# ANEKSI 2 – MIRËMBAJTJE PËR PROJEKTET TIK, HARDWARE DHE SOFTWARE



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**<EMERTESA ZYRTARE E INSTITUCIONIT >**

**< EMERTIMI I PROJEKTIT TIK PËR TË CILIN DO TË REALIZOHET SHËRBIMI I MIRËMBAJTJES >**

**Versioni <versioni aktual >**

**Data <data e versionit aktual>**

# FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT

##

## Historiku i Versioneve dhe Ndryshimeve të Dokumentit

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Autori** | **Versioni** | **Shënime mbi Rishikimet** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# NËNSHKRIMET MIRATUESE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Miratoi: Drejtuesi i Projektit** |  |  |
| <Emri Mbiemri> |  |  |
| <Nënshkrimi> |  |  |
|  |  |  |
| **Përgatiti: <Anëtarët e Grupit të Punës për Hartimin e Termave të referencës, mund të shtohen të tjerë>** |  |  |
| <Emri Mbiemri><Nënshkrimi> |  <Emri Mbiemri> <Nënshkrimi> | <Emri Mbiemri> <Nënshkrimi> |
|  |  |  |
| **Person kontakti:**  |  |  |
|  <Emri Mbiemri> |  |  |
|  <Nënshkrimi> |  |  |

## Të dhënat e personit të Kontaktit:

<Në tabelën e mëposhtme duhet të paraqitet informacioni në lidhje me zyrtarin që përgatit specifikimet teknike.>

|  |  |
| --- | --- |
| **Emër/Mbiemër** |  |
| **Pozicioni** |  |
| **Adresa e-mail** |  |
| **Nr. tel** |  |

**Si të plotësohen këto Terma Reference standarde:**

*Informacioni i kërkuar duhet shkruar midis kllapave <>. Kllapat katrore [ ] tregojne informacion për t’u shtuar nëse konsiderohet i nevojshëm. E gjithë pjesa tjetër e tekstit duhet ndryshuar vetëm në raste të veçanta, në varësi të kërkesave specifike të proçedurave të tenderimit. Në versionin përfundimtar të dokumentit të Termave të Referencës, mos harroni të fshini këtë paragraf.*

# PËRMBAJTJA

[ANEKSI 2 – MIRËMBAJTJE PËR PROJEKTET TIK, HARDWARE DHE SOFTWARE 1](#_Toc27482852)

[FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT 2](#_Toc27482853)

[Historiku i Versioneve dhe Ndryshimeve të Dokumentit 2](#_Toc27482854)

[NËNSHKRIMET MIRATUESE 2](#_Toc27482855)

[Të dhënat e personit të Kontaktit: 2](#_Toc27482856)

[PËRMBAJTJA 3](#_Toc27482857)

[1. PËRFITUESI / AUTORITETI KONTRAKTUES 4](#_Toc27482858)

[2. QËLLIMI I SHËRBIMIT 4](#_Toc27482859)

[3. OBJEKTI I SHËRBIMIT 4](#_Toc27482860)

[4. AFATI I SHËRBIMIT 4](#_Toc27482861)

[5. FONDI I PARASHIKUAR I SHËRBIMIT 5](#_Toc27482862)

[6. ÇFARË ËSHTË SISTEMI 5](#_Toc27482863)

[6.1. Përshkrim i Përgjithshëm 5](#_Toc27482864)

[6.2. Analiza e Proceseve të Punës 5](#_Toc27482865)

[6.3. Skema Logjike 5](#_Toc27482866)

[6.4. Infrastruktura Fizike “Hardware” 5](#_Toc27482867)

[7. SPECIFIKIMET TEKNIKE PËR SHËRBIMIN E MIRËMBAJTJES SË SISTEMIT 6](#_Toc27482868)

[7.1. Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Aplikacionit/Sistemit/Modulit 6](#_Toc27482869)

[7.2. Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Platformës Hardware 7](#_Toc27482870)

[7.3. Specifikimet Teknike për Përditësim, Përmirësim apo Modifikim të Aplikacionit apo Infrastrukturës (kjo nëse do të aplikohet) 8](#_Toc27482871)

[8. PËRGJIGJA DHE SHKALLËZIMI I SHËRBIMIT 9](#_Toc27482876)

[Penalitetet për mos-arritje të nivelit të shërbimit 10](#_Toc27482877)

# PËRFITUESI / AUTORITETI KONTRAKTUES

< Emërtimi i Institucionit >

<Në rastet kur përfituesi dhe autoriteti kontraktues do të jenë dy institucione të ndryshme, duhet të evidentohet një gjë e tillë.>

# 2. QËLLIMI I SHËRBIMIT

< Paraqitni një pasqyrë të situatës aktuale dhe shërbimit të mirëmbajtjes së sistemit, si dhe të dhënat mbi ambjentet në të cilat është e ndërtuar. >

# 3. OBJEKTI I SHËRBIMIT

Objekti kryesor i këtij shërbimi është mirëmbajtja e <Jepni të dhënat e emërtesës së sistemit>, në çdo komponent të tij, me qëllim sigurimin e vazhdimësisë së punës.

Komponentët kryesore të sistemit janë:

< Plotëso sipas rastit: Sistemi/et ( pjese ), pajisje fizike ( server, storage, pajisje rrjeti, etj ), baza e te dhenave, BCC, backup, etj >

...

...

...

Krahas objektit kryesor \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ nëpërmjet kësaj kontrate shërbimi do të përfitojë edhe shërbimet e mëposhtme:

...

etj. ( kjo nëse është e aplikueshme)

# 4. AFATI I SHËRBIMIT

Afati i shërbimit do të jetë për një periudhë \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ vjeçare.

# 5. FONDI I PARASHIKUAR I SHËRBIMIT

Fondi i parashikuar i shërbimit është\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_lekë pa TVSH.

# 6. ÇFARË ËSHTË SISTEMI

< Në këtë pikë duhet të jepet një përshkrim i detajuar i sistemit, mënyrën e ndërtimit, gjuha e programimit e përdorur për ndërtimin e sistemit dhe bazës së të dhënave, workflow, proceset e punës, ndërveprime me sisteme të tjera, përdoruesit dhe mënyra e aksesimit të sistemit, disponimi i kodit burim, baza e të dhënave është apo jo e regjistruar dhe klasa e sigurisë së saj, pajisjet fizike apo ambientet hostuese të tij, disponimi i backupit, BCC, etj. >

## **Përshkrim i Përgjithshëm**

Sistemi...

## **Analiza e Proceseve të Punës**

Proceset e punës për funksionimin e sistemit përshkruhen si më poshtë vijon:

## **Skema Logjike**

Zgjidhja e sistemit është bazuar në ...

Komponentët e bllok-skemës llogjike ...

## **Infrastruktura Fizike “Hardware”**

Infrastruktura fizike përbëhet nga....

Paraqitja grafike e infrastrukturës fizike dhe topologjia...

Të dhënat për serverat jepen në tabelën më poshtë:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Roli** | **Procesori (CPU)** | **Memorja (RAM)** | **Memorja (HDD)** | **Sistemi Operativ i Instaluar** | **Marka** | **Modeli** | **Part Number** | **Pronësia** | **Vendndodhja** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Infrastruktura virtuale përbëhet nga.... <Nëse është e aplikueshme>

Të dhënat për serverat jepen në tabelën më poshtë:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Roli** | **Procesori (vcore)** | **Memorja (RAM)** | **Memorja (HDD)** | **Sistemi Operativ i Instaluar** | **Pronësia** | **Vendndodhja** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Shënim: Nëse makinat virtuale hostohen në një infrastrukture tjetër fizike nga ajo e permendur më sipër.

Në tabelat e mëposhtme jepen pajisjet e tjera të infrastrukturës me modelin dhe PN përkatës. <Router, firewall, switch, printer, etj.>

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Emri i pajisjes HW**  | **Marka** | **Modeli** | **Part Number** | **Pronësia** | **Vendndodhja** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

# SPECIFIKIMET TEKNIKE PËR SHËRBIMIN E MIRËMBAJTJES SË SISTEMIT

## **Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Aplikacionit/Sistemit/Modulit**

Kërkesat dhe përgjegjësitë për mirëmbajtjen e sistemit <\_emri i sistemit\_> janë absolute në komponentët e mëposhtme:

1. 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: ............
2. Vlerësim i raporteve të monitorimit dhe përpilim i raporteve për përmirësimin e infrastrukturës, pa përjashtuar edhe sugjerimet në adresë të infrastrukturës.
3. Izolimi dhe diagnostifikimi e problemeve për ç’do lloj problemi që afekton sistemin. Përgatitja e raportit dhe sugjerimet përkatëse për problemin.
4. Kompania duhet të garantojë suport në rast se një faktor i brendshëm apo i jashtëm afekton sistemin.
5. Kontroll i funksionaliteteve të sistemit.
6. Kontroll i detajuar i log-eve të sistemit.
7. Të ndryshme.

## **Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Platformës Hardware**

Duke u mbështetur në informacionin e dhënë më sipër kompania duhet të jetë e aftë të mirëmbajë këto pajisje me ndihmën e vetë prodhuesve. Gjithashtu kompania për të mos penguar punën e sistemit duhet që për pajisje kyçe < te specifikohen cilat pajisje jane “kyce” per mbarevajtjen e punes se sistemit.> duhet të ketë një stok të dedikuar.

1. **Shërbimi i mirembajtjes për pajisje të ndryshme elektronike**

Gjatë realizimit të këtij shërbimi, kompania fituese do të jetë përgjegjëse për:

1. ....
2. ....
3. ....
4. **Shërbimi i mirëmbajtjes për Servera (opsionale)**

Më qëllim që problemet teknike me serverat të zgjidhen në mënyre sa më të shpejtë dhe profesionale, në mënyrë që rikthimi në gjendje pune të behet sa më i shpejtë dhe efiçent. Kompania fituese do të jetë përgjegjëse për:

1. Mirëmbajtjen hardware për të gjithë infrastrukturën e serverave \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Mirëmbajtjen 24x7, koha e përgjigjesh duhet të jetë brenda < Sa ore, p.sh. 2 > orësh, nëse suporti remote nuk jep rezultat.
3. Etj.

Operatori ekonomik duhet të kryejë:

1. Kontroll i logeve të serverave/storage dhe pajisjeve fizike.
2. Kontroll i statistikave të hapesirave server/storage (hapësira e përdorur)
3. Kontroll i disqeve për problem në rast nevoje.
4. Kontroll i performancës së pajisjeve.
5. Rekomandime dhe upgrade të mundshme hardware.
6. **Shërbimi i mirëmbajtjes për Sistemet Operative, Databazë, etj ( Suport, licenca, etj). (nëse ka)**

Sistemet operative të instaluara në \_\_\_\_\_\_\_\_\_ janë kryesisht\_\_\_\_\_\_\_\_ Qëllimi i shërbimit në këtë komponent është realizimi i proceseve të më poshtme:

1. Mirëmbajtjen dhe përditësimin (*update*) e këtyre sistemeve, në mënyrë që të garantohet stabiliteti dhe mos ndërprerja e shërbimit në asnjë rast.
2. Analizimin e “event log-eve” për çdo server dhe ndërmarrjen e veprimeve përkatëse për të fiksuar problemet e mundshme.
3. Etj.

Qëllimi i shërbimit në këtë komponent është mirëmbajtja e asaj pjese të infrastrukturës që ruan bazën e të dhënave. Kjo pjesë duhet specifikuar e tillë që kompania fituese të marrë përsipër dhe nën përgjegjësinë e saj të zbatoj ligjin për bazat e të dhënave kombëtare.

1. **Shërbime të tjera (nëse do të ketë)**
* Kopania fituese duhet të paraqesë planin e zbatimi të kontratës brenda 5 ditëve nga nënshkrimi i kontratës
* Kompania fituese duhet të krijojë / diskutojë me \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dhe një agjendë periodike kontrollesh parandaluese, por jo vetëm, si me poshtë:

Shërbimet Parandaluese, janë shërbime proaktive të cilat do të mundësojnë detektimin në kohë të problematikave, dhe do mundësojnë ndërmarrjen në kohë të hapave rekuperuese, për të mos patur ndërprerje të shërbimit.

1. Javore;
2. Mujore;
3. Etj.
	1. Specifikimet Teknike për Përditësim, Përmirësim apo Modifikim të Aplikacionit apo Infrastrukturës (kjo nëse do të aplikohet)
4. **Përmirësime të sistemit/aplikacionit/modulit**

Azhornime të sistemit në aspektin e sigurisë (dhe jo vetem) në rastet kur rregullore të reja hyjnë në fuqi apo funksionalitete te tjera kërkohen nga Autoriteti Kontraktor.

1. **Implementim dhe Integrime pajisjesh të reja HW**

 Shtim/ndryshim i infrastruktures HW ku eshte i hostuar sistemi

1. **Shërbime të konsulencës**
2. Asistencë për stafin teknik të institucioneve në analizën e të dhënave, procedurat e backup-it, dhe raportimin e performacës.
3. Asistencë teknike për problemet e lidhura me komunikimin me sisteme apo komponentë të infrastrukturës.
4. Etj.
5. Transferime te infrastrukturës fizike ku janë hostuar sistemet
6. Etj.

# PËRGJIGJA DHE SHKALLËZIMI I SHËRBIMIT

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 ***të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.*** | Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit ***të realizojnë pjesë te punës së tyre***  | Mos funksionimi i sistemit pengon përdoruesit ***të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre***,  |
| ***Zgjidhje alternative e përkohshme***  |
| ***Nuk ka një mënyre alternative*** të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit  | ***Ka pjesërisht një mënyre alternative*** të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit. | ***Ka një mënyrë alternative*** 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 pranimit të zgjidhjes është 4 orë pas kërkesës. | Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është brenda 2 ditëve të punës. | Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 10 ditë kalendarike. |

## Penalitetet për mos-arritje të nivelit të shërbimit

Nëse kompania fituese nuk arrin të kryejë shërbimin sipas kohëve të përcaktuara më sipër do të mbahet 10% e pagesës nga fatura mujore e mirëmbajtjes.

-Fund-