

ANEKSI 1: PREVENTIVI

NR	Përshkrimi i produkteve	Njesia	Sasia	Çmimi pa TVSH
1	Garanci për suport për infrastrukturën e serverave			
1.1	Garanci për suport DELL servers	vite	1	
1.2	Garanci për suport HPE servers	vite	1	
1.3	Garanci për suport për server Room (Primare, Business Continuity & Disaster Recovery)	vite	1	
2	Garanci për suport për ruajtjen e të dhënave			
2.1	Garanci për suport për për ruajtjen e të dhënave UNITY 400 (Primary Site)	vite	1	
2.3	Garanci për suport për pajisjet backup DD6300	vite	1	
2.3	Garanci për suport për pajisjet backup DD6400	vite	1	
3	Garanci për suport për sistemet softuerike			
3.1	Garanci për suport për softuere ekzistues VMware	vite	1	
3.2	Garanci për suport për softuere ekzistues Veeam	vite	1	
3.3	Garanci për suport për softuere ekzistues Imperva DB Audit & Web Application Firewall	vite	1	
3.4	Garanci për suport për softuere ekzistues EDR Symantec Endpoint Security Complete	vite	1	
3.5	Garanci për suport për softuere ekzistues Symantec Email Security with Email Threat Detection, Response and Isolation	vite	1	
3.6	Garanci për suport dhe mirëmbajtje Posta Elektronike	vite	1	
3.7	Garanci për suport për softuere ekzistues SolarWinds ekzistuese	vite	1	
3.8	Garanci për suport për softuere ekzistues Manage Engine AD360	vite	1	
3.9	Garanci për suport për softuere ekzistues Cisco Umbrella Secure Internet Gateway	vite	1	
4	Blerje			
4.1	F.V UPS per datacenter Primary Site	set	1	
4.2	F.V HDD per NAS-Storage	set	4	
5	Shërbime instalimi dhe konfigurimi			
5.1	Shërbime mirëmbajtjeje/suporti onsite dhe remote	vite	1	

Aneksi 2: SPECIFIKIMET TEKNIKE DHE TERMAT

1. Garanci për suport për infrastuktura e serverave

Objekti i garancisë për suport.

OSHEE Group sh.a. me anë të këtij prokurimi, ka për qëllim të sigurojë funksionalitetin e këtyre pajisjeve dhe riparimin e tyre sipas specifikimeve të përcaktuara në këtë dokument, në mënyrë që problematikat dhe defektet hardware të mos afektojnë punën.

Garancia për suport të sistemeve të serverave

Kompania duhet të ofrojë garanci për suport për serverat aktualisht në gjendje pune dhe sipas tabelës së dhënë në vijim.

Termat e garancisë për suport:

Kompania duhet të ketë skuadër të dedikuar për suportin, mundësi të qendërimit të thirrjeve dhe një kontakt të vetëm që koordinon dhe menaxhon thirrjet e OSHEE Group sh.a.

Kompania duhet të sigurojë kohë të shpejtë të pranimit të thirrjes, maksimumi 1 orë nga log-ini i thirrjes së OSHEE Group sh.a.

Tekniku duhet të paraqitet në vendndodhjen e OSHEE Group sh.a. brenda 4 (katër) orëve nga log-ini i thirrjes dhe raportimit të problemit, në rast se thirrja konsiderohet urgjente, si dhe brenda ditës së nesërme të punës për thirrje jo urgjente. Tekniku gjatë kohës së paracaktuar duhet të fillojë diagnostikimet on-site dhe mbështetje për zgjidhjen e problemeve.

Kompania duhet të sigurojë gatishmërinë e suportit në orarin: 8:30-17:00.

Kompania duhet të sigurojë garanci për suport të plotë të hardware-it me zëvendësim falas të pajisjes ose pjesëve të këmbimit në rast defekti.

Në rast ndërrimi të pajisjeve, kompania ofruese e garancisë për suport duhet të ndërrojë pajisjet e dëmtuara dhe të kryejë konfigurimet bazë të nevojshme pas ndërrimit.

Kompania duhet të sigurojë diagnostikime proaktive me mbështetje të vendor-it dhe hapje case TAC, update të softuer-ve të sistemit të operimit (OS), duke përfshirë minor, major releases.

Kompania duhet të kryejë update të Softuer-ve.

Nivelet e garancisë për suport dhe proceset

Kompania duhet të ofrojë shërbime të garancisë për suport dhe mirëmbajtjes, sipas niveleve të shërbimit dhe metodikës së përshkruar më poshtë:

Suport proaktiv.

Kompania duhet të ndërmarrë, në mënyrë periodike një herë në javë, shërbime dhe suport proaktiv, të cilët do të mundësojnë dedektimin në kohë të problematikave dhe do të mundësojnë ndërmarrjen në kohë të hapave rikuperuese, për të mos patur ndërprerje të shërbimit. Të gjitha shërbimet e suportit proaktiv do të kryhen pranë ambienteve të OSHEE Group sh.a., përveç rasteve kur OSHEE Group sh.a. përcakton një vendndodhje të re për kryerjen e këtyre shërbimeve.

Shërbime riparimi në vendndodhje (mjediset e OSHEE Group sh.a.).

Kompania duhet të jetë e disponueshme gjatë interval kohor, nga e Hëna në të Premte, 8:00 me 17:00, për të ofruar Shërbime të Riparimit në përgjigje të "Alarmeve Madhore" të raportuara nga personeli i autorizuar i OSHEE Group sh.a. ("Emergency On-Call Hours").

Me termin Alarm Madhor, do të kuptohet parashtrimi i kërkesës për shërbime riparimi të ndërmarrja në rast të keqfunksionimit të sistemeve të mbuluara që i pengon ato të operojnë në përputhje me Specifikimet dhe shkaktojnë ndërprerje të menjëhershme e të konsiderueshme të sistemit dhe që nuk mund të shmangeshin me anë të ndërhyrjeve dhe riparimeve minore të kryera nga stafi teknik i OSHEE Group sh.a. dhe të rekomanduara nga Kompania. Problemet që nuk i përkasin "Alarmeve Madhore", duhet të adresohen nën Shërbime të Suporti proaktiv.

Njoftimi dhe njohja e alarmeve madhore.

OSHEE sh.a. do të njoftojë kompaninë me telefon, postë elektronike ose duke sinjalizuar nëpërmjet një ndërfaqeje web të vënë në dispozicion dhe do të presë të kontaktohet nga Kompania me telefon, gjatë "Emergency On-Call Hours". Kompania duhet të kontaktojë OSHEE sh.a. dhe të konfirmojë marrjen e alarmit madhor, brenda 30 minutave nga marrja e njoftimit nga personeli i autorizuar i OSHEE Group sh.a. Në momentin e njohjes së thirrjes nga kompania, OSHEE Group sh.a. do të vendosë në dispozicion informacione të paracaktuara në Procedurat e Troubleshooting nga kompania dhe do ta asistojë atë gjatë diagnostikimit të problemit të raportuar. OSHEE Group sh.a. do të bashkëpunojë me kërkesën e kompanisë për ta ndihmuar atë, në përcaktimin e shkakut të problemit të raportuar dhe në përcaktimin e nevojës për vizitë në vendndodhje për të kryer shërbimet e riparimit.

Përgjigja ndaj alarmeve madhore.

Nëse kompania nuk mund të përcaktojë nëpërmjet informacionit të mbledhur nga procedurat e troubleshooting shkakun e alarmit madhor, atëherë ajo duhet të dërgojë një teknik shërbimi pranë OSHEE Group sh.a. brenda intervalit kohor prej dy (2) orësh nga momenti i marrjes së njoftimit për alarm madhor. Me të arritur, tekniku i kompanisë do të mbështetet me asistencë nga OSHEE Group sh.a. dhe do t'i jepet liri veprimi në mjediset dhe sistemet e mbuluara, për të filluar menjëherë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit.

Veprimtarite e diagnostikimit dhe riparimit.

Me të mbërritur në vendndodhje, tekniku i shërbimit duhet të fillojë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit. Kjo veprimtari duhet të vazhdojë deri sa:

- (a) Alarmi madhor të jetë korrigtuar ose të jetë "zgjidhur në mënyrë të tërthortë",
- (b) Tekniku të jetë zëvendësuar me një person tjetër.
- (c) Kompania të përcaktojë, se problemi i raportuar nuk është shkaktuar nga ndonjë keqfunksionim i sistemeve të mbuluara ose
- (d) Kompania arrin në konkluzionin që diagnostikimi ose korrektimi i mëtejshëm mund të shtyhet deri në mbërritjen e pjesëve të këmbimit.

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

Në rast se do jetë i nevojshëm zëvendësimi i pjesëve të këmbimit, atëherë kompania duhet të kryejë të gjitha procedurat respektive me prodhuesin për lokalizimin e pjesës, heqjen, eksportin, transportin, importin, vendosjen dhe rikonfigurimet përkatëse. Kostot e pjesëve të dëmtuara dhe kostot e shërbimit do të merren përsipër nga kompania për të gjithë periudhën e kontratës.

Garanci për shërbime të tjera

Kompania duhet të krijojë/diskutojë me OSHEE Group sh.a. një axhendë periodike kontrollesh si më poshtë:

▪ **Javore**

- (i) Kontrolle të log-eve te serverave;
- (ii) Mirëmbajtje proaktive;

▪ **Mujore**

- (i) Testim / kontroll i kompletuar i pjesëve më kritike të infrastrukturës hardware të OSHEE Group sh.a.;
- (ii) Kontroll i detajuar i gjithë log - eve hardware dhe analizë e tyre;
- (iii) Rekomandime për upgrade të mundshme hardware.

1.1 Garanci për suport DELL servers

OSHEE Group sh.a. kërkon të mbulojë me garanci për suport pajisjet ekzistuese nga prodhuesi DELL EMC. Koha e mbulimit me garanci për suport: 1 vit.

Përshkrim	Numri serial	Sasia	Kohëzgjatja
PowerEdge R940	SN: DYSCMF3	1	1 vit
PowerEdge R940	SN: CYSCMF3	1	1 vit

OSHEE Group sh.a. kërkon të mbulojë me garanci për suport nga prodhuesi DELL EMC produktet e mëposhtme. Operatori ekonomik duhet të kujdeset që data e mbarimit të garancisë për suport të jete e njëjta me produktet sipas listës 1. *Garanci për suport për infrastrukturën e serverave.*

- Metro node mn-215- S/N: 8P4Q924; 9P4Q924; BP4Q924; CP4Q924.
- PowerEdge Servers- S/N: 4L0BH24; DLCP134;

OSHEE Group sh.a. kërkon të mbulojë me garanci për suport ose spare part nga prodhuesi ose partneri i autorizuar produktet sipas tabelës së mëposhtme.

Përshkrim	Numri serial	Sasia	Kohëzgjatja
PowerEdge R940	SN: 8VTBFV2	1	1 vit
PowerEdge R940	SN: 8VT9FV2	1	1 vit

1.2 Garanci për suport HPE servers

OSHEE Group sh.a. kërkon të mbulojë me garanci për suport pajisjet ekzistuese nga prodhuesi HPE. Koha e mbulimit me garanci për suport: 1 vit.

Përshkrim	Numri serial	Sasia	Kohëzgjatja
ProLiant DL380	CZ29110SCF	1	1 vit

ProLiant DL380	CZ29110SCD	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SCB	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SC7	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SCC	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SC8	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SC9	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SC6	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SCG	1	1 vit
ProLiant DL380	CZ29110SCH	1	1 vit

1.3 Garanci për suport për server room (Primare, BCC & Disaster Recovery)

OSHEE Group sh.a., me anën e këtij prokurimi, ka për qëllim të sigurojë funksionalitetin e këtyre pajisjeve dhe riparimin e tyre sipas specifikimeve të përcaktuara në këtë dokument, në mënyrë që problematikat dhe defektet hardware/software të mos afektojnë punën.

Sherbimi: 1 vit.

Në dhomën e serverave ne PR site janë të instaluar :

- Sistemi I Kondicionimit
- Sistemi I UPS
- Sistemi I Zjarrit
- Sistemi I Monitorimit ne Distance (Temp, Ajri, Lageshtia, etj)
- Sistemi I kontrollit te sigurise (Hyrje-Daljeve)
- Sistemi I Brendshem Elektrik

Në dhomën e serverave ne DR site janë të instaluar :

- Sistemi I Kondicionimit
- Sistemi I UPS
- Sistemi I Zjarrit
- Sistemi I Monitorimit ne Distance (Temp, Ajri, Lageshtia, etj)
- Sistemi I kontrollit te sigurise (Hyrje-Daljeve)
- Sistemi I Brendshem Elektrik

Në dhomën e serverave ne BCC site është janë të instaluar :

- Sistemi I Kondicionimit

- Sistemi I UPS
- Sistemi I Zjarrit
- Sistemi I Monitorimit ne Distance (Temp, Ajri, Lageshtia, etj)
- Sistemi I kontrollit te sigurise (Hyrje-Daljeve)
- Sistemi I Brendshem Elektrik

OSHEE Group sh.a. kerkon qe datacenter primar te pajiset me kanalina per menaxhimin e fibrave te rrjetit ne datacenter (Kanalina mbi raftet e serverave).

OSHEE Group sh.a. i nevojiten dy sete veglash per qellim mirmbajtjen dhe rregullimin e problematikave te ndryshme qe mund te ndodhin ne datacenter qendror dhe ate te disaster recovery, gjithashtu seti duhet te perfshi dhe dy dinamometer (5-20 dhe 20-100 N\m).

OSHEE Group sh.a. kerkon te beje izolimin akustik te deres se datacenter per arsye te zhurmave akustike te larta qe shkakton.

2. Garanci për suport për ruajtjen e të dhënave

Objekti i garancisë për suport

OSHEE Group sh.a., me anën e këtij prokurimi, ka për qëllim të sigurojë funksionalitetin e këtyre pajisjeve dhe riparimin e tyre sipas specifikimeve të përcaktuara në këtë dokument, në mënyrë që problematikat dhe defektet hardware të mos afektojnë punën.

Përshkrimi i garancisë për suport sipas specifikimeve teknike më poshtë:

Përshkrimi i garancisë për suport sipas specifikimeve teknike më poshtë:

<p>Suport teknik</p>	<p>Nëpërmjet telefonit ose faqes web 24 x 7 me EMC</p> <p>Të ofrohet nga EMC:</p> <ol style="list-style-type: none"> Përgjigje teknike nëpërmjet remote sipas nivelit të sigurisë së problemit. Onsite response (përgjigje në vend). <p>Koha e përgjigjes e kërkuar:</p> <p>Niveli i sigurisë 1: 1 orë, 24x7.</p> <p>Niveli i sigurisë 2: 3 orë; 24x7.</p> <p>Niveli i sigurisë 3: 4 orë lokale biznesi.</p> <p>Niveli i sigurisë 4: 10 orë lokale biznesi.</p>
<p>Përgjigje onsite (në vendndodhje)</p>	<p>Dërgimi i personelit të autorizuar në site për të punuar mbi problemin, pasi kjo shikohet si e nevojshme nga EMC.</p> <p>Të përfshihet vetëm për pajisjen</p> <p>Intervenimi on-site max. 6 orë kohë riparimi</p> <p>Përgjigja onsite (në vendndodhje) të mos aplikohet për softuere, por të ketë mundësi të blihet veç.</p>
<p>Lëvrimi i pjesëve zëvendësuese</p>	<p>Po (6 orë kohë riparimi).</p>

Të drejtë për versionet e reja të softuere	Po
Monitorim dhe riparim nëpërmjet remote 24x7	Po
Akses 24x7 online support	Po

2.1 Garanci për Suport për ruajtjen e të dhënave UNITY 400 (Primary Site)

OSHEE Group sh.a. kërkon të mbulojë me garanci per suport ose spare part nga prodhuesi ose partneri i autorizuar produktet sipas tabelës se mëposhtme

DELL EMC 400 - S/N: CKM00191400151

OSHEE Group sh.a. kërkon të mbulojë me garanci per suport nga prodhuesi DELL EMC produktet e mëposhtme. Operatori ekonomik duhet te kujdeset qe data e mbarimit te garancisë per suport te jete e njejte me produktet sipas listës 2. *Garanci për suport për ruajtjen e të dhënave.*

- **Dell Emc PowerStore 1200T- S/N: 40D1YY3; 50D1YY3;**

2.2 Garanci për suport për Dedup Appliances DD6300

- Garanci për suport për periudhën 1 vjeçare
- Ofrim nivel suporti 24x7x4h kohë përgjigje për hardware dhe softuere.
- EMC DD 6300 - S/N: CKM00180502480, CKM00203400692.

2.3 Garanci për suport për Dedup Appliances DD6400

- Garanci për suport për periudhën 1 vjeçare
- Ofrim nivel suporti 24x7x4h kohë përgjigje për hardware dhe softuere.
- EMC DD 6400 - S/N: CRK00230213138, CRK00230213137.

3. Garanci për suport për sistemet softuerike

3.1 Garanci për suport për softuere ekzistues VMware

OSHEE Group sh.a. kërkon të bëjë rinovimin e licencave ekzistuese VMware vSphere Standard (704 core) sipas termave të reja të prodhuesit VMware.

Kohëzgjatja e garancisë/abonimit: 1 vit nga rinovimi i licenses.

Garancia/Suporti duhet të ofrojë dhe përfshijë specifikimet si më poshtë:

VMware contracts number	52684381
Orët e operimit	12x5 orë në ditë, nga e Hëna në të Premte
Kohëzgjatja e Garancisë/abonimit	1 vit
Update të produkteve	Të përfshihen
Upgrade të produkteve	Të përfshihen
Mënyra e aksesit të suportit	Nëpërmjet telefonit dhe web
Mënyra e përgjigjes të suportit	Nëpërmjet telefonit, e-mail dhe në vendndodhje (onsite)
Numri i kërkesave për suport	1 pakufizuar
Remote support	Të përfshihet
Akses online për dokumentacion, diskutimet në forume si dhe informacione teknike	Të përfshihet

Part number	Pershkrim	Sasia
VS8-STD-SK-TLSS-1Y-C	VMware vSphere Standard - 1-Year Prepaid Commit - Per Core	768

3.2 Garanci për suport për softuere ekzistues Veeam

OSHEE Group sh.a. kërkon të bëjë rinovimin e garancisë për suport të licencave ekzistuese Veeam Availability Suite Enterprise Plus dhe Veeam Availability Orchestrator.

Kohëzgjatja e garancisë/abonimit: 1 vit nga rinovimi i licenses.

Garancia/Suporti duhet të ofrojë dhe përfshijë specifikimet si me poshtë:

SupportID	Support ID=02090420 Support ID=02090442 Support ID=02090437
Orët e operimit	12x5 orë në ditë, nga e Hëna në të Premte
Kohëzgjatja e Garancisë/abonimit	1 vit
Update të produkteve	Të përfshihen
Upgrade të produkteve	Të përfshihen
Mënyra e aksesit të suportit	Nepërmjet telefonit dhe web
Mënyra e përgjigjes te suportit	Nepërmjet telefonit, e-mail dhe në vendndodhje (onsite)
Numri i kërkesave për support	I pakufizuar
Remote support	Te përfshihet
Akses online për dokumentacion, diskutimet në forume si dhe informacione teknike	Të përfshihet

Garancia për suport e produktit VEEAM që do të rinovohet:

Përshkrim	Numri serial	Sasia	Kohëzgjatja
Annual Basic Maintenance Renewal - Veeam Availability Suite Enterprise Plus	V-VASPLS-VS-P01AR-00	34	1 vit
Veeam Availability Orchestrator - 10 Orchestrated Instances	V-VAO000-0I-SU1YP-00	3	1 vit

3.3 Garanci për suport për softuere ekzistues Imperva DB Audit & Web Application Firewall

Objektivi i garancisë për suport:

OSHEE Group sh.a, me anën e këtij prokurimi, ka për qëllim të sigurojë funksionalitetin e këtyre sistemeve dhe riparimin e tyre sipas specifikimeve të përcaktuara në këtë dokument.

Përshkrimi i shërbimit të suportit

Garancia për suportin fillestar fillon me lëvrimin e produktit (siç përcaktohet në marrëveshjen e zbatueshme për licensën e produktit. Më pas periudha e garancisë për suport do të përcaktohet pas rinovimit të saj.

Nivelet e shërbimit të kërkuar:

Garancia për suport kërkohet të ofrohet nëpërmjet remote support (telefonit, e-mail, web-based) për produktet softuerike të lëshuara. Kjo duhet të përfshijë:

- Përgjigje në lidhje me error-e të ndryshme duke ofruar korrigjime për defekte dhe bugs të produkteve
- Shërbim të shpejtë për të rregulluar dhe korrigjuar çdo problem.

Niveli i shërbimit të garancisë për suport duhet të ofrojë enhanced suport për:

1. **Përdorimin e produkteve:** Asistencë për pyetjet në lidhje me përdorimin e produkteve Imperva dhe funksionalitetet e tyre.
2. **Diagnostikimi i error-eve:** Analizimin e mesazheve error të Imperva, identifikimin dhe izolimin e burimit të problemit si dhe marrja e informacionit mbi statusin e problemeve ekzistuese.
3. **Zgjidhja e error-eve:** Zgjidhja mbi problemet, metoda për të shmangur problemet pa kompromentuar performancën e sistemit dhe marrjen e një workaround error.
4. **Bug fixes:** Sigurimi i programeve korrigjuese për të rregulluar gabimet

Garancia për Suport

Oret e shërbimit	24 X 7 X 365
Niveli i garancisë për suportit	Enhanced suport
Aksesi në portal (gjurmimi i incidenteve)	Po

Suporti me e-mail	Po
Suporti me telefon	Po
Numri i telefonuesve dhe përdoruesve me akses ne web	I pakufizuar
Shërbime ne vend (on-site)	Të përfshihen

Garanci për support të softuere:

Garancia dhe suporti për softuere konsiston në lëvrimin e upgrade-eve dhe updat-eve kur këto janë të mundshme. Upgrade-et dhe update-et do të aplikohen mbi versionet e aplikueshme softuere, sipas politikës së Imperva-End of Life.

Suporti për softuere duhet të konsistojë në ofrimin e suportit nëpërmjet telefonit e-mail dhe n.q.s. është e nevojshme dhe onsite, pranë ambjenteve të OSHEE sh.a.

Garancia për support i produkteve Imperva qe do të rinovohen:

Përshkrim	Numri serial	Sasia	Kohëzgjatja
V1000 Web Application Firewall Virtual Appliance, Annual Select Support	SS-WAF-V10-R-SL3	1	1 vit
VM150 Management Server Virtual Appliance, Annual Select Support	SS-VM15-R-SL3	1	1 vit
AppSec VM150 Management Server Virtual Appliance, Annual Enhanced Subscription	SS-SUB-VM15-AS-MXT-1Y-RTBL	1	1 vit
V4500 Database Firewall Virtual Appliance, Annual Enhanced Subscription	SS-SUB-DBF-V45-GWCL-GWCL-1Y-TBL	1	1 vit
Client Reputation Services for 1000 Series, Community Edition, Annual Subscription	SB-WAF-10-TRCE	1	1 vit
Upgrade: User Rights Management License for 25DBis Annual Select Support	U-DBURM-25-R-SL3	1	1 vit

3.4 Garanci për suport për softuere ekzistues EDR Symantec Endpoint Security Complete

OSHEE Group sh.a. ka në përdorim 2500 licensa Symantec Endpoint Security Complete.

Në këtë fazë OSHEE Group Group sh.a. kërkon të bëjë rinovimin e garancisë për suport të këtyre licencave ekzistuese.

Kohëzgjatja e garanci/abonimit: 1 vit nga implementimi.

Contract Number:	52599065; 52904234
Orët e Operimit	12x5 orë në ditë, nga e Hëna në të Premte.
Kohëzgjatja e garancisë/abonimit	1 vit.
Update të produkteve	Të përfshihen.
Upgrade të produkteve	Të përfshihen.
Mënyra e aksesit të suportit	Nëpërmjet telefonit dhe web.
Mënyra e përgjigjes të suportit	Nëpërmjet telefonit, e-mail dhe në vendndodhje (onsite).
Numri i kërkesave për suport	Kërkohej e pa limituar.
Remote support	Të përfshihen.
Akses online për dokumentacion, diskutimet në forume si dhe informacione teknike	Të përfshihen.

3.5 Garanci për suport për softuere ekzistues Symantec Email Security with Email Threat Detection, Response and Isolation

OSHEE Group sh.a. ka në përdorim 1500 licensa Symantec Email Security with Email Threat Detection, Response, and Isolation.

Në këtë fazë OSHEE Group Group sh.a. kërkon të bëjë rinovimin e garancisë për suport të këtyre licencave ekzistuese.

Nevojitet

Kohëzgjatja e garanci/abonimit: 1 vit nga implementimi.

Contract number:	52599065
Orët e operimit	12x5 orë në ditë, nga e Hëna në të Premte.
Kohëzgjatja e garancisë/abonimit	1 vit.
Update të produkteve	Të përfshihen.
Upgrade të produkteve	Të përfshihen.
Mënyra e aksesit të suportit	Nëpërmjet telefonit dhe web.
Mënyra e përgjigjes të suportit	Nëpërmjet telefonit, e-mail dhe në vendndodhje (onsite).
Numri i kërkesave për suport	Kërkohej e pa limituar.
Remote support	Të përfshihen.
Akses online për dokumentacion, diskutimet në forume si dhe informacione teknike	Të përfshihen.

3.6 Garanci për suport dhe mirëmbajtje për posten elektronike

Mail server duke qenë një nga sistemet kritike për kompaninë, duhet që ky shërbim të jetë online gjatë gjithë kohës.

Ky sistem duhet të jetë në monitorim të vazhdueshëm duke u përditësuar vazhdimisht me patch dhe security updates të rekomanduara dhe të testuara paraprakisht.

Të mundësohet backup i mail server në nivel application (mailbox databases) si dhe bare matel.

Log-et e backup duhet të monitorohen dhe duhet të testohet backup ne mënyrë periodike.

Mail Server duhet të jetë i replikuar në DR site.

3.7 Garanci per suport për softuere ekzistues SolarWinds

OSHEE sh.a. kërkon të rinovojë licencat ekzistuese SolarWinds që ka në përdorim në infrastrukturën aktuale.

Numri i kontratës: SW22426632

Rinovimi i ofruar nga prodhuesi duhet të jetë për një periudhë 1 vjeçare nga implementimi.

Gjithashtu nevojitet shtimi i modulit per monitorimin e sanswitch-eve.

3.8 Garanci per suport për softuere ekzistues Manage Engine AD360

OSHEE sh.a. kërkon të rinovoje licencat ekzistuese Manage Engine AD360 që ka në përdorim në infrastrukturën aktuale.

Rinovimi i ofruar nga prodhuesi duhet të jetë për një periudhë 1 vjeçare.

Nevojitet shtimi i help desk Technicians nga 10 ne 25 per ManageEngine ADManager Plus.

Part number	Pershkrimi	Sasia
87046.61M	ManageEngine ADManager Plus Professional Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for 2 Domain (Unrestricted Objects) with 10 help desk Technicians	1
88005.0MD1	ManageEngine ADAudit Plus Professional Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for 2 Domain Controllers	1
88005.0MF2	ManageEngine ADAudit Plus Professional Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for 2 File Servers	1
88005.0MM8	ManageEngine ADAudit Plus Professional Edition - AMS Model - Annual Maintenance and Support fee for 5 window file Servers	1
67255.5M	ME ADSS Plus Pro Perp 1Y AMS For 3000 Domain Users	1
67005.6MPMFA7	ME ADSS Plus AddOn Perp Pro -Endpoint MFA Addon-1Y AMS For 3000 Domain Users	1
6705.5SMS1	ManageEngine ADSelfService Plus Add-On SMS Gateway - 2000 SMS Credits	1

3.9 Garanci per suport për softuere ekzistues Cisco Umbrella Secure Internet Gateway

OSHEE sh.a. kërkon të rinovoje licencat ekzistuese Cisco Umbrella Secure Internet Gateway Essentials që ka në përdorim në infrastrukturën aktuale.

- Rinovimi i ofruar nga prodhuesi duhet të jetë për një periudhë 1 vjeçare.
- Numri i kontratës: Sub1899006

Item	Pershkrimi i produktit	Sasia
UMB-SIG-ESS-K9	Cisco Umbrella Secure Internet Gateway Essentials	2000

SVS-UMB-SUP-S	24x7 Solution Support service for Umbrella	1
---------------	--	---

4. Blerje.

4.1 F.V UPS per datacenter Primary Site

UPS i destinuar për mbrojtjen e pajisjeve kritike te Departamentit te Teknologjise se Informacionit, si : server-a, switch-e, router-a, pajisje komunikimi, te ndryshme te ndodhura brenda datacenter-it qendror.

Karakteristikat Teknike Minimale të Kërkuara

Teknologjia

UPS duhet të mbështesë punën në paralel në mënyrë që të sigurojë vazhdimësi të punës në rast difekti, apo montimi të vetë sistemit.

UPS duhet të sigurojë: Transferim në kohë reale (double-conversion UPS -0 ms downtime) që të garantojë mbrojtje maksimale ndaj pajisjeve delikate të datacenter-it qendror.

Kapaciteti i kërkuar në baze të ngarkesës aktuale

Fuqia nominale minimale: 80 kVA

Fuqia aktive minimale: 70 kW

Faktor fuqie : 0.8/0.9/1

Baterite duhet të kenë aftësinë e një regjimi pune në rast mungese të energjisë elektrike **jo më pak se 1 orë (60 minuta)**, afat kohor që i duhet stafit teknik të bëjë ndërhyrjet e duhura për të zgjidhur problematikat e mundshme.

Parametrat Elektrikë – Hyrja

Konfigurimi hyrës: 3 faza + Neutral

Tension hyrës nominal: 400 VAC

Standardet dhe Certifikimet

UPS duhet të jetë në përputhje me standardet kombëtare dhe ndërkombëtare, si dhe ligjet në fuqi të standardeve teknike, si dhe mbrojtjes së mjedisit.

Kërkesa Shtesë

Furnitori duhet të ofrojë instalim, testim, trajnim bazik për personat përgjegjës në ngarkim të sistemit UPS.

4.2 HDD per NAS-Storage

OSHEE sh.a. kërkon të blejë 2 HDD 12 Terabyte dhe 2 HDD 16 Terabyte.

5. Shërbim Mirembajtje.

5.1 Shërbime mirëmbajtjeje/suporti onsite dhe remote

Objektivi i shërbim mirëmbajtje:

OSHEE sh.a, më anë e këtij prokurimi, ka për qëllim të sigurojë funksionalitetin e këtyre pajisjeve dhe riparimin e tyre, sipas specifikimeve të përcaktuara në këtë dokument, në mënyrë që problematikat dhe defektet hardware dhe softuere të mos afektojnë punën.

Shërbim mirëmbajtje:

Operatori ekonomik duhet të ofrojë shërbim mirëmbajtje për pajisjet ekzistuese aktualisht në gjendje pune dhe pajisjet e reja në këtë prokurim.

Termet për shërbim mirëmbajtje:

- Operatori ekonomik duhet të ketë skuadër të dedikuar për suportin, mundësi të qëndrimit të thirrjeve dhe të një kontakti të vetëm që do koordinojë dhe menaxhojë thirrjet e OSHEE Group sh.a.
- Operatori ekonomik duhet të sigurojë kohë të shpejtë të pranimit të thirrjes, maksimumi 1 orë nga log-ini i thirrjes së OSHEE Group sh.a.
- Tekniku duhet të paraqitet në vendndodhjen e OSHEE Group sh.a. brenda 4 (katër) orëve nga log-ini i thirrjes dhe raportimit të problemit, në rast se thirrja konsiderohet urgjente dhe brenda ditës së nesërme të punës për thirrje jo urgjente. Tekniku gjatë kohës së paracaktuar duhet të fillojë diagnostikimet on-site dhe mbështetje për zgjidhjen e problemeve.
- Operatori ekonomik duhet të sigurojë gatishmërinë e suportit 24/7.
- Operatori ekonomik duhet të sigurojë mirëmbajtje të plotë të hardware-t me zëvendësim falas të pajisjes ose pjesëve të këmbimit në rast defekti.
- Në rast të ndërrimit të pajisjeve, duhet të ndërrojnë pajisjet e dëmtuara dhe të kryejë konfigurimet bazë të nevojshme pas ndërrimit.
- Operatori ekonomik duhet të sigurojë se do të kryejme diagnostikime proaktive me mbështetje të vendorit dhe hapje case TAC, update të softuere-ve të sistemit të operimit (OS), duke përfshirë minor, major releases.
- Operatori ekonomik duhet të kryejë update të softuere-ve.
- Operatori ekonomik duhet të kryejë ndryshime në konfigurime dhe rikonfigurime sipas kërkesave të OSHEE sh.a, në varësi të ndryshimit të dizajnit të rrjetit.

Nivelet e shërbimit të mirëmbajtjes dhe proceset:

Operatori ekonomik duhet të ofrojë shërbime të mirëmbajtjes sipas niveleve të shërbimit dhe metodikës të përshkruar me poshtë:

1. Suport proaktiv.

Operatori ekonomik duhet të ndërmarrë, në mënyrë periodike një herë ne javë, shërbime dhe suport proaktiv, të cilët duhet të mundësojnë dedektimin në kohë të problematikave dhe duhet të mundësojnë ndërmarrjen në kohë të hapave rekuperuese, për të mos patur ndërprerje të shërbimit. Të gjitha shërbimet e suportit proaktiv, duhet të kryhen pranë ambienteve të OSHEE GROUP sh. a, përveç rasteve kur OSHEE GROUP sh.a. përcakton një vendndodhje të re për kryerjen e këtyre shërbimeve.

2. Shërbime riparimi në vendndodhje (mjediset e OSHEE GROUP sh.a).

Operatori ekonomik duhet të jetë në dispozicion gjatë intervalit kohor, nga e Hëna në të Dielë, 24/7, për të ofruar shërbime të riparimit në përgjigje të "Alarmeve Madhore" të raportuara nga personeli i autorizuar i OSHEE GROUP ("Emergency On-Call Hours"). Për këtë qëllim, me termin *Alarm Madhor* do të kuptohet parashtrimi i kërkesës për shërbime riparimi të ndërmarra në rast të keqfunksionimit të sistemeve të mbuluara që i pengon ato të operojnë në përputhje me specifikimet dhe shkaktojnë ndërprerje të menjëhershme e të konsiderueshme të sistemit dhe që nuk mund të shmangeshin me anë të ndërhyrjeve dhe riparimeve minore të kryera nga stafi teknik i OSHEE GROUP sh.a, të rekomanduara nga Kompania. Problemet që nuk i përkasin "Alarmeve Madhore", duhet të adresohen nën shërbime të suportit proaktiv.

3. Njoftimi dhe njohja e alarmeve madhore.

OSHEE sh.a. do të njoftojë me telefon, postë elektronike ose duke sinjalizuar nëpërmjet një ndërfaqeje web të vënë në dispozicion dhe do të presë të kontaktohet me telefon, gjatë "Emergency On-Call Hours". Operatori ekonomik duhet të kontaktojë OSHEE Group sh.a. dhe të konfirmojë marrjen e *Alarmit Madhor*, brenda 30 minutave nga marrja e njoftimit nga personeli i autorizuar i OSHEE Group sh.a. Në momentin e njohjes së thirrjes, OSHEE Group sh.a. do të vendosë në dispozicion informacione të paracaktuara në procedurat e troubleshooting, dhe do të asistojë OE gjatë diagnostikimit të problemit të raportuar. OSHEE Group do të bashkepunojë me kërkesën e OE për të ndihmuar, në përcaktimin e shkakut të problemit të raportuar dhe në përcaktimin e nevojës për vizitë në vendndodhje për të kryer shërbimet e riparimit.

4. Përgjigja ndaj alarmeve madhore.

Nëse operatori ekonomik nuk mund të përcaktojë nëpërmjet informacionit të mbledhur nga procedurat e troubleshooting shkakun e alarmit madhor, atëherë duhet të dërgojë një teknik shërbimi pranë OSHEE Group sh.a, brenda intervalit kohor prej dy (2) orësh nga momenti marrjes së njoftimit për *Alarm Madhor*. Me të mbërritur, tekniku do të mbështetet me asistencë nga OSHEE Group sh.a.dhe do ti jepet liri veprimi në mjediset dhe sistemet e mbuluara, për të filluar menjëherë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit.

5. Veprimtaritë e diagnostikimit dhe riparimit.

Me të mbërritur në vendndodhje, tekniku i shërbimit duhet të fillojë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit. Këto veprimtari duhet të vazhdojnë deri sa:

- (a) Alarmi madhor të jetë korriguar ose të jetë "zgjidhur në mënyrë të tërthortë",
- (b) tekniku të jetë zëvendësuar nga një person tjetër,
- (c) Të përcaktojë, se problemi i raportuar nuk është shkaktuar nga ndonjë keqfunksionim i Sistemeve të mbuluara ose

(d) Të arrijë në konkluzion që diagnostikimi ose korrektimi i mëtejshëm mund të shtyhet deri në mbërritjen e pjesëve të këmbimit.

Teknikët e shërbimit të operatorit ekonomik duhet të jenë të trajnuar, certifikuar dhe autorizuar për të ndërvepruar në mënyrë të drejtpërdrejtë me prodhuesin. Në rast se do të jetë i nevojshëm zëvendësimi i pjesëve të këmbimit, atëherë OE duhet të kryejë të gjitha procedurat respektive me prodhuesin për lokalizimin e pjesës, heqjen, eksportin, transportin, importin, vendosjen dhe rikonfigurimet përkatëse. Kostot e pjesëve të dëmtuara dhe kostot e shërbimit do të merren përsipër nga operatori ekonomik për të gjithë periudhën e kontratës.

6. Shërbimet e tjera:

Operatori ekonomik duhet të krijojë/diskutojë me OSHEE GROUP sh.a. një axhendë periodike kontrollesh si më poshtë:

Javore

- (i) Kontrolle të log-eve të pajisjeve të rrjetit;
- (ii) Mirëmbajtje proaktive.

Mujore

- (iii) Testim / kontroll i kompletuar i pjesëve më kritike të infrastrukturës HW të OSHEE GROUP sh. a;
- (iv) Kontroll i detajuar i gjithë log-eve hardware, analizë e tyre.
- (v) Rekomandime për upgrade të mundshme hardware

