



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

BASHKIA TIRANË

KRIJIMI I SISTEMIT INFORMATIK PËR MENAXHIMIN E ABONEVE TË PENSIONISTËVE

TIRANË 2026

TABELA E PËRMBAJTJES

1.	HYRJJE	4
<i>1.1</i>	<i>Përfituesi /Autoriteti Kontraktues</i>	<i>4</i>
<i>1.2</i>	<i>Situata aktuale.....</i>	<i>4</i>
2.	OBJEKTIVAT, REZULTATET E PRITURA.....	4
2.1	Objekti i përgjithshëm.....	4
<i>2.2</i>	<i>Qëllimi</i>	<i>5</i>
2.3	Rezultatet që duhet të arrihen nga Kontraktori.....	5
3	SUPOZIMET DHE RISQET	6
<i>3.1</i>	<i>Supozimet e Projektit</i>	<i>6</i>
<i>3.2</i>	<i>Risqet</i>	<i>6</i>
4	QËLLIMI I PUNËS	7
<i>4.1</i>	<i>Të përgjithshme</i>	<i>7</i>
<i>4.2</i>	<i>Përshkrimi i detyrës.....</i>	<i>7</i>
<i>4.4</i>	<i>Grupet e synuara</i>	<i>8</i>
<i>4.5</i>	<i>Siguria e sistemit</i>	<i>8</i>
<i>4.6</i>	<i>Detyrat specifike</i>	<i>11</i>
5	LOGJISTIKA DHE KOHA	12
<i>5.1</i>	<i>Vendndodhja</i>	<i>12</i>
<i>5.2</i>	<i>Data e fillimit dhe periudha e implementimit të detyrave.....</i>	<i>12</i>
6	RAPORTIMI.....	13
<i>6.1</i>	<i>Kërkesat e Raportimit.....</i>	<i>13</i>
<i>6.2</i>	<i>Dorëzimi dhe Miratimi i Raporteve</i>	<i>13</i>
7	MIRËMBAJTJA.....	13
8	PLANIFIKIMI I BUXHETIT.....	17
9	AFATI KOHOR I IMPLEMENTIMIT TË PROJEKTIT	18
10	TË DREJTAT E KODIT TË SISTEMIT	18
11	KËRKESA FUNKSIONALE	19
	NDËRFAQJA E ADMINISTRATORIT.....	19

•	Moduli i Profilimit	19
•	<i>Moduli i Përdoruesit</i>	20
•	<i>Moduli i Roleve</i>	20
	Kërkesa të tjera	23
12	KËRKESAT TEKNIKE	24

1. HYRJE

1.1 Përfituesi /Autoriteti Kontraktues

Bashkia Tiranë

1.2 Situata aktuale

Në kuadër të politikave sociale dhe përmirësimit të cilësisë së jetesës për shtresat në nevojë, Bashkia e Tiranës ka ndërmarrë iniciativa konkrete për mbështetjen e pensionistëve, të cilët përbëjnë një nga grupet më të ndjeshme të shoqërisë. Aktualisht, transporti urban në qytetin e Tiranës përbën një nevojë të përditshme për këtë kategori, por kostot e lidhura me abonete mujore shpesh përbëjnë një barrë financiare për ta.

Në këtë kontekst, Bashkia e Tiranës ka ndërmarrë nismën për mundësimin e aboneve mujore falas për pensionistët të cilët përdorin transportin publik urban.

Për arritjen e këtij objekti, Bashkia Tiranë do të bashkëpunojë me operatorët e transportit urban në mënyrë të fragmentuar, duke mundësuar sigurimin e një procesi të standardizuar, transparent dhe efikas.

Ndodhur në këto kushte, është i nevojshëm krijimi i një sistemi të unifikuar që të mundësojë menaxhimin e plotë të ciklit, duke filluar nga identifikimi dhe regjistrimi i përfituesve (pensionistëve), verifikimi i të dhënave, shpërndarja e aboneve, si dhe monitorimi dhe raportimi i shpërndarjes së tyre.

Një sistem i tillë do të sigurojë jo vetëm rritjen e efikasitetit administrativ dhe reduktimin e kostove operative, por edhe përmirësimin e transparencës dhe cilësisë së shërbimit ndaj qytetarëve. Gjithashtu, do të krijojë baza për mundësinë e integriteteve të ardhshme me sisteme të tjera.

Bashkia Tiranë disponon 40 (copë) pajisje ekzistuese skanimit të dokumenteve të identifikimit, të cilat lidhen nëpërmjet USB dhe përdoren në procesin e regjistrimit dhe identifikimit të pensionistëve. Sistemi i ri duhet të jetë plotësisht kompatibël me këto pajisje."

2. OBJEKTIVAT, REZULTATET E PRITURA

2.1 Objektivi i përgjithshëm

Sigurimi dhe implementimi i një sistemi që do mundësojë:

- Identifikimin, regjistrimin dhe verifikimin e saktë të pensionistëve përfitues dhe

reduktimin e procedurave manuale.

- Menaxhimin dhe shpërndarjen efikase të aboneve falas, duke garantuar transparencë dhe gjurmueshmëri në çdo fazë të procesit.
- Digjitalizimin dhe administrimin e centralizuar të të dhënave të përfituesve, duke mundësuar akses të kontrolluar dhe në kohë reale për institucionet përgjegjëse.
- Gjenerimin, analizimin dhe raportimin e të dhënave mbi përdorimin e aboneve mujore, për të mbështetur vendimmarrjen e informuar dhe hartimin e politikave sociale më efektive.
- Rritjen e cilësisë së shërbimit ndaj qytetarëve, duke reduktuar kohën e aplikimit dhe pajisjes me abone, si dhe duke garantuar një proces të thjeshtë, të aksesueshëm dhe miqësor për pensionistët.
- Mundësimin e aksesit në të dhëna të sakta dhe të përditësuara në çdo kohë, për të mbështetur planifikimin, monitorimin dhe vlerësimin e performancës së sistemit.
- Ndërtimi i një sistemi të shkallëzueshëm, i cili mund të integrohet në të ardhmen me sisteme të tjera publike dhe shërbime digjitale.
- Mirëmbajtja e sistemit 24 (njëzetë e katër) muaj duke filluar nga data e marrjes në dorëzim.
- Furnizimi me 20 (njëzet) copë pajisje të reja skanimit (sipas kërkesave nga Autoriteti Kontraktor përgjatë të gjithë afatit të kohëzgjatjes së kontratës)

2.2 Qëllimi

Qëllimi i këtij projekti është zhvillimi dhe implementimi i një sistemi për menaxhimin e procesit të pajisjes së pensionistëve me abone falas për transportin urban në territorin e Bashkisë së Tiranës dhe mirëmbajtja e sistemit 24 (njëzetë e katër) muaj duke filluar nga data e marrjes në dorëzim.

2.3 Rezultatet që duhet të arrihen nga Kontraktori

Rezultatet e pritshme që duhet të arrihen nga Kontraktori në kuadër të implementimit të këtij projekti janë si më poshtë:

- Kontraktori duhet të projektojë dhe implementojë një sistem të aksesueshëm në web, të dedikuar për menaxhimin e procesit të regjistrimit, verifikimit dhe pajisjes së pensionistëve me abone falas për transportin urban, në përputhje me kërkesat funksionale dhe teknike të paraqitura në këtë dokument.
- Sistemi duhet të jetë kompatibël me pajisjet ekzistuese të skanimit të Autoritetit Kontraktor.
- Kontraktori duhet të konfirmojë bashkarisht me Bashkinë Tiranë funksionet që do përmbajë sistemi i ngritur bazuar në objektivat e projektit.

- Kontraktori duhet të zhvillojë, testojë dhe dorëzojë sistemin softerik, duke garantuar funksionimin e tij të qëndrueshëm , të sigurt dhe në përputhje me standartet e cilësisë, si dhe ta përgatisë atë për instalim dhe operim në infrastrukturën përkatëse të Bashkisë së Tiranës.
- Kontraktori duhet të sigurojë që sistemi mbështet proceset e digjitalizimit të të dhënave, gjenerimit dhe shpërndarjes së aboneve, si dhe monitorimit dhe raportimit të përdorimit të tyre në kohë reale.
- Kontraktori, në bashkëpunim me Bashkinë Tiranë duhet të zhvillojë trajnimet përkatëse për përdoruesit e sistemit, përfshirë stafin administrativ dhe teknik, në lidhje me përdorimin e sistemit.
- Kontraktori duhet të sigurojë mirëmbajtjen e sistemit dhe pajisjeve të skanimit si dhe suportin teknik për një periudhë 24 (njëzet e katër) muaj nga data e marrjes në dorëzim, për çdo problematikë të paraqitur përgjatë procesit të punës.
- Kontraktori duhet të sigurojë që sistemi të jetë i shkallëzueshëm, në mënyrë që të mundësojë zhvillime dhe integritet të mëtejshme në të ardhmen.
- Kontraktori duhet të mundësojë importimin e të dhënave ekzistuese të pensionistëve (format csv) në “Sistemin informatik për menaxhimin e aboneve të pensionistëve”.

3 SUPOZIMET DHE RISQET

3.1 Supozimet e Projektit

- Do të ngrihet një grup pune i posacëm të cili do të jetë përgjegjës për të gjitha fazat e zhvillimit të projektit.
- Supozohet pjesëmarrje aktive dhe disponibilitet i të gjithë palëve të interesuara në implementimin e kësaj kontrate.
- Alokimi i burimeve njerëzore të nevojshme për implementimin e kësaj kontrate nga të gjitha palët e interesit.

3.2 Risqet

Bashkia Tiranë, duke u bazuar në nevojën për digjitalizimin dhe përmirësimin e procesit të shpërndarjes së aboneve për pensionistët në transportin urban, e konsideron këtë projekt një investim të rëndësishëm në rritjen e cilësisë së shërbimeve publike.

Si për çdo projekt, ekzistojnë një sërë risqesh për implementimin dhe përfundimin me

sukses të tij. Disa prej tyre renditen si më poshtë:

- Mungesa e bashkëpunimit nga grupet e punës të përfshira.
- Koha e implementimit, mos dorëzimi në kohë i projektit.
- Paqartësia apo ndryshime në kërkesat funksionale gjatë fazës së implementimit.
Për këtë arsye, projekti do të parashikojë një fazë të dedikuar për analizimin dhe finalizimin e kërkesave, në vijim të së cilës nuk do të pranohen ndryshime madhore të kërkesave.
- Eksperienca e stafëve që do të përfshihen në realizimin e kontratës.
- Mungesa e përshtatshmërisë së sistemit me kërkesat dhe pritshmëritë e përdoruesve.

4 QËLLIMI I PUNËS

4.1 Të përgjithshme

Baza ligjore, e cila mundëson realizimin e proceseve që do të automatizohen nëpërmjet këtij projekti mbështetet në legjislacionin në fuqi për vetëqeverisjen vendore dhe ofrimin e shërbimeve publike:

- Ligji nr. 139/2015, datë 17.12.2015 për “Vetëqeverisjen vendore” (i ndryshuar)
- Ligji Nr.9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” (i ndryshuar).

4.2 Përshkrimi i detyrës

Nëpërmjet zbatimit të këtij projekti, do të përfitohet një sistem i cili do të mundësojë menaxhimin e plotë të ciklit të pajisjes së pensionistëve me abone mujore, duke përfshirë identifikimin dhe regjistrimin e pensionistëve, verifikimin e të dhënave, shpërndarjen e aboneve dhe monitorimin/raportimin e shpërndarjes së tyre.

Operatori Ekonomik fitues duhet të realizojë detyrat sipas kërkesave të përshkruara, por jo vetëm.

Detyrat kryesore që lindin nga zbatimi i këtij projekti, përfshijnë:

- Analizë e detajuar e nevojave dhe kërkesave funksionale dhe teknike, në lidhje me procesin e regjistrimit, verifikimit dhe pajisjes së pensionistëve me abone falas për transportin urban.

- Dokumentim i plotë i kërkesave si dhe hartimi i planit të implementimit të projektit.
- Projektimi, zhvillimi dhe implementimi i një sistemi web-based, i cili mbështet menaxhimin e të gjithë ciklit të shpërndarjes së aboneve për pensionistët.
- Testimi dhe optimizimi i sistemit për të garantuar funksionim të qëndrueshëm, siguri të lartë dhe përputhshmëri me kërkesat e përcaktuara.
- Instalimi i sistemit në infrastrukturën e Bashkisë Tiranë.
- Dorëzimi përfundimtar i sistemit me të gjithë komponentët.
- Trajnimi i stafit mbi përdorimin e sistemit si edhe përgatitja e manualeve të përdorimit.
- Mirëmbajtje e sistemit për 24 (njëzet e katër) muaj duke filluar nga data e marrjes në dorëzim.
- Furnizimi me 20 (njëzet) copë pajisje skanimit (sipas kërkesave nga Autoriteti Kontraktor përgjatë të gjithë afatit të kohëzgjatjes së kontratës) për stafin e Njësive Administrative të cilët kryejnë regjistrimin e pensionistëve në sistem dhe për stafin e Operatoreve të transportit publik, të cilët shpërndajnë abonimet mujore të pensionistët.

Shënim: Sasia prej 20 (njëzet) copë pajisje skanimit, përfaqëson nevojën maksimale të Autoritetit Kontraktor gjatë afatit të kontratës dhe do të lëvrohen vetëm kur të kërkojnë nga Autoriteti Kontraktor.

4.3 Hapësira gjeografike që do të mbulohet

Bashkia Tiranë

4.4 Grupet e synuara

- Staf i institucionit të Bashkisë Tiranë dhe Njësive Administrative.
- Operatorët e transportit urban.

4.5 Siguria e sistemit

Sistemi i sigurisë do të mbështetet mbi role informatike në sistem që i vihen në korrespondencë roleve funksionale të përdoruesve të këtij sistemi. Sistemi duhet të jetë i bazuar në ëeb, dhe do të aksesohet me emër përdoruesi dhe fjalëkalim, për përdoruesit të cilët do të krijohen nga

administratori i sistemit. Të drejtat e përdoruesve për funksionalitetet ku kanë akses do të bazohen në rolin që përdoruesit do të kenë në sistem.

Vetëm mbas identifikimit të tij si përdorues me të drejtat të përcaktuara paraprakisht, ai (përdoruesi) mund të hyjë në sistem dhe të punojë vetëm mbi ato funksione, detyra të bazuara mbi të drejtat (access-in) të përcaktuara nga administratori i sistemit.

Administratori ka të drejtë të verifikojë në çdo kohë, kohën e saktë të hyrjes dhe daljes nga sistemi i përdoruesit, veprimet e ndryshme të secilit përdorues, etj.

Regjistrimi i përdoruesve në sistem do të bëhet nga Administratori i sistemit (ose role të tjera të caktuara për këtë qëllim), me kërkesë nga strukturat përgjegjëse. Mbyllja ose pezullimi i llogarive të përdoruesve do të bëhet nga Administratori i sistemit (ose role të tjera të caktuara për këtë qëllim).

Të drejtat e çdo roli do të përcaktohen nga Administratori i sistemit në përputhje me nevojat për akses në të dhëna dhe funksione të rolit.

Rolet që do të ketë sistemi janë si më poshtë:

1. Roli Administrator

Përmes ndërfaqjes së administratorit do të mundësohet menaxhimi i plotë i sistemit, duke përfshirë administrimin e përdoruesve, roleve dhe të drejtave të aksesit. Kjo ndërfaqe do t'i lejojë administratorit monitorimin dhe konfigurimin e moduleve kryesore të platformës në mënyrë të centralizuar dhe të sigurt.

2. Roli Përdorues i NJA

Ndërfaqja e punonjësve të njësive administrative do të përdoret për proceset operative të regjistrimit të qytetarëve/pensionistëve të rinj në sistem. Punonjësit do të kenë të drejtë të skanojnë ID ose pasaportën e qytetarit nëpërmjet pajisjes së skanimit, në mënyrë që të kryejnë regjistrimin e tyre në sistem. Punonjësit do të kenë akses vetëm në funksionalitetet e autorizuara sipas rolit të tyre në sistem.

3. Roli Operator Shpërndarës

Ndërfaqja e operatorëve do të mundësojë aktivizimin e abonesë së qytetarit për muajin aktual. Operatorët do të kenë mundësinë që të kontrollojnë nëse aboneja për qytetarin e paraqitur në sportel është tërhequr për atë muaj apo jo dhe të checkojnë kur aboneja aktivizohet dhe tërhiqet nga pensionisti. Gjithashtu, operatorët do të kenë mundësinë të shikojnë raportet e muajve specifik, për t'u informuar për abonetë e dhëna/shpërndara nga operatori i loguar në sistem.

4. Roli Punonjës AR

Ndërfaqja e punonjësve të Agjencisë së Rinisë do të mundësojë aksesimin e raporteve mbi regjistrimet e reja të kryera në sistem, regjistrimet ekzistuese të pensionistëve, raportet mbi abonetë e shpërndara duke zgjedhur periudha kohore (ditore, javore, mujore ose vjetore) sipas datave të përcaktuara nga përdoruesi/punonjësi etj.

Niveli i sigurisë: Shkëmbimi i të dhënave duhet të zhvillohet brenda një infrastrukture të sigurt dhe të mbrojtur nga ndërhyrjet e mundshme duke siguruar mbrojtjen e të dhënave dhe moslejimin e aksesit të palejuar, etj. Sistemi do të aksesohet nga çdo punonjës në rolin e tij të përcaktuar paraprakisht, me emër përdoruesi dhe fjalëkalimin përkatës.

- Çdo fjalëkalim në sistem duhet të ruhet i enkriptuar.
- Sistemi nuk duhet të lejojë krijimin e llogarive pa fjalëkalime.
- Sistemi duhet të ofrojë të gjithë parametrat e sigurisë lidhur me autentikimin dhe kredencialet e llogarive, si vlefshmërinë dhe kompleksitetin e fjalëkalimeve të përdoruesve, skadimin e fjalëkalimeve, njoftim për afatin e skadimit etj.
- Sistemi duhet të sigurojë funksionalitet për monitorimin dhe auditimin e të gjithë veprimeve të përdoruesve.
- Sistemi duhet të sigurojë të gjitha konfigurimet e sigurisë, kredencialet e Autentifikimit si dhe kompleksitetin e fjalëkalimeve të përdoruesve.

Përcaktimi i nivelit të sigurisë si dhe disponueshmërinë, integritetin dhe konfidencialitetin e sistemit është bazuar në rregulloren e administrimit të Bazave të të Dhenave Shtetërore.

Disponueshmeria	Integriteti	Konfidencialiteti	Niveli i Sigurise
☐ D0	☐ I0	☐ K0	
☐ D1	☐ I1	☐ K1	☐ U
☒ D2	☒ I2	☒ K2	☒ M
☐ D3	☐ I3		☐ L

- Niveli i sigurisë është i lartë (L), nëse disponueshmëria e të dhënave është D3 ose integriteti i të dhënave është I3.
- Niveli i sigurisë është i mesëm (M), nëse disponueshmeria e të dhënave është D2 ose integriteti i të dhënave është I2, ose konfidencialiteti i të dhënave është K2 dhe nuk kerkohet niveli i lartë sipas paragrafit të mësipërm.

- Niveli i sigurisë është i ulët (U), nëse disponueshmëria e të dhënave është D1 ose integriteti i të dhënave është I1 ose konfidencialiteti i të dhënave është K1, me përjashtim të rasteve kur niveli i sigurisë është i lartë ose i mesëm, sipas paragrafeve të mësipërme.

4.6 Detyrat specifike

Faza I –Faza përgatitore

Faza përgatitore është hapi më thelbësor në ndërtimin e një sistemi të suksesshëm. Gjatë kësaj faze do të duhet të realizohen:

- Ngritja dhe konfirmimi i grupeve të punës që do të jenë përgjegjës për zbatimin e kontratës/projektit.
- Planifikimi i burimeve njerëzore dhe materialeve të nevojshme për realizimin e kontratës nga secila palë.
- Përcaktimi i hapave të zhvillimit dhe afateve konkrete kohore të tyre.
- Konfirmimi/detajimi i kërkesave kryesore të funksionaliteteve të sistemit në bashkëpunim me stafin e Bashkisë Tiranë, Njësive Administrative dhe Operatorëve të transportit urban.
- Analizim dokumentash.
- Referime në kuadrin ligjor.
- Vlerësimi i mundësive të ndryshme për përshtatjen e sistemit me proceset aktuale të punës.
- Paraqitja në mënyrë skematike e proceseve të punës (ëorkfloë diagram).

Faza II – Faza e zhvillimit të sistemit

- Gjatë kësaj faze, kontraktuesi do të vendosë në zbatim të gjithë informacionin e mbledhur dhe të analizuar gjatë Fazës – I. Kontraktuesi do të kryejë një përshtatje të plotë të sistemit me proceset e krijuara në fazën e parë, duke ju përmbytur të gjitha pikave të analizuar dhe të miratuara. Nëse gjatë kësaj faze lind nevoja e ndryshimit të proceseve apo modeleve të krijuara, ky ndryshim do të kryhet i dokumentuar vetëm pasi të jetë marrë miratimi nga stafi i autorizuar i Bashkisë Tiranë, Njësive Administrative dhe Operatorëve të Transportit Urban.
- Përcaktimi i nevojave të infrastrukturës ku do bëhet hostimi i sistemit.
- Furnizimi me pajisjet e skanimit në rast se është kërkuar në këtë fazë nga AK.
- Importimi i të dhënave (csv) ekzistuese të pensionistëve në sistem.

Faza III – Faza e testimit të sistemit.

- Gjatë kësaj faze do të kryhen testimet. Do të jetë detyrë e stafit të autorizuar të Bashkisë Tiranë (komisionit/grupit të punës), Njësi Administrative dhe Operatorët e Transportit Urban që të përcaktojnë vlefshmërinë e proceseve, funksioneve dhe të sistemit në tërësi.
- Dorëzimi i testeve të pranimit.

Faza IV – Trajnimi i përdoruesve

- Organizim i trajnimeve për përdoruesit fundorë dhe administratorët teknikë të sistemit.
- Dorëzimi i manualeve të përdorimit.

Faza V- Dorëzimi Përfundimtar

- Instalimi i sistemit në infrastrukturën IT.
- Dorëzimi i sistemit. Pasi të gjithë proceset dhe funksionalitetet të jenë testuar dhe provuar dhe pasi të jetë realizuar dhe trajnimi i stafit, do të bëhet dorëzimi final i sistemit. Në dorëzimin final do të përfshihen të gjithë komponentët si dhe dokumentimi i të gjitha konfigurimeve përkatëse.

Faza VI – Mirëmbajtja

Mirëmbajtja e sistemit do të realizohet për një periudhë 24 (njëzet e katër) muaj nga data e marrjes në dorëzim, për çdo problematikë të paraqitur përgjatë procesit të punës, sipas termave SLA të përcaktuar në këtë dokument.

5 LOGJISTIKA DHE KOHA

5.1 Vendndodhja

Bashkia Tiranë

5.2 Data e fillimit dhe periudha e implementimit të detyrave

Data e fillimit është data e nënshkrimit të kontratës dhe periudha e zbatimit të kontratës do të jetë 3 (tre) muaj nisur nga kjo datë për implementimin e sistemit dhe 24 (njëzetë e katër) muaj pas implementimit të sistemit (duke filluar nga data e marrjes në dorëzim), do të jetë periudha e

mirëmbajtjes së tij.

Afati për lëvrimin e pajisjeve “MRZ (Machine Readable Zone)” do të jetë 1 (një) javë nga data e njoftimit nga Autoriteti Kontraktor.

6 RAPORTIMI

6.1 Kërkesat e Raportimit

Kontraktori do të paraqesë raportet e mëposhtme në Shqip në origjinal dhe 2 kopje:

1. Raporti Fillestar prej maksimumi 12 faqesh duhet të prodhohet pas 2 javësh nga fillimi i implementimit. Në raport Kontraktori duhet të përshkruajë gjetjet fillestare, progresi në mbledhjen e të dhënave, çdo vështirësi të pritura ose të hasura. Kontraktori duhet të vazhdojë me punën e tij derisa Autoriteti Kontraktues të dërgojë komente mbi raportin fillestar.
2. Drafti i raportit përfundimtar i faqeve maksimale 12 (teksti kryesor, duke përjashtuar anekset). Ky raport duhet të dorëzohet jo më vonë se 2 javë para përfundimit të përiudhës së zbatimit të detyrave.
3. Raporti final me të njëjtat specifika si drafti i raportit përfundimtar, inkorporimin e komenteve të pranura nga palët në draft raport. Afati i fundit për dërgimin e raportit përfundimtar është 5 ditë pas marrjes së komenteve në draft raportin përfundimtar. Raporti duhet të përmbajë një përshkrim mjaftueshëm të detajuar. Analizat e detajuara që i mbështesin rekomandimet do të prezantohen në anekset në raportin kryesor.

Operatori Ekonomik duhet të dorëzojë:

1. Raport instalimi.
2. Raport i arkitekturës SË i sistemit.
3. Inventari SW.
4. Manuale teknike për funksionalitet dhe proceset e sistemit

6.2 Dorëzimi dhe Miratimi i Raporteve

Raportet e përmendura më sipër duhet t'i dorëzohen grupit të punës/komisionit të përcaktuar nga AK për ndjekjen e kontratës, të cilët janë përgjegjës për aprovimin e raporteve.

Operatori Ekonomik duhet të dorëzojë çdo muaj raportin e shërbimit të mirëmbajtjes.

7 MIRËMBAJTJA

Periudha e mirëmbajtjes së sistemit dhe pajisjeve të skanimit do të jetë 24 (njëzet e katër) muaj pas

dorëzimit përfundimtar të sistemit dhe pajisjeve (duke filluar nga data e marrjes në dorëzim).

Kërkesat e Përgjithshme:

- Staf i përgjegjës i Institucionit do të kryejë detyrat e përditshme funksionale që lidhen me funksionimin e sistemit.
- Aktivitetet e mirëmbajtjes për sistemin me të gjithë komponentët përbërës, duhet të kryhen nga Operatori Ekonomik.
- Ndjekja e procedurës për menaxhimin e kërkesave për ndryshim, problematikave, kërkesave për shërbim dhe ndërhyrjeve në sisteme.
- Dorëzimi i raporteve mujore të shërbimit të mirëmbajtjes

Operatori ekonomik duhet të mundësojë:

- Identifikimin dhe diagnostikimin e detajuar për çdo problem apo keqfunksionim të komponentëve të sistemit apo të problemeve të sigurisë dhe të propozojë zgjidhjen përkatëse. Të marrë masat e nevojshme për zgjidhjen e problematikave dhe të informojë stafin e Institucionit. Përgatitja e raportit dhe sugjerimet përkatëse për problemin.
- Monitorimi periodik i rregullt i roleve dhe aktivitetit të përdoruesve të sistemit.
- Kontroll i funksionaliteteve të sistemit.
- Vlerësim i raporteve të monitorimit dhe përpilim i raporteve për përmirësimin e infrastrukturës, pa përjashtuar edhe sugjerimet në adresë të infrastrukturës.
- Mirëmbajtjen dhe kryerjen e procedurave për përditësimin (*update*) e vazhdueshëm të databazës, teknologjive, në mënyrë që të garantohet stabiliteti dhe mos ndërprerja e shërbimit në asnjë rast.
- Ruajtje dhe analizim të detajuar të log të aksesimit, ndryshimit dhe rasteve të tjera të ndërhyrjeve në sistem.
- Në çdo rast duhet të paraqesë planin e ndërhyrjes dhe një raport të detajuar për të gjitha veprimet e kryera.
- Për çdo ndërhyrje kontraktori duhet të marrë aprovimin e Bashkisë Tiranë.

Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Sistemit

Kërkesat dhe përgjegjësitë për mirëmbajtjen e sistemit janë absolute në komponentët e mëposhtme:

- Monitorimi periodik i rregullt i roleve dhe aktivitetit të përdoruesve të sistemit.
- Kompania duhet të nxjerrë raporte pas monitorimeve periodike të cilat duhet të përfshijnë statusin e secilit komponent softëare pa përjashtuar edhe sugjerimet në adresë të infrastrukturës hardëare.
- Izolimi dhe diagnostifikimi i problemeve për çdo lloj problemi që afekton sistemin. Përgatitja e raportit dhe sugjerimet përkatëse për problemin.
- Kompania duhet të garantojë suport në rast se një faktor i brendshëm apo i jashtëm afekton sistemin.
- Kontroll i funksionaliteteve të sistemit.
- Kontroll i detajuar i log-eve të sistemit.
- Të ndryshme.

Shërbimet e Mirëmbajtjes

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

Shërbime të mirëmbajtjes parandaluese.

Operatori ekonomik duhet të ndërmarrë, në mënyrë periodike një herë në javë, Shërbime të Mirëmbajtjes Parandaluese për të gjitha pjesët e këtij projekti. Shërbimet Parandaluese, janë shërbime pro aktivë të cilat do të mundësojnë dedektimin në kohë të problematikave, dhe do të mundësojnë ndërmarrjen në kohë të hapave rekuperuese, për të mos patur ndërprerje të shërbimit.

Shërbime Riparimi në vendndodhje.

Operatori ekonomik duhet të jetë i disponueshëm gjatë interval kohor, nga e Hëna në të Premte, 8:00 x 17:00, për të ofruar Shërbime të Riparimit në përgjigje të “Alarmeve Madhore” të raportuara nga personeli i autorizuar i Autoriteti Kontraktor ("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 softëareve të mbuluara, që i pengon ato të operojnë në përputhje me Specifikimet dhe shkaktajnë ndërprerje të menjëherëshme e të konsiderueshme të sistemit dhe që, nuk mund të shmangeshin me anë të ndërhyrjeve dhe riparimeve minore të kryera nga stafi teknik i Autoriteti Kontraktor dhe të rekomanduara nga operatori ekonomik. Problemet që nuk i përkasin “Alarmeve Madhore”, duhet të adresohen nën Shërbime të Mirëmbajtjes Parandaluese.

Njoftimi dhe Njohja e Alarmeve Madhore.

Autoriteti Kontraktor do të njoftojë operatorin ekonomik me telefon, postë elektronike ose duke sinjalizuar nëpërmjet një ndërfaqeje web të vënë në dispozicion, dhe do të presë të kontaktohet nga operatori ekonomik me telefon, gjatë “Emergency On-Call Hours”. Operatori ekonomik duhet të kontaktojë Autoriteti Kontraktor dhe të konfirmojnë marrjen e Alarmit Madhor brenda 10 minutave nga marrja e njoftimit nga personeli i autorizuar. Në momentin e njohjes së thirrjes nga operatori

ekonomik, personeli i autorizuar do ta asistojë atë gjatë diagnostikimit të problemit të raportuar.

Përgjigja ndaj Alarmeve Madhore.

Nëse operatori ekonomik nuk mund të përcaktojë nëpërmjet Informacionit të mbledhur nga Procedurat e Troubleshooting shkaku të Alarmit madhor, atëherë ajo duhet të dërgojnë një Teknik Shërbimi pranë Përfituesit të shërbimit brenda intervalit kohor prej 1 ore nga momenti i marrjes së njoftimit për Alarm Madhor. Me të mbërritur, tekniku i kompanisë do të mbështetet me asistencë nga personeli i autorizuar dhe do t'i jepet liri veprimi në mjediset dhe sistemet e mbuluara, i shoqëruar dhe survejuar nga personeli i autorizuar, për të filluar menjëherë procedurat e diagnostikimit dhe riparimit.

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 korrigjuar ose të jetë “zgjidhur në mënyrë të tërthortë”,
- (b) Tekniku të jetë zëvendësuar nga një person tjetër,
- (c) Operatori ekonomik të përcaktojë se problemi i raportuar nuk është shkaktuar nga ndonjë keqfunksionim i Sistemeve të mbuluara.

Operatori ekonomik duhet të krijojë / diskutojë me Autoritetin Kontraktor dhe përfituesin një axhendë periodike kontrollesh mujore si më poshtë:

1. Javore

- a. Kontroll i logeve të sistemit.
- b. Kontroll i statistikave për sistemin.
- c. Të kryejë mirëmbajtje proaktive.

2. Mujore.

- a. Testim / kontroll i kompletuar i pjesëve më kritike të infrastrukturës së klientit.
- b. Kontroll i detajuar i gjithë log-eve .
- c. Rishikim i të dhënave mbi performancën e sistemit
- d. Rekomandime për upgrade të mundshme të infrastrukturës hardëare.

Operatori ekonomik duhet të dokumentojë çdo veprim, duke paraqitur gjendjen para dhe pas ndërhyrjeve si dhe duhet të marrë aprovimin e stafit përgjegjës për çdo ndërhyrje.

Kategorizimi i problemeve dhe koha e përgjigjes

Për vetë natyrën e sistemit, në kërkesa që nga ndjekësit vlerësohen urgjente do na duhet shërbim në real time në çdo kohë.

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

Kontraktuesi duhet të garantojë disponueshmërinë e mirëmbajtjes dhe shërbimeve të vazhdueshme (Marrëveshjen SLA) për tërë kohëzgjatjen e kontratës.

Kategoria A (Kritik/ I Larte)	Kategoria B (I Mesem)	Kategoria C (I Ulet)
Mos funksionimi i aplikacionit krijon apo rrezikon shumë aktivitetin normal	Mos funksionimi i aplikacionit krijon vonesa në aktivitetin normal	Mos funksionimi i aplikacionit pengon në mënyrë minimal aktivitetin
Numri i përdoruesve të ndikuar		
Mos funksionimi i sistemit ndikon një numër shumë të madh të përdoruesve	Mos funksionimi i sistemit ndikon një numër të vogël të përdoruesve	Mos funksionimi i sistemit ndikon pjesërisht në disa përdorues
Pezullimi i punës		
Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit <u>të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.</u>	Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit <u>të realizojnë pjesë te punës së tyre</u>	Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit <u>të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre,</u>
Zgjidhje alternative e përkohshme		
<u>Nuk ka një mënyre alternative</u> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit	<u>Ka pjesërisht një mënyre alternative</u> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.	<u>Ka një mënyrë alternative</u> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.
Koha e përgjigjes		
○ 10 min. për të kthyer përgjigje ○ Në vend brenda 1 ore.	○ 30 min.për të kthyer përgjigje ○ Në vend brenda 2 orëve	○ 60 min.për të kthyer përgjigje ○ Në vend brenda 4 orëve
Koha e zgjidhjes		
Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është 4 orë pas kërkesës.	Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është brenda 2 ditëve të punës.	Maksimumi i pranimi të zgjidhjes është 10 ditë kalendarike.

8 PLANIFIKIMI I BUXHETIT

Nr.	Emërtimi	Njësia	Sasia	Çmimi/njësi	Çmimi/ total
1	Sistemi i “Aboneve të pensionistëve”	shërbim	1		
2	Trajnimi i përdoruesve	ditë	2		
3	Pajisje skanimi OCR/MRZ	copë	20		
4	Mirëmbajtje e sistemit	muaj	24		
Totali pa TVSH					
TVSH (20%)					
TOTALI ME TVSH (LEKË)					

9 AFATI KOHOR I IMPLEMENTIMIT TË PROJEKTIT

Nr.	Emërtimi i fazës / Periudha kohore	M1	M2	M3	M4-M27
1	Faza përgatitore për ndërtimin e sistemit	x			
2	Faza e zhvillimit të sistemit	x	x	x	
3	Faza e testimit të sistemit			x	
4	Trajnimi i përdoruesve			x	
5	Dorëzimi përfundimtar			x	
6	Mirëmbajtja				x

10 TË DREJTAT E KODIT TË SISTEMIT

Të gjitha të drejtat mbi kodin burim dhe çdo dokumentacion teknik (mënyrën e konfigurimit të aplikacionit, skica, etj.) do t'i përkasin Autoritetit Kontraktor. Zgjidhja do të dorëzohet e shoqëruar me kodin burim të strukturuar dhe të komentuar, për sistemin në tërësi, së bashku me setin e dokumentacionit teknik. Kodi burim duhet të dorëzohet i plotë pas implementimit të sistemit dhe i përditësuar sa herë që mund të bëhen ndryshime gjatë fazës së mirëmbajtjes, në fund të kësaj periudhe.

11 KËRKESA FUNKSIONALE

Ky sistem do të shërbejë si një platformë elektronike për menaxhimin e shpërndarjes së aboneve të pensionistëve. Përmes tij do të mundësohet regjistrimi, verifikimi dhe administrimi i të dhënave të qytetarëve që përfitojnë abone. Sistemi do të ofrojë mundësinë e regjistrimit të qytetarëve nëpërmjet skanimit të kartës së identitetit dhe/ose pasaportës, si dhe përmes hedhjes manuale të të dhënave kur është e nevojshme. Kjo do të ndihmojë në përshpejtimin e procesit të regjistrimit dhe në uljen e gabimeve gjatë plotësimit të informacionit.

Përdoruesit e sistemit do të ndahen sipas roleve, si administratorë dhe operatorë, ku secili do të ketë akses vetëm në funksionalitetet e përcaktuara për rolin e tij. Sistemi do të mundësojë administrim të centralizuar, kontroll më të mirë të regjistrimeve dhe gjenerim të të dhënave për raportim.

NDËRFAQJA E ADMINISTRATORIT

Përmes ndërfaqjes së administratorit do të mundësohet menaxhimi i plotë i sistemit, duke përfshirë administrimin e përdoruesve, roleve dhe të drejtave të aksesit. Kjo ndërfaqe do t'i lejojë administratorit monitorimin dhe konfigurimin e moduleve kryesore të platformës në mënyrë të centralizuar dhe të sigurt.

Ndërfaqja e administratorit do të përmbajë (por nuk kufizohet në):

- **Moduli i Profilit**

Moduli i profilit do të përdoret për menaxhimin e të dhënave personale të përdoruesit të autentifikuar në sistem të cilat do të jenë plotësuar por nuk kufizohet në:

- Emrin
- Mbiemrin
- Email
- Roli
- Fjalëkalimin
- Ndryshimin e fjalëkalimit

- **Moduli i Përdoruesit**

Moduli i Përdoruesit do të përdoret për administrimin dhe krijimin e përdoruesve të sistemit. Përdoruesit kryesisht janë të njësive administrative që rregjistrojnë qytetarët/pensionistët, administratori i sistemit, dhe operatorët që shpërndajnë abone. Përmes këtij moduli do të realizohet dhe përcaktimi i rolit për çdo përdorues si administrator i sistemit, Punonjës AR, Operator Shpërndarës dhe Përdorues i Njësive Administrative.

Të dhënat e përdoruesit të sistemit do të përmbajnë (por nuk kufizohet në):

- Emrin
- Mbiemrin
- Email
- Fjalëkalimin
- Konfirmimin e fjalëkalimit
- Rolin
- Njësinë administrative (për përdoruesit e njësive administrative)
- Statusin e përdoruesit (aktiv/joaktiv)

Sistemi do të lejojë vendosjen e përdoruesit si aktiv ose inaktiv. Përdoruesit inaktivë nuk do të mund të aksesojnë sistemin.

- **Moduli i Roleve**

Sistemi do të përmbajë rolet (por nuk kufizohen në):

- *Administrator*

Roli i administratorit duhet të (por nuk kufizohen në):

- Të krijoj përdorues sistemi
- Të fshi/caktivizojë përdorues
- Të krijoj rolet në sistem
- Të konfigurojë raportet

- *Përdorues (Njësive Administrative)*

Përdoruesit e njësive administrative do të kenë akses vetëm për proceset operative të regjistrimit dhe administrimit të të dhënave për qytetarët/pensionistët. Operatorët do të kenë akses vetëm në funksionalitetet e autorizuara sipas rolit të tyre në sistem.

Përdoruesi i Njësive Administrative duhet të:

- Të rregjistrojë dhe të përditësojë të dhënat e qytetarëve
- Të monitorojë dhe verifikojë regjistrimet e realizuara
- Të kontrollojë statusin e aboneve

Për regjistrimin e qytetarëve, fushat do të thërriten automatikisht nga skanimi i kartës së identitetit ose pasaportës. Si dhe sistemi do të lejojë hedhjen e të dhënave manuale.

Për regjistrimin e qytetarëve do të duhet të plotësohen të paktën këto të dhëna:

- Numri Personal (NID)
- Emri
- Mbiemri
- Datëlindja
- Gjinia
- Data e lëshimit
- Data e skadimit
- Data e Rregjistrimit
- Nr tel
- Adresa

Sistemi do të lejojë regjistrimin e qytetarit vetëm pasi të plotësohen fushat e detyrueshme të përcaktuara në formular. Përdoruesve të njësive administrative do ti shfaqet dhe opsionin “search” për të paktën fushat (emrit, mbiemrit, statusit, njësia ose NID etj), për lehtësi të kërkimit të informacioneve.

Sistemi duhet të verifikojë automatikisht nëse qytetari/pensionisti ekziston në sistem nëpërmjet Numrit Personal (NID), me qëllim shmangien e regjistrimeve të dyfishta. Sistemi gjithashtu nuk duhet të lejojë regjistrimin e më shumë se një aboneje aktive për të njëjtin qytetar/pensionist.

- *Operator Shpërndarës*

Operatori Shpërndarës do të realizojë procesin e shpërndarjes së aboneve.

Roli i Operatorit Shpërndarës duhet të:

- Mundësojë nëpërmjet sistemit kërkimin dhe identifikimin e qytetarit që do të pajisjen me abone ose aktivizojnë abonimin e tyre.

Për kërkimin e qytetarëve/pensionistëve të rregjistruar, Operatori do të skanojë ID/Pasaportën dhe sistemi duhet të shfaq të dhënat sipas dokumentit të skanuar.

Pas skanimit sistemi duhet të shfaq (por nuk kufizohet në):

1. Emër
2. Mbiemër
3. Datëlindje
4. Gjinia
5. Shtetësia
6. NID
7. Data e lëshimit të ID/Pasaportës
8. Data e skadimit të ID/Pasaportës

➤ Të gjenerojë raporte

Operatori do të kryejë verifikimin e qytetarit/pensionistit në sistem dhe, në rast se rezulton i regjistruar, do të ketë mundësinë të kryejë konfirmimin për lëshimin e abonesë për qytetarin përkatës nëpërmjet optionit të konfirmimit të marrjes së abonesë.

- *Punonjës AR*

Punonjësit AR do të kenë akses për monitorimin, analizimin dhe administrimin e raporteve.

Roli i punonjësit AR duhet të:

➤ Të gjenerojë raporte

- **Moduli “Raporte”**

Do të përdoret për gjenerimin dhe eksportimin e raporteve (në format Excel, CSV, PDF etj) mbi abonetë e qytetarëve/pensionistëve të regjistruar.

Në këtë modul do të përfshihen (por nuk kufizohet në):

Moduli i raporteve duhet të përmbajë mundësi kërkimi sipas:

- ✓ NID,
- ✓ Emër
- ✓ Mbiemër
- ✓ Gjinia
- ✓ Njësia Administrative
- ✓ Operatorëve të shpërndarjes
- ✓ Muaji
- ✓ Data

- ✓ Viti
- ✓ Statusi

Në varësi të përzgjedhjes së opsioneve të kërkimit nga përdoruesi, sistemi të shfaq raport referuar fushave të përzgjedhura.

Raporti që do të shfaqet duhet të përmbajë informacionet:

- NID
- Emër
- Mbiemër
- Datëlindja
- Gjinia
- Data e lëshimit
- Data e skadimit
- Njësia Administrative
- Data e aktivizimit
- Operatori shpërndarës i abonesë
- Statusi

Gjithashtu sistemi duhet të mundësojë shfaqjen e raporteve (por nuk kufizohet në) si:

- Shfaqja e listës së të gjitha aboneve të shpërndara
- Shfaqja e listës më të gjithë detajet e qytetarëve/pensionistëve të regjistruar

Kërkesa të tjera

1. Sistemi do të ofrohet tërësisht ëeb-based dhe të suportoje numër të lartë përdoruesish njëkohësisht.
2. Sistemi do të jetë i aksesueshëm nga të gjithë shfletuesit si Google Chrome, Mozilla Firefox etj
3. Sistemi do të jetë i pavarur nga sistemi operativ dhe infrastruktura hardëare ku do të hostohet.
4. Performanca e sistemit nuk duhet të impaktohet nga numri i përdoruesve..
5. Sistemi duhet të mundësojë raportimin sipas periudhave kohore ditore, javore, mujore dhe vjetore.
6. Sistemi duhet të shfaqë dritare konfirmimi për veprime të rëndësishme si regjistrimi, aktivizimi, çaktivizimi ose fshirja e të dhënave.
7. Sistemi do të suportoje importim dhe eksportim masiv të të dhënave në format Excel, CSV dhe PDF.
8. Çdo përdorues do të ketë të drejta të përcaktuara sipas rolit dhe përgjegjësi në sistem.

9. Çdo përdorues do të aksesojë sistemin përmes kredencialeve personale.
10. Sistemi do të mundësojë menaxhimin fleksibël të roleve dhe të drejtave të aksesit.
11. Menutë dhe nënmenutë e sistemit do të jenë të konfigurueshme sipas nevojave të institucionit.
12. Sistemi do të ruajë historikun dhe auditimin e të gjitha veprimeve të kryera nga përdoruesit.
13. Log-et dhe gjurmët e auditimit do të jenë të aksesueshme dhe të pamodifikueshme.
14. Sistemi duhet të jetë i integrueshëm me pajisjet e skanimit ekzistuese të Autoritetit Kontraktor të kartës së identitetit dhe pasaportës për plotësimin automatik të të dhënave të qytetarëve.
15. Sistemi duhet të mundësojë plotësimin e fushave nëpërmjet skanimit të kartës së identitetit dhe pasaportave
16. Sistemi duhet t'i ofrojë çdo përdoruesi mundësinë për të vendosur kredencialet e tij personale për aksesimin e sistemit.
17. Sistemi duhet të jetë mjaft fleksibël, për të mundësuar konfigurime ekstra dhe për të shtuar lehtësisht funksionalitete të tjera apo raporte sipas preferencave të Institucionit, në mënyrë që ti përshtatet nevojave në çdo kohë.
18. Sistemi duhet të përmbushë kërkesat ligjore për mbrojtjen e të dhënave personale dhe të garantojë ruajtjen, aksesin dhe përpunimin e sigurt të tyre.
19. Sistemi duhet të jetë kompatibël me pajisjet ekzistuese të skanimit të Autoritetit Kontraktor, të cilat do të përdoren për skanimin e kartave të identitetit/pasaportave.

12 KËRKESAT TEKNIKE

Sistemi do të hostohet në infrastrukturën ekzistuese, të disponueshme nga Institucioni dhe do t'i vihet në dispozicion operatorit ekonomik gjatë kohës së implementimit për instalimet dhe konfigurimet përkatëse.

Specifikimet Minimale Teknik të pajisjeve skanuese:

- Lexues dokumentesh full-page me funksionalitet OCR/MRZ për leximin automatik të dokumenteve të identifikimit,
- Mbështetje për kapjen e imazheve në dritë të dukshme (Visible Light), IR dhe UV,
- Lexues 2D barcode/QR,
- Lidhje USB 3.0,
- Kabëlo USB 3.0 me gjatësi minimale të paktën 1.5 m e përfshirë
- Xham skanimi,
- Lexues/shkrues RFID 13.56 MHz
- Përputhshmëri me standardin ISO 14443 dhe MIFARE ose ekuivalente.
- Pajisja duhet të shoqërohet me driver-a dhe/ose softëare development kit ose mekanizma ekuivalentë për integrim me sisteme të tjera.

-Fund-