# 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** |  | **Miratoi: Përgjegjës për Proceset TIK**  |
| <Emri Mbiemri> |  | <Emri Mbiemri> |
| <Nënshkrimi> |  | <Nënshkrimi> |
|  |  |  |
| **Përgatiti: Përgjegjësi TIK** |  | **Përgatiti: <Funksioni i Anëtarit të Grupit të Punës për Hartimin e Termave të referencës, mund të shtohen të tjerë>** |
| <Emri Mbiemri> |  | <Emri Mbiemri> |
| <Nënshkrimi> |  | <Nënshkrimi> |
|  |  |  |
| **Person kontakti:**  |  | **Rishikoi: Përgjegjësi i Sigurisë së TIK-ut** |
| <Emri Mbiemri> |  | <Emri Mbiemri> |
| <Nënshkrimi> |  | <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** |  |

# PËRMBAJTJA

[ANEKSI 2 – MIRËMBAJTJE PËR PROJEKTET TIK, HARDWARE DHE SOFTWARE 1](#_Toc365630973)

[FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT 2](#_Toc365630974)

[Historiku i Versioneve dhe Ndryshimeve të Dokumentit 2](#_Toc365630975)

[NËNSHKRIMET MIRATUESE 2](#_Toc365630976)

[Të dhënat e personit të Kontaktit: 2](#_Toc365630977)

[PËRMBAJTJA 3](#_Toc365630978)

[1. INFORMACION MBI INSTITUCIONIN 4](#_Toc365630979)

[2. QËLLIMI I SHËRBIMIT 4](#_Toc365630980)

[3. OBJEKTI I SHËRBIMIT 4](#_Toc365630981)

[4. AFATI I SHËRBIMIT 4](#_Toc365630982)

[5. FONDI I PARASHIKUAR I SHËRBIMIT 5](#_Toc365630983)

[6. ÇFARË ËSHTË SISTEMI 5](#_Toc365630984)

[6.1. Përshkrim i Përgjithshëm 5](#_Toc365630985)

[6.2. Analiza e Proceseve të Punës 5](#_Toc365630986)

[6.3. Skema Logjike dhe Software 5](#_Toc365630987)

[6.4. Infrastruktura Fizike “Hardware” 5](#_Toc365630988)

[7. SPECIFIKIMET TEKNIKE PËR SHËRBIMIN E MIRËMBAJTJES SË SISTEMIT 6](#_Toc365630989)

[7.1. Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Aplikacionit “Software” 6](#_Toc365630990)

[7.2. Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Platformës Hardware 6](#_Toc365630991)

[7.3. Specifikimet Teknike për Përditësim, Përmirësim apo Modifikim të Aplikacionit apo Infrastrukturës (kjo nëse do të aplikohet) 8](#_Toc365630992)

[Azhornime të sistemit në aspektin e sigurisë në rastet kur rregullore të reja hyjnë në fuqi. 8](#_Toc365630993)

[8. PËRGJIGJA DHE SHKALLËZIMI I SHËRBIMIT 8](#_Toc365630994)

[Penalitetet për mos-arritje të nivelit të shërbimit 9](#_Toc365630995)

# INFORMACION MBI INSTITUCIONIN

Emri i institucionit:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vartësia e Institucionit:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adresa e Institucionit:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nr. Kontakti:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Titullari i institucionit:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# QËLLIMI I SHËRBIMIT

< Ofroni një pasqyrë të shërbimit të mirëmbajtjes së sistemit, si dhe të dhënat mbi ambjentet në të cilat është e ndërtuar kjo >

# OBJEKTI I SHËRBIMIT

Objekti kryesor i këtij shërbimi, është mirëmbajtja e <Jepni të dhënat e emërtesës së sietemit>, në çdo komponent të tij, me qëllim sigurimin e vazhdimësisë së punës në < plotëso të dhënat, mbi xx.xx % kjo në bazë të përcaktimeve të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 945, datë 02.11.2012 për miratimin e rregullores “Administrimi i sistemit të bazave të të dhënave shtetërore"> në të gjithë komponentët dhe shërbimet e ofruara nga ky sistem. Komponentët kryesore të sistemit janë:

(plotëso sipas rastit)

...

...

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

...

etj. ( kjo nëse është e aplikueshme)

# AFATI I SHËRBIMIT

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

# FONDI I PARASHIKUAR I SHËRBIMIT

Fondi i parashikuar i shërbimit është\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ÇFARË ËSHTË SISTEMI

## **Përshkrim i Përgjithshëm**

Sistemi...

## **Analiza e Proceseve të Punës**

Procedura pasqyrohet në bllok-skemën si më poshtë vijon...

## **Skema Logjike dhe Software**

Zgjidhja e sistemit është bazuar në ...

Komponentët e 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:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Emri** | **Roli** | **Kujtesa (RAM)** | **Procesori (CPU)** | **Kujtesa e Jashtme (HDD)** | **Sistemi Operativ** | **Komente** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Në tabelat e mëposhtme jepen pajisjet e tjera të infrastrukturës bashkë me parametrat, part nr. ...

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Emri i pajisjes HW**  | **Shitësi (marka)** | **Modeli** | **Komente** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# SPECIFIKIMET TEKNIKE PËR SHËRBIMIN E MIRËMBAJTJES SË SISTEMIT

## **Specifikimet Teknike të Mirëmbajtjes së Aplikacionit “Software”**

Kërkesat dhe përgjegjësitë për mirëmbajtjen e 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 me thirje nga \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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. 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 duhet të ketë një stok të dedikuar.

1. **Shërbimi i mirembajtjes për pajisje të ndryshme elektronike (nëse ka)**

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

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

Më qëllim që problemet teknike me serverat e \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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 që përfshin kohë përgjigje brenda 2 orësh, nëse suporti remote nuk jep rezultat.
3. Etj.
4. **Shërbimi i mirëmbajtjes për Sistemet Operative (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.
4. **Shërbimi i mirëmbajtjes së Database Servers**

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)**

Kompania fituese duhet të krijojë / diskutojë me \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dhe një agjendë periodike kontrollesh si me poshtë:

1. Ditore;
2. Javore;
3. Mujore.
	1. Specifikimet Teknike për Përditësim, Përmirësim apo Modifikim të Aplikacionit apo Infrastrukturës (kjo nëse do të aplikohet)

Për këtë komponent do të planifikojë në buxhet jo më shumë se \_\_\_% të vlerës së kësaj kontrate për realizimin e këtyre shërbimeve. Gjithashtu vlen të theksohet se ky shërbim do të paguhet me orë pune ose me procese të realizuara sipas tarifave të përcaktuara në kontratë në bazë të zërave të mëposhtëm, psh:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Përshkrimi i punës | Njësia e matjes | Çmimi |
| *Sh*ë*rbimet p*ë*r azhornimin, p*ë*rmir*ë*simin apo modifikimin e Aplikacionit apo Infrastruktur*ë*s* |
| 1. | Projektim (Përshtatje) dhe zhvillim të aplikacionit | orë |  |
| 2. | Implementim dhe Integrime pajisjesh të reja HW | orë |  |
| 3. | Shërbime të konsulencës | orë |  |
| 4. | etj | orë |  |

***Të dhënat e mësipërme janë opsionale dhe të zbatueshme nëse do ketë raste të tilla.***

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. **Përmirësime të sistemit**

Azhornime të sistemit në aspektin e sigurisë në rastet kur rregullore të reja hyjnë në fuqi.

# 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** A **(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-