



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË AUTORITETI I  
MBIKËQYRJES FINANCIARE BORDI**

**VENDIM**

**Nr. 43, datë 23.03.2018**

**PËR  
MIRATIMIN E NËNSHKRIMIT TË MARRËVESHJES NDËRMJET AGJENCISË  
KOMBËTARE TË SHOQËRISË SË INFORMACIONIT DHE AUTORITETIT TË  
MBIKËQYRJES FINANCIARE**

Në bazë të nenit 14, pika 18, të Ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, i ndryshuar, me propozim të Departamentit të Zhvillimeve Strategjike dhe Operacioneve, Drejtoria e Teknologjisë së Informacionit, Bordi i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare,

**V E N D O S I:**

- 1. Miratimin e nënshkrimit të marrëveshjes ndërmjet Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit dhe Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare, sipas materialit bashkëlidhur.**
- 2. Autorizohet Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv, për nënshkrimin e kësaj marrëveshjeje.**
- 3. Ngarkohet Departamenti i Zhvillimeve Strategjike dhe Operacioneve, për njoftimin në zbatim të këtij vendimi.**

**Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.**

**KRYETAR  
Pajtim MELANI**

**DREJTOR I PËRGJITHSHËM EKZEKUTIV  
Ervin KOÇI**



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**AGJENCIA KOMBETARE E SHOQËRISË SË INFORMACIONIT**

Nr, \_\_\_\_\_ prot.  
Tiranë, më \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2018

**AUTORITETI I MBIKQYRJES FINANCIARE**  
Nr, \_\_\_\_\_ prot.  
Tiranë, më \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.2018

**MARRËVESHJE**

**E**

**NIVELIT TË SHËRBIMIT (SLA)**

Sot, më datë \_\_\_/ \_\_\_/ 2018 mbështetur në vullnetin e lirë të palëve, nënshkruhet marrëveshja e nivelit të shërbimit (SLA), midis:

**AGJENCISË KOMBËTARE TË SHOQËRISË SË INFORMACIONIT (AKSHI)**, me adresë Rruga "Papa Gjon Pali II", Nr 3 Tiranë, përfaqësuar nga Drejtor i Përgjithshëm znj. Mirlinda Karçanaj, që këtu e më poshtë do t'i referohemi si "**Ofrues i Shërbimit**"

*dhe*

**AUTORITETIT TË MBIKQYRJES FINANCIARE**, me adresë Rruga "Dora D'istria" Nr.10, Tiranë, përfaqësuar nga Drejtor i Përgjithshëm Ekzekutiv z. Ervin Koçi, që këtu e më poshtë do t'i referohemi si "**Përfitues i Shërbimit**".

Së bashku referuar si "Palët"

**Baza ligjore**

Kjo marrëveshje bazohet në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 673, datë 22.11.2017 "Për Riorganizimin e Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit" i ndryshuar, Ligji Nr. 9572 datë 03.07.2006 "Për Autoritetin e Mbiqyrjes Financiare", i ndryshuar, Ligjin Nr. 7850 datë 29.07.1994 (i ndryshuar), Kodi Civil të Republikës së Shqipërisë nenet 680-704.

## 1. Përcaktimet

Në kuptim të kësaj Marrëveshje, bazuar mbi aktivitetin që kryejnë të dy palët nënshkruese, referuar legjislacionit në fuqi, termat sa më poshtë kanë këto kuptime:

“**Ofruesi i Shërbimit**” do të kuptohet Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit-AKSHI.

“**Përfitues i Shërbimit**” do të kuptohet Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare.

“**Marrëveshje e Nivelit të Shërbim (SLA)**” është marrëveshje e lidhur midis përfituesit të shërbimit dhe palës ofruese të shërbimeve IT, që përcakton midis të tjerash treguesit e cilësisë dhe performancës për shërbimet e ofruara sipas kërkesës së përfituesit të tyre, kërkesat teknike për mirëmbajtjen, disponueshmërinë e shërbimeve, kohën mesatare të përgjigjes ndaj defekteve, kohën mesatare të riparimit të defekteve, hapat që ndiqen në rast defektesh, mënyrën e monitorimit të vijueshëm të ofrimit të shërbimit, përgjegjësitë respektive të palëve etj, si dhe shërbimet që ofrohen sipas aneksit bashkëlidhur.

“**Personeli i autorizuar**” do të kuptohet personi i autorizuar me shkrim nga Përfituesi i Shërbimit. (sipas pikës 6)

“**Përgjegjës i Lëvrimin të Shërbimit**” është pika kryesore e kontaktit me Përfituesin e shërbimit për mbarëvajtjen e kësaj marrëveshjeje. (sipas pikës 6)

## 2. Objekti i marrëveshjes.

Kjo marrëveshje bashkëpunimi ka si qëllim përcaktimin e nivelit të shërbimit që AKSHI i ofron përfituesit të shërbimit sikurse specifikohet në aneksin 1 që i bashkëngjitet dhe është pjesë integrale e kësaj marrëveshjeje. Kjo marrëveshje synon në ofrimin e shërbimeve me qëllim rritjen e efektivitetit, kohëzgjatjes, kufizimin e risqeve teknike, pra në ruajtjen e integritetit, konfidencialitetit dhe vazhdueshmërisë së punës objekt i kësaj marrëveshjeje.

Instalimi i “Diasaster Recovery Site” me qëllim replikimi i “ Site Primar” në një “Site Secodar” jashtë ambjenteve të Institucionit për sigurimin e mëtejshëm të vazhdimësisë së Qendrës së Informacionit nga faktorë të jashtëm si përmbajtje, zjarr apo sulme kibernetike ose faktorë të brendshëm si dështime në infrastrukturë, energji elektrike etj.

Instalimi i “Diasaster Recovery Site” pranë AKSHI –it ka për qëllim:

- Instalimin e serverave fizikë pranë ambjenteve të AKSHI –it;
- Konfigurimi i shërbimeve të databasës;
- Testimi i shërbimeve të paktën çdo 6 muaj

### 3. TË DREJTA DHE DETYRIME TË OFRUESIT TË SHËRBIMIT

- 3.1 Ofruesi i shërbimit detyrohet të kryejë shërbimin në përputhje me këtë Marrëveshje dhe aneksin nr. 1, bashkëlidhur.
- 3.2 Ofruesi i shërbimit do të ofrojë shërbimet e veta mbështetur nga një personel me aftësi teknokratike, profesional dhe të specializuar.

### 4. Nivelet e Shërbimeve

Me kërkesat e pritshme, për të garantuar disponueshmërinë, qëndrueshmërinë dhe sigurinë e shërbimeve, një vëmendje e shtuar duhet t'i jepet planifikimit të kujdesshëm dhe kategorizimit të shërbimeve.

Shërbimet e mirëmbajtjes dhe suportit do të ndahen në:

- Shërbime suportit të Nivelit të Shërbimit

Këto shërbime duhet të mbulohen nga Ofruesi i Shërbimit. Shërbimet duhet të jenë të natyrës (a) proaktive dhe (b) reaktive/reaguese, duke theksuar nevojën e qasjes proaktive për të shmangur dhe pakësuar incidentet për shërbime reaktive.

AKSHI konsideron kontraktimin e shërbimeve të mëposhtme:

- Administrimi i Incidenteve
- Administrimi i Problemeve
- Administrimi i Disponueshmërisë

#### • Administrimi i Incidenteve

Me Administrim të incidenteve i referohemi administrimit të shërbimeve reaktive, pra incidenteve të ngritura nga Institucioni.

- Personeli i ofruesit të Shërbimit duhet të analizoje rastin dhe ta kalojë në procesin e kategorizimit dhe prioritizimit. Ofruesi i shërbimit duhet të ketë një bazë të dhënash të gabimeve të njohura dhe historikun e incidenteve të mëparshme.
- Incidenti ndiqet deri në dhënien e zgjidhjes përfundimtare dhe pranimit të zgjidhjes nga ana e Institucionit.

#### • Administrimi i Problemeve

Administrimi i Problemeve konsiderohet si një qasje proaktive e rëndësishme ku qëllimi kryesor është përpjekja për të ofruar zgjidhje mbi incidentet e përsëritura ose mbi një fakt të njohur me sistemet.

Me anë të procedurës së Administrimit të Problemeve Ofruesi i Shërbimit duhet të kryejë:

- Analizën e prirjes së informacionit për të identifikuar në mënyrë proaktive rrënjët e incidenteve dhe mundësisht për të parandaluar ndodhjen e tyre.

- Administrimi i problemeve duhet të identifikojë dobësitë në infrastrukturë, të bëjë rekomandimet, sugjerimet dhe propozimet për përmirësim, në përfundim të kthejë këto probleme në gabime të njohura, duke i fokusuar në cilësinë e infrastrukturës dhe shërbimeve respektive.

- **Administrimi i Disponueshmërisë**

Një tjetër shërbim i rëndësishëm është Administrimi i Disponueshmërisë. Sistemet qendrore të infrastrukturës së AKSHI-t kanë nevojë të jenë operacionale 99,95% të kohës 24/7, në mënyre që të sigurohet vazhdueshmëria e shërbimeve që AKSHI ofron tek institucionet e tjera. Për këtë arsye arkitektura HA duhet të mbështetet dhe të veprojë në mënyre proaktive nga burime të specializuara të Ofruesit të Shërbimit.

**Ofruesi i Shërbimit** duhet të jetë i disponueshëm gjatë intervalit kohor, nga e Hëna në të Premte, sipas orarit zyrtar për të ofruar Shërbime të Riparimit në përgjigje të “Alarmeve” të raportuara nga personeli i autorizuar i Ofruesit të Shërbimit (“Emergency On-Call Hours”). Për këtë qëllim, me termin “Alarm” do të kuptohet parashtrimi i kërkesës për Shërbime Riparimi të ndërmarra në rast të keqfunksionimit të softëare dhe hardëare të mbuluara, që i pengon ato të operojnë në përputhje me Specifikimet dhe shkaktajnë ndërprerje sipas Nivelit të Seriozitetit në Tabelën “Kategorizimi i Seriozitetit të Problemeve”.

**Ofruesi i Shërbimit** duhet të krijojë / diskutojë me **Përfituesin i Shërbimit** një axhendë periodike kontrollesh si më poshtë:

1. Javore
  - a. Kontroll i logeve të serverave
  - b. Kontroll i statistikave të storage (Used disk space etc)
  - c. Kontroll i statistikave për programe
  - d. Kontroll i disqeve për problem në rast nevojë
  - e. Të kryejë mirëmbajtje proaktive.
2. Mujore.
  - a. Testim / kontroll i kompletuar i pjesëve me kritike të infrastrukturës së klientit
  - b. Kontroll i detajuar i gjithë log-eve hardëare / softëare
  - c. Rishikim i të dhënave mbi performancë e serverave
  - d. Rekomandime për upgrade të mundshme hardëare

Kategorizimi i problemeve dhe koha e përgjigjes

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

**Tabela 1.**

Serioziteti 1 (Kritik/ i Lartë)	Serioziteti 2 (I Mesëm)	Serioziteti 3 (I Ulët)
<b>Rrezikimi i aktivitetit ekonomik dhe detyrime financiare</b>		
Mos funksionimi i aplikacionit krijon detyrime financiare të mëdha për përdoruesit ose rrezikon shumë aktivitetin ekonomik të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit krijon detyrime financiare të konsiderushme për përdoruesit ose rrezikon konsiderueshëm aktivitetin ekonomik të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit krijon detyrime financiare minimale për përdoruesit ose rrezikon në mënyrë minimal aktivitetin ekonomik të përdoruesve
<b>Pezullimi i punës</b>		
Mos funksionimi i aplikacionit pengon përdoruesit të realizojnë pjesën më të madhe të punës së tyre.	Mos funksionimi i aplikacionit pengon përdoruesit të realizojnë disa pjesë të vogla të punës së tyre, por ata janë në gjëndje të realizojnë pjesën tjetër. Mund të përfshijë gjithashtu pyetje dhe përgjigje për informacion.	Mos funksionimi i aplikacionit pengon përdoruesit të realizojnë një pjesë të vogël të punës së tyre, por ata janë në gjëndje të realizojnë pjesën tjetër
<b>Numri i përdoruesve të ndikuar</b>		
Mos funksionimi i aplikacionit ndikon një numër shumë të madh të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit ndikon një numër shumë të vogël të përdoruesve	Mos funksionimi i aplikacionit ndikon në 1 (një) ose 2 (dy) përdorues
<b>Zgjidhje alternative e përkohshme [Kjo ka peshën më të madhe të karakteristikave të Seriozitetit 1 dhe 2]</b>		
Nuk ka një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit (p.sh. puna nuk mund të realizohet në një mënyrë tjetër)	Mund të ketë ose jo një mënyrë alternative të përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.	Potencialisht ekziston një mënyrë alternative e përkohshme dhe të pranueshme për zgjidhjen e problemit.
<b>Koha e përgjigjes</b>		



Brenda një 1 (një) ore me anë të telefonit dhe brenda një kohe të arsyeshme në varësi të situatës.	Brenda 8 (tetë) orëve ose ditën tjetër të punës.	Brenda 8 (tetë) orëve ose ditën tjetër të punës.
<b>Koha e zgjidhjes</b>		
Kryesisht pranimi i zgjidhjes është 8 orë të vazhdueshme pas kontaktit të parë, duke marrë parasysh dhe llojin e problematikës.	Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është brenda 20 ditëve të vazhdueshme të punës.	Maksimumi i pranimit të zgjidhjes është 45 ditë kalendarike.

## 5. DETYRIMET E PËRFITUESIT TË SHËRBIMIT

- 5.1 Përfituesi i shërbimit duhet të informojë menjëherë Ofruesin e shërbimit në pikën e kontaktit (sipas pikës 6) duke kategorizuar problemin sipas "Tabelës së Kategorizimit të Seriozitetit Të Problemit" (Tabela 1) për problemin e konstatuar.
- 5.2 Përfituesi i shërbimit detyrohet të krijojë kushtet në ambientin e tij për akses të plotë për stafin përgjegjës si dhe të sigurojë kushte për punë të pandërprerë të stafit përgjegjës të Ofruesit të shërbimit.
- 5.3 Përfituesi i shërbimit detyrohet të nënshkruajë çdo akt-pranimi të proceseve të punës, ose të bëjë vërejtje apo sugjerime brenda 2 ditëve nga dita e njoftimit të Ofruesit të shërbimit, se shërbimi është realizuar. Në rast se Përfituesi i shërbimit nuk njofton brenda 2 ditëve, shërbimi do të konsiderohet i pranuar.

## 6. PERSONAT / MËNYRAT E KONTAKTIT

- 6.1 Përfituesi i shërbimit do ta kontaktojë ofruesin e shërbimit sipas mënyrave të përcaktuara në këtë marrëveshje.
- 6.2 Caktohet sektori IT i Përfituesit të shërbimit me përgjegjësi të Lëvrimit të Shërbimit.
- 6.3 Në rast të mungesës në punë të kontaktit të Ofruesit të shërbimit, atëherë Përfaqësuesi i Ofruesit të shërbimit autorizon menjëherë, me shkrim, një person tjetër zëvendësues.

Përfituesi i shërbimit duhet të reklamojë problematikën e tij sipas udhëzimeve të mëposhtme:

E-mail :  
Tel :

Në rast mos përgjigjeje brenda kushteve të Marrëveshjes ose për vonesa në zgjidhjen e problemit atëherë do të përdoren pikat e mëposhtme të shkallëzimit:

Niveli 2 :  
E-mail :  
Mob :

## **7. RASTE TË JASHTËZAKONSHME**

- 7.1 Asnjë nga palët nuk do të jetë përgjegjëse për çdo vonesë në përmbushjen e detyrimeve të saj nëse kjo vonesë është shkaktuar nga një forcë madhore. Forca madhore përfshijnë luftë, embargo, revolucion, bllokadë, greva, ndërhyrje ushtarake, apo qarkullim të rendit kushtetues, tërmeti, stuhi, përmbytje, epidemitë, apo ndonjë katastrofë tjetër natyrore. Pala që është e prekur nga forca madhore do të njoftojë menjëherë palën tjetër për pamundësinë për të përmbushur detyrimet e saj për shkak të forcës madhore.
- 7.2 Në qoftë se vetëm një pjesë të detyrimeve të kësaj pale është prekur nga ndikimi i forcës madhore, kjo palë mbetet përgjegjëse për pjesën tjetër të detyrimeve të saj që nuk është prekur nga forca madhore.

## **8. DISPOZITA PËRFUNDIMTARE**

- 8.1 Kjo Marrëveshje do të interpretohet në bazë të legjislacionit shqiptar.
- 8.2 Çdo ndryshim i termave të kësaj Marrëveshje do të bëhet me shkrim midis palëve e cila i bashkëngjitet dhe është pjesë integrale e kësaj Marrëveshjeje.
- 8.3 Pjesë integrale e kësaj Marrëveshje është aneksi i mëposhtme:
- 8.3.1 Aneksi 1: Përshkrimi i shërbimeve të ofruara dhe niveli i shërbimeve

Kjo Marrëveshje hartohet në 2 (dy) kopje, nga një për secilën palë, me vlefshmëri të njëjtte, siglohen në çdo faqe dhe firmoset dhe vulozet nga te dy palët.

**AGJENCIA KOMBËTARE E SHOQËRISË SË  
INFORMACIONIT**

**DREJTORI I PËRGJITHSHËM**

**MIRLINDA KARÇANAJ**

**AUTORITETI I MBIKËQYRJES  
FINANCIARE**

**DREJTOR I PËRGJITHSHËM EKZEKUTIV**

**ERVIN KOÇI**