

# **SPECIFIKIMET TEKNIKE**

---

## **1. HYRJE**

---

### **1.1. Autoriteti Kontraktues**

Shoqeria Rajonale Ujesjelles Kanalizime Sarande Sha

### **1.2. Situata Aktuale**

Shoqeria Rajonale Ujesjelles Kanalizime Sarande ka ne administrim tre njesi, Sarande, Finiq dhe Konispol. Nisur nga problematikat e hasura ne programin ekzistues nga perdoruesit, amortizimi i serverit, mungesa e datacenter dhe infrastrukture IT te pershtatshme, dhe rekomandimet e AKCESK cili here pas here dergon kerkesa ne lidhje me sigurine ne infrastruktoren e shoqerise, grupi i punes i ngritur ne SHRUKS arriti ne konkluzionin e blerjes se nje licence te nje zgjidhje softwerike komplekse dhe sherbime mbeshtetese ku te jene te perfshira te gjitha proceset e punes se shoqersie dhe konkretisht Lexim, Faturim, Arketim, Fiskalizim, sherbim mirembajtje. Gjithashtu Shoqeria kerkon te bleje dhe 20 pajisje mobile dore PDA per te pajisur lexuesit e njesive Konispol dhe Finiq. Ne zbatim to Ligjit Nr. 2/2017, "Per Sigurine Kibernetike", si dhe Vendimit te Keshillit te Ministrave Nr. 553, date 15.07.2020, "Per miratimin e listes se infrastrukturave kritike te informacionit dhe te listes se infrastrukturave te rendesishme te informacionit", i ndryshuar, AK eshte percaktuar, si operator i infrastrukturave kritike dhe e rendesishme e informacionit, si rrjedhim sistemi dhe infrastruktura mbeshtetese e ofruar duhet te auditohen dhe te ofrohet perditesim i vazhdueshem nga ana e sigurise kibernetike. Zgjidhja softwerike e kerkuar duhet te jete ne Cloud.

## **2. OBJEKTIVAT, QELLIMI DHE REZULTATET E PRITURA**

### **2.1. Objektivi i Pergjithshem**

- ✓ Blerje, aktivizimi Licence dhe konfigurimi zgjidhjes softwerike ne Cloud, Lexim, Faturim, Fiskalizim, Arketim dhe App mobile per PDA per nje periudhe 2 vjecare.
- ✓ Migrimi i te dhenave historike te SHRUKS ne programin e ri.
- ✓ Integrim me pale te treta nepermjet sherbimeve Web Service.
- ✓ Mirembajtje per nje periudhe 2 vjecare e programit.
- ✓ Te dorezoje 20 pajisjet mobile dore PDA.

## 3. SUPOZIMET DHE RISQET

---

### 3.1. Supozimet e Projektit

Realizimi i ketij projekti behet nen supozimin qe do te kete nje perfshirje totale te aktoreve kyç si ne implementimin e zgjidhjes softwerike ne Cloud, migrimin e te dhenave, Integrim me pale te treta nepermjet sherbimeve Web Service, Mirembajtje per nje periudhe 2 vjecare e programit, blerjen e pajisjeve mobile dore (PDA). Perfshirja e plote e aktoreve kyç eshte thelbesore per mbarevajtjen me sukses te projektit.

### 3.2. Risqet

Mos perfshirja e te gjithe aktoreve kyç do te sjelle mangesi ne zhvillim, implementim dhe funksionalitet e kerkuara si dhe ne saktesine e te dhenave.

## 4. QELLIMI I PUNES

---

### 4.1. Te pergjithshme

Institucioni administrues prane te cilit do te realizohet implementimi lidhur me Zgjidhjen Softwerike ne Cloud, migrimin e te dhenave, Integrim me pale te treta nepermjet sherbimeve Web Service, Mirembajtje per nje periudhe 2 vjecare e programit, blerjen e pajisjeve mobile dore (PDA), do te jete Shoqeria Ujesjelles Kanalizime Sarande.

#### 4.1.1. Pershkrimi i detyres

SHRUK Sarande Sha kerkon nga Operatori Ekonomik:

- ✓ Blerje, aktivizimi Licence dhe konfigurimi zgjidhjes softwerike ne Cloud, Lexim, Faturim, Fiskalizim, Arketim dhe App mobile per PDA per nje periudhe 2 vjecare.
- ✓ Migrimi i te dhenave historike te SHRUKS ne programin e ri.
- ✓ Integrim me pale te treta nepermjet sherbimeve Web Service.
- ✓ Mirembajtje per nje periudhe 2 vjecare e programit.
- ✓ Te dorezoje 20 pajisjet mobile dore PDA.

#### 4.1.2 Pershkrim funksional

Zgjidhja e kerkuar duhet te kete keto funksionalitete:

#### **Funksionet per Abonentin**

1. Zgjidhja te kete nje rubrike te vetme me te gjithe veprimet me abonentin. Veprime si: shtimi i nje abonenti te ri; konsultimi mbi te dhenat e nje abonenti; modifikimi i te dhenave per abonentet ekzistues.

2. Komentet e Abonentit: Perdoruesit te kene mundesi te shkruajne shenimet/komentet e tyre ne lidhje me abonentet. Gjithashtu edhe te ngarkojne dokumenta te caktuar lidhur me abonentin si libreza; kopje kontrate; vertetime etj. Keto komente do te mund te aksesohen nga te gjithë perdoruesit qe kane te drejta. Komentet nuk mund te modifikohen. Per cdo koment te shkruar shfaqet automatikisht nga programi emri i perdoruesit dhe data; ora e shkrimit.
3. Ne zgjidhjen softwerike te kete nje rubrike te gjenerimit te fatures zbritese nga ana e perdoruesit ne rastin e faturmit te gabuar te abonentit.
4. Ne zgjidhjen softwerike te kete nje rubrike te gjenerimit te fatures vetem per ate pjese te artikujve te fatures qe duhen faturuar.
5. Ne zgjidhjen softwerike te kete mundesi te gjenerimit te listes se te gjithë faturave zbritese te abonenteve.
6. Ne zgjidhjen softwerike te kete rubrike te anulimit te faturave zbritese ne rast se perdoruesit kane krijuar gabimisht nje fature zbritese me te dhena jo te sakta.
7. Ne program te kete nderfaqe i percaktimit te nenkategorise se abonentit, si psh: njesi tregtare; shkolla; spitale; furra buke; linja prodhimi; shtepi private; pallate me kolone etj.
8. Ne program te kete nderfaqe te percaktimit te abonenteve qe jane me status te ndryshem si psh pensioniste, invalide etj.
9. Asnje prej perdoruesve nuk duhet te kete mundesi te kryeje veprime ne emer te nje perdoruesi tjeter.
10. Te kete mundesi te menaxhimit te artikujve nga ana e perdoruesit.
11. Te kete mundesi te krijohen plane tarifore si dhe te ndryshohen ato nga vete perdoruesi I shoqerise.
12. Ne zgjidhjen softwerike te kete mundesi te konsultimit te statusit te gjendjes gjyqesore per abonentet, si psh. kane apo jo gjendje gjyqesore; apo permbarim.
13. Shtimi i kategorive dhe nenkategorive te reja te pasqyrohet ne menyre automatike ne raportet dhe evidencat
14. Ne raste te shtimit te njesive zonale/blloqeve te reja nuk duhet te nevojitet nderhyrja e stafit teknik per te mundesuar reflektimin e ndryshimeve ne raportet dhe evidencat ne program. Ato te shtohen ne menyre automatike.
15. Ne program te kete nje rubrike ku te paraqitet historiku i ndryshimeve te kryera mbi te dhenat e abonenteve. Perdoruesit mund te kryejne ndryshime dhe mund te evidentohet koha kur eshte kryer ndryshimi; perdoruesi qe ka kryer ndryshimin; IP e kompjuterit nga ku eshte kryer ndryshimi etj.

16. Nuk duhet te nevojitet nderhyrja e IT per te nxjerre informacion ne lidhje me ndryshime te kryera nga perdoruesit per te paraqitur informacion mbi ndryshimet e kryera (perdoruesi qe ka kryer ndryshimin; koha e ndryshimit).
17. Ne database te mbahen loge per gjurmimin e te gjitha veprimeve te kryera nga perdoruesit
18. Nuk duhet te kete limitim ne numrin e fjaleve qe mund te shkruhet tek seksioni per shenimet.
19. Ne zgjidhjen softwerike te kete mundesi te llogaritjes e mesatares vjetore per kontratat te cilat kane nje fature me vlere te larte (gjendje ne mates ose riaktivizim ne nje muaj te caktuar) te kryhet ne menyre te sakte. Per llogaritjen e konsumit mesatar vjetor nuk duhet te konfigurohet manualisht viti per cdo here qe fillon vit i ri. Ko kryhet ne menyre automatike nga programi.
20. Perdoruesit te kene mundesi t'ju caktojne abonenteve per faturim artikuj te tjere pervec zerave kryesore qe permban fatura, ne rast se do te jete e nevojshme.
21. Ne zgjidhjen softwerike te kete mundesi te gjenerimit te fatures qe per abonente te caktuar perdoruesit te krijojne fature shitje ne menyre direkte pas plotesimit te te dhenave, me zerat qe do te jete e nevojshme te kete fatura si psh mates, riparime, zhdemtime etj.
22. Per anullimin e gjobave ne raste gabimesh nuk eshte e nevojshme nderhyrja e IT pasi perdoruesit mund te kryejne anullimin nga ana e tyre.
23. Te kete mundesi filtrimi te listes se abonenteve nepermjet Numrit Personal te abonentit
24. Te kete mundesi filtrimi te listes se abonenteve nepermjet NIPT ne rast kur abonenti eshte i kategorise privat; insitucion.
25. Mundesi qe nga lista e te gjitha abonenteve perdoruesit te filtrojne\_abonentet e nje kategorie / disa kategorive te caktuara.
26. Mundesi qe nga lista e te gjitha abonenteve perdoruesit te filtrojne abonentet e nje/ disa njesive zonale.
27. Te kete mundesi qe nga lista e te gjitha abonenteve perdoruesit te filtrojne abonentet e nje blloku te caktuar.
28. Nuk duhet te lejohet regjistrimi i me shume se nje ujematesi ne program i cili ka numer shasie; tip matesi; dimension te njejte me nje mates tjeter.
29. Perdoruesit te kene mundesi qe te verifikojne nese nje abonenti i eshte vendosur vlere matesi per faturim me shume se nje here per te njejtin mates dhe te bejne sistemime nese duhet.

30. Ne rastet kur abonentit i kryhet nderrim matesi ne mes te muajit dhe duhet t'i regjistrohet konsum pa matje per nje pjese te caktuar te diteve, vlera e konsumit te llogaritet automatikisht nga programi.
31. Tek nderfaqja e vules te kete nje fushe ku te shenohet vlera e rilidhjes se vules.
32. Ne rastin e abonenteve qe faturohen vetem per ujin e perdorur, sasia e ujit te perdurur qe eshte plotesuar nga perdoruesit te shfaqet jo vetem ne faturen e abonentit, por dhe te pasqyrohet ne nderfaqen e konsultimit.
33. Ne rubriken e konsultimit te debise mund te kryhet filtrimi i abonenteve nepermjet Numrit Personal te abonentit
34. Ne rubriken e konsultimit te debise mund te kryhet filtrimi i abonenteve nepermjet NIPT te abonentit.
35. Perdoruesit kane mundesi te percaktimit te niveleve te cmimeve per artikujt,
36. Ne rast te ndryshimit te tarifave te ujit nga vendime te reja qe mund te dalin sipas ligjeve ne fuqi, perdoruesit e Ujesjellesit kane mundesi t'i realizojne keto ndryshime nga ana e tyre, pa qene te varur nga puna e stafit teknik.
37. Perdoruesit te kene mundesi te regjistrimit te leximeve ne liste per jo me pak se 50 abonente. Nga nderfaqja e hedhjes se leximeve liste perdoruesit kane mundesi te:
  - Filtrojne listen e abonenteve te nje njesie zonale dhe blloku te caktuar per te vijuar me hedhjen e leximeve/konsumeve
  - Filtrojne kontratat sipas kategorise se abonenteve. Dy ndarje kryesore, Privat dhe Jo Privat
  - Te kalojne nga njeri abonent tek abonent tjetër duke klikuar enter ne tastire. Automatikisht shfaqet e perlllogaritur vlera e konsumit mujor
  - Regjistrojne vleren e konsumit pa matje te ujit
  - Regjistrojne vleren e konsumit per ujerat e ndotur (kanalizimet)
  - Te shikojne numrin e abonenteve per te cilet kane regjistruar leximet
  - Te shikojne numrin e abonenteve te palexuar
  - Ne rast gabimesh, perdoruesit mund te modifikojne vleren e regjistruar te leximit dhe konsumi perlllogaritet automatikisht sipas vlerave te reja. Kjo mund te realizohet per sa kohe qe nuk eshte kryer mbyllja e periudhes se faturimit.
38. Zgjidhja softwerike te mundesoje edhe nje rubrike tjetër per hedhjen e leximeve te matesave te abonenteve. Ne kete rubrike te paraqitet informacion edhe mbi leximin e matesit ne muajin e meparshem; konsumin mesatar vjetor dhe konsumin mesatar historik.

39. Zgjidhja softwerike te mundesoje shfaqjen e njoftimeve informuese per perdoruesin ne rast se gjate hedhjes se leximeve kalohet vlere e konsumit limit te vendosur ne varesi te kategorise se abonenteve.
40. Ne rast se perdoruesit kane kryer regjistrim te gabuar te leximit te matesit/konsumit, zgjidhja softwerike te krijoje mundesine e editimit te vleres se pasakte dhe regjistrimin e vleres se duhur.
41. Ne rastet kur kryhet nderrim matesi te abonenteve pergjate muajit, zgjidhja softwerike te mundesoje llogaritjen automatikisht te sasise se konsumit per ditet e mbetura te muajit ne varesi te mesatares se konsumit te fundit pamatje te abonentit, apo ne varesi te konsumit mesatar vjetor / historik te tij.
42. Te mund te gjenerojne liste te abonenteve per te cilet nuk eshte regjistruar lexim matesi, apo nuk eshte perllogaritur konsum uji per ate muaj.
43. Perdoruesit te mund te gjenerojne nga programi listat per lexuesit. Gjate gjenerimit te raportit te ofrohet mundesia e gjenerimit te listes se abonenteve jo vetem ne nivel blloqesh, por edhe ne nivel te njesive zonale.

### **Funksionet per Arketimet**

Zgjidhja softwerike te ofroje per perdoruesit mundesine te aksesojne listen e njesive te arkave te regjistruara. Te jete mundesia te shtojne arka direkt nga rubrika nese do te jete e nevojshme. Te mundesohet gjithashtu qe nga rubrika te kryhet caktimi i arkave per arketaret/operatoret.

Zgjidhja softwerike te ofroje mundesine e kryerjes se pagesave te plota; pagesave pjesore; pagesave te permbarimit; pagesave per kamaten etj. perkatesisht si me poshte:

1. Pagesa te plota: Ne rastet ku paguhet e plote vlere e nje fature (principal + kamate ne rast se per faturen perkatese eshte gjeneruar kamatevonese, ne te kundert vetem vlere principal)
2. Programi te ofroje mundesine e regjistrimit te pagesave te cilat jane kryer ne dite me te meparshme se data aktuale.
3. Pagese e pjesshme te detyrimeve, pa permbushur vleren e plote te fatures qe abonenti ka kundrejt Ujesjellesit. Pagesat pjesore mund te kryhen ne rastet:
  - Abonentet zgjedhin te kryejne pagese vetem per vlere fature, jo edhe per kamate vonesen qe eshte gjeneruar per shkak te mos likujdimet te fatures brenda afatit. Raste kur pagesa e detyrimit kryhet nga Operatore te ndryshem.

- Kur Operatoret e Arkes marrin pagesa ne vlere me te vogel se sa vlera totale e fatures.
  - Pagesa vetem per kamatevonesen (rasti kur per faturen eshte paguar vlera principal)
  - Midis abonenteve debitore dhe Ujesjellesit eshte lidhur Akt-Marreveshje per kryerjen e pagesave me keste.
  - Rast kompensimi vlere kur abonenti eshte faturuar ne menyre jo te duhur ne periudha te meparshme faturimi.
  - Kur Abonenti ka likujduar nje fature duke kryer nje pagese ne vlere me te madhe se totali i fatures, pagesa e kryer teper do te kaloje si vlere kreditore dhe do te likujdoje ne menyre te pjesshme nje prej faturave te tjera te palikujduara te tij. Pagesat qe kryhen nga shperndarja e balances kreditore, kryhen automatikisht nga programi.
4. Lidhur me Mandat Arketimin, ne perzgjedhje te dates programi te bej te mundur llogaritjen automatikisht te vlerave sic kane qene ne ate date.
  5. Te mos jete nevoja qe perdoruesit te llogaritin manualisht kamatevonesen pasi kjo e dhene te perditesohet automatikisht me vleren qe ka patur ne daten perkatese.
  6. Te gjitha keto Mandat Arketime perdoruesit t'i aksesojne ne nje nderfaqe te vecante te dedikuar per kete qellim.
  7. Te kete mundesi filtrimi te te dhenave nepermjet numrit te kontrates se abonentit; emrit te abonentit; perdoruesit qe ka regjistruar pagesen; daten e programit ne momentin e kryerjes se pageses; daten e pageses se plotesuar nga perdoruesit. Te dhenat te shkarkohen ne format excel.
  8. Programi te mundesoje printimin e Mandat Arketimeve te likujdimit te faturave te abonenteve.
  9. Printimi te kryhet direkt ne momentin e regjistrimit te pageses, por edhe ne cdo moment te mevonshem.
  10. Mandati i Arketimit te printohet si ne format A4 ashtu edhe ne format te pershtatshem per printer termik, ne varesi te printerave te disponueshem nga shoqeria.
  11. Perdoruesit te kene mundesi qe ne varesi te rastit te perzgjedhin nga nderfaqja e programit opsionin e printimit ne format A4 ose nepermjet printerit termik. Pra, te perzgjedhin se nga cili prej printerave do ta kryejne printimin.
  14. Perdoruesit te kene dy mundesi per anullimin e pagesave te regjisruara gabim ne momentin e krijimit.
    - Te klikojne butonin perkates te anullimit per te kryer anullimin e te gjithe Mandat Arketimit.

- Te editojne te dhenat e Mandat Arketimit te krijuar, te kryejne sistemimin perkates (psh. duke bere uncheck faturen e perzgjedhur gabimisht) dhe te klikojne butonin paguaj. Mandat Arketimi i ri i krijuar do te jete me vlerat e sakta.
15. Zgjidhja softwerike nuk duhet te lejoje anullimin gabimisht te Mandat Arketimeve
  16. Limitet kohore te anullimit te pagesave te jene vendosur me kerkese te Shoqerise. Te jene lehtesisht te ndryshueshme ne rast se do te jete e nevojshme nga nderfaqja e perdoruesit.
  17. Te gjithë Mandat Arketimet e anuluar te aksesohen ne nje rubrike te dedikuar.
  18. Ne rast se arketaret caktohen ne nje arke tjeter per kryerjen e pagesave por nderkohe nuk iu eshte konfiguruar ende arka e re dhe vazhdojne te regjistrojne pagesa ne arken e meparshme, te ofrohet mundesi sistemimi nga perdoruesit nepermjet nderfaqes se programit, pa qene nevoja e nderhyrjes nga stafi i IT.
  19. Nese operatorët e arkës regjistrojne gabimisht nje pagese me te dhena jo te sakta, te kene mundesi te kryejne anullimin brenda 24 oreve nga momenti i regjistrimit ne program.
  20. Ne rastet kur abonentet kryejne pagesa per te cilat vlera e arketuar shkon ne vlere me te larte se totali i fatures, gjate regjistrimit te pageses vlera ti kaloje si balance kreditore me pelqimin e abonentit.
  21. Te ofrohet mundesia e kryerjes se pagesave duke plotesuar vleren qe abonentit deshiron te arketoje dhe perdoruesi te perzgjedhe faturat tek te cilat duhet te shperndahet pagesa, derisa te plotesohet vlera e plote.
  22. Ne nderfaqen e faturave te abonentit (tek konsultimi), ne kolonen ku shfaqet emri i perdoruesit qe ka kryer pagesen, ne rastet kur per faturen eshte paguar nje here vlera principal dhe me vone kamatevonesa, te shfaqet emri i perdoruesit qe ka kryer pagesen peratesisht per secilen.
  23. Ne listen e pagesave te regjistruara, faturat e zgjedhura per likujdim te shfaqen te renditura ne nderfaqe ne menyre te mireorganizuar dhe te strukturuar sipas pagesave te kryera.
  24. Ne listen e pagesave te shfaqet informacioni i strukturuar sipas pagesave te regjistruara. Te shmangen mundesite e ngaterresave nga perdoruesit ne momentin qe kane te nevojshem te kryejne nje anulim pagese.
  25. Ne raportin ditor te pagesave per cdo arke, te shfaqen ne menyre te evidentuara arka dhe data e pageses ne rast se per nje fature, principali dhe kamata nuk paguhen ne te njejten kohe. Nuk ka mbivendosje te arkës dhe dates se pageses.



26. Tek Raporti qe perdor sektori i Arketimit dhe Riskut mbi pagesat debitore (Arketim ditor i debitoreve) faturat e ujit te jene te ndara nga aksesoret (matesa/vula), rilidhje dhe kundravajtje.
27. Tek Raporti qe perdor sektori i Arketimit dhe Riskut mbi pagesat debitore (Arketim ditor i debitoreve), kestet e AktMarreveshjes te jene te ndare sipas zerave.
28. Ne raportin Arketim i grupuar, faturat e ujit te jene te ndara nga aksesoret (matesa/vula), rilidhje dhe kundravajtje.
29. Ne program duhet te kete nje raport/evidence vjetore arketimi
30. Tek evidence Arketimi i grupuar te shfaqen vlerat totale sipas njesive zonale.

### **Akt Marreveshjet**

1. Zgjidhja softwerike duhet te kete nje rubrike per te krijuar aktmarrveshje per abonentin, si dhe te mund te shikojne te dhenat e AKM te krijuar ne cdo moment te mevonshem kur do te jete e nevojshme. Perzgjedhja e faturave te cilat do te perfshihen ne AKM te kryhet edhe nepermjet nje opsioni “Zgjidh te gjitha”, duke iu mundesuar keshtu perdoruesve qe nepermjet nje klikimi te vetem te perzgjedhin te gjitha faturat. Ne varesi te faturave te perzgjedhura, ne nderfaqe te shfaqen automatikisht vlerat totale per secilin nga zerat qe permban fatura. Te dhenat te jene te paeditueshme/modifikueshme nga perdoruesit. Programi nuk duhet te lejoje qe gjate krijimit te nje Akt marreveshje per nje Abonent te nje kategorie te caktuar te perzgjidhet gabimisht nje plan Akt Marreveshje i nje kategorie tjeter.
2. Zgjidhja softwerike duhet te kete opsionin e anullimit te AKM te regjistruar per nje Abonent nese do te jete e nevojshme qe ne raste te caktuara te kryhet ky veprim nga Sektori perkates. Ne kete rast:
  - Kryhet anulimi i AKM.
  - Anullohen automatikisht pagesat e kryera per kestet e AKM.
  - Vlera totale e pagesave te kryera te kaloje si vlere balance kreditore per Abonentin.
  - Perdoruesi te regjistroje serisht nje AKM tjeter per Abonentin nje tjeter AKM nese eshte nevoja.
  - Nga programi do te kryhet shperndarja e balances kreditore duke paguar automatikisht faturat / kestet e AKM te klientit duke filluar nga fatura / kesti me i hershem.

3. Gjate anullimit te AKM per perdoruesit te shfaqet ne nderfaqe mesazh informues per veprimin e kryer duke paraqitur edhe te dhena mbi numrin e kontrates se abonentit; emrin e abonentit. Gjithashtu kerkohet konfirmim per kryerjen e veprimit.
5. Per AKM e regjistruar per Abonentin perdoruesit te kene mundesi te shkruajne komentet e tyre, te ngarkojne dokumenta te caktuar lidhur me AKM mes paleve apo dokumenta te tjere per AKM e ketij abonenti.
6. Komentet te aksesohen nga te gjithë perdoruesit qe kane te drejta.
7. Komentet te jene jo te modifikueshem.
8. Per cdo koment te shkruar shfaqet automatikisht nga programi emri i perdoruesit dhe data; ora e shkrimit.

### **Artikujt**

1. Programi duhet te kete mundesine qe perdoruesit te regjistrojne nga ana e tyre nga nderfaqja e sistemit artikujt qe do t'iu caktohen per faturim abonenteve.
2. Per secilin prej artikujve te percaktohet niveli i TVSH; statusi aktiv/jo aktiv; si edhe nese artikulli do te perfshihet apo jo ne llogaritjen e kamatevoneses ne rast se fatura qe do te permbaje kete artikull nuk do te paguhet brenda afatit.
3. Per artikujt mund te percaktohen te gjitha nivelet e mundshme te cmimeve, ne varesi te kategorive te abonenteve apo kritereve te tjere te percaktuar.

### **Planet tarifore**

1. Programi te ofroje mundesine perdoruesve qe te krijojne vete menyren se si do te tarifohen abonentet. Te mund te percaktojne artikujt me te cilet do te faturohen; sasine; nivelin e tyre te cmimit; frekuencen dhe kohezgjatjen e faturimit me keta artikuj.

### **Njesite Zonale**

1. Perdoruesit mund te konfigurojne nga ana e tyre njesite zonale edhe nen-zonat. Kjo vlen si per raste te shtimit te zonave te reja ashtu edhe per raste te riorganizimit te zonave ekzistuese.

### **Matesat dhe vulat**

1. Rregjistrimi i matesave dhe vulave te kryhet lehtesisht nga nderfaqja e programit. Perdoruesit mund te krijojne matesa te rinj dhe t'ua caktojne abonenteve, ose mund t'i krijojne dhe caktimin tek abonentet ta kryejne ne nje moment tjetër.
2. Rregjistrimi i vlerave te ujematesave; vulave dhe aksesoreve kryhet gjithashtu pa veshtiresi si process.

### **Faturimi mujor i abonenteve; Mbyllja e periudhes se faturimit**

1. Mbyllja e faturimit mujor te abonenteve, gjenerimi i faturave te fiskalizuara duhet te behet plotesisht nga nderfaqja e programit nga vet perdoreusit. Kjo duhet te realizohet nga punonjes te sektorit te Faturimit pa qene nevoja e nderhyrjes nga ana e stafit te IT.
2. Te sigurohet kryerja e te gjitha kontrolleve te te dhenave para mbylljes se periudhes se faturimit nepermjet nderfaqes se programit.
3. Te sigurohet kryerja e te gjitha kontrolleve te te dhenave pas mbylljes se periudhes se faturimit nepermjet nderfaqes se programit.
4. Te sigurohet gjenerimin i listave direkt nga nderfaqja e programit nga vet perdoreusit. Ketu perfshihen listat qe duhen ripare para se te gjenerohen faturat, si psh. lista e abonenteve me matje per te cilet nuk eshte regjistruar lexim matesi; lista e abonenteve me konsum negativ; lista e abonenteve te cilet kane patur nje rritje te konsumit ne perqindje te konsiderueshme me periudhen e meparshme etj.
5. Programi te mundesoje njoftimin direkt te paleve te perfshira per proceset qe i kane ne ndjekje, si psh. njoftimi se ka perfunduar hedhja e te gjitha leximeve nga njesite zonale; njoftimi se eshte kryer sinkronizimi i te dhenave ne rubriken e leximeve dhe mund te vijohet me regjistrimin e leximeve nga aparatet e reader nga lexuesit
6. E gjithe procedura duhet te jete e automatizuar, duke filluar nga celja e periudhes se faturimit, deri tek kontrollet mbi saktesine pas gjenerimit te faturave dhe fiskalizimi i tyre.
7. Mbyllja e periudhes se faturimit duhet te perfshije hapat:
  - Krijimi i periudhes se faturimit: Percaktohet periudha qe po celet, data e fillimit te faturimit dhe data e perfundimit te faturimit.
  - Programi nuk duhet te lejoje qe te kete me shume se nje periudhe faturimi te hapur.
  - Kontrollon qe ne momentin e krijimit te periudhes se faturimit, perdoruesit te perzgjedhin ditën e pare dhe ditën e fundit te muajit, duke shfaqur njoftimet perkatese ne nderfaqe.

- Data maksimale per llogaritjen e kamatevoneses te perlllogaritet automatikisht nga programi.
8. Perdoruesit te procedojne me: regjistrimin e leximeve per abonentet; regjistrimin e konsumit fix afrofe; regjistrimin e konsumit per raste te abonenteve qe kane patur nderrim matesi apo faturohen pa matje etj.
  9. Programi te kete nje nderfaqe te dedikuara per leximet e regjistruara, me mundesi filtrimi te avancuar te te dhenave.
  10. Programi te kete filtra te cilet per Konsumet mujore te perlllogaritura te nxjerre listen e abonenteve te cilet kane konsum ne vlere me te madhe se nje vlere limit maksimale apo vlere konsumi me te ulet se nje vlere limit minimale.
  11. Te mund te filtrohen leximet edhe nepermjet emrit te perdoruesit qe ka regjistruar leximin e matesit.
  12. Programi te gjeneroje listen e abonenteve te palexuar, pra abonenteve per te cilet nuk eshte regjistruar lexim matesi/konsum ne periudhen aktuale.
  13. Programi per abonentet per te cilet nuk eshte regjistruar konsum ai duhet te lejoje regjistrimin nga perdoruesit.
  14. Kontrolltet: Ne menyre automatike nga programi te realizoje kontrolltet e nevojshme per te siguruar mbarevajtjen e te gjitha proceseve te perfshira ne mbyllje.
    - Programi te kontrolloje per fatura me vlere zero.
    - Programi te kontrolloje leximet negative.
    - Programi te kontrolloje ne raste te ndryshimit te matesit te abonenteve.
    - Programi te kontrolloje per fatura me vlere negative.
    - Programi te kontrolloje ne rastet kur kemi ndryshim te planit tarifor te abonenteve.
    - Programi te kontrolloje per lexime te dublikuara ne fature
    - Programi te kontrolloje per klientet per te cilet konsumi ne periudhen aktuale eshte X% (ku X eshte variabel i vendosur nga ana e SHRUKS) me i larte se konsumi i faturuar ne periudhen e meparshme. Gjenerimi i faturave te shitjes. Ne kete hap te realizohet gjenerimi i faturave PDF per abonentet, me te gjitha elementet perberes, automatikisht nga programi.
  15. Programi te kete rubrike ne nderfaqe per fiskalizimin automatik te faturave.
  16. Programi te prodhoje raport mbi faturat e fiskalizuara.
  17. Ne kushtet kur nuk ka pengesa nga faktore te jashtem, fiskalizimi i faturave te behet brenda 8 oreve nga nisja e procesit nepermjet nderfaqes se programit.

## **Ankesat**

1. Programi duhet te kete nderfaqen e menaxhimit te ankesave te kryera nga abonentet.
2. Nderfaqja te jete lehtesisht e perdorshme.
3. Programi te kete strukturim te pershtatshem te informacionint ne nderfaqe ne menyren si shfaqen ankesat dhe pergjigjet.

## **Integrimi me programe e tjera**

Programi i faturimit te jete i integrueshem me programe qe disponon SHRUKS ose qe mund te implementoje ne te ardhmen shoqeria.

Programi qe kerkon te bleje SHRUKS duhet te kryeje integrimet nepermjet web sherbimeve sipas protokollit SOAP, REST ose ekuivalent.

## **Integrimi me institucionet financiare per kryerjen e pagesave**

Programi duhet te kete menaxhimin e pagesave te kryera nga abonentet jo ne sportelet e SHRUKS por ne Banka te nivelit te dyte dhe me institucione Financiare jo banke. Sipas marreveshjeve te lidhura mes SHRUKS dhe Institucioneve financiare banke dhe jo-banke, abonentet te mund te kryejne pagesat e tyre prane ketyre institucioneve. Pagesat qe kryhen nepermjet kanaleve te pagesave te paraqiten ne kohe reale ne njesine perkatese te arkes ne programin e faturimit. Perdoriesit e SHRUKS te kene mundesi aksesimi te ketyre te dhenave ne cdo moment.

Perpunimi i pagesave nga kanalet e tjera te pagesave duhet te realizohen nepermjet komunikimit te sigurt me ane te Webservice qe perdorin SOAP, REST ose ekuivalent.

Per komunikimin me kete sherbim seciles prej paleve te treta duhet ti dergohen nga operatori ekonomik detajet e nevojshme:

- Url e Web sherbimit
- Kredencialet unike per secilin. Autentikimi funksionon me Token dhe OTP i cili gjenerohet duke perdorur nje algoritem dhe nje shared key. Keto dy te dhena jepen per t'u autentikuar filimisht ne program.
- Aplikacion test per integrimin me API
- Ambjent test per perdorim gjate kryerjes se provave te ndryshme

- Dokumentimi, per t'iu ofruar lehtësi institucioneve te pagesave ne realizimin e integrimin te shërbimit
- Te dhenat e pagesave te ardhura prej institucioneve te pagesave nuk duhet te ruhen ne asnje databaze tjeter te ndermjetme, pervec sistemit te faturimit.
- Cdo komunikim me palet e treta duhet te jete i gjurmueshem, ne menyre te tille qe te auditohen raste te pagesave ne raste te kerkuara te verifikimeve.
- Nderfaqesimi i funksionaliteteve per pagesat nga palet e treta duhet te realizohet nepermjet protokolleve te njohura si psh SOAP, REST ose ekuivalent.

Nepermjet web shërbimeve te ofrohet mundësia e kryerjes se veprimeve te meposhtme:

1. Pagesa te plota: Ne rastet ku paguhet e plote vlere e nje fature. Psh. paguhet vlere principal e fatures + kamatevonesa nqs per faturen perkatese eshte gjeneruar kamate, ne te kundert paguhet vetem vlere principal.
2. Pagese e pjesshme te detyrimeve, pa permbushur vleren e plote te fatures qe abonenti ka kundrejt Ujesjellesit. Psh. ne rastet kur eshte paguar principal i fatures dhe ka mbetur papaguar kamatevonesa, apo kur fatura mujore eshte ne vlere te madhe dhe abonenti e paguan me pjese.
3. Pagesa ne vlere me te madhe se vlere e detyrimit te abonentit
4. Pagesa te cilat kalojne si balance kreditore. Kjo ne rastet kur nje abonent mund te depozitoje vlere me te madhe parash se sa ka ne detyrim dhe diferenca kalon si balance kreditore. Ose ne rastet kur pagesen e kryer nuk e lidhin me faturat e palikujduara te abonentit dhe gjithë vlere e arketuar kalohet si balance.
5. Kerkimi i faturave me kodin e kontrates se abonentit.
6. Kerkimi i abonentit me numer fature.

### **Leximi i Matesve dhe App mobile per PDA**

1. Leximet duhet te ruhen ne menyre te detajuar per ndryshimet qe behen mbi entitetet ne te njejten menyre si veprohet me hedhjen e leximit manual. Ne cdo moment administratoret e programit te kene mundesi te shikojne te dhena mbi vleren e vjeter, vleren e re, perdoruesin dhe oren e sakte kur eshte kryer veprimi.
2. Procesi i leximit duhet te garantoje procedura te qarta per Back Up periodik te te dhenave. Te dhenat duhet te kopjohen ne server te ndryshem fizikisht nga server ku eshte instaluar programi.
3. Programi duhet te perdore teknika per optimizimin e perdorimit te bandes ne te gjitha nivelet.
4. Nderfaqja e administrimit eshte paneli i kontrollit per te gjithë programin. Ne kete nderfaqe perdoruesit duhet te menaxhojne te gjithë te dhenat te cilat akumulohen nga

leximet ne terren, marrin raporte operacionale dhe gjithashtu raporte te ndryshme per leximet dhe raporte te tjera te nevojshme per mireorganizimin e punes.

5. Gjate hedhjes se leximeve per abonentet programi duhet te mundesoje shtimin e problematikave ne nivel te palimituar nenkategorish. Ky informacion duhet te sherbeje per te ndertuar raporte te detajuar per te percaktuar sakte problemet qe kane abonentet dhe veshtiresite qe kane lexuesit gjate punes se tyre.
6. Procesi i leximit duhet te mundesoje krijimin e ndarjes hierarkike zonale duke lejuar keshtu copezimin e zonave ne nen-zona me te menaxhueshme.
7. Procesi i leximit duhet te ofroje mundesi per shtimin e nyjeve teknike ne menyre hierarkike. Tipologjia e nyjeve teknike duhet te jete dinamike per te mundesuar shtimin e metejshem. Per nyjet teknike duhet te ruhet edhe statusi ne te cilin ndodhet. Status i nyjes sherben psh: per te pare impaktin ne rast te riparimeve te ndryshme apo edhe per te gjeneruar njoftime automatike ne te ardhmen.
8. Programi duhet te mundesoje caktimin e zonave lexuesve. Programi duhet te njoftoje ne nje zone i eshte caktuar mepare nje lexuesi tjetër ne menyre te tille qe te behet perdorimi me eficence i burimeve njerezore.
9. Programi duhet te mundesoje percaktimin e itinerarit te leximeve per secilin lexues ne menyre kalendarike per cdo dite. Moduli duhet te siguroje shperndarjen e lexuesve ne menyre te tille qe te mos kete perplasje ndermjet tyre, nuk mund ti caktohet 2 lexuesve te njejtet abonente.
10. Procesi i sinkronizimit duhet te jete automatik dhe real time. Programi duhet te realizoje kalim e te dhenave te marra nga lexuesit ne menyre autmatike ne sistemin qendror.
11. Nderveprimi midis aplikacionit per PDA-te dhe programit te instaluar ne cloud duhet te jete i pavarur nga teknologjia e perdorur ne keto dy programe. Standarti i perdorur per komunikimin midis programeve duhet te jete psh: SOAP, REST ose ekuivalent.
12. App mobile per PDA duhet te dergoje te dhena per vendodhje gjeografike te lexuesit ne momentin e marrjes se leximit. Te dhenat gjeografike duhet te dergohen me nje precision sa me te larte.
13. Marrja e pozicionit gjeografik duhet te jete proces i optimizuar ne perdorimin e baterise.
14. Marrja e pozicionit gjeografik duhet te parashikojë situatat kur lexuesit gjenden ne zona pa mbulim nga satelitet si psh: brendesia e godinave etj. Ne kete rast aplikacioni mbeshtetes duhet te raportoje vendodhjen e fundit te sakte qe ka percaktuar nga sinjali GPS.
15. App mobile per PDA duhet te ofroje mundesine e sinkronizimit te mevonshem por gjithashtu duhet te sinkronizojë te dhenat ne kohe reale ne rastet kur gjendet ne zonat me mbulim te sinjalit celular ose wifi.
16. App mobile per PDA duhet te kerkoje berjen e fotografive ne cdo rast ose bazuar mbi logjiken e percaktuar nga administratori i programit ne panelin e administrimit te programit ne cloud.
17. App mobile per PDA duhet ti shfaqe lexuesit ne menyre te qarte itinerarin e planifikuar nga menaxheret e tyre nepermjet nderfaqes se administrimit.
18. App mobile per PDA duhet te perdore teknikat e kompresimit te informacionit per dergimin e te dhenave ne serverin qendror duke perdorur sa me pak banden e internetit.

19. App mobile per PDA duhet te perdore teknika te verifikimit te dergimit te sakte te te dhenave ne server dhe duhet gjithashtu te perdore teknika te menaxhimit te deshtimit te lidhjes me server apo te nderprerjes se dergimit te te dhenave.
20. App mobile per PDA duhet te perdore teknika per kriptimin e te dhenave te cilat dergon ne server duke parandaluar keshtu interceptimin e tyre nga persona keqdashes.
21. Nderfaqja web e administrimit duhet te ofroje mundesi per inventarizimin e pajisjeve PDA duke lejuar regjistrimin e informacioneve shtese per cdo pajisje si psh: status i pajisjes, personi i cili e ka ne dorezim pajisjen, version i aplikacionit te instaluar ne PDA etj.
22. Nderfaqja web e administrimit duhet te mundesoje shfaqjen e fotografive te ngarkuara ne program nga aplikacioni per PDA.
23. Per cdo leximi te raportuar ne program ne nderfaqen e administrimit duhet te jepet mundesia e paraqitjes ne harte te pozicionit te lexuesit ne momentin e leximit.
24. Nderfaqja web e administrimit duhet te ofroje reporte per nxjerrjen e variacionit te distances nga abonenti ne momentin e leximit te matesit.
25. Nderfaqja web e administrimit duhet te mundesoje shfaqjen ne harte te itinerarit te nje lexuesi ne nje segment kohor te caktuar.
26. Sinkronizimi i te dhenave duhet te perdore teknika te menaxhimit te situatave te konkurences per te evituar rastet e bllokimit te ndersjellte (deadlocks).
27. App mobile i PDA duhet te realizoje perditesimin e vetes nepermjet internetit pa perdorur sherbimet e Google Play ose ekuivalent.
28. App mobile i PDA duhet te ruaje log-e te aktivitetit te perdoruesit dhe duhet te mund ti dergoje keto ne server ne momentin e dergimit te kerkeses nga server.
29. App mobile i PDA duhet te implementoje mesazhet push te cilat mundesojne kryerjen e nje sere aktivitetesh ne PDA pa nevojten qe perdoruesi te kryeje ndonje veprim. Ky funksionalitet lehteson administrimin nga stafi qendror i IT te shoqerise dhe shmang lexuesin nga njohja me funksionalitetet teknike.
30. App mobile i PDA duhet te ndryshoje automatikisht oren dhe daten e sistemit lokal duke bere te mundur sinkronizimin e ores dhe dates me oren dhe daten e server qendror.

## **Menaxhimi i roleve, perdoruesve dhe politikat e aksesit**

Programi duhet te kete mundesine e krijimit te nje llogarie per secilin perdorues. Te dhenat e nevojshme per te krijuar nje llogari jane:

- Emri - Emri i perdoruesit
- Mbiemri – Mbiemri i perdoruesit
- Perdoruesi - Emri me te cilin programi identifikon kete perdorues.
- Email - Adresa e -mail e perdoruesit
- Fjalekalimi - Fillimisht, vendoset nje fjalekalim standard, pastaj secili perdorues mund ta



vendose ate te personalizuar.

- Roli - Roli qe perdoruesi do te kete ne program
- Statusi – Statusi i perdoruesit aktiv/jo aktiv. Ne momentin e krijimit te perdoruesit te jete automatikisht aktiv

Bazuar ne rolin qe i eshte caktuar nje perdoruesi, kur krijohet nga Administratori i sistemit, te shfaqet nje nderfaqe specifike per rolin qe ai ka dhe qe i lejon atij te kryeje veprimet qe i takojne.

- Programi te ofroje opsione privilegjesh dhe politika aksesit per perdoruesit, rolet, leximin-shkrimin, vetem leximin, modifikimin etj. Programi te ofroje mekanizma te ndryshem vertetimi dhe mundesi te shumta sigurie. Gjithashtu:
  - Programi te aplikojte politikat e aksesit mbi modulimin; menune; nen-menune; skedarin, dokumentin ose objektin, veprime te caktuara, etj.
  - Programi te aplikojte nivele te shumta te drejtave te aksesit (Fshi / Modifiko / Shiko / Ngarko / Shkarko, etj.).
  - Programi te mundesoje qe opsionet te jene dinamike sipas perdoruesve - per shembull, grupe te ndryshme mund te shikojne rekorde te ndryshme ne te njejten nderfaqe.
  - Programi te mundesoje ndryshimin e dukshmerise/shfaqjes ne menyre dinamike ne nderfaqet.
  - Programi te siguroje aftesine per te gjeneruar raporte per te gjitha nivelet e perdoruesve dhe skedareve.
  - Programi te mundesoje qasje te kufizuar per perdorues te caktuar.
- Çdo veprim ne program te regjistrohet (permes logs) duke percaktuar qarte perdoruesin, kohen e veprimit (kohezgjatjen), llojin e veprimit (lexim, ndryshim, perditesim), te dhenat e ndryshuara, IP-ne e perdoruesit, etj.
- Programi te siguroje nderfaqet perkatese per paraqitjen e logs si dhe mundesine per filtrimin e tyre, per gjurmim te shpejte.
- Programi te siguroje aftesine per te gjurmuar per qellime auditimi, madje edhe objektet e bazes se te dhenave per veprimet qe manipulojne informacionin: krijimin, modifikimin dhe fshirjen ne nivelin e perdoruesit dhe skedarit.
- Ndryshimi i fjalekalimit nga perdoruesit te kryhet permes mekanizmave te cilat mundesoje siguri maksimale.

## **Gjenerim Raportesh**

1. Sistemi te ofroje nje nderfaqe me raporte te cilat mund te gjenerohen nga perdoruesit ne cdo kohe per te marre informacionin e nevojshem, per te bere raportime per qellime te brendshme ose te jashtme.
2. Programi duhet te ofroje raporte te gatshme per perdoruesit te cilat eksportohen ne PDF dhe Excel.
3. Te kene nderfaqe te thjeshta (pa pasur nevojte per nje nivel teknik programuesi)
4. Disa prej reporteve qe duhet te jene perfshira ne sistemin e ofruar jane:
  - a. Raport te detajuar te debise ne nje date te caktuar – ky raport duhet te permbaje liste te abonenteve debitore dhe kolona per grupime te sherbimeve e informacione te tjera plotesuese.
  - b. Raporte te debise se detajuar ne vite – ky raport duhet te shfaqe listen e abonenteve dhe debine e tyre sipas viteve.
  - c. Raport per klientet me Akt marreveshje per ristrukturimin e debise
  - d. Raport per klientet te cilet nuk respektojne Akt marreveshjen.
  - e. Rapot per debine sipas zonave
  - f. Raport per debine sipas kategorive te abonenteve
  - g. Raport per debine sipas menyres se faturimit te abonenteve
  - h. Raport mbi vleren e arketuar
  - i. Raport mbi vleren e arketuar sipas zonave
  - j. Raport mbi vleren e arketuar sipas kategorive te abonenteve
  - k. Raport mbi vleren e arketuar sipas menyres se faturimit te abonenteve
  - l. Raport mbi vleren e arketuar sipas zerave
  - m. Raport i arketimeve per cdo klient
  - n. Raport i detajuar i transaksioneve te abonentit.
  - o. Raport i detajuar auditimi per veprimet e perdoruesve ne system
  - p. Raport per abonentet me faturim zero
  - q. Raport per konsumin sipas zonave
  - r. Raport per konsumin sipas kategorive te abonenteve
  - s. Raport per konsumin sipas menyres se faturimit te abonenteve
  - t. Raport per faturat e kthimit
  - u. Raporte krahasimore per faturimin, arketimin dhe debine midis periudhave te

zgjedhura.

## **Siguria dhe Auditimi**

1. Kanali i lidhjes midis shfletuesit (browser-it), App mobile te PDA dhe Server Qendror duhet te jete i sigurt dhe i kriptuar me TSL/SSL nepermjet protokollit HTTPS. Gjithashtu per aksesimin e file-ve te sigurohet nje lidhje e sigurt SFTP (Secure File Transfer Protocol) me serverin.
2. Programi te garantoje siguri per web sherbimet (SOAP/REST ose ekuivalent) bazuar ne autentifikim ne dy nivele dhe komunikim te enkriptuar per tu dhene mundesi agjenteve te jashtem te komunikojne ne menyre te sigurt.
3. Programi te kete funksionalitete per monitorimin dhe auditimin e veprimeve ne program.
4. Per çdo veprim te audituar te ruhet data, autori (perdoruesi), rekordi i ndryshuar, fushat e ndryshuara per çdo rekord, vlerat para modifikimit dhe ato pas modifikimit, etj. Gjurmimet e auditimit jane te aksesueshme por te pamodifikueshme nga nderfaqja e programit.
5. Programi te siguroje mekanizma (Cron jobs) per mirembajtje automatike, backup, procesim informacioni etj.
6. Programi te ofroje mundesine e monitorimit te aksesit ne program permes logeve.
7. Backup i programit te jete inkremental dhe te kryhet automatikisht sipas nje skripti ditor.
8. Backup i enkriptuar i programit te ruhet ne nje storage te jashtem per mbrojtje me te larte ne rast korruptimi te serverit aktual.
9. Kodi burimor i programit duhet te ruhet ne nje sistem versionimi GIT/SVN/CVS ose ekuivalent. Aplikimi dhe menaxhimi i shtimeve apo modifikimeve te funksionaliteteve duhet te behet sipas procedurave operative te mirepercaktuara e transparente me AK-ne te cilat duhet te perfshijne plane per rikthimin ne gjendjen e meparshme te sistemit ne rast deshtimi.

## **MIREMBAJTJA**

- Mirembajtje zgjidhjes softwerike ne Cloud Lexim, Faturim, Fiskalizim, Arketim per nje periudhe 2 vjecare.
- Funksionimi i zgjidhjes softwerike ne Cloud sipas SLA.
- Zgjidhje e problemeve teknike prej keqfunksionimit te zgjidhjes softwerike brenda afateve te percaktuara ne kontrate.

- Dorezim i raportit mujor te mirembajtjes.
- Dorezim i raportit te auditimit te sigurise per sistemin e dorezuar te pakten 1 here ne vit.

## 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 programit krijon apo rrezikon shumë aktivitetin normal	Mos funksionimi i programit krijon vonesa në aktivitetin normal	Mos funksionimi i programit pengon në mënyrë minimal aktivitetin
<b>Numri i përdoruesve të ndikuar</b>		
Mosfunksionimi i programit ndikon një numër <b>shumë të madh</b> të përdoruesve	Mosfunksionimi i programit ndikon një numër <b>të vogël</b> të përdoruesve	Mosfunksionimi i programit ndikon pjesërisht në disa përdorues
<b>Pezullimi i punës</b>		
Mosfunksionimi i programit pengon përdoruesit <b><u>të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.</u></b>	Mosfunksionimi i programit pengon përdoruesit <b><u>të realizojnë pjesë te punës së tyre</u></b>	Mosfunksionimi i programit pengon përdoruesit <b><u>të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre,</u></b>
<b>Zgjidhje alternative e përkohshme</b>		
<b><u>Nuk ka një mënyre alternative</u></b> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit	<b><u>Ka pjesërisht një mënyre alternative</u></b> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.	<b><u>Ka një mënyrë alternative</u></b> të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.
<b>Koha e përgjigjes</b>		
○ 30 min. për të kthyer përgjigje	○ 30 min.për të kthyer përgjigje	○ 30 min.për të kthyer përgjigje
<b>Koha e zgjidhjes</b>		
Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 24 orë pas kërkesës.	Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është brenda 2 ditëve të punës.	Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 10 ditë kalendarike.

## Pajisje mobile dore PDA

- Ekran: ≥ 4inch
- Mbrojtja IP68

- Rezistente nga renia jo me pak se 1.5m
- Ekran touch screen.
- Sensor Drite- Po
- Sensor Graviteti – Po
- Sensor Distance - Po
- Sensor per fushe manjetike – Po
- Sensor Giroskopi - Po
- Tipi i Scannerit: Scanner professional per barkod.
- Minimumi distances se funksionimit te Scannerit 1 m.
- Tastiere fizike Alfanumerike e lehte e aksesueshme dhe butona anesore per perdorim te shpejte te skanimit
- Card Slot: Nano SIM + SIM + Micro SD
- Komunikimi 4G/3G
- Memory: Minimumi 2 GB Ram\32 GB Rom
- WiFi: 2.4Ghz/5Ghz/IEEE 802.11
- GPS: AGPS/GPS/Galileo
- Bluetoth: 5.0
- NFC: Po
- Mikrofon: Po
- Port: Type C
- Camera:  $\geq 13$ MP Mbrapa/  $\geq 5$ MP Para
- Pesha:  $< 245$ gr
- Permasa: Gjersi  $\leq 65$ mm dhe Trashesi  $\leq 15$ mm (Permasa qe bejne te mundur perdorimin sa me te lehte ne pellemben e dores)
- Bateria e zevendesueshme lehtesisht nga perdoruesi (Removable).
- Bateria te jete te pakten 3,8V/5000mAh
- Pajisja te jete rezistente nga uji deri ne 1.2 metra thellesi
- Pajisja te punoje ne temperatura  $\leq -20^{\circ}\text{C}$  deri ne temperature  $\geq 55^{\circ}\text{C}$
- Memoria (Storage) e pajisjes te punoje dhe te ruaje informacionin ne temperatura  $\leq -40^{\circ}\text{C}$  deri ne temperature  $\geq 70^{\circ}\text{C}$
- Garancia 1 vit

#### TABELA ECMIMEVE TE SHERBIMEVE

NR	EMERTIMI	SASIA	ÇMIMI	VLERA	AFAT LEVRIMI
1	Blerje, aktivizim Licence dhe konfigurim i zgjidhjes softwerike ne Cloud, Lexim, Faturim, Fiskalizim, Arketim dhe App mobile per PDA per nje periudhe 2 vjecare	1			10 dite
2	Migram i te dhenave.	1			1 muaj
3	Integrim me pale te treta nepermjet sherbimeve Web Service.	1			10 dite

<b>4</b>	Mirembajtje e zgjidhjes softwerike per nje periudhe 2 vjecare.	1			24 muaj
<b>5</b>	Pajisje mobile dore (PDA)	20			10 dite
<b>VLERA (leke)</b>					
<b>TVSH (20%)</b>					
<b>TOTALI ME TVSH (leke)</b>					

**Hartoi: SPECIALISTE IT**

**ANXHELA BEQIRI**