftimin e objektit të kontratës.

5. *Autoritetet ose entet kontraktore përcaktojnë në njoftimin e kontratës ose në ftesën për shprehje interesi kriteret e përzgjedhjes, si dhe dokumentet konkrete që duhet të paraqesin operatorët ekonomikë për përmbushjen e këtyre kriterëve.”*

III.1.8. Në nenin Neni 92 pika 3 te ligjit Nr. 162/2020 “Për Prokurimin Publik”, të ndryshuar, parashikohet shprehimisht se:

3. *Autoriteti ose enti kontraktor, në zbatim të pikës 4 të këtij neni, vlerëson një ofertë të vlefshme vetëm nëse ajo është në përputhje me të gjitha kërkesat dhe specifikimet e përcaktuara në njoftimin e kontratës dhe në dokumentet e tenderit, pa rënë ndesh me përcaktimet e nenit 38 të këtij ligji.*

III.1.9. Në nenin 41, pika 4 të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, parashikohet shprehimisht se:

4. *Për të provuar përvojën e mëparshme, autoriteti/enti kontraktor kërkon dëshmi për realizimin me sukses të një ose disa kontratave për shërbimet e mëparshme, të ngjashme, të kryera gjatë tre viteve të fundit. Në çdo rast, vlera e kërkuar duhet të jetë në një vlerë jo më të madhe se 40% të vlerës së përlogaritur të kontratës që prokurohet dhe që është realizuar gjatë tre viteve të fundit, nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës.*

Autoriteti/enti kontraktor si dëshmi për përvojën e mëparshme, kërkon vërtetime të lëshuara nga një ent publik për përmbushjen me sukses të kontratës, ku të shënohen vlera, afati i përfundimit të kontratës, ose/dhe faturave tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara.

Në rastin e përvojës së mëparshme të realizuar me sektorin privat, si dëshmi pranohen vetëm fatura tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruar në organet tatimore, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara.

Në rastin e procedurave të prokurimit “Shërbim konsulence”, si përvojë e mëparshme për shërbimet e ngjashme me objektin e prokurimit do të njihen dhe/ose shërbimet e ngjashme me fushat përkatëse të ekspertizës, pjesë e objektit të prokurimit.”.

III.1.10. KPP gjykon, se kriteret për kualifikim vendosen që t’i shërbejnë autoritetit kontraktor për të krijuar një panoramë të përgjithshme të kapaciteteve dhe mundësisë së operatorit për përmbushje me sukses të kontratës. Në varësi të kontratës dhe volumit të saj autoriteti kontraktor përcakton kërkesat e veçanta për kualifikim, të cilat janë të detyrueshme për t’u përmbushur nga operatorët ekonomikë pjesëmarrës në procedurat e prokurimit. Operatorët ekonomikë janë të detyruar të përgatisin ofertat, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në dokumentet e tenderit dhe ofertat që nuk përgatiten në përputhje me këto dokumente, duhet të refuzohen si të papranueshme. Autoriteti kontraktor, duke qenë se është përfituesi direkt i kontratës objekt prokurimi, është në të drejtën e tij të garantohet se operatorët ekonomikë pjesëmarrës i plotësojnë kërkesat e cilësisë për produktet që do të ofrojnë, e rrjedhimisht është e drejtë e këtij të fundit t’u kërkojë ofertuesve të paraqesin

certifikatat e cilësisë. Gjithashtu, një ndër parimet kryesore të zhvillimit të procedurës së prokurimit është ai barazisë në trajtimin e kërkesave dhe të detyrimeve, që u ngarkohen ofertuesve ose kandidatëve, parashikuar nga neni 3 i ligjit nr. Nr. 162/2020 “Për prokurimin publik”. Zbatimi i parimit të transparencës, barazisë dhe mosdiskriminimit, janë garancitë kyçe ndaj ofertuesve që ofron kuadri ligjor në fuqi. Këto parime ndër të tjera nënkuptojnë, se operatorët ekonomikë duhet të jenë në një pozicion barazie, si kur përgatisin ofertat e tyre, ashtu dhe kur të vlerësohen ato. Operatorët ekonomikë pjesëmarrës në procedurën e prokurimit, me dokumentacionin e dorëzuar, duhet të vërtetojnë, që shërbimi/malli/puna e ofruar është në përputhje me parametrat dhe specifikimet teknike të kërkuara nga autoriteti kontraktor. Operatorët ekonomikë ofertues marrin përsipër përmbushjen e kriterëve kualifikues dhe specifikimeve teknike të përcaktuara në dokumentet e tenderit nga ana e autoriteteve kontraktore, nëpërmjet deklaratave dhe dokumentacionit provues në të cilin duhet të faktojnë përputhshmërinë e dokumentacionit me kriteret kualifikues dhe specifikimet teknike të përcaktuara nga autoriteti kontraktor, në mënyrë që nga ana e këtij të fundit të mund të kryhet me lehtësi e saktësi vlerësimi i shërbimeve/mallrave/punëve të ofertuara nga operatorët ekonomikë pjesëmarrës, duke përzgjedhur atë ofertues i cili me dokumentacionin e dorëzuar garanton përputhshmërinë me kriteret dhe specifikimet teknike të shërbimit të përcaktuara në DT, e rrjedhimisht realizimin me sukses të kontratës objekt-prokurimi.

III.1.11. Referuar shtojcës 5 “Formulari i Specifikimeve teknike” të dokumenteve të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, rezulton se autoriteti kontraktor kërkon kryerjen e shërbimit të mirëmbajtjes të sistemit Billing & CRM të OSHEE Group sha dhe i të gjitha komponenteve hardëare dhe softëare të tij. Nga shqyrtimi në tërësi i dokumentacionit të dorëzuar nga operatori ekonomik “Kreatx” SHPK në sistemin e prokurimeve elektronike, KPP vëren, se operatori ekonomik në përmbushje të kriterit kualifikues lidhur me shërbimet e meparshme, të ngjashme, të kryera gjatë 3 (tri) viteve të fundit, nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në një vlerë jo më të vogël se 47.900.000 lekë pa tvsh, për përmbushjen e këtij kriteri operatori ekonomik “Kreatx” SHPK ka dorëzuar disa kontrata të lidhura me institucione publike të shoqëruara me vërtetim realizimi. Nga shqyrtimi i kontratave të sipërcituar, të paraqitur nga operatori ekonomik “Kreatx” SHPK, në përmbushje të kriterit për shërbime të ngjashme të realizuara gjatë tre viteve të fundit nga data e njoftimit të kontratës, nga krahasimi objektit dhe specifikimeve teknike të kontratave të sipërpërmendura, të realizuara nga operatori ekonomik “Kreatx” SHPK, me preventivin, specifikimet teknike dhe termat e referencës të objektit të prokurimit në dokumentet e tenderit objekt-prokurimi, KPP gjykon të ndalet në një analizë të thelluar të dëshmimeve të eksperiencës së ngjashme të dorëzuar nga ana e operatorit ekonomik “Kreatx” SHPK, parë kjo në rrafshin krahasimor me kërkesat teknike të autoritetit kontraktor, natyrës së projektit të procedurës së prokurimit objekt-ankimi. Kështu, referuar preventivit të shërbimeve, pjesë e dokumenteve të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, në strukturën e shërbimeve autoriteti kontraktor ka parashikuar 3 grupe shërbimesh (*Mirëmbajtje softëare CRM dhe Billing, Shërbime Suporti Onsite dhe Remote, Mirëmbajtje Hardëare*) me sasi dhe volume respektive. Gjithashtu, referuar termave të referencës së shërbimeve të kërkuara dhe të përcaktuara në Shtojcën 7 të dokumenteve të tenderit, KPP konstaton se ndër të tjera është sqaruar se: “Objekti kryesor i këtij shërbimi

është mirëmbajtja e sistemit Billing dhe CRM në OSHEE Group sh.a për të siguruar vazhdimësinë e punës së këtij sistemi dhe e të gjithë sistemeve të integruar me këtë system, në mbi 99.9%, për të gjithë komponentët dhe shërbimet e ofruara nga ky sistem. Ky shërbim ka si objekt edhe rregullimin dhe dokumentimin e çdo defekti, bug-u ose problematike të sistemit, pa kosto shtesë, gjatë gjithë periudhës së mirëmbajtjes. Sistemi Billing & CRM i OSHEE Group sh.a, është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj. Nga pikëpamja funksionale, ndërfaqja e sistemit është e organizuar në modulet e mëposhtme: **l)** Leximi i matësave; **m)** Menaxhimi i ëorkforcë-s; **n)** Portali i Selfcare-t; **o)** Sistemi i Menaxhimit të Informacionit; **p)** Ndërprerjet dhe Mbylljet; **q)** Shërbimi ndaj Klientit; **r)** Lidhje e re; **s)** Pagesat; **t)** Faturim; **u)** Konfigurime; **v)** Sistemi i Balancimit të Energjisë;. Përmes sistemit të Billing & CRM dhe integritit të tij me sisteme të tjera, OSHEE Group-it i mundësohet kryerja e proceseve thelbësore si, grumbullimi dhe administrimi i të dhënave të abonenteve dhe infrastrukturës së rrjetit energjistik, realizon kryerjen e proceseve të leximit/ faturimit/arkëtimin të abonentëve, gjenerimit dhe printimit të faturave të energjisë etj. Proçese si çelja e kontratës së një abonenti, hedhja dhe marrja e leximit mujor, përpunimi i leximit deri në gjenerimin e faturës, printimin e faturave, menaxhimin e matësave, krijimin e lidhjeve te reja dhe menaxhimin e të dhënave të abonentit, hedhja e pagesave, administrimi i debitorëve, krijimi i aktmarrëveshjeve, ndërprerjet, ankesë/kërkesat, ëorkforca etj janë proçese thelbësore për mbarëvajtjen e punës në katër kompanitë. Gjithashtu, nëpërmjet modulit të Sistemit të Menaxhimit të Informacionit, kompanitë marrin raportime analitike dhe sintetike mbi situatën e proçeseve. Sistemi është i integruar dhe shkëmben informacion me sisteme të tjera (p.sh sistemin e fiskalizimit, sistemin e kryerjes së leximeve, matjes online etj.). Ofruesit të shërbimit do t'i vihet në dispozicion dokumentacioni i strukturës së ndërtimit të sistemit që do të mirëmbahet. **Rezultatet konkrete që duhet të arrihen nga operatori ekonomik janë:** Mirëmbajtja e sistemit dhe ofrimi i asistencës teknike: - Mirëmbajtja dhe efiçenca e sistemit dhe sigurimin e punës normale në të gjithë funksionalitetet e tij siç është parashikuar në ndërtimin e sistemit; - Kryerja dhe kontrolli i procedurave të backup, restore etj dhe sigurimi i integritetit të tyre konform kërkesave dhe specifikimeve në ndërtimin e sistemit; - Realizimi i të gjitha funksionaliteve të punës së kompanisë ne raport me këtë sistem; - Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirembajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës se aplikacionit etj; - Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM duhet të përfshije gjithashtu mirembajtjen e softëaret të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi. Kryerjen e proçeseve të punës si kalimi i inputit për proçesin e leximeve mujore, procesi i mbylljes së faturimit mujor, funksionalitet e ëorkforcës, proçesit të printimit, ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave, raportime edhe të tjera proçese operationale; - Çdo rregullim bug-u dhe errorit duhet të dokumentohet siç është parashikuar në ndërtimin e këtij sistemi; - Realizimin e sigurisë së sistemit CRM & BILLING konform parametrave dhe standarteve të sigurisë së kompanisë OSHEE GROUP sh.a dhe atyre të parashikuara në ndërtimin e këtij sistemi; - Suporti duhet të jepet permes e-mailit, telefonit dhe ëëbit (e-mail and helpdesk tool) me qëllim që përdoruesit të realizojnë qëllimin e punës se tyre gjatë gjithë

ditëve të javës 24/7, konform kërkesave të këtij dokumenti. Per çdo email, ose çështje, duke përshkruar problematikën, edhe zgjidhjen që iu dha problemit si edhe impaktin në sistem; - Kryerjen e ndryshimeve në sistem, për elementë që janë pjesë e funksionaliteve egzistuese të tij, sipas kërkesave të kompanisë. **Kërkesat Funksionale** Mirëmbajtja duhet të ofrojë mbështetje teknike për operacionet e përditshme dhe ato periodike në të gjithë proceset e punës që realizon sistemi, ndryshimet në konfigurimin e sistemit, sistemim e të dhënave në raste specifike, përditësimet e DB-së, gjenerimi i raporteve ose auditeve sipas nevojave të OSHEE, nevojat e integritetit me sisteme të tjera, support per backup/restore, suportin per aplikacion, database server, infrastrukture fizike etj. Në shërbimin e mirëmbajtjes do të përfshihen sa më poshtë: **a.** Aktivitetet e mbuluara nga kjo mirëmbajtje përfshijnë rregullime të gabimeve të aplikacionit, mirëmbajtje të aplikacionit, databazës, hardëare, pasjen e një performance të lartë të sistemit, trajtimin e incidenteve specifike dhe monitorimin e aplikacionit, databazës, infrastrukturës etj duke ruajtur integritetin dhe konsistencën e të dhënave. **b.** Duhet të ofrohet mbështetje në rregullimin e gabimeve të softuerit dhe gabimeve të tjera të raportuara sipas rrethanave. Të gjitha incidentet dhe problemet e raportuara do të adresohen konform pikës 8 të këtij dokumenti. **c.** Suporti duhet të ofrohet përmes telefonit ose uebit (e-mail dhe mjet ndihmës) për të ndihmuar përdoruesit fundorë në përdorimin e softuerit me qëllim përmbushjen e detyrave të tij gjatë gjithë ditëve të javës, sipas pikës 8 të këtij dokumenti. **d.** Përgjigjet do të jepen për çdo email ose ticket të dërguar, duke përshkruar problemin që ka ndodhur, zgjidhjen e detajuar teknike që është dhënë dhe efektin në sistem. **e.** Konsiderohen pjesë e mirëmbajtjes së sistemit, ndryshimet e kërkuara në funksionalitetet egzistuese të tij, të cilat do të trajtohen si ndryshime pa kosto shtesë. **f.** Është përgjegjësi e OSHEE-së të sigurojë të drejtat e kërkuara të aksesit të sigurt në aplikacionet/ambientet e instaluar të TI-së për suport në distancë/në vend, sipas nevojës. **Kushtet e nivelit të shërbimit të mirëmbajtjes (SLA) - Disponueshmëria e sistemit** Sistemi duhet të jetë i disponueshëm, funksional dhe i aksesueshëm nga përdoruesit, pa pasur defekte 99.9 % të kohës, duke përfshirë të gjithë komponentët e sistemit. Përfshirë bërjen e rastet kur disponueshmëria ndërpritet për shkaqe jo për faj të ofruesit të shërbimit. Hapësirat kohore për mirëmbajtje të planifikuara në sistem nuk ndikojnë në matjen e disponueshmërisë. **Kufizimet e mundshme ndaj disponueshmërisë së shërbimit - Mirëmbajtja e planifikuar e sistemit** kryhet jashtë orarit zyrtar të punës. Ofruesi i shërbimit sigurohet që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. - Mirëmbajtja e paplanifikuar e sistemit kryhet pavarësisht orarit të punës Ofruesi i shërbimit përpiqet dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë sa më shpejt. Backup-et periodike, përfshirë ato manuale dhe automatike, të sistemit dhe bazave të të dhënave kryhen jashtë orarit zyrtar të punës, që është nga e Hëna në të Shtunë orari 08.00-20.00. Ofruesi i shërbimit sigurohet që të gjithë sesionet e punës në sistem janë mbyllur dhe procesi i back-up të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. - Mirëmbajtja e sistemit Në rastet kur nevojitet kryerja e proceseve të mirëmbajtjes, restart i sistemit operativ ose restart i bazës së të dhënave dhe ky proces rrezikon disponueshmërinë e sistemit, ofruesi i shërbimit: njofton me email dhe vetëm pasi merr konfirmim me email nga shoqëria vazhdon procesin e mirëmbajtjes; per komponentet e sistemit te cilet jane te instaluar në infrastrukturën e shoqërisë kryen procesin e mirëmbajtjes nën mbikëqyrjen fizike ose online nga punonjësit e

IT të shoqërisë. - Matja e cilësisë së shërbimit. Si kritere matës për cilësinë e shërbimit, OSHEE do të përdorë: - Kohën e disponueshmërisë së sistemit (përqindje e ditë pune në vit); - Performancën e sistemit (shpejtësia e transmetimit të të dhënave, koha e përgjigjes, koha e ekzekutimit të proceseve etj.). Sipas kontratës së ndërtimit të sistemit, disa kërkesa minimale janë: - Gjenerimi i faturave: 200 .000 fatura në jo më shumë se 6 (gjashtë) orë. - Kërkimi mesatar për detajet e kontratës së abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda. - Kërkimi mesatar për detajet e historikut të pagesave të abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda. - Kërkimi mesatar për gjetjen e kontratës së një abonenti në të gjithë bazën e abonentëve: më pak se 2 (dy) sekonda. - Numrin e rasteve të ndërprerjes së paplanifikuar të qasjes në sistem (përqindje e ditë pune në vit); - Kohëzgjatjen e ekzekutimit të proceseve të rëndësishme periodike të katër kompanive të shoqërisë të specifikuar si në seksionin 3 të këtij dokumenti, 8. Kalimi i inputit për procesin e leximeve mujore_brenda 24 orëve; 9. Procesi i mbylljes së faturimit mujor_brenda 24 orëve; 10. Funkcionalitet e ëorkforcës çdo ditë; 11. Proçesit të printimit në vazhdimësi sipas kërkesave; 12. Raportime të përditësuara çdo ditë; 13. Procese të tjera operacionale në vazhdimësi; 14. Ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave_në kohë optimale; - Kohën e përgjigjes për çdo problematikë të raportuar ose kërkesë për informacion. - Anketimin e përdoruesëve (me vlerësim kënaqshëm ose jokënaqshëm). Matja e cilësisë së shërbimit raportohet çdo muaj nga Shoqëria dhe përfshihet në vlerësimin e përgjithshëm të kontratës. • Kërkesat e shërbimit Problematikat e njoftuara nga Shoqëria ose të konstatuara nga ofruesi i shërbimit duhet të gjejnë zgjidhje brenda 2 orëve nga koha e njoftimit, në rastet kur problematika rrezikon funksionimin e sistemit dhe aktivitetin e kompanive. Në rastet kur nevojitet më tepër kohë, afati i parashikuar për zgjidhjen duhet të njoftohet, i shoqëruar me arsytim. Në rastin kur afati parashikohet më shumë se 2 orë ai miratohet nga ndjekësit e kontratës. Shërbimi i mbështetjes nga ofruesi i shërbimit do të kryhet me qasje në distancë (remoteaccess) ose me paraqitje në ambientet e Shoqërisë. Shoqëria rezervon të drejtën e mbikëqyrjes fizike ose online, në kohë reale, të të gjithë procesit të dhënies së shërbimit të mbështetjes. Gjithashtu, Shoqëria mundëson për punonjësit përgjegjës të ofruesit të shërbimit vetëm të drejta qasjeje të përkohshme në sistemet IT që preken shërbimi i mbështetjes. • Menaxhimi i vazhdueshmërisë së shërbimit. Në rastet të incidenteve hardëare/softëare të sistemit në site primar, ofruesi i shërbimit duhet ta kalojë shërbimin në disaster recovery site, dhe autoriteti kontraktor nuk duhet të ketë shprehur të shërbimit. Në rast kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave, ofruesi i shërbimit përpiket dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i rikuperimit të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. Në rastet kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave të sistemit, ofruesi i shërbimit vë në dispozicion backupet e datës paraardhëse (duke referuar datën e njoftimit të incidentit): - Në nivel sistemi operativ për serverët e virtualizuar; - Në nivel backupi të bazës së të dhënave për serverët fizikë. Ofruesi i shërbimit harton planin e rikuperimit të të dhënave duke përfshirë dhe detyrat që i ngarkohen punonjësve IT të Shoqërisë. Plani i rikuperimit të të dhënave dorëzohet brenda 2 (dy) javëve nga data e nënshkrimit të kontratës. • Trajtimi i informacionit konfidencial. Në asnjë rast, ofruesi i shërbimit nuk duhet të keqpërdorë ose të shpërndajë të dhënat konfidenciale të Shoqërisë, të cilat mund t'i ketë përftuar për shkak të nevojës së ndërhyrjes në sistem, ose të aksesit të mundshëm që ka ndaj të dhënave. • Njoftimi i problematikave dhe i vlerësimeve periodike. Njoftimi për shfaqjen dhe zgjidhjen e problematikave do të kryhet: me

email, në/nga adresa të përcaktuara me marrëveshje për të dyja palët; ose në një portal për ndjekjen e problematikave. Portali për ndjekjen e problematikave (supportticketsystem) do të vihet në dispozicion dhe mirëmbahet nga ofruesi i shërbimit, duke mundësuar qasjen për punonjësit përgjegjës të Shoqërisë. • Punonjësit përgjegjës. Punonjësit e ngarkuar me njoftimin e problematikave do të përcaktohen me marrëveshje, sipas pozicioneve të punës. Për çdo ndryshim të punonjësve të ngarkuar me detyrat e mësipërme, për të dyja palët, njoftimi kryhet me shkresë zyrtare nga ndjekësit e kontratës, brenda 3 (tre) ditë pune nga koha kur është kryer ndryshimi. Etj. Në rastin konkret, KPP gjykon, se kemi të bëjmë me një projekt specifik, jo vetëm për sa i përket objektit të tij, por edhe natyrës së shërbimeve të kërkuara. Në këtë mënyrë, KPP vlerëson se kërkesa e autoritetit kontraktor referuar objektit të procedurës së prokurimit lidhet me mirëmbajtjen e sistemit Billing & CRM i cili është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjitik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirembajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës së aplikacionit, mirembajtjen e softëaret të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi. Kryerjen e proceseve të punës si kalimi i inputit për procesin e leximeve mujore, procesi i mbylljes së faturimit mujor, funksionalitet e ëorkforcës, procesit të printimit, ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave, raportime edhe të tjera procese operacionale. Në nenin 77 pika 4 të ligjit nr.162/2020 “Për prokurimin publik” është parashikuar se: “4. Në lidhje me aftësitë teknike dhe profesionale, autoritetet ose entet kontraktore mund të vendosin kërkesa që garantojnë se operatorët ekonomikë zotërojnë burimet e nevojshme njerëzore e teknike, **si dhe përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie.** Autoritetet ose entet kontraktore, në veçanti, mund të kërkojnë që operatorët ekonomikë të kenë një nivel të mjaftueshëm përvoje që vërtetohet nga referenca të përshtatshme nga kontratat e zbatuara në të shkuarën. Aftësia profesionale e operatorëve ekonomikë për të ofruar shërbimin, punën, mallin vlerësohet në lidhje me aftësitë organizative, reputacionin dhe besueshmërinë, përvojën e duhur, si dhe personelin e nevojshëm për të zbatuar kontratën, siç është përshkruar nga autoriteti ose enti kontraktor në njoftimin e objektit të kontratës.”, KPP vlerëson se së pari, norma juridike duhet të interpretohet e më pas të gjykohet, kjo për të analizuar në thelb *ratio legis*, kuptimin e drejtë të saj. Kështu, ligjvënësi ka parashikuar diskrecionin e autoritetit kontraktor të kërimit të dëshmime për përvojën e mëparshme, me synim **për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie.** Pra e drejta e dhënë nga ligji lidhet ngushtësisht me garantimin e autoritetit kontraktor, se operatori ekonomik disponon dëshmi të përvojës së mëparshme për të realizuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie. Gjithashtu, me akt nënligjor, diskrecioni i vendosur nga ligji është rregulluar edhe më tej, ku në rastin e kontratave për shërbime publike ligjvënësi në nenin 41, pika 4 të Vendimit nr.285 datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, të ndryshuar ka parashikuar, se ky kriter në rastin e përvojës së ngjashme të mëparshme të realizuar me entet publike, mund të përmbushet me dorëzimin e dëshmime të lëshuara nga enti publik ose me paraqitjen e faturës tatimore të shitjes ku vërtetohet realizimi me sukses i një ose disa kontratave të ngjashme gjaë tre viteve ë fundit nga data e njoftimit të kontraës, me një vlerë jo më të madhe

se 40 % të vlerës së përllogaritur të kontratës dhe në rastin e përvojës së ngjashme të mëparshme të realizuar me sektorin privat mund të përmbushët me dorëzimin e faturave tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruara në organet tatimore, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara, ku të vërtetohet realizimi i shërbimeve të ngjashme gjatë tre viteve të fundit nga data e njoftimit të kontratës, me një vlerë jo më të madhe se 40 % të vlerës së përllogaritur të kontratës. Gjithashtu, në rregullat e prokurimit publik është përcaktuar se plotësimi i njërit prej dy kushteve e bën ofertën të kualifikueshme. Duke iu kthyer kriterit, KPP konstaton, se kriteri i hartuar nga ana e autoritetit kontraktor është në përputhje me diskrecionin e dhënë nga ligji dhe akti nënligjor, si edhe afati i kërkimit të dokumentacionit është brenda periudhës trevjeçare sikundër parashikohet edhe në këtë Vendim të Këshillit të Ministrave. Lidhur me faktin nëse kontratat e dorëzuara nga operatori ekonomik “Kreatx” SHPK plotëson apo jo kriterin kualifikues të shërbimeve të ngjashme do t’i analizojë në 3 (tre) komponentë kumulative dhe konkretisht komponenti i vlefshmërisë; komponenti i ngjashmërisë dhe komponenti i vlerës së realizuar.

Për sa i përket vlefshmërisë së kontratave të dorëzuara, Komisioni i Prokurimit Publik gjykon, se Kontratat e shërbimit të dorëzuara nga operatori ekonomik “Kreatx” konkretisht **1- Kontrata Nr. 16613/16 prot, datë 14.05.2021 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Tiranë SHA, me objekt “Mirëmbajtje sistemi billingu”, me vlerë 4.900.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-745/1 prot, datë 20.03.2023. 2- Kontrata Nr. 9486/9 prot, datë 09.07.2019 me autoritet kontraktor Operatori Shpërndarjes së Energjisë Elektrike OSHEE, me objekt “Mirëmbajtje e sistemit ARMS”, me vlerë 12.420.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 9456/1 prot, datë 12.10.2022. 3- Kontrata Nr. 5966/10 prot, datë 22.01.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Shërbim i Mirëmbajtjes së Programit Financiar Cloud”, me vlerë 3.582.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/15 prot, datë 11.04.2022. 4- Kontrata Nr. 5694/3 prot, datë 28.01.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Shërbim mirëmbajtje e programit financiar – Mirëmbajtje, suport teknik, si dhe abonim vjetor në programin financiar ëeb në teknologjinë cloud për 38 gjykata dhe klj-në”, me vlerë 2.925.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5694/22 prot, datë 21.02.2023. 5- Kontrata Nr. 295 prot, datë 19.01.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Durrës SHA, me objekt “Shërbimet e përmirësimit dhe mirëmbajtjes së softëare-ve”, me vlerë 6.850.020 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1784/1 prot, datë 24.03.2023, janë të vlefshme për efekt të përmbushjes së kriterit kualifikues të sipërpërmendur dhe të përcaktuar në pikën 2.3.1 të Shtojcës 8/2 të dokumenteve të tenderit objekt-ankimi, pasi këto kontrata shërbimi janë të realizuara brenda afatit 3 (tre) vjeçar nga data 28.04.2023 e publikimit ë njoftimit të kontratës.**

Lidhur me komponentin e ngjashmërisë, në analizë të thelluar dhe krahasimore të kontratave të vlefshme të dorëzuara nga operatori ekonomik “Kreatx” SHPK, KPP konstaton, se me **1- Kontratën Nr. 1413/10 prot, datë 23.07.2020 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ARKIT në 2 Gjykata”, me vlerë 4.980.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1413/79 prot, datë 18.02.2021. 2- Kontratën Nr. 99/31 prot, datë 24.05.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e**

sistemit të menaxhimit të çështjeve në gjykata”, me vlerë 25.645.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/16 prot, datë 11.04.2022. **3-** Kontratën Nr. 1413/9 prot, datë 21.07.2020 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt *“Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ICMIS në 35 gjykata*”, me vlerë 12.600.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1413/78 prot, datë 18.02.2021. **4-** Kontratën Nr. 5666/7 prot, datë 17.03.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt *“Mirëmbajtje, mbajtje në funksion të pandërprerë, zhvillim, përmirësim, modifikim, të sistemeve të menaxhimit të çështjeve gjyqësore në gjykata*”, me vlerë 58.195.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/42 prot, datë 27.02.2023. Referuar objektit të këtyre kontratave por dhe përmbajtjes në brëndësi të tyre pra zërave të shërbimeve të përcaktuara në këto kontrata në të cilat pasqyrohet natyra e shërbimeve që do të kryhen si - *Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ARKIT; - Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit të menaxhimit të çështjeve në gjykata; - Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ICMIS në 35 gjykata; - Mirëmbajtje, mbajtje në funksion të pandërprerë, zhvillim, përmirësim, modifikim, të sistemeve të menaxhimit të çështjeve gjyqësore në gjykata*, rezulton se në asnjë rast nuk dëshmon se disponon eksperiencën e nevojshme për shërbim në sistem Billing & CRM sistem përmes të cilit kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj me module si *l) Leximi i matësave; m) Menaxhimi i ëorkforcë-s; n) Portali i Selfcare-t; o) Sistemi i Menaxhimit të Informacionit; p) Ndërprerjet dhe Mbylljet; q) Shërbimi ndaj Klientit; r) Lidhje e re; s) Pagesat; t) Faturim; u) Konfigurime; v) Sistemi i Balancimit të Energjisë*. Komponentët e sipërcituar të cilët karakterizojnë kontratën objekt-prokurimi kërkojnë ekspertizë dhe eksperiencë të ndryshme nga ato të dëshmuara nga ankimuesi me anë të kontratave të sipërcituara, pasi dhe vetë metodologjia e ndërtimit të saj është e ndryshme, referuar specifikimeve teknike dhe termave të referencës. Komisioni gjykon, se krahasueshmëria e kontratave nëse janë të ngjashme nuk ka të bëjë vetëm me natyrën e kontratës referuar një analize të përgjithshme dhe sipërfaqësore, nëse ajo është një kontratë shërbimi, por si autoriteti kontraktor në momentin e vlerësimit të ofertave, por edhe operatori ekonomik në momentin e hartimit të ofertës duhet të mbajë në konsideratë të gjithë komponentët që karakterizojnë kontratën duke iu referuar qëllimit (ratio legis) të kërkesës **për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie**. Në rastin konkret, pavarësisht se kontratat e paraqitura nga operatori ekonomik ankimues janë kontrata shërbimi me objekte veprimtarie kryesisht mirëmbajtje të *sistemit ARKIT, sistemit të menaxhimit të çështjeve në gjykata sistemit ICMIS në gjykata*, në zbatimin e këtyre kontratave nuk ka patur shërbime të ngjashme në natyrë dhe metodologji me kontratën objekt prokurimi. KPP konstaton, se nga shqyrtimi dhe verifikimi i të gjitha elementeve të këtyre kontratave, duke nisur që nga objekti i tyre si dhe përshkrimi i zërave të shërbimeve yë këtyre kontratave, nuk ka arritur që të dorëzojë dëshmi që ka realizuar shërbime të ngjashme.

Lidhur me komponentin e tretë, për sa i përket vlerës së kontratave të paraqitur nga ana e operatorit ekonomik *“Kreatx” SHPK* të cilat përmbushin komponentin e vlefshmërisë dhe ngjashmërisë, Komisioni i Prokurimit Publik vëren se ***1- Kontrata Nr. 16613/16 prot, datë 14.05.2021 me autoritet kontraktor Ujësjellës Kanalizime Tiranë SHA, me objekt “Mirëmbajtje sistemi billingu”, me vlerë 4.900.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr.***

K-745/1 prot, datë 20.03.2023. 2- Kontrata Nr. 9486/9 prot, datë 09.07.2019 me autoritet kontraktor Operatori Shpërndarjes së Energjisë Elektrike OSHEE, me objekt “Mirëmbajtje e sistemit ARMS”, me vlerë 12.420.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 9456/1 prot, datë 12.10.2022. 3- Kontrata Nr. 5966/10 prot, datë 22.01.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Shërbim i Mirëmbajtjes së Programit Financiar Cloud”, me vlerë 3.582.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/15 prot, datë 11.04.2022. 4- Kontrata Nr. 5694/3 prot, datë 28.01.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Shërbim mirëmbajtje e programit financiar – Mirëmbajtje, suport teknik, si dhe abonim vjetor në programin financiar ëeb në teknologjinë cloud për 38 gjykata dhe klgj-në”, me vlerë 2.925.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5694/22 prot, datë 21.02.2023. 5- Kontrata Nr. 295 prot, datë 19.01.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Durrës SHA, me objekt “Shërbimet e përmirësimit dhe mirëmbajtjes së softëare-ve”, me vlerë 6.850.020 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1784/1 prot, datë 24.03.2023, KPP, pasi veçoi këto kontrata të cilat mund të konsiderohen të ngjashme me objektin e prokurimit dhe brënda afatit të vlefshmërisë, vëren se vlera e tyre nuk arrin të përmbushë vlerën e kërkuar nga autoriteti kontraktor në kriterin e veçantë të kualifikimit pikën 2.3.1 në masën prej 47.900.000 lekë pa TVSH.

Në këtë kuptim, KPP gjykon, se operatori ekonomik “*Kreatx*” SHPK me dokumentacionin e paraqitur, nuk provon se ka kryer shërbime të ngjashme me objektin e prokurimit duke mos plotësuar kështu kërkesën për kualifikim, për përvojë të suksesshme, pasi një pjesë e kontratave të paraqitura konkretisht si **1- Kontrata Nr. 1413/10 prot, datë 23.07.2020 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ARKIT në 2 Gjykata”, me vlerë 4.980.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1413/79 prot, datë 18.02.2021. 2- Kontrata Nr. 99/31 prot, datë 24.05.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit të menaxhimit të çështjeve në gjykata”, me vlerë 25.645.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/16 prot, datë 11.04.2022. 3- Kontrata Nr. 1413/9 prot, datë 21.07.2020 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Zhvillim, modifikim, përmirësim dhe mirëmbajtje e sistemit ICMIS në 35 gjykata”, me vlerë 12.600.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1413/78 prot, datë 18.02.2021. 4- Kontrata Nr. 5666/7 prot, datë 17.03.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Mirëmbajtje, mbajtje në funksion të pandërprerë, zhvillim, përmirësim, modifikim, të sistemeve të menaxhimit të çështjeve gjyqësore në gjykata”, me vlerë 58.195.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/42 prot, datë 27.02.2023, përmbajnë objekt dhe zëra të cilat nuk janë të ngjashëm me objektin e prokurimit, i cili si komponent kryesor të projektit ka mirëmbajtjen e sistemit Billing dhe CRM në OSHEE Group sh.a, i cili është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj, por edhe kontratat që Komisioni Prokurimit Publik i konsideroi të ngjashëm dhe brënda afatit të vlefshmërisë si **1- Kontrata Nr. 16613/16 prot, datë 14.05.2021 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Tiranë SHA, me objekt “Mirëmbajtje sistemi billingu”, me vlerë 4.900.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-745/1 prot, datë 20.03.2023. 2- Kontrata Nr. 9486/9 prot, datë 09.07.2019 me autoritet kontraktor Operatori Shpërndarjes së Energjisë Elektrike OSHEE, me objekt “Mirëmbajtje e****

sistemit ARMS”, me vlerë 12.420.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 9456/1 prot, datë 12.10.2022. 3- Kontrata Nr. 5966/10 prot, datë 22.01.2021 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Shërbim i Mirëmbajtjes së Programit Financiar Cloud”, me vlerë 3.582.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5666/15 prot, datë 11.04.2022. 4- Kontrata Nr. 5694/3 prot, datë 28.01.2022 me autoritet kontraktor Këshilli i Lartë Gjyqësor, me objekt “Shërbim mirëmbajtje e programit financiar – Mirëmbajtje, suport teknik, si dhe abonim vjetor në programin financiar ëeb në teknologjinë cloud për 38 gjykata dhe klj-në”, me vlerë 2.925.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 5694/22 prot, datë 21.02.2023. 5- Kontrata Nr. 295 prot, datë 19.01.2022 me autoritet kontraktor Ujësjiellës Kanalizime Durrës SHA, me objekt “Shërbimet e përmirësimit dhe mirëmbajtjes së softëareve”, me vlerë 6.850.020 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 1784/1 prot, datë 24.03.2023, nuk mjaftojnë për të plotësuar vlerën e kerkuar në dokumentet e procedurës së prokurimit objekt-ankimi. Sa më sipër, KPP sqaron, se mosplotësimi qoftë edhe i një kriteri të vendosur nga ana e autoritetit kontraktor e bën ofertën e operatorit ekonomik të pavlefshme. Referuar kriterit të përcaktuar në dokumentet e tenderit, Komisioni i Prokurimit Publik, gjykon se, dokumentacioni i paraqitur nga operatori ekonomik ankimues, për të vërtetuar eksperiencën e mëparshme të ngjashme, nuk është në përputhje me kërkesat e autoritetit kontraktor. Operatori ekonomik “Kreatx” SHPK duhet të dorëzonte të gjithë dokumentacionin e ofertës në përputhje me kërkesat e përcaktuara në dokumentet e tenderit nga autoriteti kontraktor, në sistemin elektronik të prokurimeve. Referuar kriterit të përcaktuar në dokumentet e tenderit, Komisioni i Prokurimit Publik, gjykon se, dokumentacioni i paraqitur nga ky operator ekonomik, për të vërtetuar eksperiencën e mëparshme të ngjashme, nuk është në përputhje me kërkesat e autoritetit kontraktor. Kriteret për kualifikim, vendosen që t’i shërbejnë autoritetit kontraktor për të krijuar një panoramë të përgjithshme të kapaciteteve dhe mundësisë së operatorit për përmbushje me sukses të kontratës. Autoriteti kontraktor duhet të konsiderojë një ofertë të vlefshme, vetëm nëse ajo është në përputhje me të gjitha kërkesat dhe specifikimet e përcaktuara në njoftimin e kontratës dhe në dokumentet e tenderit. Në rastin konkret, Komisioni i Prokurimit Publik vlerëson, se kontrata e paraqitur nga operatori ekonomik “Kreatx” SHPK në procedurën e prokurimit, nuk plotësojnë kërkesat e përcaktuara nga autoriteti kontraktor në dokumentet e tenderit në pikën 2.3. 1 kapaciteti teknik. Komisioni i Prokurimit Publik gjykon, se operatori ekonomik duhet të dorëzojë të gjithë dokumentacionin e ofertës në përputhje me kërkesat e përcaktuara në dokumentet e tenderit nga autoriteti kontraktor, në sistemin elektronik të prokurimeve, në mënyrë që edhe vlerësimi të bëhet në përputhje me këtë dokumentacion. Sqarojmë se, bazuar edhe në nenin 82 pika 1 të ligjit 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i RSH”, i ndryshuar, barra e provës për të vërtetuar plotësimin e kriterit të përcaktuar nga autoriteti kontraktor, bie mbi operatorin ekonomik, i cili në rastin konkret ka dështuar ta vërtetojë atë.

Rrjedhimisht, pretendimet e bashkimit të operatorëve ekonomikë ankimues *Fluentgrid Limited* SHPK & *BNT Electronics* SHPK për skualifikimin e operatorit ekonomik “Kreatx” SHPK qëndrojnë.

III.2. Lidhur me pretendimet e tjera të bashkimit të operatorëve ekonomikë ankimues *Fluentgrid Limited* SHPK & *BNT Electronics* SHPK për skualifikimin e operatorit ekonomik *Kreatx* SHPK, Komisioni i Prokurimit Publik, referuar gjykimit më sipër në pikat III.1.11, gjykon se nuk do të merren në shqyrtim për ekonomi të procedurës administrative, pasi gjendja faktike dhe juridike e këtij operatori ekonomik do të ndryshojë duke u skualifikuar nga procedura prokurimit objekt shqyrtimi e rrjedhimisht duke përmbushur interesin e ligjshëm të ankimuesit

III.3. Lidhur me pretendimin e bashkimit të operatorëve ekonomik ankimues *Fluentgrid Limited* SHPK & *BNT Electronics* SHPK, mbi kundërshtimin e vendimit të komisionit të vlerësimit të ofertave në lidhje me kualifikimin e ofertës së operatorit ekonomik *Primus Albania* SHPK me arsyet se: *Referuar KVK, pika 2.3.1 "kapaciteti teknik" Autoriteti Kontraktor ka kerkuar: Operator ekonomik duhet të paraqesë dëshmi për shërbimet e mëparshme të ngjashme (të një ose disa kontratave për shërbimet mëparshme), të kryera gjatë tre viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në një vlerë jo më të vogël se 47,900,000 (dyzet e shite milion e nentëqind mijë) leke pa TVSH. Për të vërtetuar pervojën e mëparshme të ngjashme, operatorët ekonomikë duhet (të paraqesin dëshmitë e mëposhtme: a) për pervojën e mëparshme të realizuar me sektorin publik, operatori ekonomik duhet të paraqesë vërtetime të lëshuara nga një ent publik për përmbushjen me sukses të kontrarës, ku të shënohen vlera, afati i përfundimit të kontratës, ose/dhe faturave tatimore të shitjes, (të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara. b) për pervojën 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 shërbimet e realizuara. Sjellim në vëmendjen tuaj se ky është një sistem unik, specifik i instaluar për herë të parë në Shqipëri vetëm nga OSHEE grup në vitin 2016 ku këto sisteme e kemi ofertuar dhe instaluar në, Fluentgrid Limited, Asnjë sistem i tillë nuk është prokuruar me as nga vete OSHEE dhe as nga institucione të tjera dhe kjo për faktin se është një sistem me natyrë tepër të vecantë që shërben vetëm për një institucion i cili duhet të jetë operator shpërndarje energjie elektrike me veprimtari si OSHEE. Që një sistem të quhej ekuivalent ose i ngjashëm do të duhej të kishte minimalisht të gjithë funksionalitetet dhe sistemet përberëse që vet OSHEE i disponon sot në sistemin aktual, pasi është sistem i një natyre dhe kompleksiteti tjetër nga objektet e prokurimit të zhvilluara nga AK të ndryshme në Shqipëri. Sjellim në vëmendje se, në shtojcën 8 të DST pika 2.3.4 AK ka përcaktuar kriterin si më poshtë: "SQARIM: Cdo operator ekonomik i interesuar, mund të paraqesi pranë autoritetit kontraktor kerkese me shkrim për Site Visit, me qëllimin njohjen e sistemit të faturimit objekt mirembajtje, deri 5 dite përpara hapjes së ofertave. Jo pa qellim, AK ka kerkuar dhe përcaktuar si kriter një kerkese kaq specifike dhe të rëndësishme për realizimin e këtij objekti prokurimi, për të njohur operatorët ekonomike të interesuar me sistemin e OSHEE, i cili është specifik dhe i vecantë nga cdo sistem tjetër që mund të jetë ngritur nga autoritete të ndryshme, pra ky sistem është ndryshe dhe funksionon ndryshe ndaj AK ka vendosur edhe mundësinë e njohjes paraprakisht para hapjes së ofertave të operatoreve ekonomike. Për pasoje OE Primus Albania (në dijeninë tonë si operator ekonomik lider që operojmë në këto fushë) nuk ka eksperiencën e kerkuar për të përmbushur këto kriter kualifikimi, as për nga kompleksiteti, natyra apo si dhe nga vlera e kontratës/kontratave për 3 vitet e fundit të kerkuara nga AK. Shtojmë me tej se edhe këto kontrata*

qe Primus Albania duhet te kete duhet te jene te hershme dhe nuk plotesojne kushtin e 3 vjecarit nga data e publikimit te tenderit per tu konsideruar si furnizime te ngjashme. Duke cituar dhe vendimin 311/2023 te KPP, KPP gjykon te ndalet në një analizë te thelluar te dëshmimeve te eksperiencës së ngjashme të dorëzuar, parë kjo në rrafshin krahasimor me natyrën dhe vlerën e gjatë tre viteve te fundit, ku dy kontrata mund te konsiderohen të ngjashme me objektin e prokurimit vetem nese funksionaliteti i tyre do te ishte i ngjashem. Ne kete rast nuk pretendojme kontratat e paraqiture te jene te njejta, por te ngjashme dhe ato te Primus Albania nuk ka mundesi se si te jene te ngjashme vetem per faktin se titullit apo emertimi i nje kontrate te jete “ndertim apo zhvillim sistemi pasi sipas dhe KPP vetem nga emri i objektit nuk mund te konsiderohet kontrate e ngjashme. Te gjitha kontratat e Primus Albania pervec faktit qe jane ne fushen e teknologjise se informacionit nuk kane asgje te ngjashme me kete sistem specifik. Gjithashtu, nisur nga eksperiencia qe kemi ne kete fushe si kompani qe operojme prej vitesh ne ndertim sistemesh dhe mirembajtje e tyre, keto procedura prokurimi qe ne konceptimin e tyre jane te hartuara te tilla qe perbehen nga dy zera: - ndertimi/zhvillimi/ngritja e sistemit; - mirembajtja e tij. Fillimisht ndertohet sistemi brenda nje afati te caktuar nga AK dhe me pas fillon mirembajtja e tij brenda nje afati tjeter qe fillon nga perfundimi i ndertimit te sistemit. Ne kete kuptim por dhe bazuar ne kriterin e DST qe te jene brenda afatit 3 vjecar, keto kontrata nuk mund te quhen te ngjashme ne kushtet kur psh. kontrata eshte nenshkruar ne vitin 2017, ndertimi i sistemit ka perfunduar brenda p.sh. 1 viti dhe nderkohe ka vijuar me mirembajtjen e sistemit. Pra, nese ndertimi te kete perfunduar ne vitin 2018 do te ishte rrjedhimisht jashte afati dhe nuk do te konsiderohej kjo vlere e kontrates sipas zerit perkates ne fature. Nga ana tjeter ne raste kur sherbimi i mirembajtjes vijon ende, kjo kontrate ne teresine e saj nuk quhet e realizuar nese nuk ka perfunduar ende, deri ne momentin e mbarimit te afatit te percaktuar ne kontrate. Per keto arsye kerkojme verifikimin e dokumentacionit te paraqitur nga Primus shpk pasi mendojme se nuk plotesohet kriteri per kontratat e ngjashme sipas percaktimeve ligjore ne fuqi dhe sipas kerkesave te percaktuara ne dokumentat e tenderit nga AK me te gjitha dokumentacionin e plote ligjor. Ne rastin e OSHEE, kur sherbimi i mirembajtjes po kerkohet per CRM & Billing nje sistem unik ne Shqiperi qe perbehet nga 11 sisteme te cilat asnje institucion tjeter utilitar nuk i disponon, per nje institucion si OSHEE qe gjithashtu eshte unik ne Republiken e Shqiperise, nuk ka mundesi se si operatore ekonomik te tjere te kene aftesine per te paraqitur prova mirembajtje te kryer me sukses.”, Komisioni i Prokurimit Publik vëren se:

III.3.1. Në shtojcën 8/2 “Kriteret e veçanta të kualifikimit”, pika 2.3.1 “Kapaciteti Teknik”, të dokumenteve të procedurës së prokurimit objekt-ankimi përcaktohet kriteri si më poshtë:

2.3.1. Operatori ekonomik duhet të paraqesë dëshmi për shërbimet e mëparshme të ngjashme (të një ose disa kontratave për shërbimet e mëparshme), të kryera gjatë tre viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në një vlerë jo më të vogël se 47,900,000 (dyzet e shtate milion e nentëqind mije) leke pa TVSH.

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

- c) 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, ose/dhe faturave tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara.
- d) 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 shërbimet e realizuara.

III.3.2. Në shtojcën 5 “Formulari i Specifikimeve Teknike” të dokumentave standarde të tenderit të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, autoriteti kontraktor ka përcaktuar si më poshtë vijon:

Specifikimet Teknike të shërbimeve objekt i prokurimit, duhet të përshkruhen sa më saktë dhe plotësisht, për sa të jetë e mundur, duke krijuar kushte për konkurrencë të paanshme dhe të hapur midis të gjithë kandidatëve dhe ofertuesve. Specifikimet teknike, me përjashtim të rasteve plotësisht të justifikuara, duhet të hartohen në mënyrë të tillë që të marrin parasysh kriteret e aksesit për personat me aftësi të kufizuara ose projektimin për të gjithë përdoruesit, siç kërkohet nga ligji në fuqi.

SHËNIM: Në Specifikimet Teknike, nuk duhet të përshkruhet asnjë markë specifike prodhimi ose burim ose proces i veçantë, që karakterizon produktet ose shërbimet e ofruara nga një Operator specifik Ekonomik ose ndonjë markë tregtare, patentë, tip ose origjinë ose prodhim specifik, për të favorizuar ose eliminuar ndërmarrje ose produkte të caktuara. Një gjë e tillë lejohet vetëm në raste të jashtëzakonshme kur nuk ekziston një mënyrë e mjaftueshme, e saktë ose e kuptueshme për të përshkruar objektin e Kontratës. Referencat e tilla duhet të shoqërohen me fjalët "ose ekuivalent".

Termet e Referencës

për

“Mirëmbajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit të Faturimit për OSHEE”

4. Hyrje

Sistemi Informatik Billing&CRM aktualisht përdoret nga katër kompanitë e OSHEE Group sh.a për realizimin e proceseve kryesore të punës së tyre. Me qëllim funksionimin e plotë të tij ky sistem ka nevojë për mirëmbajtje, dhe sipas nevojës, edhe për përmirësime të funksionaliteteve egzistuese të tij.

4.1. Qëllimi

Qëllimi i këtij shërbimi është mirëmbajtja e sistemit Billing&CRM të OSHEE Group sha. dhe e të gjitha komponenteve hardëare dhe softëare të tij. Disponueshmëria dhe vazhdimësia e

funksionimit të sistemit me të gjithë komponentët e tij përbërës është shumë e rëndësishme për të patur një vazhdimësi të procesimit të informacionit dhe kryerjes së të gjitha detyrave në të katër kompanitë.

4.2. Objektivat

Objekti kryesor i këtij shërbimi është mirëmbajtja e sistemit Billing dhe CRM në OSHEE Group sh.a për të siguruar vazhdimësinë e punës së këtij sistemi dhe e të gjithë sistemeve të integruar me këtë system, në mbi 99.9%, për të gjithë komponentët dhe shërbimet e ofruara nga ky sistem.

Ky shërbim ka si objekt edhe rregullimin dhe dokumentimin e çdo defekti, bug-u ose problematike të sistemit, pa kosto shtesë, gjatë gjithë periudhës së mirëmbajtjes.

5. Përshkrimi i Përgjithshëm i Sistemit

2.1 Përshkrimi i përgjithshëm i sistemit

Sistemi Billing&CRM i OSHEE Group sh.a, është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj. Nga pikëpamja funksionale, ndërfaqja e sistemit është e organizuar në modulet e mëposhtme:

- l) Leximi i matësave
- m) Menaxhimi i ëorkforcë-s
- n) Portali i Selfcare-t.
- o) Sistemi i Menaxhimit të Informacionit
- p) Ndërprerjet dhe Mbylljet.
- q) Shërbimi ndaj Klientit.
- r) Lidhje e re.
- s) Pagesat.
- t) Faturim.
- u) Konfigurime.
- v) Sistemi i Balancimit të Energjisë.

Përmes sistemit të Billing&CRM dhe integritit të tij me sisteme të tjera, OSHEE Group-it i mundësohet kryerja e proceseve thelbësore si, grumbullimi dhe administrimi i të dhënave të abonenteve dhe infrastrukturës së rrjetit energjistik, realizon kryerjen e proceseve të leximit/faturimit/arkëtimin të abonentëve, gjenerimit dhe printimit të faturave të energjisë etj. Proçese si çelja e kontratës së një abonenti, hedhja dhe marrja e leximit mujor, përpunimi i leximit deri në gjenerimin e faturës, printimin e faturave, menaxhimin e matësave, krijimin e lidhjeve te reja dhe menaxhimin e të dhënave të abonentit, hedhja e pagesave, administrimi i debitorëve, krijimi i aktmarrëveshjeve, ndërprerjet, ankesë/kërkesat, ëorkforca etj janë procese thelbësore për mbarëvajtjen e punës në katër kompanitë. Gjithashtu, nëpërmjet modulit të Sistemit të Menaxhimit të Informacionit, kompanitë marrin raportime analitike dhe sintetike mbi situatën e proceseve. Sistemi është i integruar dhe shkëmben informacion me

sisteme të tjera (p.sh sistemin e fiskalizimit, sistemin e kryerjes së leximeve, matjes online etj.). Ofruesit të shërbimit do t'i vihet në dispozicion dokumentacioni i strukturës së ndërtimit të sistemit që do të mirëmbahet.

6. Rezultatet që duhet të arrihen

Rezultatet konkrete që duhet të arrihen nga operatori ekonomik janë:

Mirëmbajtja e sistemit dhe ofrimi i asistencës teknike:

- Mirëmbajtja dhe efica e sistemit dhe sigurimin e punës normale në të gjithë funksionalitetet e tij siç është parashikuar në ndërtimin e sistemit;
- Kryerja dhe kontrolli i procedurave të backup, restore etj dhe sigurimi i integritetit të tyre konform kërkesave dhe specifikimeve në ndërtimin e sistemit;
- Realizimi i të gjitha funksionaliteve të punës së kompanisë ne raport me këtë sistem.
- Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirembajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës së aplikacionit etj.
- Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM duhet të përfshijë gjithashtu mirembajtjen e softëareve të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi. Kryerjen e proceseve të punës si kalimi i inputit për procesin e leximeve mujore, procesi i mbylljes së faturimit mujor, funksionalitet e ëorkforcës, procesit të printimit, ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave, raportime edhe të tjera procese operationale.
- Çdo rregullim bug-u dhe errori duhet të dokumentohet siç është parashikuar në ndërtimin e këtij sistemi.
- Realizimin e sigurisë së sistemit CRM&BILLING konform parametrave dhe standarteve të sigurisë së kompanisë OSHEE GROUP sh.a dhe atyre të parashikuara në ndërtimin e këtij sistemi.
- Suporti duhet të jepet përmes e-mailit, telefonit dhe ëebit (e-mail and helpdesk tool) me qëllim që përdoruesit të realizojnë qëllimin e punës së tyre gjatë gjithë ditëve të javës 24/7, konform kërkesave të këtij dokumenti. Për çdo email, ose çështje, duke përkrahur problematikën, edhe zgjidhjen që iu dha problemit si edhe impaktin në sistem.
- Kryerjen e ndryshimeve në sistem, për elementë që janë pjesë e funksionaliteve ekzistuese të tij, sipas kërkesave të kompanisë.

4. Supozimet dhe Risqet

b. Supozimet

Faktori kyç i finalizimit me sukses të mirëmbajtjes është analizimi i kujdesshëm i proceseve ekzistuese të punës dhe i të gjithë sistemit aktual në tërësi. Bashkëpunimi me stafin e departamentit të IT-së së OSHEE do të lehtësojë mbledhjen e informacioneve të duhura rreth sistemit ekzistues.

b. Risqet

- *Mosanalizimi i mirë i situatës aktuale të punës.*
- *Keqinterpretimi i faktorëve që ndikojnë në performancën e sistemit.*
- *Vonesa në procesin e analizës dhe reagimit në rast mosfunksionimi të sistemit.*
- *Mosmarrja në konsideratë e volumit të punës bazuar në numrin e përdoruesve në sistem.*

5. Kërkesat Funktionale

5.1 Billing&CRM

Mirëmbajtja duhet të ofrojë mbështetje teknike për operacionet e përditshme dhe ato periodike në të gjithë proceset e punës që realizon sistemi, ndryshimet në konfigurimin e sistemit, sistemim e të dhënave në raste specifike, përditësimet e DB-së, gjenerimi i raporteve ose auditeve sipas nevojave të OSHEE, nevojat e integritetit me sisteme të tjera, support për backup/restore, suportin për aplikacion, database server, infrastrukture fizike etj. Në shërbimin e mirëmbajtjes do të përfshihen sa më poshtë:

a. Aktivitetet e mbuluara nga kjo mirëmbajtje përfshijnë rregullime të gabimeve të aplikacionit, mirëmbajtje të aplikacionit, databazës, hardëare, pasjen e një performace të lartë të sistemit, trajtimin e incidenteve specifike dhe monitorimin e aplikacionit, databazës, infrastrukturës etj duke ruajtur integritetin dhe konsistencën e të dhënave.

b. Duhet të ofrohet mbështetje në rregullimin e gabimeve të softuerit dhe gabimeve të tjera të raportuara sipas rrethanave. Të gjitha incidentet dhe problemet e raportuara do të adresohen konform pikës 8 të këtij dokumenti.

c. Suporti duhet të ofrohet përmes telefonit ose uebit (e-mail dhe mjet ndihmës) për të ndihmuar përdoruesit fundorë në përdorimin e softuerit me qëllim përmbushjen e detyrave të tij gjatë gjithë ditëve të javës, sipas pikës 8 të këtij dokumenti.

d. Përgjigjet do të jepen për çdo email ose ticket të dërguar, duke përshkruar problemin që ka ndodhur, zgjidhjen e detajuar teknike që është dhënë dhe efektin në sistem.

e. Konsiderohen pjesë e mirëmbajtjes së sistemit, ndryshimet e kërkuara në funksionalitetet egzistuese të tij, të cilat do të trajtohen si ndryshime pa kosto shtesë.

f. Është përgjegjësi e OSHEE-së të sigurojë të drejtat e kërkuara të aksesit të sigurt në aplikacionet/ambjentet e instaluar të TI-së për suport në distancë/në vend, sipas nevojës.

6. Logjistika dhe Koha

6.1 Vendndodhja

Baza operative e mirëmbajtjes është në Tiranë. Sistemi është i instaluar në serverat ekzistues të OSHEE Group sh.a, të cilët janë të instaluar në datacentre-in e OSHEE. Me tepër detaje janë dhënë në seksionin e kërkesave teknike.

6.2 Data e Fillimit dhe Periudha e Implementimit të Detyrave

Data e fillimit të mirëmbajtjes do të jetë data e nënshkrimit të kontratës me operatorin ekonomik apo bashkimin e operatorëve fitues dhe periudha e mirëmbajtjes do të mbulojë 12 muaj nga momenti i nënshkrimit të kontratës.

7. Raportimi

7.1 Kërkesat per Raportimin

Kontraktuesi do të paraqesë raportet e mëposhtme në gjuhën shqipe në origjinal edhe 1 (një) kopje:

- **Raport Fillestar**, i cili duhet të dorëzohet 10 ditë nga fillimi i mirëmbajtjes së sistemit, ku të përshkruhen situata fillestare e sistemit, pritshmëritë etj.
- **Raport mujor**, i cili duhet të dorëzohet çdo muaj nga operatori ekonomik bazuar në standardin e standardit të kërkuar nga OSHEE.
- **Drafti i raportit përfundimtar** duhet të dorëzohet në fund të kontratës nga operatori ekonomik sipas standardit të kërkuar nga OSHEE.
- **Raporti final** duhet të dorëzohet në fund të kontratës nga operatori ekonomik bazuar në standardin e kërkuar nga OSHEE, raport i cili duhet të përfshijë komentet e pranuar nga palët në draft raportin përfundimtar.

8. Mirëmbajtja

8.1 Kushtet e nivelit të shërbimit të mirëmbajtjes (SLA)

Shoqëria OSHEE GROUP sh.a kërkon plotësimin e kushteve për nivelin e shërbimit të mirëmbajtjes sipas pikave më poshtë:

- **Disponueshmëria e sistemit**

Sistemi duhet të jetë i disponueshëm, funksional dhe i aksesueshëm nga përdoruesit, pa pasur defekte 99.9 % të kohës, duke përfshirë të gjithë komponentët e sistemit. Përfundim bëjnë rastet kur disponueshmëria ndërpritet për shkak jo për faj të ofruesit të shërbimit.

Hapësirat kohore për mirëmbajtje të planifikuara në sistem nuk ndikojnë në matjen e disponueshmërisë.

- **Kufizimet e mundshme ndaj disponueshmërisë së shërbimit**

Mirëmbajtja e planifikuar e sistemit kryhet jashtë orarit zyrtar të punës. Ofruesi i shërbimit sigurohet që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës.

Mirëmbajtja e paplanifikuar e sistemit kryhet pavarësisht orarit të punës Ofruesi i shërbimit përpiqet dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë sa më shpejt.

Backup-et periodike, përfshirë ato manuale dhe automatike, të sistemit dhe bazave të të dhënave kryhen jashtë orarit zyrtar të punës, që është nga e Hëna në të Shtunë orari 08.00-20.00. Ofruesi i shërbimit sigurohet që të gjithë sesionet e punës në sistem

janë mbyllur dhe procesi i back-up të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës.

- **Mirëmbajtja e sistemit**

Në rastet kur nevojitet kryerja e proceseve të mirëmbajtjes, restart i sistemit operativ ose restart i bazës së të dhënave dhe ky proces rrezikon disponueshmërinë e sistemit, ofruesi i shërbimit:

njofton me email dhe vetëm pasi merr konfirmim me email nga shoqëria vazhdon procesin e mirëmbajtjes;

per komponentet e sistemit te cilet jane te instaluar në infrastrukturën e shoqërisë kryen procesin e mirëmbajtjes nën mbikëqyrjen fizike ose online nga punonjësit e IT të shoqërisë.

- **Matja e cilësisë së shërbimit**

Si kritere matës për cilësinë e shërbimit, OSHEE do të përdorë:

- Kohën e disponueshmërisë së sistemit (përqindje e ditë pune në vit);
- Performancën e sistemit (shpejtësia e transmetimit të të dhënave, koha e përgjigjes, koha e ekzekutimit të proceseve etj.). Sipas kontratës së ndërtimit të sistemit, disa kërkesa minimale janë:
 - Gjenerimi i faturave: 200 .000 fatura në jo më shumë se 6 (gjashtë) orë.
 - Kërkimi mesatar për detajet e kontratës së abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda.
 - Kërkimi mesatar për detajet e historikut të pagesave të abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda.
 - Kërkimi mesatar për gjetjen e kontratës së një abonenti në të gjithë bazën e abonentëve: më pak se 2 (dy) sekonda.
- Numrin e rasteve të ndërprerjes së paplanifikuar të qasjes në sistem (përqindje e ditë pune në vit);
- Kohëzgjatjen e ekzekutimit të proceseve të rëndësishme periodike të katër kompanive të shoqërisë të specifikuara si në seksionin 3 të këtij dokumenti,
 8. Kalimi i inputit për procesin e leximeve mujore_brenda 24 orëve.
 9. Procesi i mbylljes së faturimit mujor _brenda 24 orëve.
 10. Funksionalitet e ëorkforcës_çdo ditë.
 11. Proçesit të printimit në vazhdimësi sipas kërkesave.
 12. Raportime të përditësuara_çdo ditë
 13. Procese te tjera operationale_ në vazhdimësi.
 14. Ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave _në kohë optimale.
- Kohën e përgjigjes për çdo problematikë të raportuar ose kërkesë për informacion.
- Anketimin e përdoruesëve (me vlerësim kënaqshëm ose jokënaqshëm).

Matja e cilësisë së shërbimit raportohet çdo muaj nga Shoqëria dhe përfshihet në vlerësimin e përgjithshëm të kontratës.

- ***Kërkesat e shërbimit***

Problematikat e njoftuara nga Shoqëria ose të konstatuara nga ofruesi i shërbimit duhet të gjejnë zgjidhje brenda 2 orëve nga koha e njoftimit, në rastet kur problematika rrezikon funksionimin e sistemit dhe aktivitetin e kompanive. Në rastet kur nevojitet më tepër kohë, afati i parashikuar për zgjidhjen duhet të njoftohet, i shoqëruar me arsyetim. Në rastin kur afati parashikohet më shumë se 2 orë ai miratohet nga ndjekësit e kontratës.

Shërbimi i mbështetjes nga ofruesi i shërbimit do të kryhet me qasje në distancë (remoteaccess) ose me paraqitje në ambientet e Shoqërisë. Shoqëria rezervon të drejtën e mbikëqyrjes fizike ose online, në kohë reale, të të gjithë procesit të dhënies së shërbimit të mbështetjes. Gjithashtu, Shoqëria mundëson për punonjësit përgjegjës të ofruesit të shërbimit vetëm të drejta qasjeje të përkohshme në sistemet IT që preken shërbimi i mbështetjes.

- ***Menaxhimi i vazhdueshmërisë së shërbimit***

Në rastet të incidenteve hardëare/softëare të sistemit në site primar, ofruesi i shërbimit duhet ta kalojë shërbimin në disaster recovery site, dhe autoriteti kontraktor nuk duhet të ketë shkeputje të shërbimit. Në rast kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave, ofruesi i shërbimit përpigjet dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i rikuperimit të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. Në rastet kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave të sistemit, ofruesi i shërbimit vë në dispozicion backupet e datës paraardhëse (duke referuar datën e njoftimit të incidentit):

- *Në nivel sistemi operativ për serverët e virtualizuar;*
- *Në nivel backupi të bazës së të dhënave për serverët fizikë.*

Ofruesi i shërbimit harton planin e rikuperimit të të dhënave duke përfshirë dhe detyrat që i ngarkohen punonjësve IT të Shoqërisë. Plani i rikuperimit të të dhënave dorëzohet brenda 2 (dy) javëve nga data e nënshkrimit të kontratës.

- ***Trajtimi i informacionit konfidencial***

Në asnjë rast, ofruesi i shërbimit nuk duhet të keqpërdorë ose të shpërndajë të dhënat konfidenciale të Shoqërisë, të cilat mund t'i ketë përftuar për shkak të nevojës së ndërhyrjes në sistem, ose të aksesit të mundshëm që ka ndaj të dhënave.

- ***Njoftimi i problematikave dhe i vlerësimeve periodike***

Njoftimi për shfaqjen dhe zgjidhjen e problematikave do të kryhet:

me email, në/nga adresa të përcaktuara me marrëveshje për të dyja palët; ose

në një portal për ndjekjen e problematikave.

Portali për ndjekjen e problematikave (supportticketsystem) do të vihet në dispozicion dhe mirëmbahet nga ofruesi i shërbimit, duke mundësuar qasjen për punonjësit përgjegjës të Shoqërisë.

- **Punonjësit përgjegjës**

Punonjësit e ngarkuar me njoftimin e problematikave do të përcaktohen me marrëveshje, sipas pozicioneve të punës.

Për çdo ndryshim të punonjësve të ngarkuar me detyrat e mësipërme, për të dyja palët, njoftimi kryhet me shkresë zyrtare nga ndjekësit e kontratës, brenda 3 (tre) ditë pune nga koha kur është kryer ndryshimi.

8.2 Përgjigja dhe shkallëzimi i shërbimit.

Në tabelën e mëposhtme përcaktohet kategorizimi i seriozitetit të problemeve dhe koha e kërkuar e përgjigjes për zgjidhjen e tyre.

<i>Kategoria A (Kritik/ i Lartë)</i>	<i>Kategoria B (i Mesëm)</i>	<i>Kategoria C (i Ulët)</i>
<i>Mos funksionimi i sistemit krijon apo rrezikon shumë aktivitetin normal</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit krijon vonesa në aktivitetin normal</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit pengon në mënyrë minimale aktivitetin</i>
<i>Numri i përdoruesve të ndikuar</i>		
<i>Mos funksionimi i sistemit ndikon një numër shumë të madh të përdoruesve</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit ndikon një numër të vogël të përdoruesve</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit ndikon pjesërisht në disa përdorues</i>
<i>Pezullimi i punës</i>		
<i>Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit të realizojnë pjesë të punës së tyre</i>	<i>Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre</i>
<i>Zgjidhje alternative e përkohshme</i>		

<i>Nuk ka një mënyre alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit</i>	<i>Ka pjesërisht një mënyre alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.</i>	<i>Ka një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.</i>
<i>Koha e përgjigjes</i>		
<input type="radio"/> 15 min. për të kthyer përgjigje <input type="radio"/> Në vend brenda 60 min.	<input type="radio"/> 60 min. për të kthyer përgjigje <input type="radio"/> Në vend brenda 2 orëve	<input type="radio"/> 120 min.për të kthyer përgjigje <input type="radio"/> Në vend brenda 48 orëve
<i>Koha e zgjidhjes</i>		
<i>Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 2 orë pas kërkesës.</i>	<i>Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është brenda 2 ditëve të punës.</i>	<i>Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 10 ditë kalendarike.</i>

9. Planifikimi Buxhetit për Realizimin e Mirembajtjes

Ofertuesit duhet të paraqesin ofertën e tyre të detajuar për çmimin pa tvsh dhe totalin pa tvsh për shërbimin e kërkuar, për periudhën e kohëgjatjes së shërbimit.

Nr.	Pershkrimi	Sasia	Njesia
1	<i>Mirëmbajtje softëare CRM dhe Billing</i>	12	<i>Muaj</i>
2	<i>Shërbime Suporti Onsite dhe Remote</i>	12	<i>Muaj</i>
3	<i>Mirëmbajtje Hardëare</i>	12	<i>Muaj</i>

10. Kërkesat Teknike

Teknologjia e sistemit CRM&Billing është si më poshtë:

Sistemi CRM & Billing i OSHEE është implementuar në një infrastrukturë e cila ndodhet në datacenterin e OSHEE, në një skenar me Disaster Recovery Site. Aktualisht në të dy sitet janë të instaluar edhe të konfiguruar 20 (njëzet) servera (13 në site-n primar, 7 në disaster recovery) si më poshtë:

Primary Site:

Type	Fujitsu Primergy	CPU Qty	CPU Name	DIMM Qty	RAID Controller	Physical Disks Qty / RAID Type	OS Version
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3, 2.40G	2 x 64 GB 1866MHz	PRAID CP400i	4 x 300GB SAS 15K / RAID 10	Windows Server 2012R2
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	4 x 300GB SAS 15K / RAID 10	Windows Server 2012R2
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	VMWare ESXi 6.5.0 (Build 5310538)
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	VMWare ESXi 6.5.0 (Build 5310538)
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2680 v3 2.50G	6 x 16 GB 2133MHz (192G)	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.3
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2680 v3 2.50G	6 x 16 GB 2133MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.3
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 2133MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1		1	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	4 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5 + 1 x 300GB SAS 15K Hot Spare	Windows Server 2012R2
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1		1	Intel Xeon CPU E5-2640 v3 2.60G	2 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX2530M1		2	Intel Xeon CPU E5-2620 v3 2.40G	4 x 16 GB 1866MHz	PRAID CP400i	3 x 300GB SAS 15K / RAID 5	RHEL 7.5
RX1330M2		1	Intel Xeon CPU E3-1270 v5 3.60G	4 x 8 GB 1866MHz	PRAID EP400i	2 x 600GB SAS 15K / RAID 1, 6 x 1TB NL-SAS 7.2K / RAID 5	Windows Server 2012R2

DC:

5 (pesë) serverat e aplikacionit me RedHat Enterprise Linux 7.3, 1 (një) server i databazës dhe 1 (një) backup server me Ëindoës Server 2012 R2.

Storage:

Fujitsu Eternus DX200, rreth 20 TB

Teknologjia sofëare e përdorur për serverat dhe infrastrukturën :

Infrastruktura e sistemit është Cluster, virtualizuar në Hypervisorin VMËARE ESXi 6.5. VCenter është ndërtuar mbi teknologjinë VCSA (VCenter Server Appliance).

Sistemet e operimit:

3. Ëindoës Server 2012 R2

Ëindoës Server 2012 R2 është përdorur për krijimin e Cluster-it në të cilin operojnë SQL server Role i databazës së sistemit dhe menaxhimin të dokumentave, gjithashtu edhe i databazës ku kryhen testimet.

4. RedHat Enterprise Linux 7.3 , RedHat Enterprise Linux 7.5

Në RedHat Enterprise Linux është instaluar dhe konfiguruar aplikacioni i OpenKM DMS, ËebServer-at apache ver. 2.4, aplikacioni Billing i bazuar ne Java vers. 1.6

Softëare i databazës:

2. Microsoft SQL Server 2016

Softëare i aplikacionit:

2. Ëebserver Apache 2.4, Java vers. 1.6

Vendi i kryerjes së shërbimit: OSHEE

III.3.3. Në shtojcën 6 “Formulari i Shërbimeve dhe Grafikut të Ekzekutimit” të dokumentave standarde të tenderit të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, autoriteti kontraktor ka përcaktuar si më poshtë vijon:

Shërbimi që kërkohet: Mirembajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit te Faturimit per OSHEE

Afatet e ekzekutimit: 12 muaj nga nenshkrimi i kontrates.

Sasia e mallit që kërkohet:

<i>Nr.</i>	<i>Pershkrimi</i>	<i>Sasia</i>	<i>Njesia</i>
<i>1</i>	<i>Mirëmbajtje softëare CRM dhe Billing</i>	<i>12</i>	<i>Muaj</i>
<i>2</i>	<i>Shërbime Suporti Onsite dhe Remote</i>	<i>12</i>	<i>Muaj</i>
<i>3</i>	<i>Mirëmbajtje Hardëare</i>	<i>12</i>	<i>Muaj</i>

Afatet e lëvrimit: 12 muaj

III.3.4. Nga verifikimet në sistemin e prokurimeve elektronike rezulton, se operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK, në përmbushje të kriterit sa më sipër, ka dorëzuar:

- Vërtetim Realizimi Nr. 548 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjiellës Kanalizime Lushnje SHA dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Për programin e shitjes, blerjen e aparaturave në funksion të këtij programi dhe shërbimi i mirëmbajtjes për 4 vjetë”, me vlerë 5.120.000 lekë pa tvsh.
- Referencë për realizim Kontrate datë 22.11.2022 me autoritet kontraktor German Development Cooperation GIZ dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Implementimin e faturim/arkëtimit online për 12 Shoqëri UK” me vlerë 23.310.000 lekë pa tvsh.
- Vërtetim Realizimi Nr. 858 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjiellës Kanalizime Berat – Kucovë dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Zhvillim shtesë, licensa si dhe shërbimi i mirëmbajtjes”, me vlerë 6.620.000 lekë pa tvsh.
- Vërtetim Realizimi Nr. 867 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjiellës Kanalizime Fier SHA dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 750.000 lekë pa tvsh.

- Kontratë Nr. 28583/7 prot, datë 10.01.2020 me autoritet kontraktor Ujësjellës Kanalizime Tiranë SHA dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Mirëmbajtje Softëare dhe të lexim faturim tablet reader dhe ëbservice”, me vlerë 7.760.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-2825/1 prot, datë 03.11.2022.
- Vërtetim Realizimi Nr. 866 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjellës Kanalizime Fier SHA dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 715.000 lekë pa tvsh.
- Realizim Kontrate me autoritet kontraktor Maritim Hotel Plaza Tirana dhe operator ekonomik Primus Albania SHPK me objekt “Sistemi i integruar i parkimit të Plaza Tirana Hotel”, me vlerë 17.096 Euro pa tvsh dhe fatura elektronike shitje.
- Procesverbal mbi dorëzimin e kontratës Blerje, instalim dhe vënie në funksion të Softëare të LIMS Nr. 27738 prot, datë 06.12.2017 me autoritet kontraktor Drejtoria Përgjithshme e Doganave, pa përcaktuar vlerën dhe pa faturë të shoqëruar.
- Kontratë Nr. 6756 prot, datë 27.11.2018 me autoritet kontraktor Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit dhe bashkimin e operatorëve ekonomik Primus Albania (ish Jehona Softëare) SHPK & Neos d.o.o & Datech SHPK me objekt “Përmirësimi i Modulit të Menaxhimit të Kontrollit të Faturimit”, me vlerë 1.865.153.906 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 6712/1 prot, datë 15.11.2022.

III.3.5. Në nenin 2 “Qëllimi” të ligjit nr.162/2022 “Për Prokurimin Publik” parashikohet se:

Qëllim i këtij ligji është:

- a) të rrisë efikasitetin dhe efikasitetin në procedurat e prokurimit publik;*
- b) të sigurojë mirëpërdorim të fondeve publike dhe të ulë shpenzimet procedurale;*
- c) të nxisë pjesëmarrjen e operatorëve ekonomikë në procedurat e prokurimit publik;*
- ç) të nxisë konkurrencën ndërmjet operatorëve ekonomikë;*
- d) të sigurojë një trajtim të barabartë dhe jodiskriminues për të gjithë operatorët ekonomikë, pjesëmarrës në procedurat e prokurimit publik;*
- dh) të sigurojë integritet, besim publik dhe transparencë në procedurat e prokurimit publik.*

III.3.6. Neni 3 “Parime të përgjithshme” të ligjit nr.162/2022 “Për Prokurimin Publik” parashikohet se: “1. Autoritetet dhe entet kontraktore garantojnë trajtim të barabartë dhe jodiskriminues për operatorët ekonomikë, si dhe veprojnë me transparencë e në mënyrë proporcionale. 2. Autoritetet dhe entet kontraktore nuk duhet të shmangin fushën e zbatimit të këtij ligji ose të ngushtojnë në mënyrë artificiale konkurrencën. Konkurrenca konsiderohet se është ngushtuar artificialisht kur prokurimi përgatitet me qëllimin për të favorizuar ose dëmtuar në mënyrë të padrejtë operatorë ekonomikë të caktuar. 3. Autoritetet dhe entet kontraktore janë të detyruara të zbatojnë detyrimet e përcaktuara në legjislacionin mjedisor, social e të punës dhe në dispozitat e marrëveshjeve dhe konventat ndërkombëtare, të ratifikuara në përputhje me Kushtetutën.”

III.3.7. Në nenin 77 pika 1 dhe 4 të Ligjit Nr. 162/2020 “Për Prokurimin Publik”, të ndryshuar, parashikohet shprehimisht se: 1. Autoritetet ose entet kontraktore përcaktojnë kërkesat për kualifikim për operatorët ekonomikë bazuar në:

- a) përshtatshmërinë për të kryer veprimtarinë profesionale;
- b) gjendjen ekonomike dhe financiare;
- c) aftësinë teknike dhe profesionale.

Kërkesat kufizohen vetëm në ato që janë të përshtatshme për të garantuar që një kandidat ose ofertues të ketë kapacitetet juridike, financiare dhe aftësitë teknike e profesionale për të zbatuar kontratën që do të jepet. Të gjitha kërkesat duhet të kenë lidhje dhe të jenë proporcionale me objektin e kontratës.

4. Në lidhje me aftësitë teknike dhe profesionale, autoritetet ose entet kontraktore mund të vendosin kërkesa që garantojnë se operatorët ekonomikë zotërojnë burimet e nevojshme njerëzore e teknike, si dhe përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie.

Autoritetet ose entet kontraktore, në veçanti, mund të kërkojnë që operatorët ekonomikë të kenë një nivel të mjaftueshëm përvojë që vërtetohet nga referenca të përshtatshme nga kontratat e zbatuara në të shkuarën.

Aftësia profesionale e operatorëve ekonomikë për të ofruar shërbimin, punën, mallin vlerësohet në lidhje me aftësitë organizative, reputacionin dhe besueshmërinë, përvojën e duhur, si dhe personelin e nevojshëm për të zbatuar kontratën, siç është përshkruar nga autoriteti ose enti kontraktor në njoftimin e objektit të kontratës.

5. Autoritetet ose entet kontraktore përcaktojnë në njoftimin e kontratës ose në ftesën për shprehje interesi kriteret e përzgjedhjes, si dhe dokumentet konkrete që duhet të paraqesin operatorët ekonomikë për përmbushjen e këtyre kriterëve.”

III.3.8. Në nenin Neni 92 pika 3 të ligjit Nr. 162/2020 “Për Prokurimin Publik”, të ndryshuar, parashikohet shprehimisht se:

3. Autoriteti ose enti kontraktor, në zbatim të pikës 4 të këtij neni, vlerëson një ofertë të vlefshme vetëm nëse ajo është në përputhje me të gjitha kërkesat dhe specifikimet e përcaktuara në njoftimin e kontratës dhe në dokumentet e tenderit, pa rënë ndesh me përcaktimet e nenit 38 të këtij ligji.

III.3.9. Në nenin 41, pika 4 të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, parashikohet shprehimisht se:

4. Për të provuar përvojën e mëparshme, autoriteti/enti kontraktor kërkon dëshmi për realizimin me sukses të një ose disa kontratave për shërbimet e mëparshme, të ngjashme, të kryera gjatë tre viteve të fundit. Në çdo rast, vlera e kërkuar duhet të jetë në një vlerë jo më të madhe se 40% të vlerës së përllogaritur të kontratës që prokurohet dhe që është realizuar gjatë tre viteve të fundit, nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës.

Autoriteti/enti kontraktor si dëshmi për përvojën e mëparshme, kërkon vërtetime të lëshuara nga një ent publik për përmbushjen me sukses të kontratës, ku të shënohen vlera, afati i

përfundimit të kontratës, ose/dhe faturave tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara.

Në rastin e përvojës së mëparshme të realizuar me sektorin privat, si dëshmi pranohen vetëm fatura tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruara në organet tatimore, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara.

Në rastin e procedurave të prokurimit “Shërbim konsulence”, si përvojë e mëparshme për shërbimet e ngjashme me objektin e prokurimit do të njihen dhe/ose shërbimet e ngjashme me fushat përkatëse të ekspertizës, pjesë e objektit të prokurimit.”.

III.3.10. KPP gjykon, se kriteret për kualifikim vendosen që t’i shërbejnë autoritetit kontraktor për të krijuar një panoramë të përgjithshme të kapaciteteve dhe mundësisë së operatorit për përmbushje me sukses të kontratës. Në varësi të kontratës dhe volumit të saj autoriteti kontraktor përcakton kërkesat e veçanta për kualifikim, të cilat janë të detyrueshme për t’u përmbushur nga operatorët ekonomikë pjesëmarrës në procedurat e prokurimit. Operatorët ekonomikë janë të detyruar të përgatisin ofertat, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në dokumentet e tenderit dhe ofertat që nuk përgatiten në përputhje me këto dokumente, duhet të refuzohen si të papranueshme. Autoriteti kontraktor, duke qenë se është përfituesi direkt i kontratës objekt prokurimi, është në të drejtën e tij të garantohet se operatorët ekonomikë pjesëmarrës i plotësojnë kërkesat e cilësisë për produktet që do të ofrojnë, e rrjedhimisht është e drejtë e këtij të fundit t’u kërkojë ofertuesve të paraqesin certifikatat e cilësisë. Gjithashtu, një ndër parimet kryesore të zhvillimit të procedurës së prokurimit është ai barazisë në trajtimin e kërkesave dhe të detyrimeve, që u ngarkohen ofertuesve ose kandidatëve, parashikuar nga neni 3 i ligjit nr. Nr. 162/2020 “Për prokurimin publik”. Zbatimi i parimit të transparencës, barazisë dhe mosdiskriminimit, janë garancitë kyçe ndaj ofertuesve që ofron kuadri ligjor në fuqi. Këto parime ndër të tjera nënkuptojnë, se operatorët ekonomikë duhet të jenë në një pozicion barazie, si kur përgatisin ofertat e tyre, ashtu dhe kur të vlerësohen ato. Operatorët ekonomikë pjesëmarrës në procedurën e prokurimit, me dokumentacionin e dorëzuar, duhet të vërtetojnë, që shërbimi/malli/puna e ofruar është në përputhje me parametrat dhe specifikimet teknike të kërkuara nga autoriteti kontraktor. Operatorët ekonomikë ofertues marrin përsipër përmbushjen e kriterëve kualifikuese dhe specifikimeve teknike të përcaktuara në dokumentet e tenderit nga ana e autoriteteve kontraktore, nëpërmjet deklaratave dhe dokumentacionit provues në të cilin duhet të faktojnë përputhshmërinë e dokumentacionit me kriteret kualifikuese dhe specifikimet teknike të përcaktuara nga autoriteti kontraktor, në mënyrë që nga ana e këtij të fundit të mund të kryhet me lehtësi e saktësi vlerësimi i shërbimeve/mallrave/punëve të ofertuara nga operatorët ekonomikë pjesëmarrës, duke përzgjedhur atë ofertues i cili me dokumentacionin e dorëzuar garanton përputhshmërinë me kriteret dhe specifikimet teknike të shërbimit të përcaktuara në DT, e rrjedhimisht realizimin me sukses të kontratës objekt-prokurimi.

III.3.11. Referuar shtojcës 5 “*Formulari i Specifikimeve teknike*” të dokumenteve të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, rezulton se autoriteti kontraktor kërkon kryerjen e shërbimit të mirëmbajtjes të sistemit Billing & CRM të OSHEE Group sha dhe i të gjitha komponenteve hardëare dhe softëare të tij. Nga shqyrtimi në tërësi i dokumentacionit të dorëzuar nga operatori ekonomik “*Primus Albania*” SHPK në sistemin e prokurimeve elektronike, KPP vëren, se operatori ekonomik në përmbushje të kriterit kualifikues lidhur me shërbimet e meparshme, të ngjashme, të kryera gjatë 3 (tri) viteve të fundit, nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës, në një vlerë jo më të vogël se 47.900.000 lekë pa tvsh, për përmbushjen e këtij kriteri operatori ekonomik “*Primus Albania*” SHPK ka dorëzuar disa kontrata të lidhura me institucione publike dhe private të shoqëruara me vërtetim realizimi. Nga shqyrtimi i kontratave të sipërcituar, të paraqitur nga operatori ekonomik “*Primus Albania*” SHPK, në përmbushje të kriterit për shërbime të ngjashme të realizuara gjatë tre viteve të fundit nga data e njoftimit të kontratës, nga krahasimi objektit dhe specifikimeve teknike të kontratave të sipërpërmendura, të realizuara nga operatori ekonomik “*Primus Albania*” SHPK, me preventivin, specifikimet teknike dhe termat e referencës të objektit të prokurimit në dokumentet e tenderit objekt-prokurimi, KPP gjykon të ndalet në një analizë të thelluar të dëshmimeve të eksperiencës së ngjashme të dorëzuar nga ana e operatorit ekonomik “*Primus Albania*” SHPK, parë kjo në rrafshin krahasimor me kërkesat teknike të autoritetit kontraktor, natyrës së projektit të procedurës së prokurimit objekt-ankimi. Kështu, referuar preventivit të shërbimeve, pjesë e dokumenteve të procedurës së prokurimit objekt-ankimi, në strukturën e shërbimeve autoriteti kontraktor ka parashikuar 3 grupe shërbimesh (*Mirëmbajtje softëare CRM dhe Billing, Shërbime Suporti Onsite dhe Remote, Mirëmbajtje Hardëare*) me sasi dhe volume respektive. Gjithashtu, referuar termave të referencës së shërbimeve të kërkuara dhe të përcaktuara në Shtojcën 7 të dokumenteve të tenderit, KPP konstaton se ndër të tjera është sqaruar se: “*Objekti kryesor i këtij shërbimi është mirëmbajtja e sistemit Billing dhe CRM në OSHEE Group sh.a për të siguruar vazhdimësinë e punës së këtij sistemi dhe e të gjithë sistemeve të integruar me këtë system, në mbi 99.9%, për të gjithë komponentët dhe shërbimet e ofruara nga ky sistem. Ky shërbim ka si objekt edhe rregullimin dhe dokumentimin e çdo defekti, bug-u ose problematike të sistemit, pa kosto shtesë, gjatë gjithë periudhës së mirëmbajtjes. Sistemi Billing & CRM i OSHEE Group sh.a, është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj. Nga pikëpamja funksionale, ndërfaqja e sistemit është e organizuar në modulet e mëposhtme: l) Leximi i matësave; m) Menaxhimi i ëorkforcë-s; n) Portali i Selfcare-t; o) Sistemi i Menaxhimit të Informacionit; p) Ndërprerjet dhe Mbylljet; q) Shërbimi ndaj Klientit; r) Lidhje e re; s) Pagesat; t) Faturim; u) Konfigurime; v) Sistemi i Balancimit të Energjisë; . Përmes sistemit të Billing & CRM dhe integritet të tij me sisteme të tjera, OSHEE Group-it i mundësohet kryerja e proceseve thelbësore si, grumbullimi dhe administrimi i të dhënave të abonenteve dhe infrastrukturës së rrjetit energjistik, realizon kryerjen e proceseve të leximit/ faturimit/arkëtimin të abonentëve, gjenerimit dhe printimit të faturave të energjisë etj. Proçese si çelja e kontratës së një abonenti, hedhja dhe marrja e leximit mujor, përpunimi i leximit deri në gjenerimin e faturës, printimin e faturave, menaxhimin e matësave, krijimin e lidhjeve te reja dhe menaxhimin e të dhënave të abonentit, hedhja e pagesave, administrimi i debitorëve, krijimi i aktmarrëveshjeve, ndërprerjet,*

ankesë/kërkesat, ëorkforca etj janë proçese thelbësore për mbarëvajtjen e punës në katër kompanitë. Gjithashtu, nëpërmjet modulit të Sistemit të Menaxhimit të Informacionit, kompanitë marrin raportime analitike dhe sintetike mbi situatën e proçeseve. Sistemi është i integruar dhe shkëmben informacion me sisteme të tjera (p.sh sistemin e fiskalizimit, sistemin e kryerjes së leximeve, matjes online etj.). Ofruesit të shërbimit do t'i vihet në dispozicion dokumentacioni i strukturës së ndërtimit të sistemit që do të mirëmbahet. **Rezultatet konkrete që duhet të arrihen nga operatori ekonomik janë:** Mirëmbajtja e sistemit dhe ofrimi i asistencës teknike: - Mirëmbajtja dhe efiçenca e sistemit dhe sigurimin e punës normale në të gjithë funksionalitetet e tij siç është parashikuar në ndërtimin e sistemit; - Kryerja dhe kontrolli i procedurave të backup, restore etj dhe sigurimi i integritetit të tyre konform kërkesave dhe specifikimeve në ndërtimin e sistemit; - Realizimi i të gjitha funksionaliteve të punës së kompanisë ne raport me këtë sistem; - Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirembajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës së aplikacionit etj; - Mirëmbajtje e sistemit Billing & CRM duhet të përfshijë gjithashtu mirembajtjen e softëaret të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi. Kryerjen e proçeseve të punës si kalimi i inputit për proçesin e leximeve mujore, procesi i mbylljes së faturimit mujor, funksionalitet e ëorkforcës, proçesit të printimit, ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave, raportime edhe të tjera proçese operationale; - Çdo rregullim bug-u dhe errori duhet të dokumentohet siç është parashikuar në ndërtimin e këtij sistemi; - Realizimin e sigurisë së sistemit CRM & BILLING konform parametrave dhe standarteve të sigurisë së kompanisë OSHEE GROUP sh.a dhe atyre të parashikuara në ndërtimin e këtij sistemi; - Suporti duhet të jepet permes e-mailit, telefonit dhe ëebit (e-mail and helpdesk tool) me qëllim që përdoruesit të realizojnë qëllimin e punës së tyre gjatë gjithë ditëve të javës 24/7, konform kërkesave të këtij dokumenti. Per çdo email, ose çështje, duke përshkruar problematikën, edhe zgjidhjen që iu dha problemit si edhe impaktin në sistem; - Kryerjen e ndryshimeve në sistem, për elementë që janë pjesë e funksionaliteve egzistuese të tij, sipas kërkesave të kompanisë. **Kërkesat Funksionale** Mirëmbajtja duhet të ofrojë mbështetje teknike për operationet e përditshme dhe ato periodike në të gjithë proçeset e punës që realizon sistemi, ndryshimet në konfigurimin e sistemit, sistemin e të dhënave në raste specifike, përditësimet e DB-së, gjenerimi i raporteve ose auditeve sipas nevojave të OSHEE, nevojat e integritetit me sisteme të tjera, support per backup/restore, suportin per aplikacion, database server, infrastrukture fizike etj. Në shërbimin e mirëmbajtjes do të përfshihen sa më poshtë: **a.** Aktivitetet e mbuluara nga kjo mirëmbajtje përfshijnë rregullime të gabimeve të aplikacionit, mirëmbajtje të aplikacionit, databazës, hardëare, pasjen e një performance të lartë të sistemit, trajtimin e incidenteve specifike dhe monitorimin e aplikacionit, databazës, infrastrukturës etj duke ruajtur integritetin dhe konsistencën e të dhënave. **b.** Duhet të ofrohet mbështetje në rregullimin e gabimeve të softuerit dhe gabimeve të tjera të raportuara sipas rrethanave. Të gjitha incidentet dhe problemet e raportuara do të adresohen konform pikës 8 të këtij dokumenti. **c.** Suporti duhet të ofrohet përmes telefonit ose uebit (e-mail dhe mjet ndihmës) për të ndihmuar përdoruesit fundorë në përdorimin e softuerit me qëllim përmbushjen e detyrave të tij gjatë gjithë ditëve të javës, sipas pikës 8 të këtij dokumenti. **d.** Përgjigjet do të jepen për çdo email ose ticket të dërguar, duke përshkruar problemin që ka

ndodhur, zgjidhjen e detajuar teknike që është dhënë dhe efektin në sistem. e. Konsiderohen pjesë e mirëmbajtjes së sistemit, ndryshimet e kërkuara në funksionalitetet egzistuese të tij, të cilat do të trajtohen si ndryshime pa kosto shtesë. f. Është përgjegjësi e OSHEE-së të sigurojë të drejtat e kërkuara të aksesit të sigurt në aplikacionet/ambjentet e instaluar të TI-së për suport në distancë/në vend, sipas nevojës. **Kushtet e nivelit të shërbimit të mirëmbajtjes (SLA) - Disponueshmëria e sistemit** Sistemi duhet të jetë i disponueshëm, funksional dhe i aksesueshëm nga përdoruesit, pa pasur defekte 99.9 % të kohës, duke përfshirë të gjithë komponentët e sistemit. Përrjashtim bëjnë rastet kur disponueshmëria ndërpritet për shkaqe jo për faj të ofruesit të shërbimit. Hapësirat kohore për mirëmbajtje të planifikuara në sistem nuk ndikojnë në matjen e disponueshmërisë. **Kufizimet e mundshme ndaj disponueshmërisë së shërbimit - Mirëmbajtja e planifikuar e sistemit** kryhet jashtë orarit zyrtar të punës. Ofruesi i shërbimit sigurohet që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. - Mirëmbajtja e paplanifikuar e sistemit kryhet pavarësisht orarit të punës Ofruesi i shërbimit përpigjet dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i mirëmbajtjes të përfundojë sa më shpejt. Backup-et periodike, përfshirë ato manuale dhe automatike, të sistemit dhe bazave të të dhënave kryhen jashtë orarit zyrtar të punës, që është nga e Hëna në të Shtunë orari 08.00-20.00. Ofruesi i shërbimit sigurohet që të gjithë sesionet e punës në sistem janë mbyllur dhe procesi i back-up të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. - Mirëmbajtja e sistemit Në rastet kur nevojitet kryerja e proceseve të mirëmbajtjes, restart i sistemit operativ ose restart i bazës së të dhënave dhe ky proces rrezikon disponueshmërinë e sistemit, ofruesi i shërbimit: njofton me email dhe vetëm pasi merr konfirmim me email nga shoqëria vazhdon procesin e mirëmbajtjes; per komponentet e sistemit te cilet jane te instaluar në infrastrukturën e shoqërisë kryen procesin e mirëmbajtjes nën mbikëqyrjen fizike ose online nga punonjësit e IT të shoqërisë. - Matja e cilësisë së shërbimit. Si kritere matës për cilësinë e shërbimit, OSHEE do të përdorë: - Kohën e disponueshmërisë së sistemit (përqindje e ditë pune në vit); - Performancën e sistemit (shpejtësia e transmetimit të të dhënave, koha e përgjigjes, koha e ekzekutimit te proceseve etj.). Sipas kontratës së ndërtimit të sistemit, disa kërkesa minimale janë: - Gjenerimi i faturave: 200 .000 fatura në jo më shumë se 6 (gjashtë) orë. - Kërkimi mesatar për detajet e kontratës së abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda. - Kërkimi mesatar për detajet e historikut të pagesave të abonentit: më pak se 2 (dy) sekonda. - Kërkimi mesatar për gjetjen e kontratës së një abonenti në të gjithë bazën e abonentëve: më pak se 2 (dy) sekonda. - Numrin e rasteve të ndërprerjes së paplanifikuar të qasjes në sistem (përqindje e ditë pune në vit); - Kohëzgjatjen e ekzekutimit të proceseve të rëndësishme periodike të katër kompanive të shoqërisë të specifikuar si në seksionin 3 të këtij dokumenti, 8. Kalimi i inputit për procesin e leximeve mujore_brenda 24 orëve; 9. Procesit i mbylljes së faturimit mujor _brenda 24 orëve; 10. Funksionalitet e ëorkforcës çdo ditë; 11. Procesit të printimit në vazhdimësi sipas kërkesave; 12. Raportime të përditësuara çdo ditë; 13. Procese te tjera operationale në vazhdimësi; 14. Ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave_në kohë optimale; -Kohën e përgjigjes për çdo problematikë të raportuar ose kërkesë për informacion. - Anketimin e përdoruesëve (me vlerësim kënaqshëm ose jokënaqshëm). Matja e cilësisë së shërbimit raportohet çdo muaj nga Shoqëria dhe përfshihet në vlerësimin e përgjithshëm të kontratës. • Kërkesat e shërbimit

Problematikat e njoftuara nga Shoqëria ose të konstatuara nga ofruesi i shërbimit duhet të gjejnë zgjidhje brenda 2 orëve nga koha e njoftimit, në rastet kur problematika rrezikon funksionimin e sistemit dhe aktivitetin e kompanive. Në rastet kur nevojitet më tepër kohë, afati i parashikuar për zgjidhjen duhet të njoftohet, i shoqëruar me arsyetim. Në rastin kur afati parashikohet më shumë se 2 orë ai miratohet nga ndjekësit e kontratës. Shërbimi i mbështetjes nga ofruesi i shërbimit do të kryhet me qasje në distancë (remoteaccess) ose me paraqitje në ambientet e Shoqërisë. Shoqëria rezervon të drejtën e mbikëqyrjes fizike ose online, në kohë reale, të të gjithë procesit të dhënies së shërbimit të mbështetjes. Gjithashtu, Shoqëria mundëson për punonjësit përgjegjës të ofruesit të shërbimit vetëm të drejta qasjeje të përkohshme në sistemet IT që preken shërbimi i mbështetjes.

- Menaxhimi i vazhdueshmërisë së shërbimit. Në rastet të incidenteve hardëare/softëare të sistemit në site primar, ofruesi i shërbimit duhet ta kalojë shërbimin në disaster recovery site, dhe autoriteti kontraktor nuk duhet të ketë shkeputje të shërbimit. Në rast kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave, ofruesi i shërbimit përpiket dhe vë në dispozicion të gjithë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe teknike që procesi i rikuperimit të përfundojë para fillimit të orarit zyrtar të punës në ditën pasardhëse të punës. Në rastet kur kërkohet rikuperim i plotë i të dhënave të sistemit, ofruesi i shërbimit vë në dispozicion backupet e datës paraardhëse (duke referuar datën e njoftimit të incidentit):*

- Në nivel sistemi operativ për serverët e virtualizuar;*
- Në nivel backupi të bazës së të dhënave për serverët fizikë.*

Ofruesi i shërbimit harton planin e rikuperimit të të dhënave duke përfshirë dhe detyrat që i ngarkohen punonjësve IT të Shoqërisë. Plani i rikuperimit të të dhënave dorëzohet brenda 2 (dy) javëve nga data e nënshkrimit të kontratës.

- Trajtimi i informacionit konfidencial. Në asnjë rast, ofruesi i shërbimit nuk duhet të keqpërdorë ose të shpërndajë të dhënat konfidenciale të Shoqërisë, të cilat mund t'i ketë përfutur për shkak të nevojës së ndërhyrjes në sistem, ose të aksesit të mundshëm që ka ndaj të dhënave.*
- Njoftimi i problematikave dhe i vlerësimeve periodike. Njoftimi për shfaqjen dhe zgjidhjen e problematikave do të kryhet: me email, në/nga adresa të përcaktuara me marrëveshje për të dyja palët; ose në një portal për ndjekjen e problematikave. Portali për ndjekjen e problematikave (supportticketsystem) do të vihet në dispozicion dhe mirëmbahet nga ofruesi i shërbimit, duke mundësuar qasjen për punonjësit përgjegjës të Shoqërisë.*
- Punonjësit përgjegjës. Punonjësit e ngarkuar me njoftimin e problematikave do të përcaktohen me marrëveshje, sipas pozicioneve të punës. Për çdo ndryshim të punonjësve të ngarkuar me detyrat e mësipërme, për të dyja palët, njoftimi kryhet me shkresë zyrtare nga ndjekësit e kontratës, brenda 3 (tre) ditë pune nga koha kur është kryer ndryshimi. Etj. Në rastin konkret, KPP gjykon, se kemi të bëjmë me një projekt specifik, jo vetëm për sa i përket objektit të tij, por edhe natyrës së shërbimeve të kërkuara. Në këtë mënyrë, KPP vlerëson se kërkesa e autoritetit kontraktor referuar objektit të procedurës së prokurimit lidhet me mirëmbajtjen e sistemit Billing & CRM i cili është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjitik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirëmbajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës së aplikacionit, mirëmbajtjen e softëareve të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi. Kryerjen e proceseve të punës si kalimi i inputit për*

proçesin e leximeve mujore, procesi i mbylljes së faturimit mujor, funksionalitet e ëorkforcës, proçesit të printimit, ngarkimi/ shkarkimi i dokumentave, raportime edhe të tjera proçese operacionale. Në nenin 77 pika 4 të ligjit nr.162/2020 “Për prokurimin publik” është parashikuar se: “4. Në lidhje me aftësitë teknike dhe profesionale, autoritetet ose entet kontraktore mund të vendosin kërkesa që garantojnë se operatorët ekonomikë zotërojnë burimet e nevojshme njerëzore e teknike, **si dhe përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie**. Autoritetet ose entet kontraktore, në veçanti, mund të kërkojnë që operatorët ekonomikë të kenë një nivel të mjaftueshëm përvoje që vërtetohet nga referenca të përshtatshme nga kontratat e zbatuara në të shkuarën. Aftësia profesionale e operatorëve ekonomikë për të ofruar shërbimin, punën, mallin vlerësohet në lidhje me aftësitë organizative, reputacionin dhe besueshmërinë, përvojën e duhur, si dhe personelin e nevojshëm për të zbatuar kontratën, siç është përshkruar nga autoriteti ose enti kontraktor në njoftimin e objektit të kontratës.”, KPP vlerëson se së pari, norma juridike duhet të interpretohet e më pas të gjykohet, kjo për të analizuar në thelb *ratio legis*, kuptimin e drejtë të saj. Kështu, ligjvënësi ka parashikuar diskrecionin e autoritetit kontraktor të kërkit të dëshmime për përvojën e mëparshme, me synim **për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie**. Pra e drejta e dhënë nga ligji lidhet ngushtësisht me garantimin e autoritetit kontraktor, se operatori ekonomik disponon dëshmi të përvojës së mëparshme për të realizuar kontratën sipas një standardi të përshtatshëm cilësie. Gjithashtu, me akt nënligjor, diskrecioni i vendosur nga ligji është rregulluar edhe më tej, ku në rastin e kontratave për shërbime publike ligjvënësi në nenin 41, pika 4 të Vendimit nr. 285 datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, të ndryshuar ka parashikuar, se ky kriter në rastin e përvojës së ngjashme të mëparshme të realizuar me entet publike, mund të përmbushet me dorëzimin e dëshmime të lëshuara nga enti publik ose me paraqitjen e faturës tatimore të shitjes ku vërtetohet realizimi me sukses i një ose disa kontratave të ngjashme gjatë tre viteve të fundit nga data e njoftimit të kontratës, me një vlerë jo më të madhe se 40 % të vlerës së përllogaritur të kontratës dhe në rastin e përvojës së ngjashme të mëparshme të realizuar me sektorin privat mund të përmbushet me dorëzimin e faturave tatimore të shitjes, të plotësuara sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruara në organet tatimore, ku shënohen datat, shumat dhe shërbimet e realizuara, ku të vërtetohet realizimi i shërbimeve të ngjashme gjatë tre viteve të fundit nga data e njoftimit të kontratës, me një vlerë jo më të madhe se 40 % të vlerës së përllogaritur të kontratës. Gjithashtu, në rregullat e prokurimit publik është përcaktuar se plotësimi i njërit prej dy kushteve e bën ofertën të kualifikueshme. Duke iu kthyer kriterit, KPP konstaton, se kriteri i hartuar nga ana e autoritetit kontraktor është në përputhje me diskrecionin e dhënë nga ligji dhe akti nënligjor, si edhe afati i kërkit të dokumentacionit është brenda periudhës trevjeçare sikundër parashikohet edhe në këtë Vendim të Këshillit të Ministrave. Lidhur me faktin nëse kontratat e dorëzuara nga operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK plotëson apo jo kriterin kualifikues të shërbimeve të ngjashme do t’i analizojë në 3 (tre) komponentë kumulative dhe konkretisht komponenti i vlefshmërisë; komponenti i ngjashmërisë dhe komponenti i vlerës së realizuar.

Për sa i përket vlefshmërisë së kontratave të dorëzuara, Komisioni i Prokurimit Publik gjykon, se Kontratat e shërbimit të dorëzuara nga operatori ekonomik “Primus Albania” konkretisht ***I- Vërtetim Realizimi Nr. 548 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor***

Ujësjetllës Kanalizime Lushnje SHA, me objekt “Për programin e shitjes, blerjen e aparatave në funksion të këtij programi dhe shërbimi i mirëmbajtjes për 4 vjetë”, me vlerë 5.120.000 lekë pa tvsh. Për efekt të përlogaritje në lidhje me vlefshmërinë për këto kontratë do të merret vetëm zëri Mirëmbajtjes dhe suportit në vlerë 2.280.000 lekë pa tvsh; **2- Referencë për realizim Kontrate datë 22.11.2022 me autoritet kontraktor German Development Cooperation GIZ, me objekt “Implementimin e faturim/arkëtimit online për 12 Shoqëri UK” me vlerë 23.310.000 lekë pa tvsh;** **3- Vërtetim Realizimi Nr. 858 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Berat – Kucovë, me objekt “Zhvillim shtesë, licenca si dhe shërbimi i mirëmbajtjes”, me vlerë 6.620.000 lekë pa tvsh;** **4- Vërtetim Realizimi Nr. 867 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Fier SHA, me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 750.000 lekë pa tvsh;** **5- Kontratë Nr. 28583/7 prot, datë 10.01.2020 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Tiranë SHA, me objekt “Mirëmbajtje Softëare dhe të lexim faturim tablet reader dhe ëbservice”, me vlerë 7.760.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-2825/1 prot, datë 03.11.2022, janë të vlefshme për efekt të përmbushjes së kriterit kualifikues të sipërpërmendur dhe të përcaktuar në pikën 2.3.1 të Shtojcës 8/2 të dokumenteve të tenderit objekt-ankimi, pasi këto kontrata shërbimi janë të realizuara brenda afatit 3 (tre) vjeçar nga data 28.04.2023 e publikimit të njoftimit të kontratës. Ndërsa kontrata me Nr. 866 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Fier SHA, me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 715.000 lekë pa tvsh; dhe Procesverbal mbi dorëzimin e kontratës Blerje, instalim dhe vënie në funksion të Softëare të LIMS Nr. 27738 prot, datë 06.12.2017 me autoritet kontraktor Drejtoria Përgjithshme e Doganave, do të konsiderohen të pavlefshme për efekt të përmbushjes së kriterit kualifikues të sipërpërmendur dhe të përcaktuar në pikën 2.3.1 të Shtojcës 8/2 të dokumenteve të tenderit objekt-ankimi, pasi kjo kontratë shërbimi është realizuara jashtë afatit 3 (tre) vjeçar nga data 28.04.2023 e publikimit të njoftimit të kontratës**

Lidhur me komponentin e ngjashmërisë, në analizë të thelluar dhe krahasimore të kontratave të vlefshme të dorëzuara nga operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK, KPP konstaton, se **1- Realizim Kontrate me autoritet kontraktor Maritim Hotel Plaza Tirana, me objekt “Sistemi i integruar i parkimit të Plaza Tirana Hotel”, me vlerë 17.096 Euro pa tvsh dhe fatura elektronike shitje.** **2- Kontratë Nr. 6756 prot, datë 27.11.2018 me autoritet kontraktor Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit dhe bashkimin e operatorëve ekonomik Primus Albania (ish Jehona Softëare) SHPK & Neos d.o.o & Datech SHPK me objekt “Përmirësimi i Modullit të Menaxhimit të Kontrrollit të Faturimit”, me vlerë 1.865.153.906 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 6712/1 prot, datë 15.11.2022.** Referuar objektit të këtyre kontratave por dhe përmbajtjes në brëndësi të tyre pra zërave të shërbimeve të përcaktuara në këto kontrata në të cilat pasqyrohet natyra e shërbimeve që do të kryhen si - **Sistemi i integruar i parkimit të Plaza Tirana Hotel; - Përmirësimi i Modullit të Menaxhimit të Kontrrollit të Faturimit**, rezulton se në asnjë rast nuk dëshmon se disponon eksperiencën e nevojshme për shërbim në sistem Billing & CRM sistem përmes të cilit kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj me module si **l) Leximi i matësave; m) Menaxhimi i ëorkforcë-s; n) Portali i Selfcare-t; o) Sistemi i Menaxhimit të Informacionit; p) Ndërprerjet dhe Mbylljet; q) Shërbimi ndaj Klientit; r)**

Lidhje e re; s) Pagesat; t) Faturim; u) Konfigurime; v) Sistemi i Balancimit të Energjisë.

Komponentët e sipërcituar të cilët karakterizojnë kontratën objekt-prokurimi kërkojnë ekspertizë dhe eksperiencë të ndryshme nga ato të dëshmuara nga ankimuesi me anë të kontratave të sipërcituara, por në vecanti dhe në kontratën me Nr. 6756 prot, datë 27.11.2018 me autoritet kontraktor Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit dhe bashkimin e operatorëve ekonomik Primus Albania (ish Jehona Softëare) SHPK & Neos d.o.o & Datech SHPK me objekt “Përmirësimi i Modullit të Menaxhimit të Kontrollit të Faturimit”, me vlerë 1.865.153.906 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 6712/1 prot, datë 15.11.2022, ku operatori ekonomik Primus Albania (ish Jehona Softëare) SHPK në cilësinë e anëtarit të bashkimit të operatorëve ekonomikë referuar Marrëveshjes për Bashkimin e Shoqërive me Nr. 2039 Rep, Nr. 577/1 Kol, datë 20.09.2018, do të përfaqësojë 10 % të volumit të kontratës duke marrë përsipër këto detyra dhe përgjegjësi **1- Të komunikojë me Autoritetin Kontraktës; 2- Të manë pjesë në të gjitha mbledhjet e punës të kryesuesit të projektit, të nënshkruajë dokumentat dhe dorëzimi i dokumentave; 3- Të lëshojë fatura në emër të ortakëve të konsorciumit, menaxhim; 4- Të analizojë legjislacionin aktual dhe projektligjet dhe aktet ligjore për pagesën me para në dorë; 5- Të analizojë legjislacionin aktual dhe projektligjet dhe aktet ligjore për pagesën jo me para në dorë; 6- Të analizojë legjislacionin aktual dhe draft-propozimet kundrejt ligjeve dhe akteve nënligjore ekzistuese të nevojshme për implementimin e projektit; 7- Të analizojë situatën aktuale dhe të hartojë metodologjinë e auditimit tatimor, udhëzuesit e auditimit tatimor dhe dokumentat e tjera ndihmëse; 8- Të analizojë strukturën ekzistuese organizative dhe të hartojë skemën e re organizative dhe përshkrimin e punës për auditimin tatimor të tatimpaguesve në sistemin e pagesës me para në dorë; 9- Të analizojë situatën aktuale dhe të përgatisë dokumentat e lidhura me Sistemin e Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI); 10- Të implementojë Direktivën e GDPR (Rregulloga e Mbrojtjes së Përgjithshme të të Dhënave); 11- Të përgatisë dokumentacionin për prezantimin e faturës elektronike (e-Invoice); 12- Të analizojë infrastrukturën ekzistuese PK; 13- Të përgatisë Indikatorët kryesorë të performancës (KPI); 14- Të përgatisë Katalogun e Rrezikut; 15- Të zhvilloj një prapozim për strategjinë e Marrëdhënieve me Publikun; 16- Menaxhimi i projektit; 17- Kontrolli cilësisë së dërgesave; 18- Të trajnojnë punonjësit e Administratës Tatimore; 19- Të mbajë seminare, kurse; 20- Të hartojë dokumentacionin; 21- Të hartojë një Manual, udhëzues dhe materiale të tjera të lidhura me projektin, natyra e shërbimeve të sipërcituara në asnjë rast nuk dëshmon se disponon eksperiencën e nevojshme për shërbimin e mirëmbajtjes së sistemit Billing & CRM i cili është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjitik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj, ku përfshihen rregullimi i bugeve, mirëmbajtje e aplikacionit, mirëmbajtje e databazës, mirëmbajtje e infrastrukturës, fine-tuning, zgjidhja e incidenteve specifike, monitorimi i performancës së aplikacionit, mirëmbajtjen e softëareve të aplikacionit, databazës dhe infrastrukturës fizike për të realizuar funksionet e dëshiruara si në kontratën e ndërtimit të këtij sistemi pasi dhe vetë metodologjia e ndërtimit të saj është e ndryshme, referuar specifikimeve teknike dhe termave të referencës. Komisioni gjykon, se krahasueshmëria e kontratave nëse janë të ngjashme nuk ka të bëjë vetëm me natyrën e kontratës referuar një analize të përgjithshme dhe sipërfaqësore, nëse ajo është një kontratë shërbimi, por si autoriteti kontraktor në momentin e vlerësimit të ofertave, por edhe operatori**

ekonomik në momentin e hartimit të ofertës duhet të mbajë në konsideratë të gjithë komponentët që karakterizojnë kontratën duke iu referuar qëllimit (ratio legis) të kërkesës për të zbatuar kontratën sipas një standardi të përshatshëm cilësie. Në rastin konkret, pavarësisht se kontratat e paraqitura nga operatori ekonomik ankimues janë kontrata shërbimi me objekte veprimtarie kryesisht mirëmbajtje të sistemi i integruar i parkimit të Plaza Tirana Hotel; - Përmirësimi i Modullit të Menaxhimit të Kontrrollit të Faturimit, në zbatimin e këtyre kontratave nuk ka patur shërbime të ngjashme në natyrë dhe metodologji me kontratën objekt prokurimi. KPP konstaton, se nga shqyrtimi dhe verifikimi i të gjitha elementeve të këtyre kontratave, duke nisur që nga objekti i tyre si dhe përshkrimi i zërave të shërbimeve të këtyre kontratave të marra përsipër nga operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK, nuk ka arritur që të dorëzojë dëshmi që ka realizuar shërbime të ngjashme.

Lidhur me komponentin e tretë, për sa i përket vlerës së kontratave të paraqitur nga ana e operatorit ekonomik “Primus Albania” SHPK të cilat përmbushin komponentin e vlefshmërisë dhe ngjashmërisë, Komisioni i Prokurimit Publik vëren se **1- Vërtetim Realizimi Nr. 548 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Lushnje SHA, me objekt “Për programin e shitjes, blerjen e aparaturave në funksion të këtij programi dhe shërbimi i mirëmbajtjes për 4 vjetë”, me vlerë 5.120.000 lekë pa tvsh.** Për efektë përlllogaritje në lidhje me vlefshmërinë për këto kontratë do të merret vetëm zëri Mirëmbajtjes dhe suportit në vlerë 2.280.000 lekë pa tvsh; **2- Referencë për realizim Kontrate datë 22.11.2022 me autoritet kontraktor German Development Cooperation GIZ, me objekt “Implementimin e faturim/arkëtimit online për 12 Shoqëri UK” me vlerë 23.310.000 lekë pa tvsh;** **3- Vërtetim Realizimi Nr. 858 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Berat – Kucovë, me objekt “Zhvillim shtesë, licensa si dhe shërbimi i mirëmbajtjes”, me vlerë 6.620.000 lekë pa tvsh;** **4- Vërtetim Realizimi Nr. 867 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Fier SHA, me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 750.000 lekë pa tvsh;** **5- Kontratë Nr. 28583/7 prot, datë 10.01.2020 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Tiranë SHA, me objekt “Mirëmbajtje Softëare dhe të lexim faturim tablet reader dhe ëbservice”, me vlerë 7.760.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-2825/1 prot, datë 03.11.2022,** KPP, pasi veçoi këto kontrata të cilat mund të konsiderohen të ngjashme me objektin e prokurimit dhe brënda afatit të vlefshmërisë, vëren se vlera e tyre nuk arrin të përmbushë vlerën e kërkuar nga autoriteti kontraktor në kriterin e veçantë të kualifikimit pikën 2.3.1 në masën prej 47.900.000 lekë pa TVSH. Në këtë kuptim, KPP gjykon, se operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK me dokumentacionin e paraqitur, nuk provon se ka kryer shërbime të ngjashme me objektin e prokurimit duke mos plotësuar kështu kërkesën për kualifikim, për përvojë të suksesshme, pasi një pjesë e kontratave të paraqitura konkretisht si **1- Vërtetim Realizimi Nr. 866 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Fier SHA, me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 715.000 lekë pa tvsh;** **3- Procesverbal mbi dorëzimin e kontratës Blerje, instalim dhe vënie në funksion të Softëare të LIMS Nr. 27738 prot, datë 06.12.2017 me autoritet kontraktor Drejtoria Përgjithshme e Doganave, pa përcaktuar vlerën dhe pa faturë të shoqëruar;** janë jashtë afatit të vlefshmërisë 3 vjeçarë nga dita e publikimit të njoftimit të kontratës, një pjesë nuk janë sipas formës së kërkuar nga autoriteti kontraktor në pikën 2.3.1 dhe jo në përputhje me kërkesat e akteve ligjore dhe nënligjore nenin 41 të VKM, ndërsa

kontratat si **2-** Realizim Kontrate me autoritet kontraktor Maritim Hotel Plaza Tirana, me objekt “Sistemi i integruar i parkimit të Plaza Tirana Hotel”, me vlerë 17.096 Euro pa tvsh dhe fatura elektronike shitje; **4-** Kontratë Nr. 6756 prot, datë 27.11.2018 me autoritet kontraktor Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit dhe bashkimit e operatorëve ekonomik Primus Albania (ish Jehona Softëare) SHPK & Neos d.o.o & Datech SHPK me objekt “Përmirësimi i Modullit të Menaxhimit të Kontrrollit të Faturimit”, me vlerë 1.865.153.906 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. 6712/1 prot, datë 15.11.2022., përmbajnë objekt dhe zëra të cilat nuk janë të ngjashëm me objektin e prokurimit, i cili si komponent kryesor të projektit ka mirëmbajtjen e sistemit Billing dhe CRM në OSHEE Group sh.a, i cili është sistemi kryesor përmes të cilit katër kompanitë kryejnë proceset kryesore që lidhen me infrastrukturën dhe rrjetin energjistik, abonentët, faturimin periodik dhe arkëtimin e të ardhurave, printimin e faturave etj, por edhe kontratat që Komisioni Prokurimit Publik i konsideroi të ngjashëm dhe brënda afatit të vlefshmërisë si **1-** Vërtetim Realizimi Nr. 548 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Lushnje SHA, me objekt “Për programin e shitjes, blerjen e aparaturave në funksion të këtij programi dhe shërbimi i mirëmbajtjes për 4 vjetë”, me vlerë 5.120.000 lekë pa tvsh; **2-** Referencë për realizim Kontrate datë 22.11.2022 me autoritet kontraktor German Development Cooperation GIZ, me objekt “Implementimin e faturim/arkëtimin online për 12 Shoqëri UK” me vlerë 23.310.000 lekë pa tvsh; **3-** Vërtetim Realizimi Nr. 858 prot, datë 30.08.2022 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Berat – Kucovë, me objekt “Zhvillim shtesë, licenca si dhe shërbimi i mirëmbajtjes”, me vlerë 6.620.000 lekë pa tvsh; **4-** Vërtetim Realizimi Nr. 867 prot, datë 09.03.2023 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Fier SHA, me objekt “Shërbim, përdorim i programit kompjuterik Al Billing për sistemet e faturimit”, me vlerë 750.000 lekë pa tvsh; **5-** Kontratë Nr. 28583/7 prot, datë 10.01.2020 me autoritet kontraktor Ujësjetllës Kanalizime Tiranë SHA, me objekt “Mirëmbajtje Softëare dhe të lexim faturim tablet reader dhe ëbservice”, me vlerë 7.760.000 lekë pa tvsh dhe Vërtetim Realizimi Nr. K-2825/1 prot, datë 03.11.2022, nuk mjaftojnë për të plotësuar vlerën e kërkuar në dokumentet e procedurës së prokurimit objekt-ankimi. Sa më sipër, KPP sqaron, se mosplotësimi qoftë edhe i një kriteri të vendosur nga ana e autoritetit kontraktor e bën ofertën e operatorit ekonomik të pavlefshme. Referuar kriterit të përcaktuar në dokumentet e tenderit, Komisioni i Prokurimit Publik, gjykon se, dokumentacioni i paraqitur nga operatori ekonomik ankimes, për të vërtetuar eksperiencën e mëparshme të ngjashme, nuk është në përputhje me kërkesat e autoritetit kontraktor. Operatori ekonomik “Primus Albania” SHPK duhet të dorëzonte të gjithë dokumentacionin e ofertës në përputhje me kërkesat e përcaktuara në dokumentet e tenderit nga autoriteti kontraktor, në sistemin elektronik të prokurimeve. Referuar kriterit të përcaktuar në dokumentet e tenderit, Komisioni i Prokurimit Publik, gjykon se, dokumentacioni i paraqitur nga ky operator ekonomik, për të vërtetuar eksperiencën e mëparshme të ngjashme, nuk është në përputhje me kërkesat e autoritetit kontraktor. Kriteret për kualifikim, vendosen që t’i shërbejnë autoritetit kontraktor për të krijuar një panoramë të përgjithshme të kapaciteteve dhe mundësisë së operatorit për përmbushje me sukses të kontratës. Autoriteti kontraktor duhet të konsiderojë një ofertë të vlefshme, vetëm nëse ajo është në përputhje me të gjitha kërkesat dhe specifikimet e përcaktuara në njoftimin e kontratës dhe në dokumentet e tenderit. Në rastin konkret, Komisioni i Prokurimit Publik vlerëson, se kontrata e paraqitur nga operatori ekonomik

“*Primus Albania*” SHPK në procedurën e prokurimit, nuk plotësojnë kërkesat e përcaktuara nga autoriteti kontraktor në dokumentet e tenderit në pikën 2.3.1 kapaciteti teknik. Komisioni i Prokurimit Publik gjykon, se operatori ekonomik duhet të dorëzojë të gjithë dokumentacionin e ofertës në përputhje me kërkesat e përcaktuara në dokumentet e tenderit nga autoriteti kontraktor, në sistemin elektronik të prokurimeve, në mënyrë që edhe vlerësimi të bëhet në përputhje me këtë dokumentacion. Sqarojmë se, bazuar edhe në nenin 82 pika 1 të ligjit 44/2015 “*Kodi i Procedurave Administrative i RSH*”, i ndryshuar, barra e provës për të vërtetuar plotësimin e kriterit të përcaktuar nga autoriteti kontraktor, bie mbi operatorin ekonomik, i cili në rastin konkret ka dështuar ta vërtetojë atë.

Rrjedhimisht, pretendimet e bashkimit të operatorëve ekonomikë ankimues *Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK për skualifikimin e operatorit ekonomik “*Primus Albania*” SHPK qëndrojnë.

III.4. Lidhur me pretendimet e tjera të bashkimit të operatorëve ekonomikë ankimues *Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK për skualifikimin e operatorit ekonomik “*Primus Albania*” SHPK, Komisioni i Prokurimit Publik, referuar gjykimit më sipër në pikat III.3.11, gjykon se nuk do të merren në shqyrtim për ekonomi të procedurës administrative, pasi gjendja faktike dhe juridike e këtij operatori ekonomik do të ndryshojë duke u skualifikuar nga procedura prokurimit objekt shqyrtimi e rrjedhimisht duke përmbushur interesin e ligjshëm të ankimuesit

Për sa më sipër, në mbështetje të neneve 30, dhe 118 të ligjit nr. 162/2020 “*Për Prokurimin Publik*”, Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 285, datë 19.05.2021 “*Për miratimin e rregullave të prokurimit publik*”, i ndryshuar Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 261, datë 17.03.2010 “*Për përcaktimin e tarifës dhe të rregullave për pagimin e saj, në një procedurë ankimimi, pranë Komisionit të Prokurimit Publik*”, Vendimit të Komisionit të Prokurimit Publik Nr. 766, datë 13.10.2021 “*Për miratimin e rregullave për organizimin dhe funksionimin e Komisionit të Prokurimit Publik*”, nenit 4, të Vendimit të Komisionit të Prokurimit Publik nr. 500/2020 datë 5.11.2020 “*Rregullore për Marrjen e Masave Organizative për Ushtrimin e Veprimtarisë së Institucionit të Komisionit të Prokurimit Publik gjatë gjendjes së pandemisë së shkaktuar nga COVID -19*”, Komisioni i Prokurimit Publik, Komisioni i Prokurimit Publik, njëzëri,

Vendos:

1. Të pranojë ankesën e bashkimit të operatorëve ekonomikë “*Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK për pretendimet mbi operatorin ekonomik “*Kreatx*” SHPK në procedurën e prokurimit “*Procedurë e hapur shërbime mbi kufirin e lartë monetar*” me Nr.REF-67579-04-27-2023, me objekt “*Mirembajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit të Faturimit për OSHEE*”, me fond limit 119.770.498 (njëqind e nëntëmbëdhjetë milionë e shtatëqind e shtatë dhjetë mijë e katërqind e nëntëdhjetë e tetë) lekë pa TVSH, zhvilluar në datën 29.05.2023 nga autoriteti kontraktor Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike Group sh.a.

2. Të pranojë ankesën e bashkimit të operatorëve ekonomikë “*Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK për pretendimet mbi operatorin ekonomik “*Primus Albania*” SHPK në procedurën e prokurimit “*Procedurë e hapur sherbime mbi kufirin e lartë monetar*” me Nr.REF-67579-04-27-2023, me objekt “*Mirembajtje e Customer Relationship Management (CRM) dhe sistemit te Faturimit per OSHEE*”, me fond limit 119.770.498 (njëqind e nëntëmbëdhjetë milionë e shtatëqind e shtatë dhjetë mijë e katërqind e nëntëdhjetë e tetë) lekë pa TVSH, zhvilluar në datën 29.05.2023 nga autoriteti kontraktor Operatori i Shperndarjes se Energjise Elektrike Group sh.a.
 3. Autoriteti kontraktor të anulojë vendimin e KVO-së mbi kualifikimin e operatorëve ekonomikë “*Kreatx*” SHPK dhe “*Primus Albania*” SHPK, si dhe të korrigojë shkeljet duke i skualifikuar këta operatorë ekonomikë.
 4. Autoriteti kontraktor brenda 5 ditëve të vërë në dijeni Komisionin e Prokurimit Publik për zbatimin e vendimit, duke dokumentuar veprimet e kryera.
 5. Ngarkohet zyra e financës që të bëjë kthimin e tarifës financiare të paguar nga bashkimi i operatorëve ekonomikë “*Fluentgrid Limited*” SHPK & “*BNT Electronics*” SHPK.
 6. Kundër këtij vendimi mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative të Apelit.
 7. Kopje e këtij vendimi i dërgohet për njoftim Agjencisë së Prokurimit Publik.
- Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

KOMISIONI I PROKURIMIT PUBLIK

Nënkryetar
Fiorent Zguro

Anëtar
Kreshnik Ternova

Kryetar
Jonaid Myzyri