UDHËZIM
Nr. 1159, datë 17.3.2014

PËR HARTIMIN E MARRËVESHJES SË NIVELIT TË SHËRBIMIT
(Ndryshuar me udhëzimin nr. 4099, datë 3.11.2014)
(i përditësuar)

Në zbatim të pikës 2 të vendimit nr. 710, datë 21.8.2013, të Këshillit të Ministrave, "Për krijimin dhe funksionimin e sistemeve të ruajtjes së informacionit, vazhdueshmërisë së punës dhe marrëveshjeve të nivelit të shërbimit", ministri i Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike

UDHËZON:

1. Çdo institucion, i cili ka ose do të zhvillojë një sistem në fushën e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK), që ofron shërbime për qytetarët, biznesin dhe për ndërveprim e shkëmbim informacioni për administratën publike nëpërmjet sistemeve elektronike, duhet të parashikojë dhe të hartojë marrëveshje të nivelit të shërbimit (MNSH). Në këtë marrëveshje përcaktohen parametrat dhe niveli i ofrimit të shërbimeve, përfshirë, minimalisht, këto elemente:
a) orët gjatë të cilave shërbimet janë funksionale;
b) disponueshmërinë e shërbimeve e kohën mesatare ndërmjet ndërprerjeve të shërbimeve;
c) kohën mesatare të rikuperimit;
ç) nivelet e suportit, përgjegjësitë dhe kufizimet.
2. Gjatë hartimit të marrëveshjes të negociohet ndërmjet dy palëve, institucionit publik dhe ofruesit të shërbimit të TIK-ut, për të cilat duhet të përcaktohen të drejtat e detyrimet.
3. Institucionet, të cilat janë duke zhvilluar sisteme të reja në fushën e TIK-ut, detyrimisht, të parashikojnë MNSH-në, si pjesë të procedurës së realizimit të investimit për këto sisteme. Kohëzgjatja e kësaj marrëveshjeje duhet të jetë jo më e shkurtër se 4 (katër) vjet.
4. Institucionet, të cilat kanë sisteme ekzistuese, të parashikojnë MNSH-në, kohëzgjatja e së cilës duhet të jetë jo më e shkurtër se 2 (dy) vjet.
5. MNSH-ja duhet të fillojë pas përfundimit të periudhës së garancisë së sistemeve TIK, e cila është me kohëzgjatje minimale 1-vjeçare.
6. Institucionet, gjatë hartimit të MNSH-së, duhet të marrin në konsideratë elementet e paraqitura në aneksin 1, që i bashkëlidhet këtij udhëzimi dhe për çdo procedurë prokurimi për investimet për sisteme ose për shërbime të TIK-ut, duhet të kenë parasysh që marrëveshjen t'ia bashkëlidhin si aneks kontratës administrative, të lidhur ndërmjet palëve.
7. Ngarkohen të gjitha institucionet e qeverisjes qendrore, sipas përcaktimit të pikës 1, për zbatimin e këtij udhëzimi.
Ky udhëzim hyn në fuqi pasi botohet në Fletoren Zyrtare.

MINISTRI PËR INOVACIONIN DHE
ADMINISTRATËN PUBLIKE
Milena Harito

ANEKSI 1
ELEMENTET E MARRËVESHJES SË NIVELIT TË SHËRBIMIT (MNSH)

1. Palët e përfshira në marrëveshje
Në këtë seksion duhet të identifikohen palët e përfshira në marrëveshje.
2. Qëllimi dhe objektivat
MNSH-ja është një marrëveshje ndërmjet përftuesit dhe ofruesit të shërbimit.
Ky seksion duhet të përmbajë një deklaratë të shkurtër për qëllimin dhe objektivat e marrëveshjes ndërmjet dy palëve.
3. Fillimi i marrëveshjes dhe periudha e vlefshmërisë
Në këtë seksion duhet të specifikohet data e nënshkrimit të marrëveshjes, e cila është data efektive e

marrëveshjes ligjore ndërmjet palëve.

4. Përkufizimet e termave teknikë në dokument

Në këtë seksion duhet të jenë të specifikuara përkufizimet dhe termat teknikë të përdorur në marrëveshje.

5. MNSH-ja për pajisjet hardware, aplikacionet, licencat ose kombinimet e tyre duhet të fillojë menjëherë nga momenti i marrjes në dorëzim nga porositësi të pajisjes hardware, të aplikacionit, licencës apo kombinimit të tyre. Garancia për pajisjet hardware është me kohëzgjatje minimale 1-vjeçare.

6. Të drejtat dhe detyrimet e institucionit

Në këtë seksion duhen specifikuar përgjegjësitë që ka institucioni në lidhje me këtë marrëveshje. Veçanërisht të drejtat dhe detyrimet që ka institucioni ndaj ofruesit të shërbimit.

7. Të drejtat dhe detyrimet e ofruesit të shërbimit

Ky seksion duhet të përcaktojë të drejtat dhe detyrimet që ofruesi i shërbimit ka ndaj institucionit, në lidhje me ofrimin e shërbimit.

Për sa u përket detyrimeve, duhet të përcaktohen metodologjitë dhe specifikat e suportit të ofruesit të shërbimit të MNSH-së; për sa i përket ndërmarrjes së të gjitha veprimeve në kohën e duhur. Në lidhje me shërbimet që do të përcaktohen në marrëveshje, ofruesi i shërbimeve duhet t'u përgjigjet dhe të zgjidhë kërkesat ose incidentet e paraqitura nga institucioni. Gjithashtu, ofruesi i shërbimit duhet të ofrojë dokumentacionin e plotë për komponentët e shërbimit; të garantojë personel të kualifikuar dhe në numër të mjaftueshëm për realizimin e shërbimit; të ofrojë sigurimin e pjesëve të këmbimit (kur është e aplikueshme) dhe në sasinë që do të duhen për t'u ndërruar brenda harqeve kohore të përcaktuara.

Në këtë seksion, minimalisht, duhet të përfshihen:

- koha e raportimit;
- koha e përgjigjes;
- prioriteti;
- përshkallëzimi.

8. Menaxhimi i shërbimeve

Ky seksion duhet të përcaktojë metodat dhe procedurat për menaxhimin e disponueshmerisë, të mirëmbajtjes, matjes së cilësisë dhe raportimit të shërbimit.

a) Disponueshmëria e shërbimit mund të përcaktohet si përqindje në kohë, për të cilën shërbimi është i disponueshëm, ose si hapësirë kohore gjatë së cilës shërbimi do të jetë funksional dhe i aksesueshëm nga përdoruesit, pa pasur defekte, në situatat normale të punës. *Shembull. Shërbimi do të jetë online 99.9% gjatë kohës totale në një vit (24/7 - 9 orë në vit).* Hapësirat kohore për mirëmbajtje të planifikuara në sistem nuk ndikojnë në matjen e disponueshmërisë, sipas përcaktimit të kësaj pike.

Ofruesi i shërbimit duhet, gjithashtu, të përcaktojë disponueshmërinë e komponentëve të sistemit (bazën e të dhënave, aplikacionet, *firewall* etj.)

Në rastin e bazave të të dhënave, duhet të zbatohen rregullat e përcaktuara në vendimin nr. 945, datë 2.11.2012, të Këshillit të Ministrave, "Për miratimin e rregullores "Administrimi i sistemit të bazave të të dhënave shtetërore"", veçanërisht nenet 17, 18, 19, 20 dhe 21.

b) Kufizimet e mundshme ndaj disponueshmërisë së shërbimit

Në këtë seksion duhet të specifikohen detaje për rastet e kufizimit të shërbimit, në raste të paplanifikuara nga ana e ofruesit të shërbimit; hapësira kohore për mirëmbajtje të planifikuar të sistemit; hapësira kohore për mirëmbajtje të paplanifikuara të sistemit; hapësira kohore që nevojitet për të kryer procedurat e ruajtjes së informacionit (*backup*) etj.

c) Mirëmbajtja e sistemit

Në mënyrë që shërbimi të arrijë standardet e cilësisë të kërkuara, është e domosdoshme që në sistem të kryhet mirëmbajtje. Në këtë seksion duhet të specifikohen hapësirat kohore në të cilat sistemi do të mirëmbahet, sepse në shumë raste kjo procedurë mund të bëjë shërbimin të padisponueshëm.

ç) Matja e cilësisë së shërbimit

Ky seksion duhet të përcaktojë masat e marra për të matur shërbimin, në mënyrë që të arrihet ofrimi optimal i tij. Këto matje mund të përcaktohen, si: disponueshmëri të shërbimit (sa është përqindja e disponueshmërisë së shërbimit *online* etj.), performancë e sistemit (shpejtësia e transmetimit të të dhënave, koha e përgjigjes etj.) dhe cilësia e shërbimit (numri i "fikjeve" të paplanifikuara, anketimi i përdoruesve etj.)

d) Kërkesat e shërbimit

Ky seksion duhet të përcaktojë metodikën dhe specifikat e kërkesës për suport ndaj një shërbimi të caktuar, nga ana e institucionit ndaj ofruesit të shërbimit. Mund të përfshihen referenca ndaj politikave të

suportit, proceseve dhe procedurat e lidhura me to; si edhe mënyra e kontaktimit në rastet e incidenteve të mundshme. Në lidhje me shërbimet që do të përcaktohen në marrëveshje, ofruesi i shërbimeve duhet t'u përgjigjet incidenteve ose kërkesave të paraqitura nga institucioni brenda harqeve kohore të paracaktuara.

dh) Raporti i shërbimit dhe vlerësimet periodike

Ky seksion duhet të specifikojë vlerësimet periodike të marrëveshjes, përditësimet, si dhe vendin ku është ruajtur/vendosur dokumenti. Gjithashtu, duhet të specifikojë mënyrat e raportimit që ofruesi i shërbimit duhet të kryejë pranë institucionit. Ky raportim është i rëndësishëm për të siguruar që nivelet dhe cilësia e shërbimit për të cilat është rënë dakord të garantohen. Këto raporte duhet të jenë në rakordim me matjet e shërbimeve të përshkruara në pikën më lart. Në varësi të shërbimit dhe të rëndësisë së tij, raportimet mund të jenë me frekuenca të ndryshme (1-mujore, por edhe më të shpeshta). Në marrëveshje duhet të përcaktohen, gjithashtu, personat përgjegjës për formulimin e këtyre raporteve, së bashku me informacionin e kontaktimit të tyre.

e) Menaxhimi i vazhdueshmërisë së shërbimit

Ky seksion duhet të përcaktojë metodat dhe procedurat për menaxhimin e vazhdueshmërisë së ofrimit të shërbimit, planet për rikuperimin e të dhënave, në raste emergjencash, harkun kohor për të rivendosur në gjendje punë, një apo disa komponentë të shërbimit, ose të gjitha shërbimet e ofruara.

9. Trajtimi i informacionit konfidencial

Në asnjë rast, ofruesi i shërbimit nuk duhet të keqpërdorë ose të shpërndajë të dhënat konfidenciale të institucionit, të cilat mund t'i ketë përftuar për shkak të nevojës së ndërveprimit të sistemeve, ose të aksesit të mundshëm që ka ndaj të dhënave.

Mospërmbushja e këtij detyrimi do të çonte në penalitet (pika 11, më poshtë).

10. Njoftimi i palëve

Për efekt provueshmërie në lidhje me zbatimin e marrëveshjes, në MNSH duhet të parashikohen mënyrat e njoftimit ndërmjet palëve në lidhje me pretendimet që ato do të kenë gjatë periudhës që marrëveshja do të jetë në fuqi. Rëndësia e këtij elementi qëndron më së tepërmi edhe në faktin e respektimit të afateve për secilën nga palët. (*Shembull*. *Mënyra njoftimi mund të konsiderohen ato me postë zyrtare rekomande ose me postë elektronike nëpërmjet adresave zyrtare që palët do të përcaktojnë paraprakisht.*)

11. Penalitetet e mundshme

Duke vlerësuar rëndësinë që kanë në MNSH objektivat e vendosur kundrejt cilësisë së shërbimit që ofrohet, duhet të parashikohen edhe penalitete në rastet kur cilësia e ofruar nuk përmbush kriteret e përcaktuara. Këto penalitete duhet të vendosen në përputhje me vlerat e matshme të shërbimit të munguar.

12. Dokumentacioni mbështetës

Në këtë seksion duhet të përfshihet i gjithë dokumentacioni mbështetës për MNSH-në. Veçanërisht, oferta teknike, termat e referencës, të cilat duhet të jenë në përputhje me udhëzimin nr. 2, datë 2.9.2013, të ministrit të Inovacionit dhe Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit, "Për standardizimin e hartimit të termave të referencës për projektet TIK në administratën publike"; si edhe dokumentacionin ligjor sipas ligjit "Për prokurimin publik".

13. Ndërprerja e MNSH-së

Në këtë seksion duhet të specifikohen arsyet apo shkaqet që do të çonin në ndërprerje të marrëveshjes midis institucionit dhe ofruesit të shërbimit. Për shembull, mosarritja e vazhdueshme e ofrimit në nivelet e përcaktuara të shërbimit nga ofruesi do t'i jepte të drejtën e njëanshme institucionit për ndërprerjen e marrëveshjes. Ndërprerje të marrëveshjes, gjithashtu, mund të kemi në rastet kur shërbimi nuk ofron sigurinë e kërkuar, gjë e cila mund të ndodhë kur ofruesi ose teknologjia që ai përdor lejojnë ndërhyrje të paautorizuar në sistem etj., Incidente të tilla, të cilat vënë pikëpyetje mbi sigurinë e shërbimit, duhet të negociohen, rast pas rasti, ndërmjet palëve.

14. Dispozita të përgjithshme

Ky seksion duhet të përcaktojë dispozita të përgjithshme të mundshme, të cilat duhet të përfshihen në këtë marrëveshje.