



Departamenti Teknik

Departamenti Shitjeve



OFERTE TEKNIKO-FINANCIARE ANETAREVE TE DHOMES SHQIPETARO - GREKE TE TREGTISE



Përmbajtja

1	INFORMACIONE TE PERGJITHSHME MBI KOMPANINE	3
1.1	NJOFTIM MBI TE DREJTEN E PRONESISE.....	3
1.2	KOMPANIA.....	3
1.3	TEKNOLOGJIA E PERDORUR DHE INFRASTRUKTURA E RRJETIT ASC.....	3
1.4	METODOLOGJIA E ZGJIDHJES.....	4
1.5	SUPORT PAS SHITJES.....	5
1.6	NIVELET E INCIDENTEVE.....	6
1.7	SHERBIMI I SUPORTIT NE TERREN.....	6
1.8	DISPONUESHMERIA E NIVELIT TE SHERBIMIT DHE KOHA E PERGJIGJEVE PER NJEREN LINJE.....	7
1.9	PERSHKRIMI I SHERBIMIT PER KOMPANITE:.....	7
1.10	TEKNOLOGJIA E PERDORUR DHE ZGJIDHJA E OFRUAR.....	8
1.11	KARAKTERISTIKA TE SHERBIMIT DHE SLA.....	9

Lista e figurave

Figura 1 - Model Reference per arkitekturen e Tring-ut.....	3
Figura 2 - Rrjeti 3-play i Tring Communications.....	4

Lista e tabelave

Tabela 1 - Kontaktet për Suport Teknik.....	6
Tabela 2 - Klasifikimi i Incidenteve.....	6
Tabela 3 - Garancite e Zgjidhjes se Problemeve.....	7

1 INFORMACIONE TE PERGJITHSHME MBI KOMPANINE

1.1 Njoftim mbi te drejten e pronesisë

Ky dokument përmban informacion privat që i përket Albanian Satellite Communications Ltd. nuk mund të riprodhohet në të gjithë pjesën apo në pjesë të vecanta pa miratimin e shprehur me shkrim nga Albania Satellite Communications sh.p.k.. Zbulimi i përmbajtjes së informacionit në këtë çështje nga Albanian Satellite Communications nuk zëvendëson asnjë licensë apo autorizim për të përdorur apo hapur informacionin, idetë ose konceptet e prezantuara. Përmbajtja dhe cmimet e përcaktuara në këtë dokument janë subjekt ndryshimi pa njoftim paraprak.

1.2 Kompania

Albanian Satellite Communications është një operator në tregun shqiptar i cili u ofron klienteve të biznesit një rang të gjere shërbimesh në fushën e komunikimit. Pas lancimit të suksesshem të komunikimit satelitor në Shqipëri me më shumë se 500 pika prezente, ASC është kompania e parë që prezantoi nën markën e Tring, një paketë të plotë të telefonisë, shërbimeve të internetit si edhe të Televizionit Digital. Si rrjedhojë ASC-ja është tani një kompani që sjell për klientet në një cantë të vetme shërbime me të cilat mbulon të gjithë nevojat e komunikimit të tyre. ASC-ja ka investuar shumë vitin e fundit për të zhvilluar një infrastrukturë komunikimi të teknologjisë me të fundit, me performancë të pakrahueshme dhe garanci të lartë.

1.3 Teknologjia e përdorur dhe infrastruktura e rrjetit ASC

ASC ka implementuar një rrjet të gjere duke përdorur teknologjitë e fundit. Për më tepër ka ndërtuar një sistem menaxhimi të tillë që garanton cilësinë e shërbimit dhe suportin.

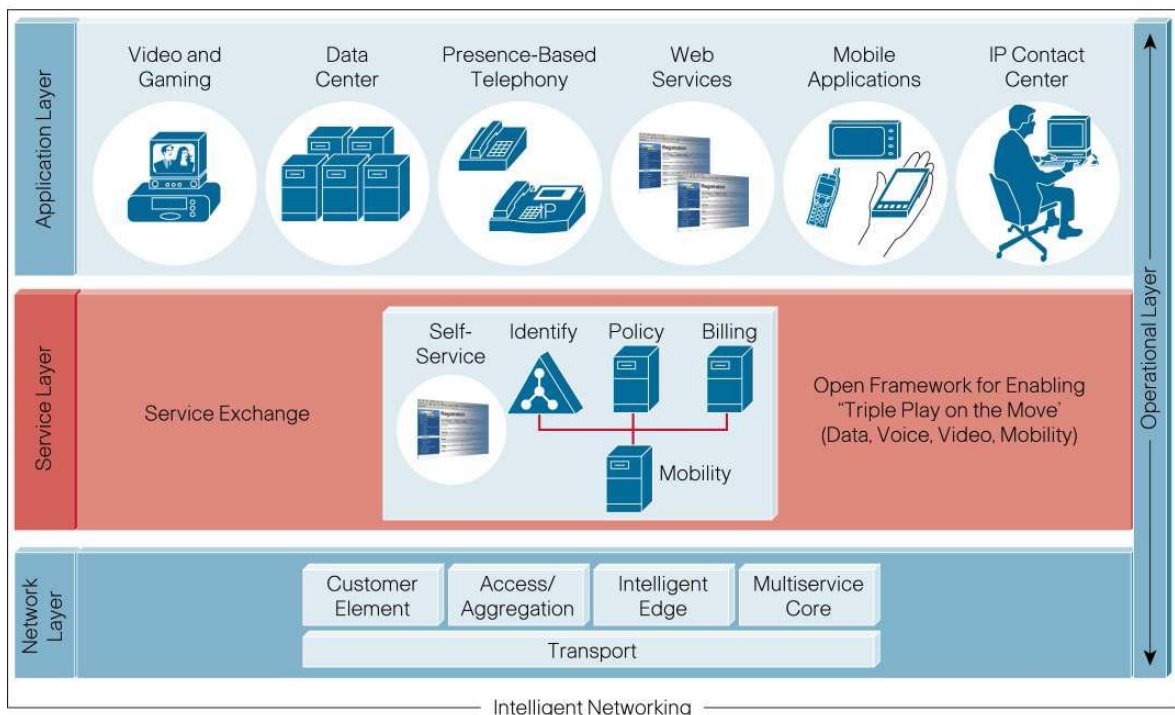


Figura 1 - Model Reference për arkitekturën e Tring-ut

Modeli i referuar ne diagramen e sipërme perkufizon tre shtresat ne te cilat ASC po investon sot per sherbimin e se ardhmes. Ne shtresen e Rrjetit ekziston e gjithë teknologjia dhe infrastruktura per te derguar sherbimin tek ju, nderkohe qe ne shtresen e Sherbimeve po ndertojme inteligjencen e nevojshme per te garantuar cilesine e sherbimit, sigurise, dhe politikat e kontrollit. Ne kete shtrese ne mund te monitorojme ngushtesisht dhe garantojme nje nivel te larte te experiences se perdoruesit per te gjithë sherbimet e telekomunikacionit qe ne ofrojme sot. Perfundimisht ne shtresen e sipërme ne ndertojme te gjitha sherbimet qe jua ofrojme klienteve nepermjet Qendres se te Dhenave dhe Rrjetin e Fibres Optike qe jane teresisht te reja.

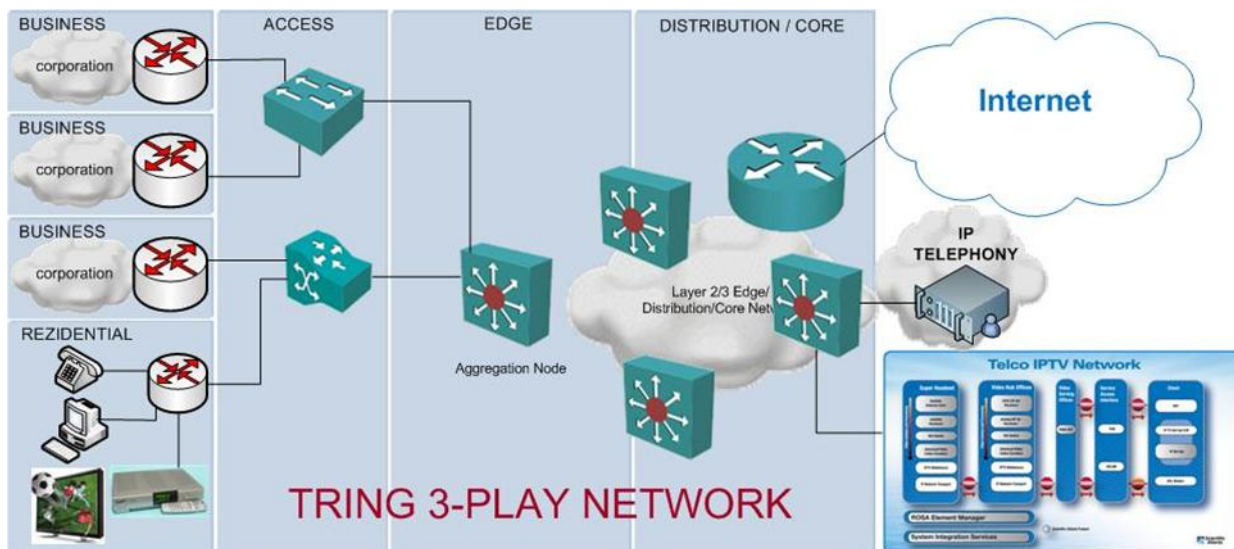


Figura 2 - Rrjeti 3-play i Tring Communications

Rrjeti i instaluar per te plotesuar nevojat tuaja eshte i bazuar ne sisteme te ndryshme te integruara ngushtesisht per te siguruar sherbim fundor si per klientin familjare ashtu edhe per biznesin. Ky rrjet eshte optimizuar ne menyre te vecante per te ofruar sherbimet komplekse te VPN (Rrjet Privat Virtual) me nje siguri te pakrahasueshme dhe cilesi sherbimi per tju pergjigjur edhe kerkesave nga me strikteret te klienteve. Nuk eshte nje ko incidence qe shumica e Bankave dhe e Institucioneve te medha qeveritare te kene zgjedhur ASC si partnerin e tyre per t'u kujdesur dhe per te zgjidhur nevojat e tyre telekomunikuese.

I gjithë rrjeti eshte i ndertuar me pajisje te marra nga kompani te fuqishme ne treg dhe lider ne kete fushe sic jane:

1. **Rrjeti Hyres (eng. Access)** : Ndertuar ne MSANe nga **ALU (Alcatel-Lucent)**, i pari ne bote per numrin e instalimeve, dhe **ECI Telecom**, kompania me më shume se 15 milionë kliente te abonuar, duke perfshire kompani si Deutsche Telecom dhe te tjere.
2. **Rrjeti Baze**: Ndertuar ekskluzivisht ne pajisjet **Juniper** dhe **Cisco**. Te dyja keto kompani jane padyshim liderit kryesore ne treg duke pushtuar 90 % te te gjithë tregut.
3. **Motorola**: per rrjetin HFC (Fiber koaksiale) dhe zgjidhjet me wireless.
4. **Nexans**: per kabllin e fibres optike.

1.4 Metodologjia e zgjidhjes

Tek ASC, ne kuptojme qe cdo klient ka nevoja te vecanta dhe kerkesa specifike. Ne nuk sigurojme sherbime "nje mase per te gjithë" por kujdesemi ne menyre te vecante per te analizuar nevojat e klienteve dhe te japim nje zgjidhje qe perkon me kerkesat e tyre.

1. Mbledhja e te dhenave: Ne kete faze ne perpiqemi te kuptojme nevojat e klientit, infrastrukturen qe do perdorin specifikimet e tyre nga ana teknike per te realizuar projektin ne fjale.
2. Analiza e te dhenave: Ne kete faze me asistencen e eksperteve teknike nga fusha te ndryshme te dhenat e grumbulluara analizohen dhe prodhohet keshtu kombinimi i sherbimeve per te plotesuar nevojat e klientit ne baze te :
 - a. Pershkallezim
 - b. Sigurise
 - c. Zgjerimin
 - d. Cilesise se Sherbimit
 - e. Lehtesise se perdorimit
 - f. Kosto se ulet
3. Faza e dizenjimit: Ne kete faze eshte kompletuar analiza teknike se bashku me nje zgjidhje qe i eshte dhene klientit. Projekti i dizenuar me zgjidhjen teknike dhe me materialet dhe kapaciteti punonjes qe do te kerkohen per kete projekt i shoqeruar me nje plan me datat e maturimit.
4. Oferta Teknikke dhe Financiare. Me ne fund zgjidhja e dizenuar sintetizohet ne oferten teknike dhe financiare qe perkon plotesisht me pritshmerine e klientit.

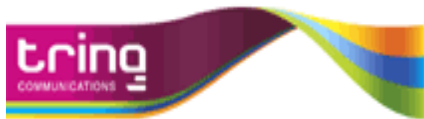
Duke ndjekur fazat e mesiperme ne garantojme qe kerkesat e klientit jane plotesuar dhe klienti gjen vleren me te mire per cmimin qe paguan. Jemi te vetedijshem qe biznesi juaj eshte unik prandaj zgjidhja qe ne japim krijon avantazhe ne raport me konkurrentet. Ne besojme qe kenaqesia e klientit fillon nga moment qe ne nisim marredhenien se bashku dhe vazhdon deri ne suportin qe ne japim edhe pas shitjes se sherbimit.

1.5 Suport pas shitjes

Cdo zgjidhje telekomunikacioni nuk do te ishte e kompletuar nese nuk do te permbushej nga nje support pas shitjes atehere kur eshte e nevojshme. Ne nje ambient biznesi ne kuptojme qe sherbimet e telekomit jane te domosdoshme per suksesin tuaj. Esenca e suportit te klienteve tane mund te permbledhet ne nje fjali: Nje minute me vonë eshte thjesht shume vonë. Prandaj ne gjejmë zgjidhje te metejshe me per te garantuar cdo problem me prioritete absolute, duke perfshire te gjithë nivelet te strukturese se kompanise nese kjo eshte e nevojshme.

Per kete ne kemi krijuar dy skuadra te specializuara qe merren me te gjithë problemet qe do te perballeni, nga me i vogli tek me i komplikuari.

1. **Kujdesi ndaj klientit** eshte pika kryesore qe mbledh dhe analizon problemet dhe perpiqet te zgjidhe ose te punoje per zgjidhje. Nese kujdesi ndaj klientit nuk mund te zgjidhe problemin ne nje periudhe te caktuar kohe, problem automatikisht i kalon NMC-se (Qendra e Menaxhimit te Rrjetit).
2. **Qendra e menaxhimit te rrjeteve (NMC)** funksionon si nje ore, 24 ore ne 7 dite te javes. Dedikon te gjithë burimet e nevojshme per te zgjidhur problemin brenda nje periudhe kohe te paracaktuar. NMC nuk pushon se punuari per zgjidhjen derisa ajo te arrihet. Kur ju kerkoni support teknik komunikoni me numrat e vene ne dispozicion permes telefonit, fax, ose email.



Qendra e raportimit te problemit

Numri i kontaktit me suportin teknik:	+355 44800000
Fax:	+355 44800001
Email:	support@corp.tring.al

Tabela 1 - Kontaktet për Suport Teknik

1.6 Nivelet e Incidenteve.

Tabela ne vijon percakton prioritetet qe i jepen nje problemi kur shfaqet:

Perkufizim i prioriteteve	Shpjegime
Kritik (prioriteti 1)	<ol style="list-style-type: none">Shqetesim serioz i rrjetit ose nje pajisjeje qe sjell si rezultat nderprejen e sherbimit ose qe nuk funksionon mire.Nderprerje te plote te sistemit te operimit.Degradim i pjesshem i sistemit te operimit por qe kufizon pjeserisht klientet.Humbje e te dhenave lidhur me procedurat e sistemit financiar.
Madhor (prioriteti 2)	<ol style="list-style-type: none">Degradim serioz ose kufizime domethenese te rrjetit operativ qe ka si rezultat nderprerjen e sherbimit ose qe nuk funksionon mire. Defekti i pajisjeve kyce qe ka si rezultat the nderprerjen e supervizimit nga sistemi qendror i menaxhimit.Pjese domethenese e pajisjeve eshte jashte operimit.
Minimal (prioriteti 3)	<ol style="list-style-type: none">Cdo shqetesim tjetër i rrjetit operativ ose i sistemit te menaxhimit qe nuk ka lidhje me nivelet e mesiperme.Perdoruesi ankohet per degradimin e sherbimit.Pjese te limituara te pajisjeve nuk funksionojne.
Fare minimal (prioriteti 4)	<ol style="list-style-type: none">Probleme te cilat nuk influencojne rrjetin operativ ose sistemin e menaxhimit ose pajisjet.Gjithashtu kerkesa per informacion ne lidhje me specifikimet e pajisjeve, konfigurimet, instalimet dhe operimet.

Tabela 2 - Klasifikimi i Incidenteve

1.7 Sherbimi i suportit ne terren

Sherbimi i suportit ne terren eshte i lidhur me nderhyrjen e nje inxhinieri te ASC-se ne vendodhjen ku pajisja me defekt eshte instaluar, ne menyre qe te investigoje dhe zgjidh ate. ASC eshte pergjegjese te garantoje dhe te siguroje qe inxhinieri i ardhur te arrije sistemet e defektuara ose ndonje pajisje tjetër te lidhur me te.

Ne mberritje, inxhinieri i fushes do te performoje detyra te ndryshme duke perfshire:

- Defekte teknike dhe veprime diagnostikuese per problemin
- Inspektimin e komponenteve te pajisjeve dhe lidhjet kabllore
- Veprime te thjeshta duke perfshire rindezjen e pajisjeve.
- Zevendesimi e pajisjeve te defektuara me pajisje reserve nga ASC-ja
- Konfigurimet minimale te aplikimeve te menaxhimit te pajisjeve.
- Rikonfigurimi i plote i sistemit me defekt duke rimbushur konfigurimin e te dhenave nga backups qe i siguron klienti.

Nese kerkohet nje zgjidhje perfundimtare qe kerkon me shume kohe,material dhe burime, inxhinieri i terrenit do te perpiqet qe te siguroj nje zgjidhje, e cila do te minimizoje impaktin e defektit ne rrjet apo ne biznesin tuaj, deri sa te arrijte te gjeje nje zgjidhje te plote dhe perfundimtare.

1.8 Disponueshmeria e nivelit te sherbimit dhe koha e pergjigjeve per njerren linje.

Tabelat e meposhtme permbledhin maksimumin e kohes se pergjigjes dhe objektivat e nivelit te sherbimit per njerren lidhje.

<i>Problem Kritik</i>	<i>Koha e Pergjigjes</i>	<i>Koha e zgjidhjes</i>	<i>Suporti ne terren</i>
<i>Kritik</i>	10 Minuta	5 Ore	24 Ore
<i>Madhor</i>	15 Minuta	24Ore	24 Ore
<i>Minimal</i>	1 Ore	2 Dite pune	N/A
<i>Fare minimal</i>	1 Ore	7 Dite pune	N/A

Tabela 3 - Garancite e Zgjidhjes se Problemeve

1.9 Pershkrimi i sherbimit per kompanite:

Zgjidhje te shumellojshmeper zhvillime te meteishme te network-ut te kompanive perfshin:

Sherbime te dhenash: nje shumellojshmeri zgjidhjesh

- Intranet / IP-VPN zgjidhje te sigurta qe perfshijne:
 - Lidhja e degeve me zyrat kryesore
 - Lidhja me pikat e shitjes
- Zgjidhjet me internet
 - Internet me shpejtesi te larte
- Zgjidhjet Extranet
 - Lidhjet e paleve te treta me network-un baze.

Zgjidhjet e Telefonise

- Komunikimi telefonik
 - Nje shumllojshmeri zgjedhjesh sipas kerkesave te klienteve
 - IP-Centrex
 - Local BPX
 - Konferenca me ze

Zgjidhjet video

- Video
 - Ndertimi i sistemeve te monitorimit me video
 - Video per mbikqyrje
 - Konferenca me video

1.10 Teknologjia e perdorur dhe zgjidhja e ofruar

Per te mundesuar linjen me internet per Kompanin Tuborg, ASC Communications do te perdore teknologjine e fibres optike, Pike me Pike nga Point of Presence me i afert deri tek ambientet e klientit.

Lidhja qe do te realizohet do te jete e tipit pike-me-pike duke perdorur ne te dy anet e linkut fizik te Router te Menaxhueshem ne anen e Kampanise Tuborg dhe Switch Cisc MetroEthernet ne anen ASC (ofruesit te sherbimit). Linja do te jete ne monitorim ne cdo kohe nga sistemi duke siguruar suport ne raste difektesh.

Me poshte ne figure eshte paraqitur diagrama logjike e lidhjes per Kompanin Tuborg. Ne figure Router sherben si "demarcation point" apo si pike-ndarese-pergjegjesie midis Operatorit (ASC) dhe klientit (Kompanin Tuborg).

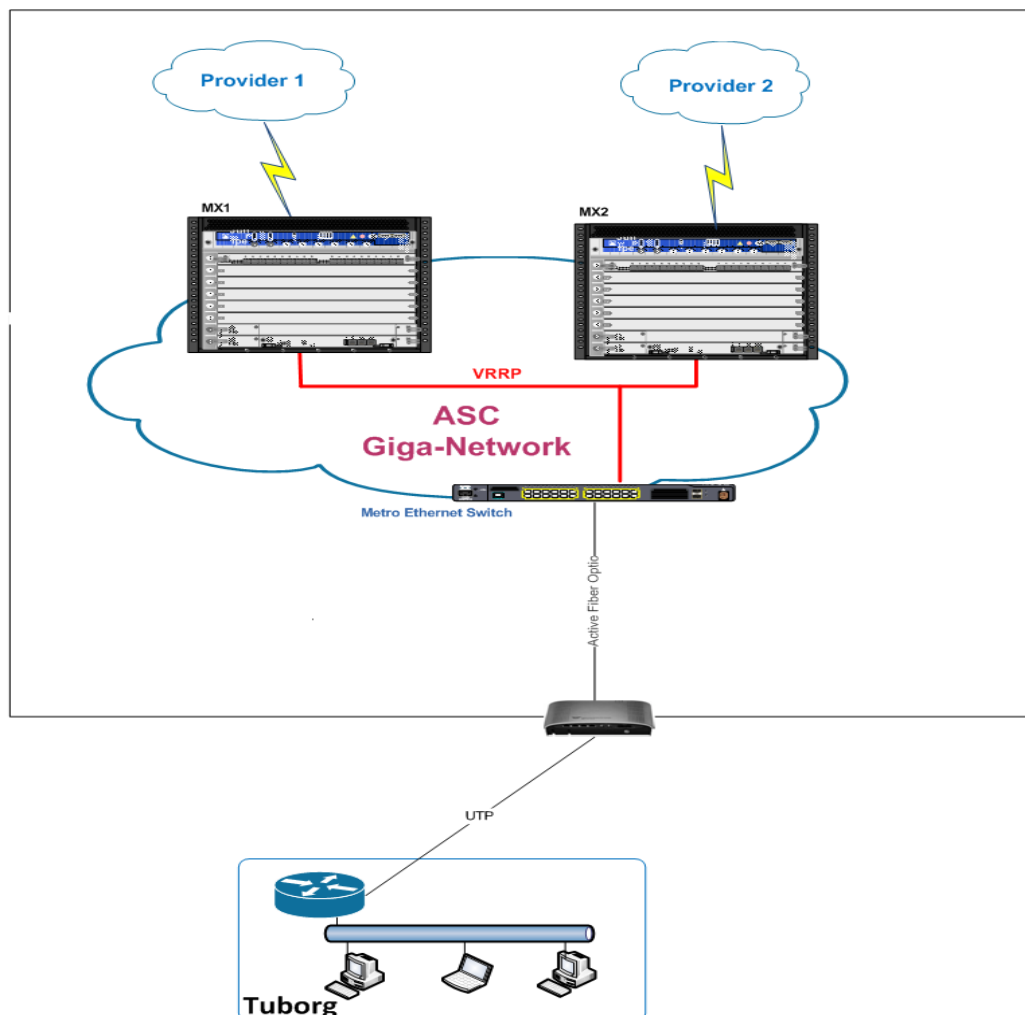


Figura 3 - Diagrama logjike e lidhjes me internet per Kompanine Tuborg permes ASC-se.

Do te perdoret protokoll VRRP, ne menyre qe te perdoret per back-up Core tek Router Juniper MX480 (kapaciteti total i sistemit 1.5Tbps). Nqse nje prej Routerave ka problem, atehere Routeri tjetër do ta zevendesoje dhe do sherbeje si Gateway per paisjen e klientit. ASC ka dy provider nga te cilet mer sherbim njekohesisht, gjithashtu perdor protokoll BGPv4 (AS 47394) qe konsiston ne dy providera te ndryshem qe kane nje kapacitet total 1.5 Gbps.

Subneti qe ASC do i kushtojë klientit do te rout-ohet ne te dy providerat, ne rast se njeri nga providerat ka probleme, atehere trafiku mund te rout-ohet tek provideri tjetër. ASC merr persiper gjithashtu ta rout-je kete segment permes rrjetit te ASC dhe prej ketej ne Internet.

1.11 Karakteristika te sherbimit dhe SLA

Per te mundesuar lidhjen me Internet per Kompanine Tuborg do te perdoret Ethernet demarcation device me porte te Fibres Optike *single-mode* te standartit 100 Base-FX. Nderfaqja per klientin e ketij konvertuesi do te jete 10/100 Base-TX (RJ45 x4) me kater porta LAN.

Shpejtesia e lidhjes me internet per Kompanine do te jete **1 Mbps ne te dy drejtimet (1 Mbps download dhe 1 Mbps upload)**.

Kompanise do t'i jepet mundesia te kontrollojne *on-line* monitorimin e trafikut ne internet (matje cdo 5 minuta).

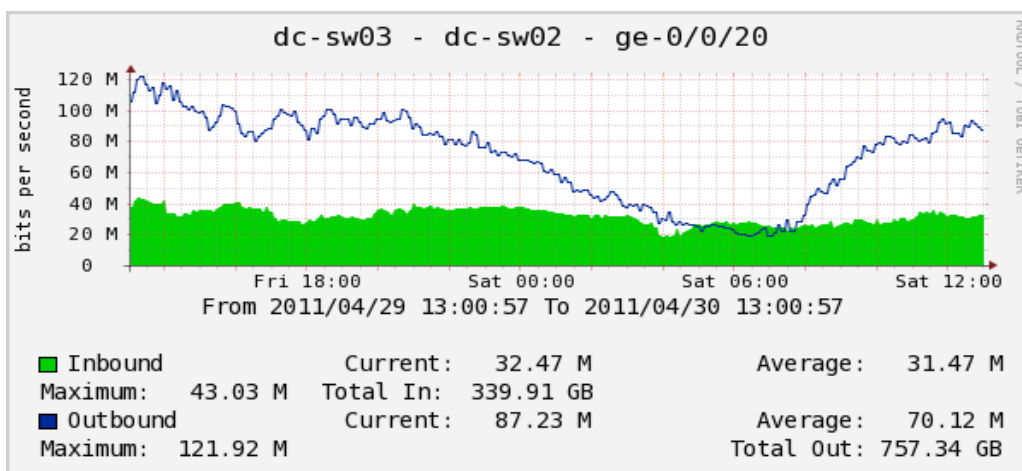


Figura 4 - Shembulli i paraqitjes grafike te konsumit te trafikut internet nga klienti

Brenda rrjetit te ASC kur klienti lidhet me Fiber Optike sic eshte ky rast, deri te Gateway vonesa nuk eshte me shume se 5-10 ms, ne destinacionet europiane eshte me e vogel se 150 ms dhe per pjesen tjetër te globit vonesat jane me se te vogla se 200 ms.

Disponueshmeria e sherbimit te ofruar eshte 99.5 %.

ASC do te ndihmoje te instaloje dhe vendosë ne pune paisjet terminuese mes klientit per konfigurimin e routerit qe perdoret per tu lidhur ne Internet persa i perket routimit statik.

Koha e pergjigjes dhe koha e zgjidhjes se problemeve ne varesi te impaktit te tyre paraqitet ne tabelen Tabela 3 - Garancite e Zgjidhjes se **Problemeve** on page 7 , ne fillim te kesaj oferte teknike.

ASC merr persiper te mirembaje te gjithë linkun fizik duke perfshire paisjet aktive (router, switch, media converter etj) dhe paisjet pasive (kablo, konvertues pasive, patch korda, etj) pjese te rrjetit te ASC deri te *“demarcation device”* perfshi dhe kete te fundit.

Siguria e linkut do te jete e garantuar. Linku fizik nga Kompania Tuborg deri te switch i aksesit si ne figuren 1 do te jete link i dedikuar vetem per klientin. Nga POP-i me i afert, ku do te lidhen tre dega e Kompanise Tuborg deri te Routeri qendror do te vendoset per klientin nje VLAN me siguri te larte. Ofrojme siguri te trafikut te te dhenave nepermjet Firewall te ASC dhe niveli i sigurise eshte sipas standarteve te AKEP.

Pajisjet e perdorura:

No	Emri i pajisjes	Pershkrimi	Sasia
1	Router	Router-i eshte paisja e demarkacioni qe do te instalohet ne ambjentet e klientit per te transportuar trafikun Fast Ethernet nepermjet fibres optike gjithashtu paisja ka 4 porta Ethernet dhe antene Wireless. Modeli actual CTS ofron gjithe sherbimet e kerkuara, por ASC rezervon te drejten per ta ndryshuar me nje pajisje ekuivalente sipas rastit.	1

Tabela 4 - Pajisjet e perdorura

1 Termat Financiare

Paketa Biznes me Fiber Optike me kapacitet te dedikuar.

Pershkrimi i Sherbimit	Pagesa Mujore
Internet 1 Mbps Upload dhe 1 Mbps Download IP Reale	60 EURO
TOTALE me TVSH	60 euro

Shenim : *Kosto e instalimit , perlllogaritet sipas matjeve reale ne terren.

**Ofrohen kapacitete ne rritje sipas nevojave.

***Ofrohet telefoni fikse, pa kosto instalimi, pa tarife pajtimi, me tarifim per sekonde, me tarifat me te lira ne treg, etj.....