

**Procesverbal - Tipi i kontratës - Shërbime**

**PËR ARGUMENTIMIN DHE MIRATIMIN E SPECIFIKIMEVE TEKNIKE DHE  
KRITEREVE PËR KUALIFIKIM**

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

**Objekti i procedurës: “ Shërbim dhe mirëmbajtje vjetore sistemi call center ”**

**KODI PËRKATËS NË FJALORIN E PËRBASHKËT TË PROKURIMIT (CPV):**

**Centrale telefonike**

**Vlera e fondit limit : : 2,800.000 ( dy milion e njeqind e tetedhete mije ) lekë pa TVSH.**

Mbështetur në planin e biznesit të shoqërisë UKT sh.a. si dhe në projekt buxhetin me Nr.18160/1 Prot., datë 15.12.2023 miratuar me vendim të Asamblesë së Aksionerëve.

Në bazë të nenit 21, pika 2, të Ligjit nr.162/2020 “Për prokurimin publik”, nenit 2, pika 2/c dhe nenit 78, pika 2, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”, autoriteti/enti kontraktor UKT sh.a ka hartuar procesverbalin për argumentimin dhe miratimin e specifikimeve teknike dhe kriterëve për kualifikim për procedurën e sipërcituar, me përmbajtjen si më poshtë:

*a. Formularin Përmbledhës të Vetëdeklarimit, sipas shtojcës 10*

*b. Sigurimin e Ofertës, sipas Shtojcës 3 përkatësisht në vlerën 56.000 (pesedhete e gjashte mije ) lekë.*

**Argumentimi:** Kërkesat e mësipërme bazohen në nenet 76, 82 dhe 83 të LPP, nenit 26, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”

**2. Kandidati/Ofertuesi duhet të dorëzojë:**

**Sipas kriterëve të përgjithshme të kualifikimit.**

**2.2 Kapaciteti ekonomiko-financiar**

2.2.1. Për të provuar kapacitetet financiare dhe ekonomike, operatorët ekonomikë duhet të paraqesin vërtetim për xhiron vjetore për vitet financiare 2021, 2022 .2023 ku vlera e xhiros për të paktën një nga vitet e periudhës së kërkuar duhet të jetë jo më e vogël se 40% të fondit limit.

Kërkesa për plotësimin e kapaciteteve financiare konsiderohet e përmbushur nëse operatorët ekonomikë arrijnë vlerën e xhiros minimale, në të paktën një vit të periudhës së kërkuar nga autoriteti/enti kontraktor.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në vlerën e fondit limit të kësaj procedure, si dhe bazuar në nenin 77, pika 3, e LPP, si dhe nenin 43, nenin 55, pika 4 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”. Përcaktimi i vlerës së kërkuar argumentohet si më poshtë:

Vendosja e këtij kriteri kualifikues i shërben Autoritetit Kontraktor për të vërtetuar se operatori ekonomik fitues i zotëron të gjitha kapacitetet ekonomike dhe financiare për të përmbushur me sukses kontratën. Përcaktimi i viteve të kërkuara për paraqitjen e vërtetimit të xhiros vjetore është bërë bazuar se ky kriter kualifikues i shërben Autoritetit Kontraktor për të vërtetuar se operatori ekonomik fitues i zotëron të gjitha kapacitetet ekonomike dhe financiare për të përmbushur me sukses kontratën.

Përcaktimi i vlerës së kërkuar argumentohet si më poshtë:

$$40\% \times 2.800.000 = 1.120.000$$

(nje milion e njeqind e njezet mije)

---

Përcaktimi i viteve të kërkuara për paraqitjen e vërtetimit të xhiros vjetore është bërë bazuar Nenin 43, pika 1, pika 2 c) neni 55 pika 4, si dhe neni 64 i Ligjit Nr. 9920, datë 19.5.2008 (i ndryshuar) “Per Procedurat Tatimore ne Republiken e Shqiperise”.

**2.2.2** Operatori ekonomik ofertues duhet të paraqesë pasqyrat financiare vjetore (bilancet) gjatë 3(tre) viteve të fundit (2021, 2022, 2023) të çertifikuar nga organet tatimore. Në rast se operatori ekonomik është në kushtet e përcaktimeve të nenit 41, të ligjit nr.10091, datë 05.03.2009, atëherë bilancet duhet të shoqërohen edhe me akt-ekspertizën e ekspertit kontabël të autorizuar. Kjo kërkesë konsiderohet e përmbushur nëse në dy bilance të njëpasnjëshme, nuk ka raport negativ ndërmjet aktivitetit dhe pasivitetit.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77, pika 3, e LPP, si dhe nenin 43, pika 4, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik”.

Përcaktimi i viteve të kërkuara për paraqitjen e bilanceve është bërë duke iu referuar legjislacionit të fushës, konkretisht në nenin 29, pika 1 të Ligjit nr. 8438, datë 28.12.1998 "Për tatimin mbi të ardhurat" i ndryshuar si dhe kërkesave të Ligjit nr. 25/2018 “Për kontabilitetin dhe pasqyrat financiare”.

**2.2.3.** Operatori ekonomik duhet të paraqesë vërtetim për shlyerjen e taksave vendore të parashikuara nga Pushteti Vendor për vitin 2024, ku të përfshihet kësti për periudhën përkatëse të maturuar sipas ligjit nr.9632 datë 30.10.2006”Për sistemin e taksave vendore”i ndryshuar; **(lidhur me afatet e kryerjes se pagesave te caktuara nga njesite e veteqeverisjes vendore**

**për vitin 2024),** në të cilën është regjistruar sipas QKB dhe vendimeve të Këshilleve Bashkiake të njësive vendore ku operatorët ushtrojnë aktivitetin.

*(Në çdo rast AK ka të drejtë të kryejë verifikimet e nevojshme mbi vërtetësinë e informacionit të deklaruar nga operatori ekonomik ose ti kërkojë operatorit ekonomik sqarime dhe dokumente mbështetëse për këto sqarime.*

**2.2.4.**Në rastet e bashkimit të operatorëve ekonomikë, çdo anëtar i grupit duhet të dorëzojë vërtetimin lëshuar nga Autoriteti përkatës në të cilën është regjistruar sipas QKB.

Për përmbushjen e këtij kriteri, operatorët ekonomikë duhet të vetëdeklarojnë se ka paguar detyrimet e taksave vendore për vitin 2024 sipas ligjit nr.9632, datë 30.10.2006 në formularin përmbledhës të vetëdeklarimit të DST-së objekt prokurimi.

Në cdo rast AK ka të drejtë të kryejë verifikimet e nevojshme mbi vërtetësinë e informacionit të deklaruar nga operatori ekonomik ose ti kërkojë operatorit ekonomik sqarime dhe dokumente mbështetëse për këto sqarime.

**Shënim:** Ndërsa operatori ekonomik i kualifikuar duhet të dorëzojë pranë AK, **përpara publikimit të njoftimit të fituesit dhe nisjes së afateve ankimit**, të gjithë dokumentacionin provues për vetëdeklarimet në formularin përmbledhës të vetëdeklarimit.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77, pika 3, e LPP, si dhe nenin 43, pika 6, të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e rregullave të prokurimit publik” dhe në ligjin nr.9632, datë 30.10.2006 “Për Sistemin e Taksave Vendore” i ndryshuar, në ligjin nr.9920 date 19.05.2008 “Per procedurat tatimore” i ndryshuar, neni 4, pika 2 d).

Referuar sa mësipër, njësia e prokurimit gjykon se kriteri i vendosur nga autoriteti kontraktor lidhur me dorëzimin nga ana e operatorëve ekonomikë të vërtetimit të shlyerjes së detyrimeve vendore për vitin 2023 sipas kësteve prane bashkise/ve ku operatori ekonomik ushtron aktivitetin e tij është në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi e konkretisht me ligjin nr.9632, datë 30.10.2006 për “Sistemin e Taksave Vendore” i ndryshuar. Të gjithë subjektet që ushtrojnë veprimtari biznesi kanë detyrimin ligjor të regjistrimit pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit për të bërë të identifikueshëm vendodhjen e aktivitetit të tyre dhe për tju nënshtruar pagesës së taksave vendore të parashikuara shprehimisht në këtë ligj.

## **2.5 Kapaciteti teknik:**

Shërbime të ngjashme me objektin e prokurimit me vlerë jo më të vogël se 40% e vlerës së përlllogaritur të kontratës që prokurohet përkatësisht 1.120.000 (nje milion e njeqind e njezet mije ) lekë pa tvsh të kryera gjatë tri viteve të fundit (përlllogaritur nga data e shpalljes të njoftimit të kontratës)

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 dhe fatura tatimore të shitjes, të plotësuara

sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi, dhe të deklaruara ne organet tatimore ku shënohen datat, shumat dhe sasi të mallrave të furnizuara,

- 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 sasi të mallrave të furnizuara.

*Argumentimi:* Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 77 "Kërkesat për kualifikim", të Ligjit Nr 162, datë 23.12.2020 "Për prokurimin publik".."ne lidhje me aftësitë teknike dhe profesionale, autoritetet ose entet kontraktore mund të vendosin kërkesa që garantojnë se operatorët ekonomikë zoterojnë burimet e nevojshme njerëzore e teknike, si dhe përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën sipas një standardi të pershtatshëm cilësie. Autoritetet ose entet kontraktore, në vecanti, mund të kërkojnë që operatorët ekonomikë të kenë një nivel të mjaftueshëm përvojë që vërtetohet nga referenca të pershtatshme nga kontrata e zbatuara në të shkuarën" dhe nenit 55, pika 4/b), të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 "Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik". Per kontrata e mallrave dhe shërbimeve vlera totale e kërkuar duhet të jete ne një vlerë jo më të madhe se 20 % të vlerës së perlllogaritur të kontratës, që prokurohet dhe që është realizuar gjatë tre viteve të fundit nga data e shpalljes së njoftimit të kontratës".

Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë të dëshmojnë që kanë përvojën e nevojshme për të zbatuar kontratën, prandaj është kërkuar që shërbimet e mëparshme të ngjashme të jenë në vlerën jo më pak se 20% të vlerës së fondit limit, që është brenda vlerës kufi të përcaktuar në nenin e sipërcituar.

Përcaktimi i vlerës së kërkuar për kontratat e ngjashme argumentohet si më poshtë:

Duke marrë në konsideratë vlerën e fondit limit të shërbimit të kërkuar objekt procedure prokurimi, është menduar se vlera e kërkuar që OE ofertues të kete realizuar kontrata të ngjashme, të jete afer limitit maksimal të lejuar dhe në kete menyre, AK ka sigurine dhe besueshmerine që OE ofertues mund të realizoje kontratën objekt prokurimi pa patur pengesa të ndryshme që do të ndikonin në ecurinë e punës së AK.

Përcaktimi i vlerës së kërkuar për kontratat e ngjashme argumentohet si më poshtë:

$$40\% \times 2.800.000 = 1.120.000$$

---

3. Operatori ekonomik ofertues duhet të jetë i Certifikuar sipas standardeve ISO të lëshuara nga organizmat e vlerësimit të konformitetit të cilat janë të akredituara nga DPA ose nga organizmat ndërkombëtare akreditues të njohur nga Republika e Shqipërisë, konkretisht:

4. Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë ISO 27001:2013, (ose ekuivalente) (e vlefshme). (Në rastet e bashkimit të operatorëve ekonomik, çdo anëtar i

grupit duhet të paraqesë Çertifikatën ISO sipas zerave që do të marre persiper sipas akt-marreveshjes)

5. Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë ISO 20000-1:2018 (ose ekuivalente) (e vlefshme). (Në rastet e bashkimit të operatorëve ekonomik, çdo anëtar i grupit duhet të paraqesë Çertifikatën ISO sipas zerave që do të marre persiper sipas akt-marreveshjes)

6. Operatori ekonomik duhet të jetë i pajisur me Çertifikatë BS PAS 99:2012 e cila duhet të jetë në të njëjtën fushë me kategorinë dhe specifikën e objektit të prokurimit. Për këtë ai duhet të paraqesë çertifikatën përkatëse të përkthyer dhe të noterizuar.

7. Bazuar në Vendimin e Keshillit të Ministrave Nr. 42, datë 16.01.2008 “Për miratimin e rregullores për kriteret dhe procedurat e dhënies së licencave profesionale të zbatimit, klasifikimit dhe disiplinimit të subjekteve juridike që ushtrojnë veprimtari ndërtimi”, Operatori Ekonomik duhet të disponojë liçenc profesionale të shoqërisë, për realizimin e punimeve, objekt i kontratës, të lëshuar nga autoritetet kompetente Shtetërore, sipas modelit të lëshuar nga MPPT/MTI/MIE, në kategoritë:

- NS-13 Impiante dhe linja telefonie dhe telekomunikacioni
- NS-14 Impiante të brendshme elektrike telefoni radiotelefoni

**Argumentimi:** Kategorite e kerkuara, janë kërkuar bazuar në zërat dhe vlerat e shërbimeve që do realizohen sipas preventivit dhe projektit.

Për të gjitha këto zera të punimeve operatori ekonomik që do të realizojë shërbimin e zbatimit duhet të zotërojë licensën profesionale me pikat e sipërpermendura.

Kjo kërkesë është përcaktuar bazuar në nenin 77, të ligjit nr. 162, datë 23.12.2020 “Për prokurimin publik”, nenin 41, pika 4, gërma ”a” të VKM nr.285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik”.

8. Për të vërtetuar që ka kapacitete njerëzore profesionale të mjaftueshme për realizimin në kohë dhe sipas specifikimeve teknike të projektit, operatori ekonomik duhet të vërtetojë se ka të punësuar të paktën 2 (dy) punonjes, të cilët duhet të jenë me kualifikimet e mëposhtme:

- Të paktën 1 (nje) punonjes të certifikuar për menaxhimin e shërbimeve IT (ITIL ose ekuivalente)
- Të paktën 1 (nje) punonjes të certifikuar për sigurinë kibernetike ose ekuivalente

*Per stafin mbështetes operatori ekonomike duhet te paraqese kontrate pune diplome te vlefshme dhe/ose deshmi/certifikate/trajnim qe deshmon fushen e ekspertizes.*

9. Vërtetim të lëshuar nga Sigurimet Shoqërore ose Administrata Tatimore, ku të specifikohet numri i punonjësit për muajin e fundit .

10. List pagesat e punonjesve sipas formatit që kërkohet nga legjislacioni në fuqi për muajin e fundit.

**Shënim:** Për pikat 9 dhe 10 më sipër operatorët ekonomik ofertues duhet të paraqesin

formularin e vetëdeklarimit sipas shtojcës nr.10.

Në cdo rast AK ka të drejtë të kryejë verifikimet e nevojshme mbi vërtetësinë e informacionit të deklaruar nga operatori ekonomik ose ti kërkojë operatorit ekonomik sqarime dhe dokumente mbështetëse për këto sqarime.

**Argumentimi:** Kërkesa e mësipërme është përcaktuar bazuar në nenin 79 të ligjit nr.162/2020, datë 23.12.2020”Për Prokurimin Publik”, si dhe bazuar në nenin 44 të VKM nr. 285, datë 19.05.2021 “Për miratimin e Rregullave të Prokurimit Publik” si dhe me rekomandimin e APP, datë 20.03.2018, prot 3341/1.

Me anë të këtij kriteri kërkohet që operatorët ekonomikë pjesëmarrës të dëshmojnë i plotësojnë kërkesat e cilësisë për shërbimet që do të kryhen, e rrjedhimisht është e drejtë e AK t’u kërkojë ofertuesve të paraqesin certifikata të lëshuara nga organe të pavarura të njohura nga Sistemet e Standardizimit Kombëtar ose Ndërkombëtar.

**Të gjitha dokumentet duhet të jenë origjinale ose kopje të noterizuara.**

**Rastet e mosparaqitjes së një dokumenti, ose dokumente false dhe të pasakta, konsiderohen kushte për skualifikim.**

## II. ARGUMENTIM

### Argumentimet

Sistemi telefonik Call Center është një ndër shërbimet më të shpejta që UKT sha ofron ndaj abonentëve të saj. Tashmë nëpërmjet numrit të gjelbër nr.08004488 shqetësimet e abonentëve delegohen në drejtorinë përkatëse për shpyrtimin dhe zgjidhjen sa më parë të tyre. Kjo është një arsye e rëndësishme ku shërbimi dhe mirëmbajtja e këtij sistemi në mënyrë periodike është e domosdoshme për vijueshmërinë e këtij shërbimi sa më cilësor.

Nëse mirëmbajtja e këtij sistemi nuk do të bëhet në mënyrë periodike atëherë pakënaqësitë tek abonentët do të ishin të shumta, do kishim shumë thirrje të humbura dhe telefonata me abonentët për konfirmimin e zgjidhjes të problematikave nuk do mund ti bënim.

Specifikimet teknike janë hartuar dhe argumentuar nga Drejtoria e Kujdesit ndaj Klientit.

Njesia e prokurimit

