

TERMAT E MIRËMBAJTJES

PËR PRODUKTET DHE SHËRBIMET E OFRUARA NGA RATECH sh.p.k.

- Shërbimi i mirëmbajtjes zbatohet për produktet dhe shërbimet e instaluara dhe integruara prej nesh ose, në raste përjashtimore, prej kompanive të tjera. Në rastin e produkteve të furnizuara nga RATECH, shërbimi i mirëmbajtjes mund të ofrohet në të njëjtën kohë me periudhën e garancisë ose pas përfundimit të saj.
- Shërbimi i mirëmbajtjes përfshin masa parandaluese dhe korrigjuese që synojnë të ruajnë një funksionim të sigurt, eficient dhe pa ndërprerje të sistemit të instaluar. Shërbimet e përfshira në mirëmbajtje sipas marrëveshjes mes palëve pasqyrohen në tabelë.

LISTA E SHËRBIMEVE: MIRËMBAJTJA E SISTEMEVE TË SIGURISË				
Mirëmbajtja e sistemit	Mirëmbajtje parandaluese	Inspektim dhe rregullime të imta	Përfshihet	Shpeshtësia e inspektimeve përcaktohet në marrëveshjen kontraktore
		Mbrojtja e të dhënave personale	Nuk përfshihet	
		Testime të funksionimit	Përfshihet	Vetëm në kontrata të nivelit të dytë Në vend ose në distancë
	Mirëmbajtje korrigjuese	Shërbime riparimi	Përfshihet	
		Disponueshmëria e pajisjeve rezervë	Përfshihet	Vetëm për sisteme të instaluara nga RATECH. Pajisjet rezervë do të faturohen me çmimet e tregut.
		Rikuperimi i të dhënave	Nuk përfshihet	
	Niveli i shërbimeve	Komunikim 7/7 24/24	Përfshihet	Vetëm në kontrata të nivelit të dytë Me telefon dhe email
		Ndërhyrje e shpejtë	Përfshihet	[Specifikohet afati]
	Shërbimi operativ	Ndihmë për funksionimin e sistemit	Akses në shërbimin e klientit dhe ndihmë operative	Përfshihet
Diagnostikë dhe riparim në vend			Përfshihet	Vetëm në kontrata të nivelit të dytë
Monitorim i sistemit			Nuk përfshihet	

Shërbimi i performancës	Kontroll i performancës		Përfshihet	Vetëm në kontrata të nivelit të dytë
	Raportim për performancën		Përfshihet	Vetëm në kontrata të nivelit të dytë
Administrimi i alarmeve	Administrimi i ngjarjeve		Nuk përfshihet	
	Administrimi i alarmeve		Nuk përfshihet	
Administrimi i ciklit të jetës	Softuerë	Përditësimi dhe versionet më të reja të softuerëve (licencat)	Përfshihet	Në vend ose në distancë
	Disponueshmëria e pajisjeve rezervë		Përfshihet	Vetëm për sisteme të instaluar nga RATECH. Pajisjet rezervë do të faturohen me çmimet e tregut si pjesë e kontratës bazë.
Shërbimet e dijeve	Trajnim		Përfshihet	Në vend ose në distancë
	Konsulencë		Përfshihet	

Tabela 1: Lista e shërbimeve të përfshira në mirëmbajtje

3. Kontratat e mirëmbajtjes mund të jenë të nivelit të parë ose të dytë. Kontratat e nivelit të dytë ofrojnë shërbime më të shumta, kundrejt një pagese më të lartë.
4. Tarifa për shërbimin e mirëmbajtjes mund të përcaktohet me bazë mujore ose vjetore.
5. **Inspektimi dhe rregullimet e imta** përfshijnë:
 - 5.1. inspektimin e pjesëve të sistemit për dëmtime, korrozion, papastërti dhe pluhur;
 - 5.2. rregullime të imta që mund të bëhen në vend dhe që nuk kanë nevojë për furnizime dhe/ose pajisje të reja;
 - 5.3. rregullimi i parametrave të pajisjeve, programimit të softuerëve dhe alarmeve, për të optimizuar performancën e sistemit;
 - 5.4. hartimi i raportit të inspektimit me sugjerime për masa korrigjuese.
6. **Mbrojtja e të dhënave** përfshin:
 - 6.1. krijimin e një kopjeje rezervë të softuerit dhe të informacionit të përdoruesve;
 - 6.2. ruajtjen e kopjes rezervë në mënyrë të sigurt.
7. **Testimi i funksionalitetit të sistemit** përfshin:
 - 7.1. kryerjen e një testimi të funksionalitetit bazuar në një listë kontrolli, sipas standardeve të industrisë;
 - 7.2. hartimin e një raporti të mirëmbajtjes në lidhje me funksionimin e secilit komponent të sistemit, në të cilin identifikohen keqfunksionimet dhe problemet e mundshme, si dhe propozohen zgjidhjet dhe masat e mirëmbajtjes korrigjuese.
 - 7.3. Testimi i softuerëve do të bëhet nëpërmjet lidhjes në distancë në çdo rast që është e mundur.
8. **Shërbimi i riparimit** përfshin:
 - 8.1. riparimin e defekteve të identifikuara gjatë inspektimeve ose të raportuara nga klienti;
 - 8.2. rikonfigurimin e softuerëve dhe të dhënave dhe attributeve të përdoruesve.
 - 8.3. Detyrimet e RATECH sipas paragrafit 8.1 më lart kufizohen në riparimin e defektit nëpërmjet suportit me telefon ose në ambientet e klientit, pa pagesë për punën e kryer, vetëm në rast se defekti mund të riparohet aty për aty pa patur nevojë për furnizime dhe/ose pajisje të reja.
 - 8.4. Në mënyrë të posaçme, përjashtohen nga detyrimi i RATECH për riparim defektet që ndodhin si rezultat i:

NUIS: L11521021S

- 8.4.1. forcës madhore;
- 8.4.2. kushteve të furnizimit me energji elektrike, përfshirë luhatjet në elektricitet, rritjen ose pakësimin e voltazhit, sistemet e kontrollit të luhatjeve apo sistemet alternative të furnizimit me energji që tejkalojnë kufijtë e specifikuar të produktit dhe ato të përcaktuara nga standardet përkatëse të furnizimit për secilin produkt;
- 8.4.3. kabllimit, instalimeve elektrike, ndryshimit të parametrave të paravendosur të produktit, mirëmbajtjes jo të përshtatshme, si dhe defekteve që vijnë nga komponentët apo aksesorët që nuk mbulohen nga kjo garanci;
- 8.4.4. mosrespektimit të udhëzimeve të dhëna nga RATECH, nga dokumentat që shoqërojnë produktin apo nga standardet e zbatueshme industriale për instalimin, vënien në punë, përdorimin apo mirëmbajtjen e produktit;
- 8.4.5. përdorimit të produktit për qëllime të ndryshme nga ato për të cilat është krijuar;
- 8.4.6. vendosjes së produktit në ambiente gërryese, përdorimit të tepruar, pakujdesisë, neglizhencës, aksidenteve, abuzimit, keqpërdorimit, përdorimit të papërshtatshëm apo jonormal të produktit;
- 8.4.7. çdo përpjekjeje për riparim, ndryshim ose modifikim që nuk ka qenë autorizuar me shkrim nga RATECH.
- 8.5. Riparimi i defekteve që nuk përfshihen në kushtet e kontratës së mirëmbajtjes sipas paragrafëve të mësipërm do të faturohet sipas tarifave të zakonshme të zbatuara nga RATECH.
- 8.6. Për defekte që nuk mund të riparohen pa zëvendësimin e produktit, RATECH do t'i dërgojë klientit një ofertë ekonomike me koston e zëvendësimit të produktit me një produkt të njëjtë ose të krahasueshëm, të përdorur ose të ri. Produkti i krahasueshëm mund të ketë ndryshime të vogla në dizajn ose në specifikime, të cilat nuk ndikojnë në funksionalitetin e tij sipas qëllimit të klientit. Në rastin e produktit të përdorur, ai është kaluar më parë në servis për t'u kthyer në cilësimet e fabrikës, është pastruar dhe kontrolluar për defekte.
9. RATECH garanton **disponueshmërinë e pajisjeve rezervë** gjatë kohëvazhdimin të kontratës së mirëmbajtjes vetëm në ato raste kur klienti ka blerë pajisje rezervë me kontratën fillestare të lidhur me RATECH. Pajisjet rezervë do të përdoren për të zëvendësuar pajisjet që janë ose dyshohet të jenë me defekt dhe që çënojnë integritetin e sistemit.
- 9.1. Zëvendësimi i pajisjeve me defekt do të bëhet pa pagesë, kurse riparimi ose zëvendësimi i pajisjeve të hequra, nëse kërkohet, do të faturohet me tarifat e zakonshme.
- 9.2. Ky paragraf nuk përfshin në asnjë rast materialet e konsumit (bateri, etj), zëvendësimi i të cilave është përgjegjësi e klientit.
- 9.3. Klienti është përgjegjës për ruajtjen e një stoku minimum të pajisjeve rezervë, në mënyrë që të garantohet funksionimi i sistemit në çdo kohë. Klienti është përgjegjës për shpenzimet e magazinimit dhe të transportit të pajisjeve rezervë.
10. **Rikuperimi i të dhënave** nënkupton instalimin e kopjes më të fundit rezervë dhe/ose riparimin e kopjes rezervë të softuerit/ të dhënave sipas procedurës, për të cilën është rënë dakord.
11. RATECH garanton **përgjigje me telefon dhe email** gjatë 24 orëve në ditë, 7 ditë në javë. Për këtë qëllim, RATECH:
- 11.1. do t'i pajisë klientët me një protokoll të qartë dhe të detajuar komunikimi me telefon dhe email;
- 11.2. do të reagojë ndaj telefonatave të klientëve jashtë orarit normal të punës;
- 11.3. do të sigurojë që ka në çdo kohë inxhinierë të disponueshëm për t'u përgjigjur;
- 11.4. do të sigurojë që, në vijim të komunikimit nga klienti, do të ndërhyjë në vend ose në distancë për të diagnostikuar problemin sa më shpejt dhe kthyer integritetin e sistemit;
- 11.5. do të hartojë një raport të ndërhyrjes, i cili përfshin masat e marra.
12. **Ndërhyrja e shpejtë** nënkupton që, pas regjistrimit të telefonatës në *helpdesk*-un e RATECH, një ndërhyrje brenda afatit, për të cilin është rënë dakord, do të kryhet nga një inxhinier në vend ose në distancë. Qëllimi i ndërhyrjes është që të arrihet sa më shpejt në diagnostikimin e problemit. Rikuperimi i integritetit të sistemit nuk është i garantuar në bazë të kësaj pike.
- 12.1. Koha e garantuar e ndërhyrjes fillon nga regjistrimi i telefonatës në *helpdesk*.
- 12.2. Koha e garantuar parashikohet në marrëveshjen kontraktore.
- 12.3. Shërbimi kufizohet tek produktet e furnizuara sipas kontratës.
- 12.4. Ndërhyrja e kërkuar në afate më të shkurtra se ato, për të cilat është rënë dakord, faturohet sipas tarifave të zakonshme të punës.
13. **Aksesi në shërbimin e klientit dhe ndihmë operative** nënkupton disponueshmërinë e shërbimit të klientit nëpërmjet lidhjes në distancë mjeteve të kontaktit, si dhe disponueshmërinë e ndihmës operative nga staf teknik në vendndodhje.
- 13.1. Nëpërmjet shërbimit të klientit në distancë, klientit i ofrohen përgjigje dhe zgjidhje për çështje teknike që kanë të bëjnë me funksionalitetin, veprimtarinë ose mirëmbajtjen e sistemit të instaluar.
- 13.2. Shërbimi i klientit në distancë përfshin asistencën nëpërmjet telefonit dhe asistencën nëpërmjet lidhjes remote në distancë.
- 13.3. RATECH garanton trajtimin me prioritet dhe ndjekjen e kërkesave për ndërhyrje, si dhe që analiza e rastit fillon jo më vonë se 30 minuta nga marrja e kërkesës.
- 13.4. Preferenca do të jetë për diagnostikimin dhe zgjidhjen e problemit nëpërmjet telefonit dhe, nëse kjo nuk funksionon, nëpërmjet lidhjes remote në distancë. Vetëm nëse këto nuk arrijnë zgjidhjen e problemit, RATECH do të planifikojë ndërhyrjen në vend. Kjo bën të mundur që inxhinierët të ndërhyjnë më shpejt dhe në mënyrë më efektive pas mbërritjes në vend.
- 13.5. Pas dështimit të ndërhyrjes me telefon dhe lidhjes në distancë, RATECH do të planifikojë ndërhyrjen në vend, në përputhje me këto terma.

NUIS: L11521021S

14. **Diagnostika dhe riparimi në vend** përfshin:
 - 14.1. riparimin e defekteve të identifikuar gjatë inspektimeve ose të raportuara nga klienti;
 - 14.2. rikonfigurimin e softuerëve dhe të dhënave dhe attributeve të përdoruesve.
 - 14.3. Detyrimet e RATECH sipas paragrafit 8.1 më lart kufizohen në riparimin e defektit nëpërmjet suportit me telefon ose në ambientet e klientit, pa pagesë për punën e kryer, vetëm në rast se defekti mund të riparohet aty për aty pa patur nevojë për furnizime dhe/ose pajisje të reja.
 - 14.4. Në mënyrë të posaçme, përjashtohen nga detyrimi i RATECH për riparim defektet që ndodhin si rezultat i:
 - 14.4.1. forcës madhore;
 - 14.4.2. kushteve të furnizimit me energji elektrike, përfshirë luhatjet në elektricitet, rritjen ose pakësimin e voltazhit, sistemet e kontrollit të luhatjeve apo sistemet alternative të furnizimit me energji që tejkalojnë kufijtë e specifikuar të produktit dhe ato të përcaktuara nga standardet përkatëse të furnizimit për secilin produkt;
 - 14.4.3. kabllimit, instalimeve elektrike, ndryshimit të parametrave të pararendosur të produktit, mirëmbajtjes jo të përshtatshme, si dhe defekteve që vijnë nga komponentët apo aksesorët që nuk mbulohen nga kjo garanci;
 - 14.4.4. mosrespektimit të udhëzimeve të dhëna nga RATECH, nga dokumentat që shoqërojnë produktin apo nga standardet e zbatueshme industriale për instalimin, vënien në punë, përdorimin apo mirëmbajtjen e produktit;
 - 14.4.5. përdorimit të produktit për qëllime të ndryshme nga ato për të cilat është krijuar;
 - 14.4.6. vendosjes së produktit në ambiente gërryese, përdorimit të tepruar, pakujdesisë, neglizhencës, aksidenteve, abuzimit, keqpërdorimit, përdorimit të papërshtatshëm apo jonormal të produktit;
 - 14.4.7. çdo përpjekjeje për riparim, ndryshim ose modifikim që nuk ka qenë autorizuar me shkrim nga RATECH.
 - 14.5. Riparimi i defekteve që nuk përfshihen në kushtet e kontratës së mirëmbajtjes sipas paragrafëve të mësipërm do të faturohet sipas tarifave të zakonshme të zbatuara nga RATECH.
 - 14.6. Për defekte që nuk mund të riparohen pa zëvendësimin e produktit, RATECH do t'i dërgojë klientit një ofertë ekonomike me koston e zëvendësimit të produktit me një produkt të njëjtë ose të krahasueshëm, të përdorur ose të ri. Produkti i krahasueshëm mund të ketë ndryshime të vogla në dizajn ose në specifikime, të cilat nuk ndikojnë në funksionalitetin e tij sipas qëllimit të klientit. Në rastin e produktit të përdorur, ai është kaluar më parë në servis për t'u kthyer në cilësimet e fabrikës, është pastruar dhe kontrolluar për defekte.
15. **Monitorimi i sistemit** përfshin asistencën ndaj menaxhimit në vendimarrjet që kanë të bëjnë me funksionimin e sistemit, përmirësimin dhe përditësimin e tij.
16. **Kontrolli i performancës** nënkupton kryerjen e testimeve periodike, me qëllim garantimin e funksionimit të sistemit në përputhje me qëllimin, për të cilin është projektuar.
17. **Raportimi për performancën** nënkupton hartimin dhe dorëzimin e raporteve që përmbajnë rezultatet e testimeve të kryera si pjesë e kontrollit të performancës dhe rekomandimet përkatëse.
18. **Administrimi i ngjarjeve** përfshin marrjen e njoftimeve nga sistemi për ato ngjarje, për të cilat sistemi është i konfiguruar të njoftojë, dhe reagimin ndaj tyre në përputhje me rregullat e përcaktuara nga klienti.
19. **Administrimi i alarmeve** përfshin marrjen e alarmeve nga sistemi për ato ngjarje, për të cilat sistemi është i konfiguruar të dërgojë alarm, dhe reagimin ndaj tyre në përputhje me rregullat e përcaktuara nga klienti.
20. **Softueri** përdoret për të nënkuptuar përditësimin e programeve të instaluar në versionin e tyre më të fundit ose shtimin e funksionaliteteve që janë shtuar nga prodhuesi.
 - 20.1. Nëse programi i janë bërë përditësime ose përmirësime, RATECH do të:
 - 20.1.1. njoftojë klientin për këto përditësime ose përmirësime;
 - 20.1.2. do të bëjë instalimet përkatëse, gjatë inspektimeve të planifikuara;
 - 20.1.3. pajisjë klientin me dokumentacionin teknik të prodhuesit;
 - 20.1.4. trajnojë operatorët për përdorimin e funksionaliteteve të reja.
21. **Trajnimi** përfshin transferimin e njohurive dhe informacionit për përdorimin e sistemit. RATECH merr përsipër:
 - 21.1. të ofrojë 1 ditë trajnim në vit për operatorët e sistemit;
 - 21.2. të përcaktojë një person kontakti për t'u përgjigjur pyetjeve të klientit lidhur me përdorimin e sistemit;
 - 21.3. të ofrojë trajnim shtesë me tarifa preferenciale.
22. **Konsulenca** nënkupton këshillimin e klientit lidhur me ndryshimet në ligje, rregullore dhe standarde të industrisë, si dhe propozimet për përmirësim të sistemit apo zgjidhje të tjera që u shërbejnë nevojave të sigurisë së klientit. Konsulenca përfshin edhe dërgimin e ofertave financiare përkatëse.
23. Të gjitha shërbimet e mirëmbajtjes kryhen gjatë orarit normal të punës, nga e hëna deri të premten, nga ora 08:00 – 17:00, duke përjashtuar ditët që janë festa zyrtare. Nëse klienti kërkon shërbim jashtë orarit normal të punës, siç përcaktohet më sipër, RATECH merr përsipër ta ofrojë atë sa më shpejt të jetë e mundur pas marrjes së kërkesës. Klienti pranon që do të paguajë

NUIS: L11521021S

një tarifë shtesë për çdo punë të kryer jashtë orarit normal të punës. Kjo tarifë përcaktohet nga RATECH në mënyrë të njëanshme.

24. Ndryshimet ose shtesat në ambientet e klientit që ndikojnë në funksionimin e produkteve ose që bëjnë të nevojshme produkte shtesë nuk janë të përfshira në mirëmbajtje dhe, si të tilla, do të faturohen me tarifat tona të zakonshme në përputhje me termat dhe kushtet e përgjithshme të punës.
25. Me vullnetin tonë, ne mund të mos aplikojmë tarifa për shërbime të kryera që nuk përfshihen në këto terma. Kjo heqje dorë konsiderohet spontane dhe nuk i jep të drejtë klientit të kërkojë heqjen dorë nga tarifat për kërkesa të ngjashme.
26. Të gjitha riparimet që janë bërë të domosdoshme për shkak të dëmtimit të produkteve nga klienti ose nga palë të treta do të kryhen në përputhje me termat dhe kushtet e përgjithshme të punës dhe do të paguhen me tarifat e zakonshme të punës.
27. Ne rezervojmë të drejtën të rishikojmë tarifat e mirëmbajtjes në çdo kohë. Ne do t'ju japim njoftim me shkrim të paktën nëntëdhjetë (90) ditë përpara ndryshimit të tarifave. Nëse nuk i pranoni tarifat e rishikuara, mirëmbajtja mund të anulohet nga ju duke na dhënë një njoftim me shkrim. Ky anulim nuk do të shkaktojë anulimin e ndonjë shërbimi tjetër që ne ju ofrojmë në të njëjtën kohë.
28. Produktet që nuk janë furnizuar, instaluar apo integruar prej nesh mund të jenë objekt i mirëmbajtjes nga ana jonë, vetëm pasi të jenë inspektuar prej nesh dhe të jenë kryer riparimet dhe modifikimet e nevojshme, të cilat duhet të paguhen nga klienti.