REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

RAPORT

PËR AUDITIMIN E TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT

NË AGJENCINË KOMBËTARE TË SHOQËRISË SË INFORMACIONIT

Tiranë 2018

RAPORTI
PËR AUDITIMIN E TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT

Titulli: "Auditimi i Teknologjisë së Informacionit "

Subjekti: "**Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit"**

Përgatitur: 10 Maj 2018

Auditimi është kryer në bazë të programit të auditimit të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit nr. 160/1, datë 01/03/2018.

Auditimi është kryer nga:

1. Kozma Kondakçiu, përgjegjës grupi
2. Meald Habazaj, anëtar
3. Aldo Kita, anëtar

Periudha e Auditimit: 01.01.2017 – 01.12.2017

Afati i auditimit: 07.02.2018 – 30.04.2018

PËRMBAJTJA

Nr.		EMËRTIMI	Faqe
I.		**Përmbledhje**	3
II.		**Çfarë kemi audituar**	4
III.		**Pse është i rëndësishëm ky auditim**	5
IV.		**Gjetjet kryesore**	5
V		**Hyrje**	10
VI		**Rezultatet e auditimit**	14
VI.1	**Auditimi i funksionimit të Qeverisjes TIK**		14
	a.	Verifikimi i Strategjisë, politikave dhe procedurave TIK	14
	b.	Vlerësimi i burimeve njerëzore në strukturat TIK	17
VI.2	**Auditimi i projekteve e investimeve të teknologjisë së informacionit**		21
	a.	Identifikimi, hartimi i nevojave dhe kritereve të vendosura për mallra dhe shërbime në TIK	21
	b.	Auditimi i projekteve të investimeve në teknologjinë e informacionit për platformën e-Albania	22
VI.3	**Auditimi i Operacioneve në TIK e-Albania**		26
	a.	Vlerësimi i menaxhimit të platformës e-Albania	26
	b.	Menaxhimi dhe dokumentimi i problemeve, incidenteve dhe ndryshimeve.	26
VI.4	**Auditimi i Sigurisë së Informacionit**		38
	a.	Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në TIK	38
	b.	Siguria e vazhdimësisë së punës dhe masat e marra.	41
VI.5	**Të ndryshme të dala gjatë auditimit**		45
	a	*Trajtimi i informacioneve në AKSHI*	45
VII.		**Disa Konstatime dhe Rekomandime**	49
VIII.		**Tabela e shkurtimeve.**	60

I. PËRMBLEDHJE

Kontrolli i Lartë i Shtetit (KLSH) mbështetur në nenet 3 dhe 14 të ligjit 154 "Për Organizimin dhe Funksionimin e Kontrollit të Lartë të Shtetit" datë 27.11.2014, nga data 30.05.2017 deri më datë 17.11.2017 zhvilloi një Auditim të Teknologjisë së Informacionit në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë se Informacionit me fokus portalin e-Albania.

Në opinionet dhe konkluzionet e nxjerra gjatë auditimit janë mbështetur në Standardet Kombëtare dhe Ndërkombëtare të Auditimit, si më poshtë:

- Mandati për kryerjen e Auditimit mbështetet në ISSAI 1 Neni 22 dhe Ligjin e KLSH Nr.154/2014 Neni 3 dhe 14

- Manualin e Auditimit të Teknologjisë së Informacionit (WGITA)[1] Gjatë këtij auditimi u përdor Manuali Aktiv i TI i cili u zhvillua gjatë it të binjakëzimit në KLSH dhe kishte objektiv thelbësor vënien në praktikë të "Manualit WGITA - IDI mbi Auditimin e TI-së për Institucionet Supreme të Auditimit".

- COBIT 4.1 Objektivat e Kontrollit të Teknologjisë së Informacionit.[2]
- Udhëzime mbi Auditimet Teknologjinë e Informacionit, ISSAI 5300.6, 8 dhe 12.2, 16.19, 21.1, 23.[3]
- ISSAI 100.36,48 Udhëzime për të gjitha auditimet e sektorit publik[4].
- ISSAI 5310 - udhëzues për shqyrtimin e sigurisë së sistemit të informacionit (ISS) në organizatat qeveritare.

Mbështetur për sa më lart janë mbajtur aktet përkatëse të auditimit, janë shqyrtuar observacionet të cilat gjenden të reflektuara në këtë raport, gjithashtu kemi propozuar rekomandimet përkatëse.

[1] http://www.intosaiitaudit.org/WGITA23rd/23rdWGITAMeeting/Arabic%20IT%20Audit%20Handbook.pdf: http://www.klsh.org.al/web/Manual_i_Auditimit_te_Teknologjise_se_Informacionit_1488_1.php
[2] http://www.klsh.org.al/web/COBIT_4_1_Objektivat_e_Kontrollit_te_Teknologjise_se_Informacionit_1555_1.php
[3] http://www.issai.org/data/files/75/61/65/99/F5DF8510F72E9F859B59F9C2/issai-5300-e-exposure-draft.pdf
[4] http://www.klsh.org.al/web/Standardet_Nderkombetare_te_Auditimit_ISSAI_1_400_1867_1.php

II. ÇFARË KEMI AUDITUAR

AKSHI është Institucion publik në fushën e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) e cila ofron shërbime të përqendruara nëpërmjet TIK për qeverisjen elektronike, për administratën shtetërore, qytetarët, bizneset. Administron portalin qeveritar **e-Albania**, është autoritet rregullator-koordinues/përgjegjës i bazave të të dhënave shtetërore, garanton një nivel të lartë të sigurisë kibernetike, ofron shërbimin e nënshkrimit elektronik dhe vulës dixhitale etj.
Grupi i auditimit mblodhi informacione dhe zhvilloi analiza për caktimin e zonave me risk të lartë mbështetur në to hartoi matricat e auditimit.

Kërkesat për informacion për fushat përkatëse u hartuan në përputhje me manualin e Auditimit të Teknologjisë së Informacionit. Plani i auditimit i dalë nga informacionet dhe analizat paraprake kishte për objektiv vlerësimin e sistemeve TI, dhe aspekteve që lidhen me mirëmbajtjen, zhvillimin dhe sigurinë e tyre.

Fushat e auditimit

Auditimi i funksionimit të Qeverisjes TIK
Verifikimi i Strategjisë, politikave dhe procedurave TIK
Vlerësimi i burimeve njerëzore në strukturat TIK
Auditimi i projekteve e investimeve të teknologjisë së informacionit
Identifikimi, hartimi i nevojave dhe kritereve të vendosura për mallra dhe shërbime në TIK
Auditimi i projekteve të investimeve në teknologjinë e informacionit për platformën e-Albania
Auditimi i Operacioneve në TIK e-Albania
Vlerësimi i menaxhimit të platformës e-Albania
Menaxhimi dhe dokumentimi i problemeve, incidenteve dhe ndryshimeve.
Auditimi i Sigurisë së Informacionit
Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në TIK
Siguria e vazhdimësisë së punës dhe masat e marra.
Të ndryshme të dala gjatë auditimit
a Trajtimi i informacioneve në AKSHI

III. PSE ËSHTË I RËNDËSISHËM KY AUDITIM

Auditimi i Sistemeve të teknologjisë së Informacionit në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë se Informacionit me fokus portalin e-Albania është i rëndësishëm pasi ai është portali i vetëm qeveritar ku shërbimet publike që gjenden në zyrat dhe sportelet fizike të institucioneve ofrohen në mënyrë elektronike falë Platformës Qeveritare të Ndërveprimit që ndërlidh sistemet e institucioneve me njeri-tjetrin.

IV. GJETJET KRYESORE

Gjetjet kryesore, të paraqitura në këtë Raport Auditimi në mënyrë të përmbledhur sipas drejtimeve të auditimit, rezultuan si më poshtë:

1. Titulli i gjetjes: AKSHI nuk ka strategji të veçantë zhvillimi, plan-veprimin të strategjisë dhe indikatorët e matjes së perfomancës së strategjisë të veçantë, ndryshimet strukturore të miratuara të AKSHI-t, nuk janë paraprirë me ndryshime në bazën rregullatore për funksionimin e strukturës së institucionit.

Situata: Në planin e veprimit e zbatimit të strategjisë 7% të veprimeve i takojnë AKSHI-t pjesa prej. 93.% i takon institucioneve të tjera të përfshira në Axhenda Dixhitale të Shqipërisë 2015-2020. Në 120 indikatorët e përcaktuar për matjen e strategjisë, 77 indikatorë (64%) janë klasifikuar si të pa matshëm. Ndryshimet në qeverisje dhe shkrirja e Ministrisë të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike MIAP dhe ndryshimi i statusit të AKSHI-t nuk janë reflektuar në Strategjisë ndër sektoriale 2015-2020, Indikatorët dhe Planin e veprimit i strategjisë 2015-2020.
Kriteri: Manuali i Auditimit të Teknologjisë së Informacionit (WGITA), Axhenda Dixhitale të Shqipërisë 2015-2020, planin e veprimit e zbatimit të strategjisë indikatorët e matjes së perfomancës së strategjisë VKM Nr. 504. Dt. 13/09/2017, VKM Nr. 673, Datë 22.11.2017.

Ndikimi/efekti: Mungesa e Planit Strategjik, mbart riskun e keq adresimit të burimeve të nevojshme për mbështetjen e veprimtarisë së AKSHI-t. Mos-matje e progresit dhe arritjeve; Mos-qartësim i qëndrueshmërisë midis aktiviteteve, rezultateve dhe qëllimeve; Mos-sigurim i legjitimitetit dhe përgjegjshmërisë për të gjithë aktorët duke demonstruar progres; Mos vlerësim i performancës së projekteve dhe stafit.

Shkaku: ndërvarësia institucionale, vonesa në vendimmarrje, mos menaxhim i ndryshimit.

Rëndësia: E lartë

Rekomandimi:
Strukturat drejtuese të AKSH, duke marrë në konsideratë kohën, burimet e nevojshme si dhe rëndësinë e të dhënave që institucioni posedon dhe përpunon, të marrin masa për hartimin e Planit Strategjik të Teknologjisë së Informacionit, ku të adresohen qartë objektivat e institucionit.

2. Titulli i gjetjes: Dorëzimi i shërbimeve në përputhje me MNSH-të e lidhura për platformën e-Albania rezultojnë se grupet e marrjes në dorëzim nuk mbajnë raporte të marrjen në dorëzim të punimeve të kryera nga OE.

a. **Situata:** Nga auditimi i këtyre procedurave rezultoi se të gjitha marrëveshjet e nivel shërbimit (MNSH), që janë me afat 4 vjeçar, grupi i marrjes në dorëzim nuk ka një raport të veçantë të marrjes në dorëzim të punimeve të kryera nga OE për t'u siguruar nëse cilësia e punëve, shërbimeve ose e mallrave është e njëjtë me cilësinë për të cilën është shpallur fitues kontraktori, autoriteti kontraktor duhet të monitorojë zbatimin e kontratës dhe në rast të shkeljes së kushteve të kërkuara zbaton penalitetet e parashikuara në kontratë. "Autoriteti kontraktor, gjatë kryerjes së kontrolleve mban procesverbal me shkrim në prani të kontraktorit, sipas përcaktimeve në legjislacionin në fuqi" Procesverbali i marrjes në dorëzim. Raporti i komisionit që merr në dorëzim

Kriteri: Manuali i Auditimit të Teknologjisë së Informacionit (WGITA), Ligji Nr. 9643, datë 20.11.2006 "Për prokurimin publik", i ndryshuar. VKM Nr. 914, datë 29.12.2014, Neni 77, Pika 3 mbikëqyrja e kontratës, raportet mujore te OE për kryerjen së shërbimit.

Ndikimi/efekti: Risk në mos pasqyrim real të nivelit të shërbimit.

Shkaku: Mos zbatim i rregullave të përcaktuara në legjislacionin publik.

Rëndësia: E lartë

Rekomandimi: Akshi gjatë zbatimit të kontratave të MNSH të lidhura me OE për përfitimin e shërbimeve të mirëmbajtjes së platformës e-Albania dhe jo vetëm duhet të ushtrojë kujdesin e duhur ne përputhje me legjislacionin ne fuqi për monitorimin e zbatimit të kontratave duke matur, vlerësuar e dokumentuar procesin.

3. Titulli i gjetjes: Nga auditimi u konstatua se në regjistri i risqeve të miratuar për vitin 2017 është në mospërputhje me kërkesat e Ligjit Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik".

Situata: Në strukturën e institucionit (dhjetor 2017) rezulton në funksionim Drejtoria e Sigurisë e-Gov me 10 punonjës në organike dhe me dy sektorë me vartësi direket nga Drejtori i Përgjithshëm.:
a. Sektori i sigurisë së Informacionit (me 5 punonjës në organike nga të cilët 2 vende vakante) mungesa e të cilave përbën risk në sigurinë.
b. Sektori i Infrastrukturës dhe çelësave publikë (me 5 punonjës në organike nga të cilët 2 vende vakante) dhe me tre vende vakante në sektorin e sigurisë së informacionit mungesa e të cilave përbën risk në sigurinë.

1. Për vitin 2017 janë hartuar dhe miratuar regjistër risku për Teknologjinë e Informacionit në mospërputhje me Ligjin Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe

kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik".

a. Drejtoria e Vazhdueshmërisë së Punës BCC, Backup & DRC

Nuk kanë të identifikuar si risk mungesën e DRC dhe nuk ka masa për minimizimin e këtij risku

- Risqet e identifikuara përgjithësisht janë risqe të mbartura nga institucionet e tjera dhe jo risqet e AKSHI-t
- Nuk identifikohet si risk mungesat në personel

b. Për Drejtorinë e Bazave të të Dhënave Shtetërore

Risku i identifikuar në regjistrin e risqeve :

- Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burimeve njerëzore, përbën vonesë në regjistrimin e bazave të të dhënave shtetërore. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Mosbashkëpunimi i institucioneve. Vonesa në regjistrimin e bazave të të dhënave me impakt në ndërveprimin e tyre. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve
- Ndryshimet ligjore të ndodhura ndikojnë në procesin e regjistrimit të bazave të të dhënave shtetërore. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve

c. Drejtorinë e Portalit Qeveritar e-Albania

- Vonesa në plotësimin e informacionit nga personat përgjegjës të institucioneve të administratës.
- Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve publike për shtimin e shërbimeve në portalin qeveritar e-Albania. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Mungesë pjesëmarrje e aktorëve përkatës në takime. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Vonesa në dorëzime nga operatori ekonomik. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Mungesa e trajnimeve për përdorimin e backend-it të portalit. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.

d. Sektori i financës, Burimet njerëzore.

- Mospërputhja e kërkesave të përcaktuar për pozicionin e punës me rezultatet e konkursit apo intervistës së zhvilluar. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve (minimizimin e riskut edhe pse është identifikuar).
- Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burimeve njerëzore, përbën vonesë në zgjidhjen e problemeve. Nuk ka veprime për të adresuar boshllëqet.

2. Mangësi të përgjithshme të konstatuara gjatë procesit të përgatitjes së regjistrit të risqeve

a. Mos përcaktim i saktë i objektivave
b. Mos përfshirja e drejtuesve kryesorë në procesin e menaxhimit të riskut
c. Procesi i nisur, por i pa finalizuar.

d. Në regjistrin e risqeve janë klasifikuar 86 risqe të përmbledhura sipas vlerësimit në tabelës:

Vlerësimi i nivelit të riskut	Nr.
Të lartë	24
të mesëm	29
të ulët	19
Pa nivel risku	16
Pa masë veprimi	42

Nga tabela e mësipërme vihet re se 48 % e risqeve nuk është përcaktuar asnjë masë veprimi për minimizimin e tij. Ndërsa 27% e risqeve cilësohen me nivel të lartë risku.

Kriteri: Manuali i Auditimit të Teknologjisë së Informacionit (WGITA), Ligjin Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik", regjistri i risqeve të AKSHI-t

Ndikimi/efekti:. Duke mos identifikuar rreziqet, çdo ngjarje e rrezikut nuk është analizuar për të përcaktuar gjasat e shfaqjes dhe koston e mundshme nëse ajo ndodh.

Shkaku: Mos zbatim i plote i Ligjit Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik"

Rëndësia: E lartë

Rekomandimi: AKSHI me qëllim përmbushjen e misionit te tij duke marre parasysh dhe funksionalitetet e reja të përcaktuara nga VKM Nr. 673, Datë 22.11.2017, me një proces dinamik dhe gjithë përfshirës të strukturave kryesore të kryej identifikimin dhe vlerësimin e risqeve, dhe në varësi të burimeve të hartojë masat dhe politikat e nevojshme, reale për minimizimin e tyre.

4. Titulli i gjetjes: Kryerja e investimeve për krijimin e shërbimeve elektronike dhe ngritja e portalit, nuk është sinkronizuar në kohë me nxjerrjen e bazës ligjore për vulën elektronike nga strukturat që kishin të drejtën për të nisur propozimet legjislative.

Situata: Prej vitit 2013, AKSHI ka investuar për zhvillimin e vazhdueshëm të Portalit e-Albania, dhe rritjen e numrit të shërbimeve elektronike të ofruara për qytetarët dhe bizneset. Kryerja e investimeve për krijimin e shërbimeve elektronike dhe ngritjen e portalit, nuk është sinkronizuar në kohë me nxjerrjen e bazës ligjore për vulën elektronike nga strukturat që kishin të drejtën për të nisur propozimet legjislative (VKM nr. 495, datë 13.9.2017).

Kriteri: Manuali i Auditimit të Teknologjisë së Informacionit (WGITA), Baza e të dhënave mbi përdorimin e platformës, VKM nr. 495, datë 13.9.2017., Ligjin Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik"

Ndikimi/efekti: Veprim i cili ka sjellë përdorim te ulet te portalit për muajt janar – shtator 2017 (periudha nën auditim e vitit 2017), mos efektivitet në përdorim të fondeve.
Shkaku: mungesa e së drejtës për propozim ligjor dhe vështirësitë në komunikim midis strukturave të linjës MIAP –AKSHI.
Rëndësia: E lartë
Rekomandimi: AKSHI në të ardhmen ti kushtoj një vëmendje të veçantë efektivitetit të përdorimit të fondeve publike duke mbështetur ato në kohë me bazën e duhur rregullatore në përputhje me të drejtat e përcaktuara në VKM nr. 495, datë 13.9.2017.

5. Titulli i gjetjes: Grupi i auditimit konstaton se Platforma e-Albania, publikon informacione dhe shërbime nga burime të cilat kanë data baza të pa certifikuara (nga AKSHI) duke mos siguruar ndërveprimin e duhur për ruajtjen e të dhënave personale. Grupi i auditimit konstaton se politikat e privatësisë janë thyer dhe të dhënat personale janë të ekspozuara
Situata: a. Gjenerimi i faturës të UKT-së në platformën e-Albania pa bërë lidhjen me numrin NID me 'KODI I KLIENTIT', mundëson leximin e informacioneve të faturimeve që nuk i përkasin personit të loguar në platformë.
b. Regjistri i Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor është mbi një bazë të dhënash të regjistruar e cila sjell në portalin e-Albania shërbime mbi mjetet nga auditimi konstatohet se pavarësisht se kjo bazë të dhënash është e regjistruar, si rezultat i problematikave në ndërveprimin e kësaj baze të dhënash me regjistrin e gjendjes civile (identifikimi i mbështetur në NID) identifikimi i përdoruesit që kërkon shërbimin jo gjithmonë është i saktë.

Kriteri: Ligj Nr. 10 325, Datë 23.9.2010 Për Bazat të Dhënave Shtetërore, VKM nr. 495, datë 13.9.2017, Manuali i Auditimit të Teknologjisë së Informacionit (WGITA), Ligji Nr. 9887, datë 10.03.2008, ndryshuar me ligjin Nr. 48/2012 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"

Ndikimi/efekti: Thyerje e politikave të privatësisë, ekspozim të të dhënave personale

Shkaku: Hedhja në portalin e-Albania e shërbimeve të cilat nuk plotësojnë kriteret e domosdoshme për ndërveprim si dhe përcaktimet e Ligjit Nr. 9887 (ndryshuar) "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale"

Rëndësia: E lartë

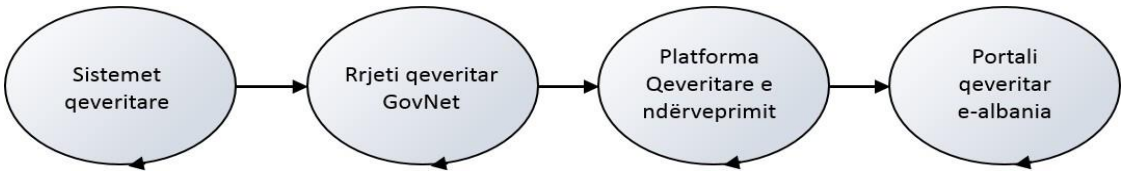
Rekomandimi: AKSHI pas një analize me grupe të përbashkëta me institucionet që ofrojnë këto shërbime të kryejë ndërhyrjet e nevojshme për plotësimin e kriteret të domosdoshme për ndërveprim si dhe përcaktimet e Ligjit Nr. 9887 (ndryshuar) "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale". Për shërbimet apo elementë të tyre të cilat nuk plotësojnë kriteret e nevojshme ligjore të merret masa e pezullimit të shërbimit deri sa të sigurohet plotësimet e nevojshme.

V HYRJE

E-Albania është portali qeveritar ku shërbimet publike që gjenden në zyrat dhe sportelet fizike të institucioneve ofrohen në mënyrë elektronike falë Platformës Qeveritare të Ndërveprimit që ndërlidh sistemet e institucioneve me njeri-tjetrin.
Portali e-Albania është ndërtuar në kuadër të it IPA, me financim nga Bashkimi Evropian. Versioni i parë i tij është publikuar në 28 nëntor 2012 më 100-vjetorin e Pavarësisë së Shqipërisë,. Në fazën e tij të parë, portali ka pasur kryesisht karakter informues ndaj qytetarit dhe deri në vitin 2013, ai ofronte në total 14 shërbime elektronike.

Në vitet 2014-2015 portali i janë bërë ndryshime të cilat kanë konsistuar në thjeshtëzimin e ndërfaqes, lehtësimin e regjistrimin, identifikimin dhe përdorimin e portalit për qytetarët, bizneset dhe punonjësit e administratës publike.

Portali është konceptuar si një zyrë elektronike me një ndalesë ku qytetari regjistrohet duke përdorur kartën e tij të identitetit dhe shërbehet duke kërkuar dhe aplikuar për shërbimin që i nevojitet.
Portali unik qeveritar e-Albania, ofron 29 dokumente me vulë dixhitale të shkarkueshme në formatin PDF, me vlefshmëri ligjore.
Skema e ofrimit të shërbimeve elektronike paraqitet më poshtë.



Infrastruktura e Portalit

Portali e-Albania është i lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit (Government Gateway – GG), me një zgjidhje të mbështetur në teknologjinë e Microsoft, platformë independent, e cila përdor BizTalk Server dhe është e lidhur me të gjitha institucionet që kanë back-end.

Është krijuar gjithashtu versioni mobile i portalit, i përshtatshëm për të gjitha versionet e sistemeve mobile operative (IOS, Android, Windows Mobile etj.), për t'iu ofruar përdoruesve një navigim më të lehtë përmes telefonit apo tabletit, dhe njëkohësisht janë krijuar aplikacionet e mirëfillta mobile për IOS dhe Android, të cilat janë të publikuara në dyqanet përkatëse, App Store dhe Google Play. Me versionin e ri të portalit, u shtuan një sërë funksionalitetesh të rëndësishme siç është mundësia e kryerjes së pagesave elektronike, në mënyrë të sigurt përmes Platformën Qeveritare të Pagesave Elektronike si dhe u përmirësua paneli i administrimit në backend duke shtuar funksionalitet si akses të bazuar në role për punonjësit përgjegjës të institucioneve për shtimin/modifikimin e shërbimeve të institucionit të tyre në backend, historiku i ndryshimeve te kryera në një shërbim, ditari elektronik

(newsletter), gjenerimi i raporteve mbi shërbimet/numrin e përdoruesve/përdorimin e shërbimeve elektronike etj.

Portali unik qeveritar e-Albania, sporteli virtual i ofrimit të shërbimeve publike të shtetit shqiptar dedikuar qytetarëve e bizneseve, ofron sot 29 dokumente me vulë dixhitale.

Të gjitha këto dokumente, të cilat shkarkohen në formatin PDF, kanë vlefshmëri ligjore në sajë të vulë dixhitale. Qytetarët nuk e kanë të nevojshme më të presin në radhe në sportelet fizike të institucioneve, duke shpenzuar edhe kohë të vlefshme, por mund t'i gjenerojnë dhe printojnë këto dokumente nga shtëpia e tyre, në çdo ditë apo orar, thjesht duke qenë përdorues të regjistruar të portalit qeveritar.

Sportelet Dixhitale e-Albania

Çfarë janë sportelet dixhitale e- albania dhe cilat janë përfitimet prej tyre?

Figura 48. Identifikimi i qytetarëve/ bizneseve nga aplikacioni mobile

Sportelet dixhitale e-albania tashmë ndodhen në pikat kryesore të Shqipërisë për të bërë të mundur aksesimin e portalit më të lehtë për qytetarët.

Nëpërmjet shpërndarjes së sporteleve dixhitale, portali unik qeveritar e-Albania synon të ofrojë akses dhe kërkim më të lehtë në internet për qytetarët apo grupet e tjera të interesuara të cilët mund të drejtohen në një pikë të vetme aksesi publik për të marrë informacion apo shërbimet publike online që ofrohen nëpërmjet portalit unik qeveritar e-Albania. Sporteli dixhital i shërbimeve publike do të ofrojë nëpërmjet automatit shërbime publike 24/7.

Nga përdorimi i sporteleve interaktive qytetarët, bizneset apo grupet e tjera të interesit përfitojnë: shmangie të radhëve, pritjeve të gjata në sportelet e institucioneve të ndryshme, pagesat direkt duke përdorur sportelet dixhitale pa qenë e nevojshme të bëhen pagesat në sportelet e bankave, etj.

Për t'u dhënë mundësinë palëve të interesuara, që të përdorin dhe përfitojnë edhe shërbimet elektronike që ofrohen në portalin e-Albania, sportelet dixhitale janë të pajisura me:

Lexues të kartës së identitetit
Lexues kartave të bankave (Karta Krediti/Debiti)
Printer termal për faturë - mandat pagese
Printer termal A4 për fatura/certifikata apo vërtetime
Kompjuter
Ekran multitouch
UPS
USB

Vendndodhjet e sporteleve dixhitale në Shqipëri

Nr.	Vendndodhja e sportelit
TIRANË (5 sportele dixhitale në total)	
1	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor
2	Qendra Kombëtare e Bizneseve
3	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara – ADISA (sportelet e Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme)
4	Bashkia Tiranë
5	Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor
DURRËS (1 sportel dixhital në total)	
6	Flagship Center
GJIROKASTEER (1 sportel dixhital në total)	
7	ADISA Gjirokastër
SARANDË (1 sportel dixhital në total)	
8	Bashkia Sarandë
SHKODËR (1 sportel dixhital në total)	
9	Bashkia Shkodër
MALËSI E MADHE (1 sportel dixhital në total)	
10	Bashkia Malësi e Madhe
KORÇË (1 sportel dixhital në total)	
11	Bashkia Korçë
ELBASAN (1 sportel dixhital në total)	
12	Bashkia Elbasan
KAVAJË (1 sportel dixhital në total)	
13	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara – ADISA Kavajë
KRUJË (1 sportel dixhital në total)	
14	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara – ADISA Krujë
	FIER (1 sportel dixhital në total)
15	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike te Integruara – ADISA Fier

Figura 51. Foto nga ambientet e institucioneve ku janë vendosur sportelet dixhitale e-Albania

PANELI I ADMINISTRIMIT NË BACKEND-IN E PORTALIT QEVERITAR E-ALBANIA

Paneli i administrimit në backend-in e portalit qeveritar e-Albania shërben për të përditësuar dhe ndryshuar përmbajtjen e portalit, duke shtuar në të shërbime të reja, lajme, institucione, etj. Paneli ka tre nivele përdoruesish, sipas hierarkisë së mëposhtme:

Krijues: Ka mundësi të shtojë shërbime apo artikuj të rinj, por jo t'i publikojë ato në portal. Informacionet kanë nevojë të miratohen nga një përdorues i një niveli më të lartë, për t'u shfaqur në portal.

Miratues: Ka mundësi të aprovojë informacionin e ngarkuar nga përdoruesit e nivelit 'krijues'.

Administrator: Ka kontroll mbi të gjithë funksionet e panelit të administrimit, përfshi krijimin e përdoruesve të rinj.

Personat e autorizuar për përdorimin e panelit të administrimit caktohen nga çdo institucion që ka për detyrë pasqyrimin e shërbimeve të ofruara prej tij në portalin e-Albania. Për tipet 1 dhe 2 të përdoruesve, ekziston mundësia që atyre t'iu jepet akses vetëm për një institucion të caktuar. Paneli i administrimit mund të aksesohet vetëm brenda rrjetit qeveritar GovNet. Autentifikimi kryhet duke përdorur emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin e tij si përdorues qeveritar në Active Directory të GovNet.

Funksionet kryesore të panelit të administrimit janë:

Shtimi i shërbimeve të reja
Modifikimi/fshirja e shërbimeve ekzistuese
Shtimi i dokumenteve "attach" në shërbime

Publikimi i shërbimeve
Shtimi i artikujve të lajmeve
Modifikimi/fshirja e artikujve ekzistues të lajmeve
Shtimi i institucioneve publike
Modifikimi/fshirja e institucioneve publike
Shtimi/ndryshimi i parametrave të ndryshëm të portalit (kategoritë e shërbimeve, gjuhët, etj)
Moderimi i forumit
Historiku i ndryshimeve të një shërbimi
Menaxhimi i listës së përdoruesve qeveritarë me akses në panelin e administrimit
Raportimi i statistikave të ndryshme rreth përdoruesve (numri i përdoruesve të regjistruar sipas datës) dhe shërbimeve (përdorshmëria e shërbimeve, pagesat e shërbimeve etj.)

VI REZULTATET E AUDITIMIT

VI.1 Auditimi i funksionimit të Qeverisjes TIK

VI.1.a. Verifikimi i Strategjisë, politikave dhe procedurave TIK

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit është krijuar sipas "Vendimit Nr. 673, Datë 22.11.2017 "Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit". Dhe ndryshuar me VKM Nr. 673, Datë 22.11.2017 "Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit"

Objekti i veprimtarisë së AKSHI-t

a) Zbatimin e politikave e të strategjive, për zhvillimin e sektorit të shoqërisë së informacionit dhe në veçanti të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit.
b) Bashkërendimin e programeve në fushën e SHI-së dhe në veçanti të TIK-ut;
c) Nxitjen e investimeve në fushën e SHI-së;
ç) Hartimin e praktikave për ushtrimin e kompetencave që i jepen ministrit nga legjislacioni në fushën e komunikimeve elektronike;
d) Promovimin e teknologjive të reja në fushën e SHI-së;
dh) Dhënien e kontributit në edukimin dhe nxitjen e përdorimit të TIK-ut nga publiku

Për kryerjen e misionit të mësipërm në kuadër edhe të institucioneve të tjera të përfshira janë miratuar dokumentet e mësipërme:

- Axhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020 (Strategjia ndërsektoriale)
- Indikatorët e Strategjisë Axhenda Dixhitale 2015-2020
- Plani i veprimit i strategjisë Axhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020

Në analogji me politikat dhe prioritetet e Bashkimit Evropian, zhvillimi i TIK dhe axhenda dixhitale janë pjesë e programit të qeverisë shqiptare 2013-2017. Programi e shikon zhvillimin e TIK dhe e-shërbimet të lidhura ngushtë me zhvillimin ekonomik dhe social të vendit. Në programin e qeverisë është përcaktuar se qeveria do të punojë në 3 drejtime kryesore duke vendosur objektiva të matshme:

– Së pari, për shtimin dhe promovimin e shërbimeve elektronike për qytetarët, biznesin dhe administratën. Prioritet do të jetë rritja e transparencës dhe përmirësimi i shërbimeve në administratën publike sipas parimeve të iniciativës Open Government Partnership.

– Së dyti, për përdorimin e TIK në edukim për të kapërcyer hendekun dixhital dhe për të aftësuar rininë. Politikat do të jenë të orientuara drejt përmirësimit dhe zgjerimit të kapaciteteve njerëzore në mënyrë që të rritet numri i përdoruesve dhe të promovohet zhvillimi i ofruesve të e-shërbimeve. Në këtë mënyrë do të nxitet krijimi i vendeve të punës për të rinjtë të cilët mund të punësohen në tregun Shqiptar, rajonal e më gjerë.

– Së treti, konsolidimi i infrastrukturës dixhitale në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, duke respektuar me rigorozitet parimet evropiane të konkurrencës së lirë e të ndershme.

Nga auditimi rezultoi që:

1. Në zbatim të strategjisë 2015-2020 është hartuar plan veprimi përcaktuar indikatorët e matjes së strategjisë së axhendës dixhitale.

a. AKSHI nuk ka strategji të veçantë zhvillimi, për rrjedhojë dhe plan-veprimin të strategjisë dhe indikatorët e matjes së perfomancës së strategjisë të veçantë.

b. Në planin e veprimit e zbatimit të strategjisë 7% të veprimeve i takojnë AKSHI-t pjesa prej. 93.% i takon institucioneve të tjera të përfshira në Axhenda Dixhitale të Shqipërisë 2015-2020

c. Në 120 indikatorët e përcaktuar për matjen e strategjisë, 77 indikatorë (64%) janë klasifikuar si të pa matshëm.

d. Janë përcaktuar krahas AKSHI-t edhe institucione të tjera të cilat kryejnë matjen, anketimin e këtyre treguesve si INSTAT, AKEPI etj. Ka dhe indikator të cilët duhet të maten nga 2 institucione njëkohësisht.

Treguesit e strategjisë 2015-2020

Nr.	Institucioni që bën matjen	vlerësimi i nivelit të matjes			
		të matshëm	pjesërisht	i pamatshëm	total
1	AKEP	24		3	27
2	AKEP INSTAT	2		2	4
3	AKSHI	1		2	3
4	AKSHI NJQV-TË			2	2
5	AKTI			2	2
6	AKTI INSTAT			2	2
7	GOA AKSHI	2			2
8	INSTAT	9	3	36	48
9	INSTAT VITIN TJETËR			1	1
10	INSTAT AKSHI		1	1	2
11	INSTAT BANKA E SHQIPËRISË			2	2
12	INSTAT DOGANA			1	1

13	INSTAT MAS			8	8
14	INSTAT MSH			2	2
15	INSTAT VITIN QË VJEN		1		1
16	INSTAT VITIN TJETËR APP			1	1
17	IZHA MAS			2	2
18	MAS ISHA			2	2
19	MAS ISHA			2	2
20	NJQV			1	1
21	PA ADRESË			5	5
Gjithsej		38	5	77	120

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 1, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet: ...“ ***sqarojmë se*** *pavarësisht se nuk rezulton një strategji e veçantë për AKSHI-in, janë reflektuar zhvillimet e fushës TIK në Strategjinë Ndërsektoriale “Axhenda Dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”, miratuar me Vendim të Këshillit të Ministrave Nr. 284, më datë 01.04.2015…. Ndërsa përsa i përket reflektimit të ndryshimit të statusit të AKSHI-it me VKM Nr. 673 datë 22.11.2017, “Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit” e cila ka ndodhur në fund të muajit nëntor 2017, theksojmë se ka qenë kohë e pamjaftueshme për të mundësuar reflektimin e këtyre ndryshime lidhur me Strategjinë ndërsektoriale 2015-2020, Indikatorët e Strategjisë 2015-2020, si dhe Planin e veprimit të strategjisë 2015-2020...” ....Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit,* ***duke theksuar se AKSHI nuk ka strategji të veçantë dhe se 64% e indikatorëve të strategjisë janë të pa matshëm***

2. Ndryshimet në qeverisje dhe shkrirja e Ministrisë të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike MIAP me VKM Nr. 504. Dt. 13/09/2017 dhe ndryshimi i statusit te AKSHI-t me VKM Nr. 673, Datë 22.11.2017 nuk janë reflektuar në Strategjisë ndërsektoriale 2015-2020, Indikatorët e Strategjisë 2015-2020, Plani i veprimit i strategjisë 2015-2020.

3. Rregullore e brendshme mbi detyrat dhe funksionimin e AKSHIT miratuar me Nr. Prot 691/1 Dt. 27/04/2015 nuk është në përputhje me organizimin, strukturën dhe funksionalitetin e AKSHI-t.

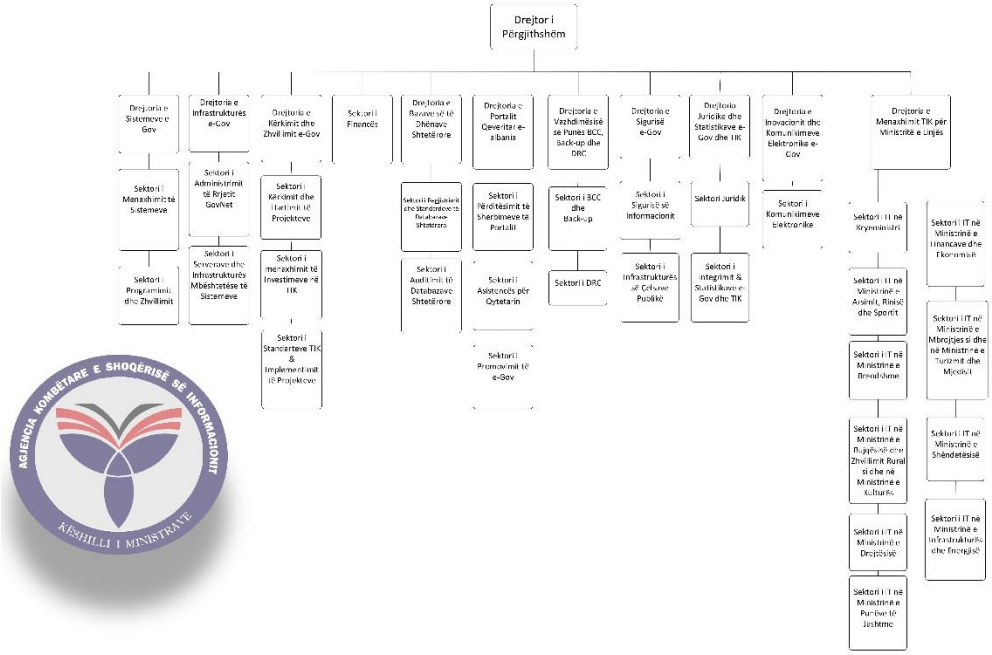
Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr 1, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar.Në të cilën citohet: “Nga ana jonë nuk është ndryshuar rregullorja e brendshme mbi detyrat dhe

funksionimin e AKSHI-t me qëllim përshtatjen e saj me ndryshimet dhe zhvillimet që i jep AKSHI-t struktura e re që do të miratohet...”
Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këto pika të programi, mbasi rregullorja e AKSHI-t nuk është përputhje me organizimin, strukturën dhe funksionalitetin e AKSHI-t

VI.1.b Vlerësimi i burimeve njerëzore në strukturat TIK

AKSHI, është institucion publik qendror, person juridik, me seli në Tiranë, në varësi të Kryeministrit. Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)AKSHI është krijuar dhe funksion në mbështetje të VKM Nr. 703, dt 29.10.2014.

STRUKTURA E AGJENCISË KOMBËTARE TË SHOQËRISË SË INFORMACIONIT



AKSHI financohet nga buxheti i shtetit dhe të ardhura të tjera të ligjshme, përfaqëson pronarin shtet dhe administron çdo sistem dhe infrastrukturë hardware dhe software në fushën TIK, për institucionet dhe organet e administratës buxhetore nën përgjegjësinë e KM”

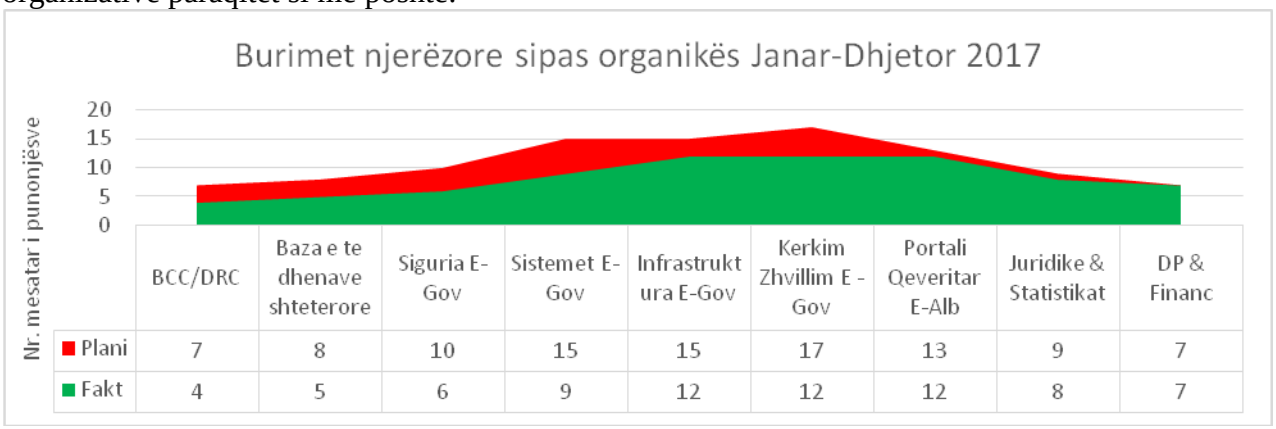
Nga auditimi rezultoi që:

Miratimi i strukturës dhe të organikës së AKSHI-t. Është miratuar me urdhër të Kryeministrit. Nr. 59, Dt. 23/04/2015.

Sipas kësaj strukture deri në tetor 2017 AKSHI kishte në strukturën e tij 101 punonjës.
Duke nisur nga Dt. 22.11.2017, në zbatim të VKM nr. 673, datë 22.11.2017.

Struktura e AKSHI-t është në një ndryshim të vazhdueshëm dinamik në funksion të kryerjes së funksionaliteteve të reja në përputhje me VKM Nr. 673

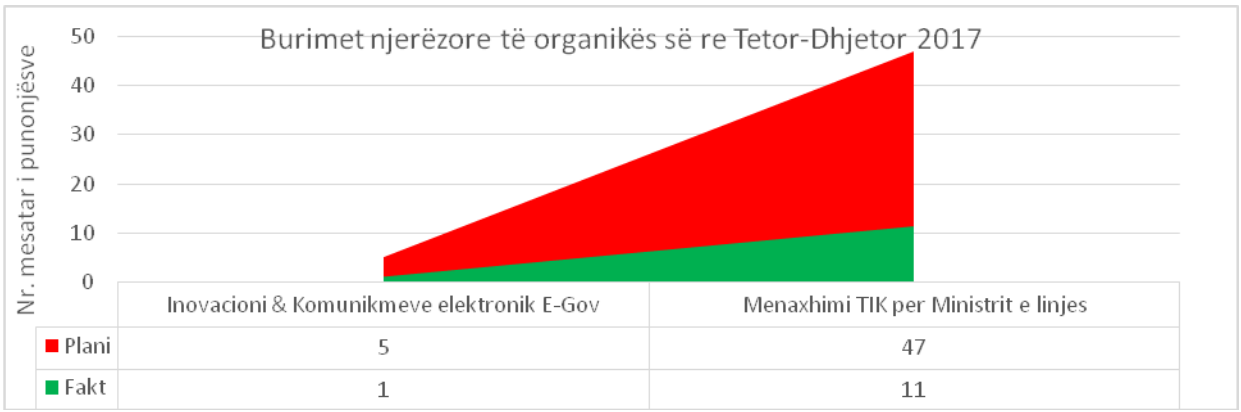
1. Burimet njerëzore në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit për periudhën Janar – Dhjetor të vitit 2017 kanë rezultuar me mungesa të theksuara, 30% më pak se struktura plan e miratuar. Më hollësisht struktura e miratuar dhe mungesat në të sipas njësive organizative paraqitet si më poshtë:



	BCC/DRC	Baza e te dhenave shteterore	Siguria E-Gov	Sistemet E-Gov	Infrastruktura E-Gov	Kerkim Zhvillim E - Gov	Portali Qeveritar E-Alb	Juridike & Statistikat	DP & Financ
Plani	7	8	10	15	15	17	13	9	7
Fakt	4	5	6	9	12	12	12	8	7

a. Grupi i auditimit konstaton se mungesa e burimeve njerëzore në Drejtoria e Vazhdimësisë së Punës BCC,Back-up dhe DRC, Drejtoria e Sigurisë e-Gov, Drejtoria e Infrastrukturës e-Gov, Drejtoria e Sistemeve e-Gov, Drejtoria e Bazave të të Dhënave Shtetërore, Drejtoria e Kërkimit dhe e zhvillimit mbart riskun e performancës së dobët të personelit ekzistues si rezultat e mbingarkesës me pasojë mosarritjen e objektivave dhe mosplotësimin e kërkesave për dhënien e shërbimeve.

b. Grupi i auditimit konstaton se situata e burimeve njerëzore për strukturat e shtuara në periudhën Tetor – Dhjetor 2017 paraqitet edhe më e rënduar siç tregohet në grafikun e mëposhtëm:



	Inovacioni & Komunikmeve elektronik E-Gov	Menaxhimi TIK per Ministrit e linjes
Plani	5	47
Fakt	1	11

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 2, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar.Në të cilën citohet: ...“ pavarësisht angazhimit maksimal nga ana e AKSHI-it për të plotësuar në

mënyrë optimale strukturën e tij duke bërë rekrutimet e reja, mos përgjigja e aplikantëve përkundrejt kërkesave të parashtruara apo edhe largimet e punonjësve IT, ... kërkuar për tregun jashtë AKSHI-it, ... mungesa në burime njerëzore."... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit, mbasi masat e marra nga AKSHI për plotësimin e strukturës nuk kanë qenë të suksesshme. Duke pas mesatarisht 30 vende vakante përgjatë periudhës 01.01.2017-,10.10.2017 AKSHI ka shpall vetëm 24 vende vakante në total.

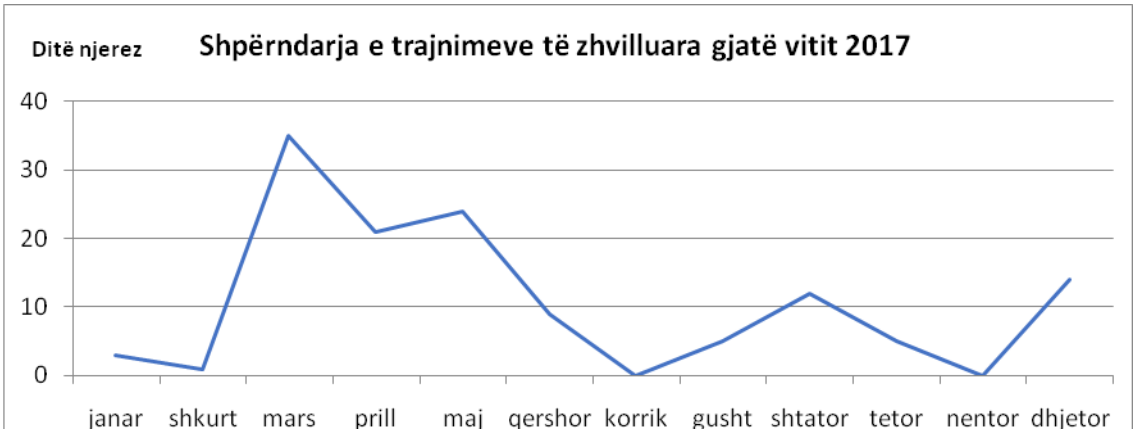
2. Grupi i auditimit duke marrë parasysh:
- ndryshimin e statusit dhe të strukturës së institucionit me VKM Nr. 673, date 22.11.2017
- Specifikën e Institucionit, ku përdoret një teknologji e niveleve te larta,

Vlerësojmë se shkalla e mbulimit me auditim të brendshëm nga Institucioni nga i cili mbulohet me auditim është i pa specializuar për kryerjen e auditimit të Teknologjisë së Informacionit.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 2, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet: ...." duke qenë se deri tani AKSHI me VKM-në Nr. 703, dt 29.10.2014 nuk i plotësonte kriteret ligjore për të krijuar strukturën e vet të brendshme të auditimit, me miratimin e VKM-së Nr. 673, datë 22.11.2017, "Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit" kemi propozuar ndryshimet strukturore përkatëse ku ndër të tjera kemi kërkuar parashikimin e auditimit të brendshëm brenda institucioni"....Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit, duke theksuar nevojën e domosdoshme për mbulim me auditim të brendshëm.

3. Grupi i auditimit konstaton se për vitin 2017 AKSHI ka zhvilluar trajnime për zhvillimin dhe konsolidimin e aftësive të burimeve njerëzore të tij si dhe ka zhvilluar trajnime për palët e treta.

a. AKSHI gjatë vitit 2017 nuk ka zhvilluar analizimin e nevojave të burimeve njerëzore të tij për trajnime si dhe nuk e ka konkluduar këtë analizë (në përputhje me burimet njerëzore dhe financiare) në miratimin e një plani trajnimesh. Trajnimet e kryera për vitin 2017 sipas strukturave dhe shpërndarjes kohore paraqiten në grafiket dhe tabelat e mëposhtme:



b. Zhvillimi i paplanifikuar i trajnimeve ka sjellë mos mbulimin me trajnim të stafit si dhe shpërndarjen sporadike të trajnimeve gjatë vitit, gjë e cila mbart risqet e produktivitetit të ulët, menaxhimit jo efektiv, rritje të shanseve për mosarritje të objektivave, si dhe mos shfrytëzim në mënyrë efektive të kohës dhe burimeve.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 2, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet:...“ ...Natyra specifike e trajnimeve që nevojiten për punonjësit e fushës TIK, si dhe dinamika e ndryshimeve të strukturës së vetë AKSHI-it ka penguar parashikimin e një kalendari për planifikimin e trajnimeve, por ky fakt nuk ka penguar angazhimin e

stafit të AKSHI...,"... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit, mbasi nuk ka plan trajnimesh si për AKSHI-n dhe për institucionet të cilat marrin shërbimet e tij.

4. Grupi i auditimit konstaton se:
Ndryshimet strukturore të miratuara të AKSHI-t, nuk janë paraprirë me ndryshime në bazën rregullatore për funksionimin e strukturës së institucionit.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 2, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet: "Pra në vijim të sa më sipër në vetë VKM-në e sipërcituar qartësisht përcaktohet se deri në miratimin e strukturës dhe organikës së re, sipas këtij vendimi AKSHI do të funksionojë sipas strukturës dhe organikës në fuqi*"... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit, mbasi n*ë çdo rast procesi duhet të kalojë në procese pilote si dhe nënshtrimin e testimeve të nevojshme.

VI.2 Auditimi i projekteve e investimeve të teknologjisë së informacionit

VI.2.a. Identifikimi, hartimi i nevojave dhe kritereve të vendosura për mallra dhe shërbime në TIK

1. Në kuadër të realizimit të objektivave të saj gjatë vitit 2017, AKSHI me financime nga buxheti i shtetit si dhe të ardhura të tjera për administrimin e sistemeve dhe infrastrukturë Hardware dhe Software në fushën TIK, për institucionet dhe organet e administratës buxhetore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave, ka analizuar nevojave për investime dhe parashikuar të vazhdojë me zhvillimin e programeve në kuadër të Gov-Net dhe Bazën e të Dhënave Qeveritaret dhe realizojë Investimet e mëposhtme:

- ***a.*** *Ngritja e Qendrës se Vazhdueshmërisë së punës Business Continuity Center – BCC*
- ***b.*** *Zgjerim i Rrjetit qeveritar (GovNet)*
- ***c.*** *Shërbimi "Unified Communication" (Lync Server) në GovNet.*
- ***d.*** *Implementimi dhe konfigurimi Oracle Audit Vault.*
- ***e.*** *Shtimi i shërbimeve të reja ne Portalin e-Albania*
- ***f.*** *Shtimi i rrjetit qeveritar GovNet ajror në tokë*
- ***g.*** *Rritje e kapacitetit rrjeti fibër backbone*
- ***h.*** *Certifikimi dhe regjistrimi i kamerave të sigurisë*
- ***i.*** *Ngritje infrastrukture për regjistrimin e kontratave të sipërmarrjes*
- ***j.*** *Ngritje e infrastrukturës për planimetritë e ndërtesave*
- ***k.*** *Ngritje e infrastrukturës për regjistrimin e hartave të institucioneve publike për emergjencat civile*
- ***l.*** *Ndërtimi i Portalit për Qeverisjen e Hapur (Opendata)*
- ***m.*** *Pajisje me nënshkrim elektronik e administratës publike.*
- ***n.*** *Implementimi i sistemit të raporteve të Policisë së Shtetit*

- ***o.*** *Implementimi i sistemit të Njoftimit të shërbimit publik me qellim rritjen e sigurisë publike*
- ***p.*** *Implementimi i sistemit të gjobave të Policisë së Shtetit*
- ***q.*** *Shtimi i kapaciteteve dhe pajisjeve për Infrastrukturën Qeveritare të Çelësave Publike*
- ***r.*** *Rritja e sigurisë dhe shtimi i shërbimeve të qendrës së të dhënave qeveritare*
- ***s.*** *Realizimi i kushteve të AKSHI-t*
- ***t.*** *Rritja e sigurisë fizike për institucionin AKSHI*
- ***u.*** *Ndërtimi i Infrastrukturës për rrjetin qeveritar të klasifikuar*
- ***v.*** *Promovimi i Portalit e - Albania*

Pas analizimit të nevojave të mësipërme është kryer miratimi i Regjistrit të parashikimeve me Nr. Prot. 144 Dt. 17/01/2017

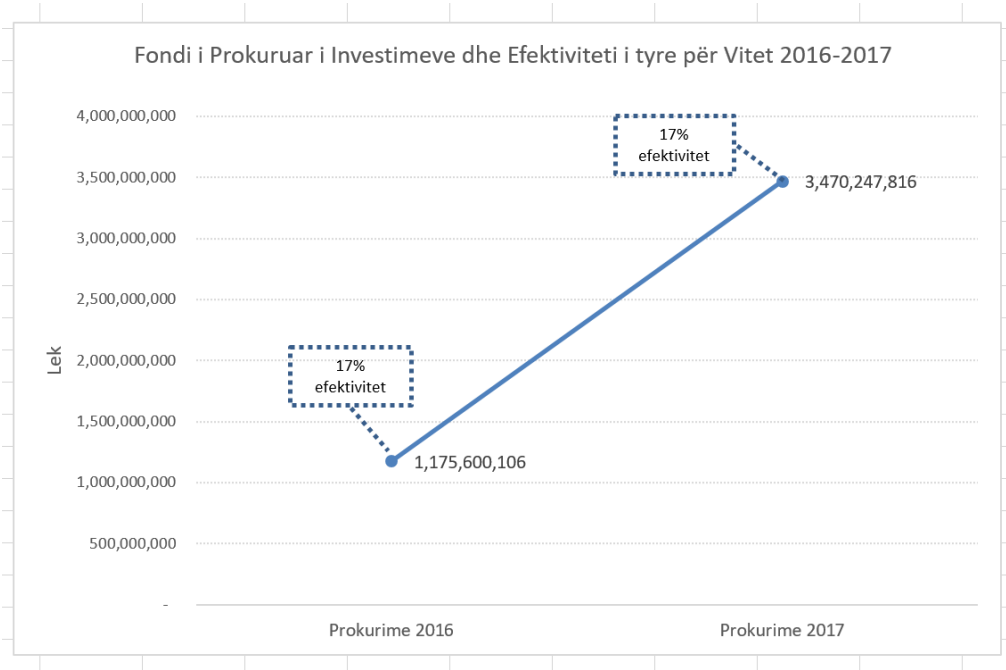
VI.2b. Auditimi i projekteve të investimeve në teknologjinë e informacionit për platformën e-Albania

Auditimin e procedurave të prokurimit publik

Nga auditimi rezultoi që:

2 Për zhvillimin e Teknologjisë së Informacionit si dhe mirëmbajtjen e sistemeve AKSHI ka kryer dhe po kryen investime të konsiderueshme, të cilat kanë ardhur në rritje të konsiderueshme. Në dy vitet e fundit investimet në TIK paraqiten sipas tabelës së mëposhtme

a. Gjatë vitit 2016 janë zhvilluar prokurime publike me vlerë 1,175,600,106 Lek. Gjatë vitit 2017 vihet re një rritje e investimeve me 2.9 herë më shumë se sa vitit 2016.



Prokurimet e Vitit 2017

Tabela përmbledhëse e 2017 nga prokurimet e marra.

- Nr. Kontrate 385 Mirëmbajtja e Fibrës Optike për Lidhjen e Komisariateve (48 muaj Mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 386 Mirëmbajtja e Qendrës së të dhënave Qeveritare (48muaj Mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 420 Ndërtimi i një platforme Monitorimi, alternimi dhe diagnoztifikimi për E-shërbimet e portalit Unik e-Albania (implementim + 48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 419 Sistemi i qendërzuar i menaxhimit të dokumenteve me firmë dixhitale (implementim + 48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 446 Shtim i institucioneve në Platformën Qeveritare të ndërveprimit sipas rekomandimeve përkatëse në kuadër të vulës elektronike (implementim + 48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 445 Ngritja e Rrjetit të komunikimit të Klasifikuar brenda AKSHI-t (implementim + 48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 489 Rritja e Kapaciteteve në qendrën e të dhënave Qeveritare (implementim + 48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 516 Mirëmbajtja e Websiteve të Kryeministrisë dhe Ministrive (48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 2942 Blerje shërbim Interneti për Vilat qeveritare (deri ne 31.12.2017)
- Nr. Kontrate 639 Platforma qeveritare e Ndërveprimit (48 muaj mirëmbajte)
- Nr. Kontrate 721 Përshtatja e hapësirave fizike për datacenter-in dhe upgrade i sistemit të detektimit dhe fikjes së zjarrit (implementim + 48 muaj mirëmbajtje)
- Nr. Kontrate 679 Mirëmbajtja e rrjetit GovNet dhe shërbimeve të përqendruara të ofruara nëpërmjet tij (48 muaj mirëmbajte)
- Nr. Kontrate 697 Mirëmbajtje e Infrastrukturës ODA-S (24 muaj mirëmbajte)
- Nr. Kontrate 716 Blerje pajisje Infrastrukture IT të sistemeve të klasifikuara dhe ambienteve zona siguri (Implementim)
- Nr. Kontrate 750 "Ngritja e rrjetit të brendshëm IT për Kolegjin e Apelimit"

3. Gjatë vitit 2017 janë zhvilluar në total 15 prokurime me një fond limit prej 3,470,247,816 Lek. Fondi total i prokuruar arrin në masën 83% të fondit limit.

a. Në procedurat e prokurimit për vitin 2017 vërehet mungesa e hartimeve specifike të kritereve të veçanta. Nuk ka një argument të hollësishëm mbi vendosjen e këtyre kritereve, duke pasur parasysh edhe rëndësinë, natyrën dhe vëllimin e kontratës.

b. Në Standardet TIK për vitin 2017, Specifikimet Teknike nuk janë përcaktuar kushtet e veçanta të karakterit teknik (Licenca, Trajnime, Kapacitete, etj), të cilat duhet t'i plotësojë Operatori Ekonomik në kundërshtim me VKM Nr. 703, Datë 29.10.2014 "Për Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit" pika 3.c në të cilën citohet:

AKSHI ka për detyrë dhe përgjegjësi të përcaktoj standardet e TIK-ut, bazuar në standardet ndërkombëtare dhe evropiane, të adoptuara, që do të ndiqen nga administrata shtetërore.

*Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 3, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet: ..."**sqarojmë se** duke qenë se faktorët të cilët ndikojnë në përcaktimin e karakteristikave dhe për rrjedhojë kërkesave të një sistemi janë të shumtë, kombinimi i të cilave e bën sistemin unik fakt, nuk mund të përcaktohen kushtet e veçanta të karakterit teknik (Licenca, Trajnime, Kapacitete, etj) pasi ndryshojnë sipas çdo sistemi në raport me kërkesat e tij"... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit,mbasi* AKSHI bën hartimin e Standardeve TIK, Specifikimet Teknike dhe të përcaktojë kushtet e veçanta të karakterit teknik.

4 MNSH

U kontrolluan këto MNSH (Marrëveshje Nivel Shërbimi), të cilat janë pjesë përbërëse të platformës E-Gov:

- Nr. Kontrate 2570 "Mirëmbajtja e sistemeve të e-Akteve"
- Nr. Kontrate 621 "Shtimi i Shërbimeve të reja elektronike në portalin qeveritare-Albania"
- Nr. Kontrate 2571 "Shtimi i 209 shërbimeve të reja për 18 institucione"
- Nr. Kontrate 910 "Rritjen e sigurisë në rrjetin qeveritar GovNet dhe qendrën e të dhënave qeveritare"
- Nr. Kontrate 2760 "e-ekzaminime (Sistemi i Menaxhimit) të radhës për ekzaminime të avancuara mjekësore"
- Nr. Kontrate 3026 "Arkiva elektronike për sistemin e dokumentit elektronik për Ministritë e linjës"
- Nr. Kontrate 2047 "Sistemi multifunksional i lejeve të ndërtimit"
- Nr. Kontrate 2513 "Blerje Software për përpunimin e të dhënave, Arshiva e dixhitalizuar dhe pajisje skanimi, server+ pajisje depoz të dhëna arsh dig".

a. Nga auditimi i këtyre procedurave rezultoi se të gjitha marrëveshjet e nivel shërbimit (MNSH), që janë me afat 4 vjeçar, grupi i marrjes në dorëzim nuk ka një raport të marrjen në dorëzim të punimeve të kryera nga OE në kundërshtim me VKM Nr. 914, datë 29.12.2014, Neni 77, Pika 3

Mbikëqyrja e kontratës

Për t'u siguruar nëse cilësia e punëve, shërbimeve ose e mallrave është e njëjtë me cilësinë për të cilën është shpallur fitues kontraktori, autoriteti kontraktor duhet të monitorojë zbatimin e kontratës dhe në rast të shkeljes së kushteve të kërkuara zbaton penalitetet e parashikuara në kontratë. "Autoriteti kontraktor, gjatë kryerjes së kontrolleve mban procesverbal me shkrim në prani të kontraktorit, sipas përcaktimeve në legjislacionin në fuqi" Procesverbali i marrjes në dorëzim. Raporti i komisionit që merr në dorëzim

c. Me auditimin e MNSH (Marrëveshje Nivel Shërbimi) Nr. Kontrate 2571 " Shtimi i 209 shërbimeve të reja për 18 institucione" rezultoi se: më datën 14/06/2017 midis palëve Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSH-I) dhe bashkimit të operatorëve; është lidhur Amendamenti me Nr. 1876, me objekt shtyrjen me 3 muaj (dt. 14/08/2017) implementimi i kontratës Nr. Prot. 2571 datë 14.12.2015 për "Shtimi I 209 shërbimeve të reja elektronike për 18 institucione".
Ky amendament ka mangësi pasi në të nuk është paraqitur dhe cilësuar asnjë arsye përse është kërkuar shtyrja e kontratës Nr. Prot. 2571 datë 14.12.2015,

Në lidhje me këto pika nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 3, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet: ..."Autoriteti kontraktor, gjatë kryerjes së kontrolleve mban procesverbal me shkrim në prani të kontraktorit, sipas përcaktimeve në legjislacionin në fuqi" Procesverbali i marrjes në dorëzim. Raporti i komisionit që merr në dorëzim…. Duke qenë pjesë e dosjes së prokurimit si dhe njëkohësisht pjesë integrale e amendamentit materialet e sipërcituara, nuk janë cilësuar në amendament arsyet e shtyrjes.."...Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit, duhet të mbahet një procesverbal mbi periodik për MNSH. Amendamenti nuk kishte të përfshirë asnjë arsyetim mbi shtyrjen e afatit të përfundimit të punimeve.

VI.3 Auditimi i Operacioneve në TIK e-Albania

VI.3.a. Vlerësimi i menaxhimit të platformës e-Albania

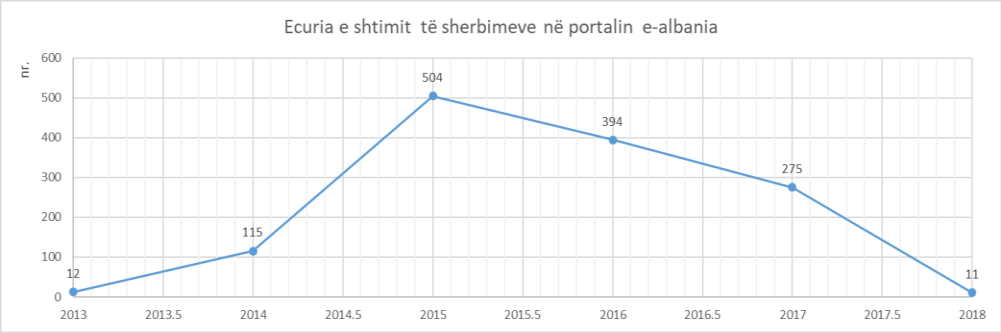
VI.3.b. Menaxhimi dhe dokumentimi i problemeve, incidenteve dhe ndryshimeve.

Portali e-Albania është ndërtuar në kuadër të it IPA, me financim nga Bashkimi Evropian. Versioni i parë i tij është publikuar në 28 nëntor 2012 në 100-vjetorin e Pavarësisë së Shqipërisë,. Në fazën e tij të parë, portali ka pasur kryesisht karakter informues ndaj qytetarit dhe deri në vitin 2013, portali në total ofronte 14 shërbime elektronike.

Në vitet 2014-2015 portalit i janë bërë ndryshime të cilat kanë konsistuar në thjeshtëzimin e ndërfaqes, lehtësimin e regjistrimit, identifikimin dhe përdorimin e portalit për qytetarët, bizneset dhe punonjësit e administratës publike.

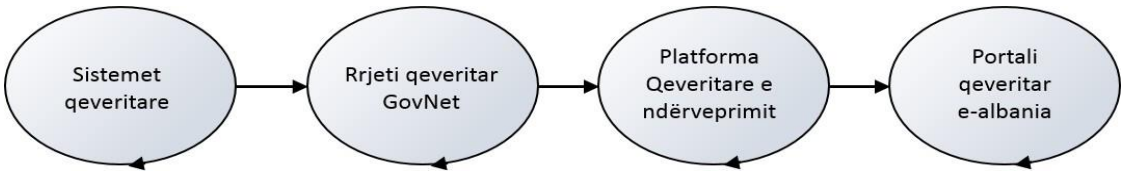
Përgjatë vitit 2017 AKSHI ka investuar 186,066,000 Lek për implementimin dhe zhvillimin e platformës e-Albania vlerë e cila përbën 18% të investimeve totale të AKSHI-t për këtë vit.

Për mirëmbajtjen e portalit dhe infrastrukturës së tij, duke nisur nga viti 2015 janë lidhur marrëveshje në nivel shërbimi(MNSH) 4 vjeçare në përputhje me legjislacionin në fuqi. Për



vitin 2017 vlera e paguar për këto MNSH është 11.4% e vlerës totale të investimeve për portalin gjatë vitit 2017.

Portali unik qeveritar e-Albania, ofron 29 dokumente me vulë dixhitale të shkarkueshme në formatin PDF, me vlefshmëri ligjore.
Skema e ofrimit të shërbimeve elektronike paraqitet më poshtë.



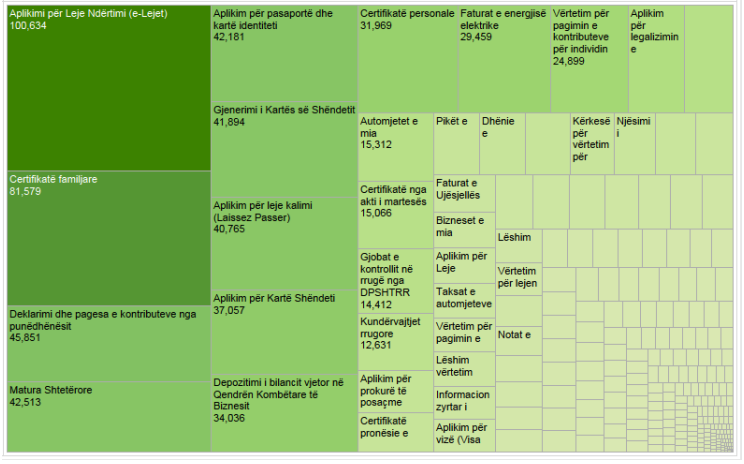
Infrastruktura e Portalit

Portali e-Albania është i lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit (Government Gateway – GG), me një zgjidhje të mbështetur në teknologjinë e Microsoft, platform independent, e cila përdor BizTalk Server dhe është e lidhur me të gjitha institucionet që kanë back-end.

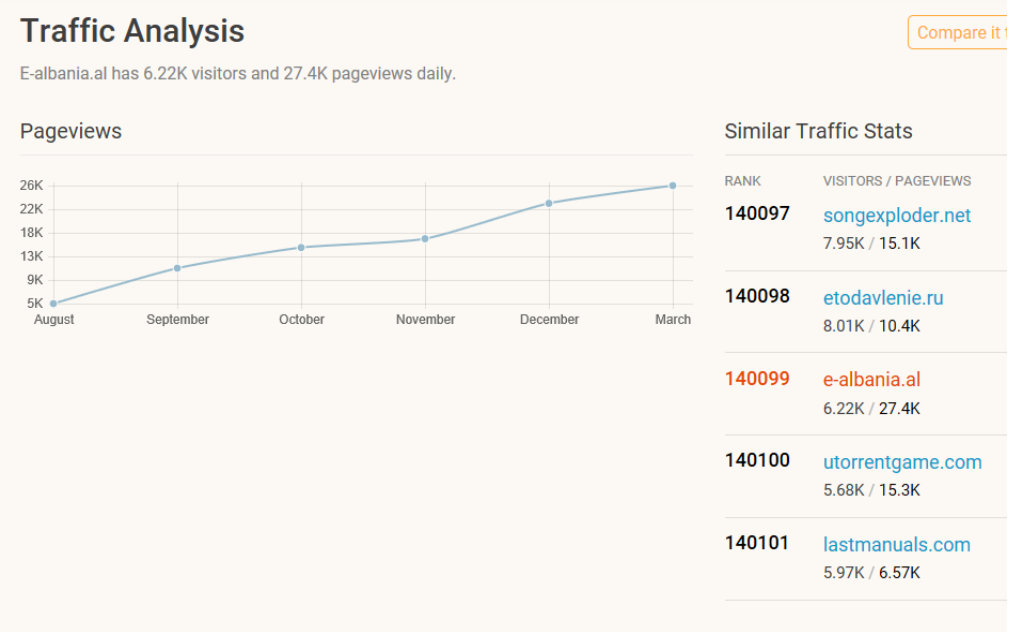
Goverment Gateway është platforma dhe mekanizmi që mundëson lidhjen e sistemeve të:

- Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile për marrjen e të dhënave personale të një individi.
- Qendrën e Regjistrimit të Bizneseve për marrjen e të dhënave të biznesit të mundshëm ku një individ është aksioner.
- Zyrën e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme për marrjen e të dhënave për prona të mundshme të një individi.
- Drejtorinë e Përgjithshme të Tatimeve për marrjen e të dhënave të punësimit të një individi.
- Drejtoria e Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor për marrjen e të dhënave për automjete mundshme që ka në pronësi një individ.
- Institutin e Sigurimeve Shoqërore për marrjen e të dhënave për pensione të mundshme apo sigurime të tjera sociale të një individi.
- Sistemin e Gjykatave ICMIS për marrjen e të dhënave që japin statusin e një individi ose vendime të formës së prerë për një individ.
- Shërbimin Kombëtar i Punësimit SHKP për marrjen e të dhënave mbi punësimin.
- Etj...

Nga analizimi i bazës së të dhënave të shkallës së përdorimit të shërbimeve shikohet se shërbimet më të përdorura janë ato të Aplikim për Leje Ndërtimi dhe Certifikatë Familjare. Shkalla e



vizitorëve dhe shërbimeve gjatë vitit 2017 paraqitet:



Komponentët kryesorë të e-Albania janë:

- Platforma Qeveritare e Ndërveprimit
- Ofruesit e shërbimeve
- Portali front-end
- Portali back-end
- Platforma Qeveritare e Pagesave Elektronike
- Infrastruktura e çelësit publik.

Më datë 13.09.2017 me VKM Nr. 495 miratohet vula institucionale, vendim i cili dha vlerë ligjore të njëjtë si dokumentet në letër 29 dokumenteve elektronik të gjeneruar nga platforma e-Albania.

Në bazë të vendimit, dërgimi dhe pranimi i të dhënave kryhen në përputhje të plotë me legjislacionin që rregullon identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara, ndërsa vulosja e dokumenteve administrative elektronike, të gjeneruara nga transmetimi elektronik, garanton autenticitetin e dokumentit në formatin elektronik.

Bazuar në VKM-në Nr. 495, datë 13.09.2017 të sipërpërmendur, institucionet publike, të cilat shqyrtojnë kërkesa të ndryshme për përfitimin e një shërbimi, por që për shkak të procedurës administrative nevojiten dokumente të tjera të lëshuara nga institucione publike, i përfitojnë ato direkt nga ndërveprimi i bazës të të dhënave shtetërore, qarkullimit të dokumentit elektronik dhe dokumentit administrativ elektronik apo nëpërmjet aksesit në portalin elektronik për llogari të personave fizikë dhe juridikë.

Në mbështetje të këtyre ndryshimeve ligjore, AKSHI zhvilloi portalin e-Albania duke e përshtatur për punonjësit e administratës publike për të marrë vërtetime dhe dokumente të cilat gjenden si shërbime të portalit për plotësimin e dokumentacionit shoqërues të shërbimit të kërkuar nga qytetari dhe nuk do t'i kërkohen më vetë atij.

"Dokumenti i gjeneruar është i pajisur me vulë elektronike, e cila i bashkëlidhet dokumentit menjëherë pas gjenerimit të tij, ose në pikën fundore të portaleve qeveritare, në formatin PDF, përpara se të mundësohet përfitimi i tij nga aplikuesi". Vula elektronike i përket vetëm institucionit lëshues të dokumentit dhe aksesin mbi të e ka vetëm ky institucion.

Implementimi i vulës dixhitale, modulit të administratës publike dhe ofrimit të dokumenteve elektronikisht mundëson uljen e ngarkesës në sportelet fizike të institucioneve, si dhe uljen e kohës së marrjes së dokumenteve.

Lista e 29 dokumenteve elektronike që mund të përfitohen online nga qytetarët dhe bizneset dhe institucionet përgjegjëse për ofrimin e shërbimit nëpërmjet portalit[5].

DPGJC	DPSHTR
• Certifikatë familjare* • Certifikatë personale* • Certifikatë nga akti i lindjes • Certifikatë nga akti i martesës • Certifikatë nga akti i vdekjes	• Konfirmim për gjendjen aktive të mjetit • Autorizim për rifitimin e lejes së drejtimit • Vërtetim për lejen e drejtimit
DPT	ZRPP
Vërtetim për pagimin e kontributeve nga subjekti* • Vërtetim për përgjegjësitë tatimore* • Vërtetim për pagimin e kontributeve për individin* • Vërtetim për regjistrim të investitorit* • Vërtetim për pagim detyrimesh* • Vërtetim statusi (aktiv, pasiv përfshirë datën)* • Vërtetim xhiro për 3 vitet e fundit*	• Dhënie e informacionit koordinativ për çdo pasuri të paluajtshme • Informacion zyrtar i pasurisë për individët dhe institucionet • Konsultim i kartelës së pasurisë së paluajtshme • Lëshim kopje kartele të pasurisë • Lëshim kopje të fragmentit të hartës kadastrale • Lëshim vërtetim pronësie • Lëshim vërtetimesh (negativ/pozitiv) • Verifikimi online i gjendjes juridike të pronësisë dhe të dhënave të tjera të pasurisë së paluajtshme • Kopje te vërtetuara të dokumenteve tekniko-ligjore, në të cilat bazohet Regjistri i Pasurive të Paluajtshme.
FSDKSH	QQKB
• Karta e shëndetit	• Ekstrakt i thjeshtë/historik për përdorues Biznes • Ekstrakt i thjeshtë/historik për përdorues Qytetar • Certifikatë regjistrimi
ISSH	
• Vërtetim pensioni	

[5] Titujt e shënuar me * tregojnë dokumentet që mund të merren vetëm online dhe nuk ofrohen më në sportelet e institucioneve.

Në vijim gjendet një përmbledhje e detajuar e një sërë treguesve statistikore mbi portalin qeveritar e-Albania për periudhën janar – dhjetor 2017.

Faqet e portalit janë klikuar 12,243,623 herë gjatë vitit 2017 dhe një përdorues ka shpenzuar mesatarisht 00:06:41 minuta duke shfletuar portalin. Përdoruesit qw rikthehen në portal janë në masën 32.88% të të gjithë përdoruesve që kanë aksesuar portalin.

Përdoruesit e platformës janë:

- Të gjithë qytetarët shqiptarë dhe të huajt me regjistrim të përkohshëm apo të përhershëm në Republikën e Shqipërisë;
- Bizneset e regjistruara në Republikën e Shqipërisë;
- Punonjësit e administratës publike në nivel qendror;
- Vizitorët e portalit.
-

Disa standarde të përgjithshme të portalit janë si në vijim:

Ofron informacion mbi shërbimet që ofrojnë institucionet e administratës publike. Informacioni i paraqitur në portal përditësohet nga vetë institucionet sipas nevojës;

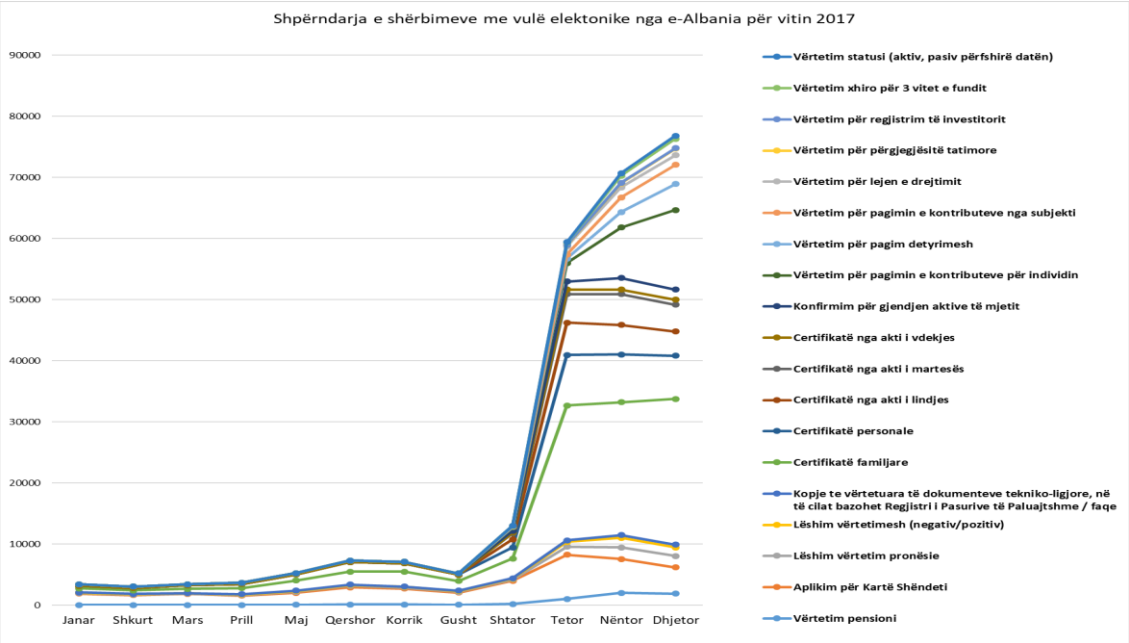
Sigurohet disponueshmëri 24/7/365 me mbi 99% funksionalitet të tij;

Portali e-Albania lidhet me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit (Government Gateway), në të cilën janë lidhur 47 institucione të cilat shkëmbejnë të dhëna në kohë reale;

Nga auditimi rezultoi që:

1. Prej vitit 2013, AKSHI ka investuar për zhvillimin e vazhdueshëm të Portalit e-Albania, dhe rritjen e numrit të shërbimeve elektronike të ofruara për qytetarët dhe bizneset. Kryerja e investimeve për krijimin e shërbimeve elektronike dhe ngritjen e portalit, nuk është sinkronizuar në kohë me nxjerrjen e bazës ligjore për vulën elektronike nga strukturat që kishin të drejtën për të nisur propozimet legjislative (VKM nr. 495, datë 13.9.2017). Veprim i cili ka sjellë mos efektivitet në përdorim të portalit për muajt janar – shtator 2017 (periudha nën auditim e vitit 2017).

Në grafikët e mëposhtëm janë përjashtuar ndikimet e shërbimeve të reja.



Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Në të cilën citohet: ...“ Përgjatë periudhës janar-shtator 2017, AKSHI ka funksionuar në zbatim të Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr.703, datë 29.10.2014, “Për Krijimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit””... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programi, mbasi për krijimin e shërbimeve elektronike dhe ngritjen e protalit, nuk është sinkronizuar në kohë me nxjerrjen e bazës ligjore për vulën elektronike

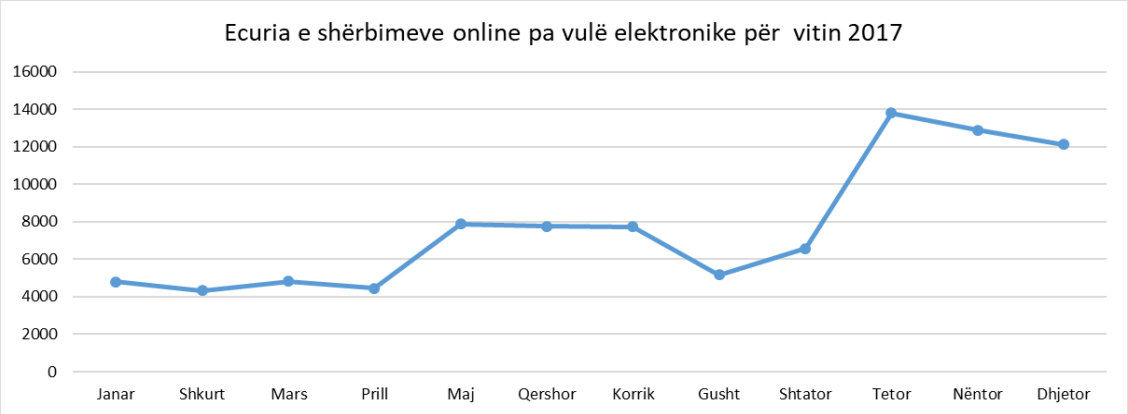
2. Suporti ndaj përdoruesve të platformës me telefon/chat nuk është funksional pavarësisht se në portalin e-Albania, reklamohet kjo metodë si mundësi për ofrimin e suportit

. Suporti ofrohet vetëm nëpërmjet një forme aplikimi, në të cilën rezulton se koha e kthimit të përgjigjes është relativisht e gjatë. Koha relativisht e gjatë për të cilën përdoruesit i ofrohet suporti nga e-Albania, tregon se është domosdoshmëri vendosja e shërbimeve ‘chat’ të asistencës me telefon (suportit online). Për ofrimin e shërbimit për përdorues me aftësi të veçanta (probleme shikimi) platforma ofron mundësinë e vendosjes së kontrollit të sigurisë (Captcha) me tinguj zanorë. Këto tinguj nuk janë në gjuhën Shqip, gjë e cila sjell vështirësi ne përdorim nga qytetarët në mospërputhje edhe me Ligjin nr. 93/2014 ”Për Përfshirjen dhe Aksesueshmërinë e Personave me Aftësi të Kufizuara”. Mungesa e ofrimit të ndihmës dhe asistencës për përdoruesit në kohë reale përmes chat-it online është një mangësi e cila ndikon drejtpërdrejtë në uljen e numrit të përdorueshmërisë së platformës nga qytetarët.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

3. Shkalla e ulët e përdorimit të e-Albania

a. Shkalla e ulët e përdorimit të e-Albania nga grup moshat 35-65 + tregon se këto mosha të nga grup moshat 35-65 + tregon se këto mosha të cilat përbejnë 51.3 % të popullsisë megjithëse kanë nevoja më të mëdha për këto shërbime hasin vështirësi në përdorim të shërbimeve online.

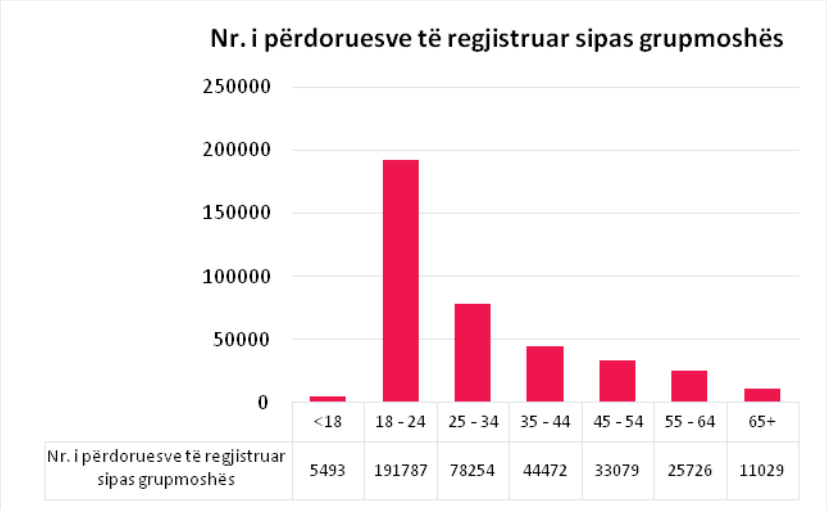


Në tabelën e mëposhtme paraqitet përdorueshmëria e portalit sipas grup-moshave:

Mosha	Përdorimi	% përdorimit	Popullsia sipas grup moshave (në mijë njerëz)[6]	% përdorimit te grup moshës
< 18	5,493	1	721,586	1%
18-24	191,787	49	247,137	78%
25-34	78,254	20	428,522	18%
35-44	44,472	11	329,848	13%
45-54	33,079	8	376,828	9%
55-64	25,726	7	377,236	7%
65+	11,029	3	389,167	3%
Total	389,840	100	2,870,324	14%

Grafiku i mëposhtëm tregon përdoruesit e portalit e-Albania të grupuar sipas moshës, ku vihet se re se grup moshat e reja përbëjnë numrin më të konsiderueshëm të përdoruesve.

[6] Burimi INSTAT



b. Shkalla e ulët e rikthimit të përdoruesve tregon se duhet bërë akoma më shumë punë për analizimin e shkaqeve për të cilat përdoruesit nuk kanë arritur dot të marrin shërbimin e nevojshëm. Mungesa e asistencës në kohë reale bën që grupmoshat të cilat kanë nevojë më të madhe për thjeshtëzim në ndërveprim me e-Albania me qëllim të përfitimit të shërbimeve, nuk kanë përdorueshmëri të lartë të platformës për shkak se nuk arrijnë të kryejnë përdorimin e shërbimeve në platformë.

c. Shkalla e ulët përdorimit te portalit nga përdorues jashtë Shqipërisë ku vende me emigracion të lartë të shqiptarve si Italia, Greqia etj nuk janë në listën e përdoruesve më të mëdhenj të sistemit lidhet me faktin e mungesës se asistencës online si dhe shtrirjen e kësaj asistence 24/7 duke marrë parasysh se shumë nga bashkatdhetarët tanë jetojnë në zona orare të ndryshme.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr. 706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

4. Platforma e-Albania si një platformë kryesore dhe tepër e rëndësishme ofron 29 dokumente me vulë elektronike dhe shërbime pa vulë. Gjatë procesit të gjenerimit të dhënies se këtyre informacioneve dhe dokumenteve, personat publik dhe personat shtetëror të involvuar në këtë proces, lenë gjurmë në loget e bazës së të dhënave.

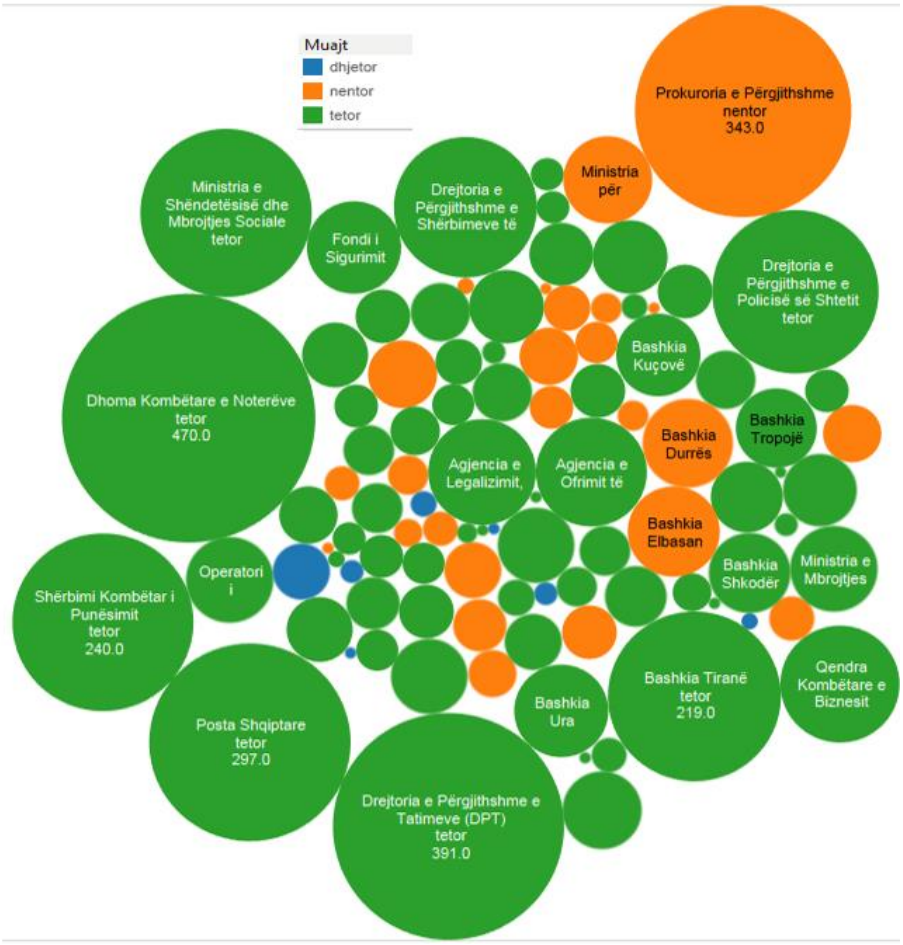
Nga auditimi i kryer rezulton se:
a. AKSHI nuk ka struktura të mjaftueshme për auditimin e këtij procesi i cili konsiderohet si një proces tepër sensitiv dhe i domosdoshëm.
b. Në kundërshtim me Rregulloren e Sigurisë së AKSHI-t miratuar me Nr.Prot. 2420 dt.29/08/2016 ; Kreu VI Administrimi i Sistemeve të Informacionit, Neni 21 Mbajtja e Logeve i cili përcakton : "Do të mbahen dhe do të ruhen loget (shënimet e shkurtuara) për të gjithë aksesimet në sistemet e AKSHI-t, për të gjithë përdoruesit e brendshëm dhe të jashtëm, si dhe me Ligjin Nr. 10 273, datë 29.4.2010 Neni 18 "Ruajtja e dokumentit elektronik", loget e përgjigjeve të kërkesave dhe ankesave fshihen automatikisht 30 ditë pasi ka ndodhur veprimi. Nuk ka gjurmë të analizimit të procesit të ndihmës dhe suportit për përdoruesit e e-Albania.

c. Procesi i dërgimit të e-mailit nuk kërkon verifikimin e vërtetësisë së adresës së e-maileve si dhe nuk ka info shtesë për vendndodhjen e dërguesit të këtij e-maili që kërkon suport ose ndihmë si dhe mosha e tij.

Zotërimi i këtyre dy informacioneve është tepër i domosdoshëm dhe i nevojshëm për të kryer analiza të sakta mbi përdorimin e sistemit dhe pikave kyçe ku përdoruesit e platformës hasin më së shumti vështirësi.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

5. Ecuria e aplikimeve nga portali e-Albania për përdorues institucionet që ofrojnë shërbime me vulë dixhitale



Nga auditimi konstatohet se hapja e përdoruesve për Dhomën Kombëtare të Noterëve është kryer mbi 1 muaj përpara se AKSHI të lidhte marrëveshje me ta.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

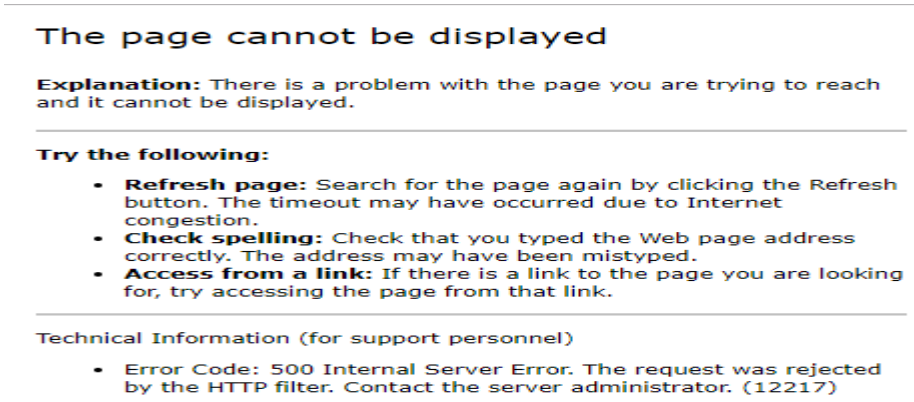
6. Procesi i resetimit të fjalëkalimit nuk është i konsoliduar plotësisht. Është konstatuar se në raste të veprimeve jo të sakta të përdoruesve që kërkojnë të resetojnë fjalëkalimin ka problematika që e pengojnë këtë proces. Duke pasur parasysh se niveli i aftësive ndërvepruese të qytetarëve me platformën e-Albania është i llojeve të ndryshme, është tepër e domosdoshme që procesi i resetimit të fjalëkalimit të jetë një proces i konsoliduar dhe pa probleme teknike, pavarësisht veprimeve të sakta ose të pasakta që mund të kryejnë përdoruesit e platformës.

Problematikat që mund të shfaqen në këtë proces kanë impakt të drejtpërdrejtë në uljen e numrit të përdoruesve që kërkojnë të marrin shërbime nga platforma e-Albania.

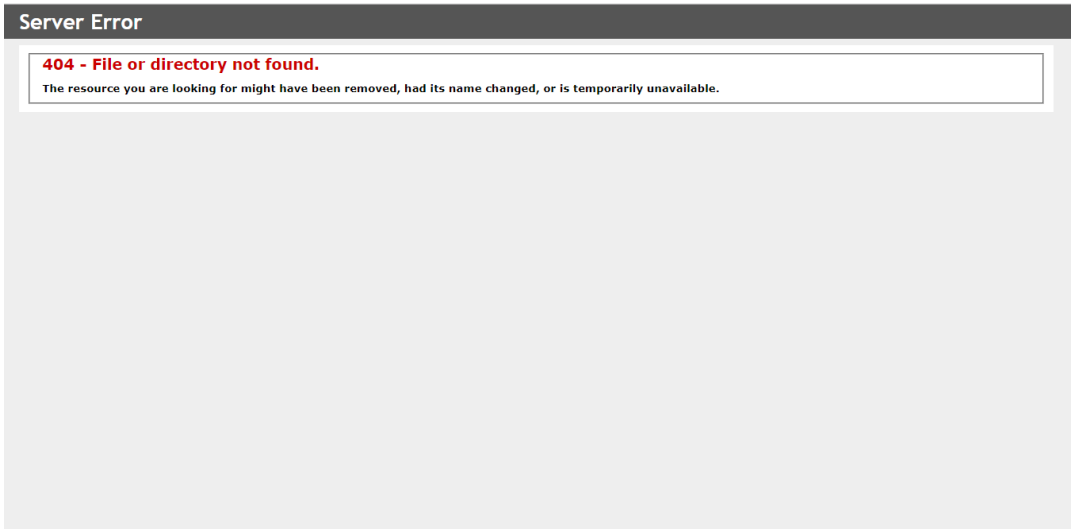
Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

7. Problematikë funksionimi në shërbimin 'Kërkesë për transferim dosje përfitimi (pensioni)'

Besueshmëria e qytetarëve mbi platformën është një faktor shumë i rëndësishëm që ndikon drejtpërdrejtë në përdorueshmërinë e platformës. Në rastet kur platforma nuk i përgjigjet veprimeve që përdoruesit kryejnë me të, besueshmëria mbi platformë ulet ndjeshëm. Në shërbimin 'Kërkesë për transferim dosje përfitimi (pensioni) kur përdoruesi ka hapur këtë e-shërbim, në rast se nuk ka mundësi të bëjë kërkim për shërbime të tjera. Në momentin që përdoruesi klikon butonin search pasi shkruan një shërbim tjetër që dëshiron të kërkojë i shfaqet errori si në figurë:



Pasi kthehet me back të browser-it, përdoruesit I shfaqet errori si në figurën e mëposhtme: :



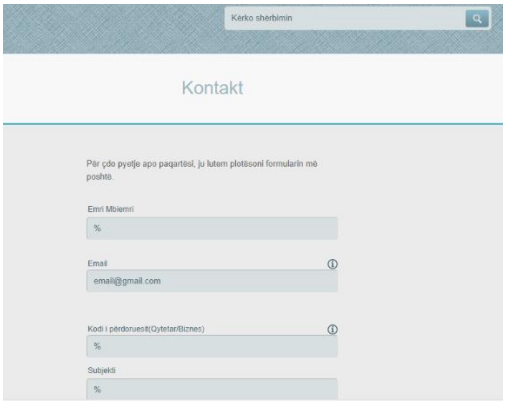
Me këtë skenar veprimi kjo problematikë është prezent gjithmonë.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018

për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

8. Menu Support

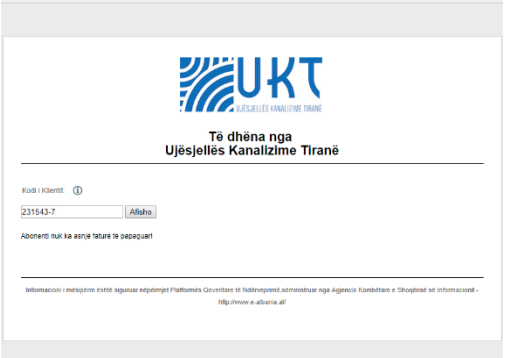
Me qëllim rritjen e performancës dhe efektivitetit të platformës, menaxhimi i burimeve është një faktor kyç. Shmangia e veprimeve qëllimisht ose jo të pasakta, dhe ruajtja në bazën e të dhënave vetëm të veprimtarisë së saktë vlerësohet tepër e rëndësishme në një platformë moderne të shërbimeve të institucioneve shtetërore siç është e-Albania. Gjithashtu përdorimi në një spektër gjithëpërfshirës i të dhënave të ruajtura një herë është tepër i domosdoshëm, gjë e cila ka ndikim të drejtpërdrejtë në uljen e kohës për kryerjen e një ose me shumë veprimeve si dhe lehtësi për qytetarët në përdorimin e platformës ç'ka sjell rritje të përdorueshmërisë së platformës.



Disa fusha si 'e-mail, emër, mbiemër, NID duhet të merren automatikisht nga profile i përdoruesit në rastet kur përdoruesi është i loguar në platformë. Aktualisht një përdorues mund të vendosi çfarëdo vlere në fushat e kërkuara dhe të dërgojë një kërkesë për support.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

9. Platforma e-Albania, publikon informacione dhe shërbime nga burime të cilat kanë data baza të pa certifikuara (nga AKSHI) duke mos siguruar ndërveprimin e duhur për ruajtjen e të dhënave personale.



Grupi i auditimit konstaton se politikat e privatësisë janë thyer dhe të dhënat personale janë të ekspozuara.

a. Gjenerimi i faturës të UKT-së në platformën e-Albania pa bërë lidhjen me numrin NID me 'KODI I KLIENTIT', mundëson leximin e informacioneve të faturimeve që nuk i përkasin personit të loguar në platformë.

b. Regjistri i Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor është mbi një bazë të dhënash të regjistruar e cila sjell në portalin e-Albania shërbimet :

- Automjetet e mia
- Certifikatë pronësie të mjetit
- Pikët e drejtuesit të mjetit
- Konfirmimi për gjendjen aktive të mjetit
- Taksat e automjeteve
- Gjobat e kontrollit teknik vjetor të automjeteve
- Aplikim për certifikatë pronësie mjeti
- Aplikim për ç'regjistrim të përhershëm mjeti
- Kërkesë për vërtetim për posedim mjeti etj.

Nga auditimi konstatohet se pavarësisht se kjo bazë të dhënash është e regjistruar, si rezultat i problematikave në ndërveprimin e kësaj baze të dhënash me regjistrin e gjendjes civile (identifikimi i mbështetur në NID) identifikimi i përdoruesit që kërkon shërbimin jo gjithmonë është i saktë.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 5, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar ..."Implementimi i këtij shërbimi sipas workflow-t më sipër është bërë sipas kërkesës së vetë institucionit. Nga ana e AKSHI-t është kërkuar që në momentin që qytetari ose subjekti është i loguar në portal dhe përdor këtë shërbim, atij ti shfaqen automatikisht të gjitha faturat e papaguara dhe kamatvonesat duke u bërë lidhja e NID ose NIPT e Kodin e Klientit në databazën e UKT-së... Gjatë përdorimit të shërbimeve të Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor, pasi përdoruesi është i identifikuar në portal, kërkohen të dhënat e ruajtura në databazën e DPSHTRR-së bazuar në NID të përdoruesit"... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

VI.4 Auditimi i Sigurisë së Informacionit

VI.4.a. Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në TIK

a. Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve në TIK

Menaxhimi i riskut IT është aplikimi i metodave të menaxhimit të rrezikut në teknologjinë e informacionit për të menaxhuar rrezikun e TI-së, pra: Rreziku i biznesit që lidhet me përdorimin, pronësinë, operimin, përfshirjen, ndikimin dhe adoptimin e IT brenda një Subjekti.

Nga auditimi i sigurisë së informacionit në Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit rezulton se kjo Agjenci në mbështetje të VKM-së Nr. 703 datë 29.10.2014 " për Krijimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë Informacionit si dhe ligjeve dhe standardeve të fushës ka hartuar dhe miratuar kuadrin rregullativ të mëposhtëm:

- Rregullore e brendshme mbi detyrat dhe funksionimin e AKSHIT miratuar me nr. Prot 691/1 Dt. 27/04/2015
- Rregulloren e Sigurisë të Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit" miratuar me nr. Prot 2420 Datë 29.08.2016.
- Rregulloren për Akses Fizik në Qendrën e të Dhënave Qeveritare me Nr. Prot 329 Datë 02.02.2017.
- Regjistrin e riskut dhe Procedurat e Analizimit dhe trajtimit te riskut pranë Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit me Nr. Prot 2854 Datë 05.10.2016.

Nga auditimi rezultoi që:

1. Në strukturën e institucionit (dhjetor 2017) rezulton në funksionim Drejtoria e Sigurisë e-Gov me 10 punonjës në organike dhe me dy sektorë me vartësi direket nga Drejtori i Përgjithshëm.:
a. Sektori i sigurisë së Informacionit (me 5 punonjës në organike nga të cilët 2 vende vakante) mungesa e të cilave përbën risk në sigurinë.

Në lidhje me këtë pikë nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 4, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/16 Prot, datë 08.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

b. Sektori i Infrastrukturës dhe çelësave publikë (me 5 punonjës në organike nga të cilët 2 vende vakante) dhe me tre vende vakante në sektorin e sigurisë së informacionit mungesa e të cilave përbën risk në sigurinë.

2. Për vitin 2017 janë hartuar dhe miratuar regjistër risku për Teknologjinë e Informacionit në mospërputhje me Ligjin Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik".

Nga auditimi u konstatua se në regjistrin e risqeve :

e. Drejtoria e Vazhdueshmërisë së Punës BCC, Backup & DRC

Nuk kanë të identifikuar si risk mungesën e DRC dhe nuk ka masa për minimizimin e këtij risku

- Risqet e identifikuara përgjithësisht janë risqe të mbartura nga institucionet e tjera dhe jo risqet e AKSHI-t
- Nuk identifikohet si risk mungesat në personel

f. Për Drejtorinë e Bazave të të Dhënave Shtetërore

Risku i identifikuar në regjistrin e risqeve :

- Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burimeve njerëzore, përbën vonesë në regjistrimin e bazave të të dhënave shtetërore. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Mosbashkëpunimi i institucioneve. Vonesa në regjistrimin e bazave të të dhënave me impakt në ndërveprimin e tyre. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve
- Ndryshimet ligjore të ndodhura ndikojnë në procesin e regjistrimit të bazave të të dhënave shtetërore. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve

g. Drejtorinë e Portalit Qeveritar e-Albania

- Vonesa në plotësimin e informacionit nga personat përgjegjës të institucioneve të administratës.
- Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve publike për shtimin e shërbimeve në portalin qeveritar e-Albania. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Mungesë pjesëmarrje e aktorëve përkatës në takime. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Vonesa në dorëzime nga operatori ekonomik. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.
- Mungesa e trajnimeve për përdorimin e backend-it të portalit. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve.

h. Sektori i financës, Burimet njerëzore.

- Mospërputhja e kërkesave të përcaktuar për pozicionin e punës me rezultatet e konkursit apo intervistës së zhvilluar. Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve (minimizimin e riskut edhe pse është identifikuar).
- Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burimeve njerëzore, përbën vonesë në zgjidhjen e problemeve. Nuk ka veprime për të adresuar boshllëqet.

3. Mangësi të përgjithshme të konstatuara gjatë procesit të përgatitjes së regjistrit të risqeve

e. Mospërcaktim i saktë i objektivave

f. Mospërfshirja e drejtuesve kryesorë në procesin e menaxhimit të riskut

g. Procesi i nisur, por i pa finalizuar.
h. Në regjistrin e risqeve janë klasifikuar 86 risqe të përmbledhura sipas vlerësimit në tabelës:

Vlerësimi i nivelit të riskut	Nr.
Të lartë	24
të mesëm	29
të ulët	19
Pa nivel risku	16
Pa masë veprimi	42

Nga tabela e mësipërme vihet re se 48 % e risqeve nuk është përcaktuar asnjë masë veprimi për minimizimin e tij. Ndërsa 27% e risqeve cilësohen me nivel të lartë risku.

*Në lidhje me këto pika nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 4, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatua : **...“sqarojmë se** në vijim të sa kemi argumentuar në observacionin përkatës theksojmë se duke qenë se me ndryshimin e statusit të AKSHI-it sipas VKM-së Nr.673 datë 22.011.2017 “Për Riorganiziminin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit” lind nevoja e rishikimit të regjistrit të Rriskut, do të reflektohen të gjitha veprimet e nevojshme për përcakimin”.... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.*

VI.4.b Siguria e vazhdimësisë së punës dhe masat e marra.

Qendra e vazhdueshmërisë së punës (“Business Continuity Center”, BCC) dhe qendra e ruajtjes së informacionit (Back-up Center) me qëllim mundësimin e ofrimit të shërbimeve pa ndërprerje 24 orë në 24 orë për 7 ditë të javës është e përcaktuar sipas:

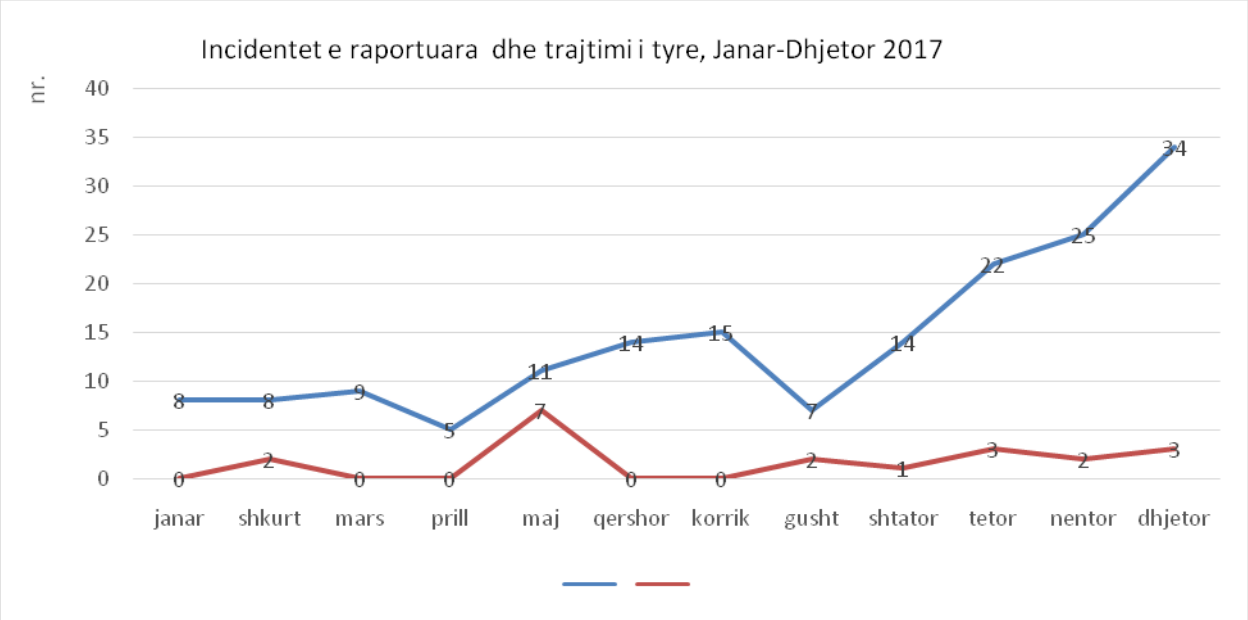
- VKM Nr. 703, datë 29.10.2014 “Për Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, pika 3 dh) ku ndër të tjera citohet se..... AKSHI zhvillon, administron dhe mirëmban infrastrukturën e shërbimeve të qeverisjes elektronike.....e cila përbëhet nga: - Portali unik qeveritar e-albania, platforma qeveritare e ndërveprimit për ofrimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike, sipas tipologjisë: qeveri - qeveri, qeveri - qytetar, qeveri - biznes; - Regjistri Kombëtar i Shërbimeve Qeveritare on-line; - Regjistri Kombëtar i Bazave të të Dhënave Shtetërore; - Qendra e të dhënave qeveritare (Datacenter-in qeveritar); - Qendra e rivendosjes dhe/ose vazhdueshmërisë së punës së datacenter-it qeveritar, në rast fatkeqësie (Disaster Recovery Center);

- Në VKM Nr. 673, datë 22.11.2017 "Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit" pika 6. .....AKSHI, në funksion të përmbushjes së veprimtarisë së saj, ushtron kompetencat kryesore, si më poshtë..... vijon: pika k) .....Zhvillon, administron dhe mirëmban infrastrukturën hardware dhe software të shërbimeve të qeverisjes elektronike, e cila përbëhet nga.... qendra e vazhdueshmërisë së punës (Business Continuity Center, BCC) dhe qendra e ruajtjes së informacioni(Back-up Center), me qëllim mundësimin e ofrimit të shërbimeve pa ndërprerje, 24 orë në 24 orë për 7 ditë të javës;

Si pjesë e strukturës së AKSHI-t , Drejtoria e Vazhdimësisë së Punës BCC, Back-up dhe DRC, ka vartësi direket nga Drejtori i Përgjithshëm dhe ka një plan të zhvillimit të Backup-it me një periodicitet të përcaktuar. Periodiciteti i Backup-eve është i përshtatur për çdo platformë për të cilin AKSHI kryen Backup-e dhe vlerësohet e përcaktohet në përputhje me rëndësinë dhe domosdoshmërinë për rikthim në kohë sa më të shpejtë në raste incidentesh të të dhënave që këto platforma përmbajnë.
Kjo Drejtori zhvillon Backup-e mbi Active Directory dhe Exchange, platformën e-Albania, GG, Private Cloud, Public Cloud dhe SFB EDRMS e Cabinet PKI.
Plani i zhvillimit të Back-up është i dokumentuar dhe përmban në vetvete elementë të përcaktuar të planit të Backup-it si : Emri i Hostit, Versioni i Agjentit, Path-i i File ku ruhet Back-up.
Për secilin prej Backup-eve që kryhet, në planin e hartuar nga AKSHI është e përcaktuar dhe Politika e Backup-it që ndiqet. Në të janë të cilësuara faktorë që përcaktojnë kohën, llojin dhe frekuencën e Backup-it.
Backup-et që kryhen për Platformën e-Albania, GG, Private Cloud dhe Public Cloud, në plan janë të përcaktuara vetëm Short Term Backup
Për sa i përket SFB EDRMS eCabinet PKI, Active Directory dhe Exchange, plani i Backup-eve përfshin Short Term Backups dhe Long Term Backups.
Për secilin prej Backup-eve që kryhen, si për Short Term Backup-s dhe për Long Term Backup-s në plan është përcaktuar qartë koha e kryerjes së Backup-eve dhe frekuenca e tyre.

1. Mbi incidentet në AKSH për vitin 2017

Për vitin 2017 janë raportuar 20 incidente për të cilat nga strukturat përkatëse janë marrë masat e duhura për eliminimin e tyre.



Mbi sulmet kibernetike dhe masat parandaluese në AKSHI për vitin 2017.

Gjate vitit 2017 AKSHI dhe infrastruktura e tij i është nënshtruar disa sulmeve kibernetike si me poshtë:

Ditën e mërkurë, datë 21.06.2017 i është dërguar shkresë zyrtare Prokurorisë së Rrethit Gjyqësor Tiranë, "Kallëzimi i veprës penale 'Hyrja e paautorizuar në një sistem kompjuterik a në një pjesë të tij, nëpërmjet cenimit të masave të sigurimit'; 'Dëmtim, shtrembërim, ndryshim, fshirje apo suprimim i paautorizuar i të dhënave kompjuterike'; 'Krijimi i pengesave serioze dhe të paautorizuara për të cenuar funksionimin e një sistemi kompjuterik, nëpërmjet futjes, dëmtimit, shtrembërimit, ndryshimit, fshirjes apo suprimimit të të dhënave', kundër grupit 'Anonymous Albania' për sulmet kundrejt portaleve qeveritare". **Shkresa mban nr.prot 1952, dt.** 21.06.2017. Gjatë ditëve në vazhdim u morën masa të menjëhershme duke ngritur "alerts" në kohë reale në sistemet e monitorimit gjithashtu dhe 'rule' të ndryshme në 'firewall', në raste sulmesh të befasishme, si dhe monitorim prej 24 orësh dhe raportim çdo një orë lidhur me situatën.

Me datë 25.06.2017**,** rreth orës 20:56 është konstatuar shkëputja e shërbimit të internetit. Si pasojë ka ardhur nxjerrja jashtë funksionit e faqeve online të Kryeministrisë, ministrive, si dhe faqja e Komisionit Qendror të Zgjedhjeve. Shkëputja ka ardhur nga sulmet, në formën e kërkesave të simuluara nga IP të shteteve të huaja, duke rritur vështirësinë për gjurmimin e tyre. Në momentin e shkëputjes së shërbimit ka pasur rreth 1,500,000 kërkesa të simuluara në 2 minuta kohe. Përgjegjësinë për këtë akt e ka marrë përsipër grupi "Anonymous', përmes një deklarate në faqen e tyre që kishin në Facebook, duke cituar sulmimin e shkaktuar drejt faqes së KQZ me qëllim bojkotimin e zgjedhjeve.

Duhet theksuar që sulmet kanë arritur të ndikojnë vetëm në rënien e shërbimit përkohësisht të publikimit të faqeve zyrtare. Ky sulm nuk ka cenuar përmbajtjen e faqeve, infrastrukturën dhe databazën e tyre.

- Në orën 22:00 është konstatuar problemi dhe ka nisur zgjidhja e tij.
- Në orën 22:30 është bërë i mundur rikthimi në funksion i të gjithë faqeve zyrtare të ndikuara nga sulmet. Masat e marra për parandalimin e sulmeve të ardhshme, përfshijnë edhe bllokimin e pjesshëm të IP-ve me origjine nga shtetet e huaja, duke qenë se janë pikërisht këto IP të cilat përdoren nga keqbërësit për të sulmuar faqe të caktuara.
- Në orën 23:14 është denoncuar rasti menjëherë në polici duke dërguar një e-mail zyrtar.
- Në orën 23:30 është raportuar rasti pranë AKCESK.
- Stafi ka raportuar çdo një orë tek Drejtori i Përgjithshëm lidhur me gjendjen e situatës.

Pas marrjes së logeve nga sistemet, si dhe analizës se tyre, kemi arritur të verifikojmë një nga IP që sillte shumë kërkesa dhe në konsultim me suportin është bërë denoncim i kësaj IP.

- **Me dat**ë 26.06.2017 pranë https://cert.microsoft.com/report.aspx, është denoncuar kjo IP.
- **Me dat**ë 27.06.2017 çdo gjë ka qenë më se normale dhe nuk është vënë re asnjë problematikë, megjithatë situata vazhdoi të monitorohet nga drejtoritë përkatëse.

Me datë 9/07/2017, rreth orës 22.00, u vu re shkëputje e shërbimeve të mëposhtme:

- Aksesi drejt portaleve qeveritare
- Aksesi me VPN dhe komunikimi me e-mail

U krye bllokimi i IP-ve që po tentonin të sulmonin dhe çdo gjë u kthye në normalitet.

Me datë **27/12/2017** u vu re se objekti i këtij sulmi i tipit DDOS në "application layer" ishin faqet zyrtare. U krye bllokimi i IP-ve, si edhe u dërguan shkresa zyrtare Prokurorisë, policisë dhe AKCESK, ku lënda ishte: "Tentative për sulme kibernetike drejt faqeve zyrtare web të hostuara pranë AKSHI-t", si edhe raportim në Zyrën Operacionale te Situatës ne Kryeministri.

Nga auditimi rezultoi:

1. Grupi i auditimit konstaton se mos pasja e informacionit mbi ecurinë e denoncimint të bërë në prokurori, mos ndjekja e tyre në përputhje me legjislacionin kombëtar dhe ndërkombëtar (konventave ndërkombëtare) lë mundësinë e përsëritjes së sulmeve kibernetike, nga i njëjti burim.

2. Grupi i auditimit konstaton se AKSHI nuk ka Disaster Recovery Plan (DRP) dhe Disaster Recovery Center (DRC), mungesa e të cilave mbart riskun e humbjes së të dhënave të cilat ruhen dhe përpunohen në Data Center e AKSHI-t me një impakt të madh, të një rëndësie mbarë kombëtare.

3. Grupi i auditimit konstaton se rregullorja për funksionimin e portalit është e pa miratuar.

4. Nuk ka politika në hapjen dhe mbylljen e userave, për punonjësit e Administrates Publike dhe Institucioneve Publike dhe Jo publike, të cilët kanë akses në shërbimet e e-Albania. Gjithashtu në sistem ndodhen usera të pa identifikuar me emër, mbiemër me impakt në përdorimin e pakontrolluar të të dhënave personale të mbrojtura me ligj.

*Në lidhje me këto pika nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 7, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar. ...." " **sqarojmë se** në mungesë të një qendre të tillë (e cila nuk është ndërtuar akoma për shkak të mungesës së miratimit të fondeve edhe pse e kemi adresuar në mënyrë të përsëritur)* AKSHI ka ndërtuar zgjidhje për rekuperimin nga fatkeqësitë për platformat e qendërzuara me impakt të lartë… *Si dhe "Rregullorja për funksionimin e portalit është e pa miratuar" **sqarojmë se*** Politikat për hapjen dhe mbylljen e userave të modulit të portalit e-Albania, janë pjesë e Rregullores së funksionimit të këtij moduli e cila është miratuar më datë 21.09.2017 dhe protokolluar me Nr.Prot 2780"…. *Grupi i auditimit pranon observacionin për piken 1 dhe mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për pikat 2,3,4.*

VI.5 Të ndryshme të dala gjatë auditimit

VI.5.1 Trajtimi i informacioneve në AKSHI

Zhvillimi i vrullshëm i Teknologjisë së Informacionit dhe investimet që po kryhen në TIK kanë bërë që teknologjia të futet në çdo hap të jetës.

Miliona njerëz në mbarë botën kalojnë pjesën më të madhe të kohës duke komunikuar me kompjuter. Gjatë këtij procesi ne prodhojmë e dhurojmë informacion i cili thithet, ruhet, përpunohet dhe shfrytëzohet për interesa të caktuara.

Kjo sasi kolosale informacioni e gjeneruar nga proceset dhe shkëmbimet dixhitale transmetohet dhe grumbullohet përmes mjeteve të tjera të komunikimit e të ruajtjes së të dhënave të llojeve të ndryshme, qofshin ato me karakter privat, të sigurisë apo informacione publike.

"Big Data" është termi gjithëpërfshirës për të përshkruar këtë vëllim të dhënash të strukturuara dhe të pastrukturuara aq të mëdha sa është e vështirë për t'u procesuar duke përdorur teknikat e zakonshme.

Ajo që është shumë me rëndësi në rastin e marrjes së vendimit për të mbledhur të dhëna dhe për të ruajtur ato, është gjetja e rrugës së duhur për të shfrytëzuar ato.

[7]BE ka rezervuar më shumë se 500 milionë euro për programin e kërkimit "Horizon 2020" për një hulumtim në Big Data gjatë një periudhë pesëvjeçare (2016-2020). Këto fonde do të

[7] OECD, Exploring data-driven innovation as a new source of growth, Digital economy papers, No 222, 2013.

shfrytëzohen nga investimet e firmave private (duke përfshirë ndërmarrjet e vogla dhe të mesme) që marrin pjesë në një partneritet kontraktual publiko-privat (PP) për të arritur në total rreth 2 miliardë euro në fondet e kërkimit.

Pesë e kanë nisur në periudhën 2016-2017. Këto përqendrohen në nxitjen e shkëmbimit dhe integrimit të të dhënave në të gjithë sektorët, duke prodhuar veprime pilot në sektorët intensive të të dhënave, duke përmirësuar teknologjitë dhe arkitekturat themelore të të dhënave dhe duke përmirësuar edukimin e profesionistëve të të dhënave. Përveç kësaj, i Picasso, i krijuar në vitin 2016 për të inkurajuar bashkëpunimin midis BE-së dhe SHBA-së në TIK, ka përfshirë një Grup të Ekspertëve të Big Data që do të analizojnë statusin e Big Data në Europë, SHBA dhe në mbarë botën. Me objektiv identifikimin e mundësive për bashkëpunim të ardhshëm mes BE dhe SHBA.

Nga auditimi rezultoi se në serverat e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), ruhet e përpunohet një sasi e madhe informacioni.
Ky informacion është në shtim, jo vetëm si rezultat i rritjes së dixhitalizimit por edhe si rezultat i rritjes së informacioneve sekondare (loget që gjenerojnë përdoruesit e këtyre sistemeve).
Rritja e ndërveprimit i bazave të të dhënave i jep këtij informacioni një vlerë të veçantë.

Tabela mbi kapacitetet e ruajtura në serverat e AKSHIT

Device Model	Device Name	Total Capacity	Used Capacity	Free Capacity	Capacity TB	Used Capacity TB	Usage %
Fujitsu ETERNUS DX500 S3	Storage1-DX500S3	127.50 TB	121.82 TB	5.68 TB	127.5	121.82	95.55%
Fujitsu ETERNUS DX500 S3	Storage2-DX500S3	84.18 TB	82.88 TB	1.29 TB	84.18	82.88	98.46%
Fujitsu ETERNUS DX500 S3	Storage3-DX500S3	49.83 TB	43.71 TB	6.13 TB	49.83	43.71	87.72%
IBM DS3512 Storage	IBM-DS3512	4289 GB	4257 GB	32 GB	4.289	4.257	99.25%
HP EVA4400	AKSHI_RACK3_EVA1	24578 GB	15374 GB	9204 GB	24.578	15.374	62.55%
HP EVA4400	AKSHI_RACK2_EVA2	12288 GB	8662 GB	3626 GB	12.288	8.662	70.49%
HP EVA4400	AKSHI_RACK3_EVA3	5559 GB	4878 GB	680 GB	5.559	4.878	87.75%
HP STORAGEWORKS MSA2212FC	TRAKSHIMSA197	20 TB	20 TB	0	20	20	100.00%
HP STORAGEWORKS MSA2212FC	GG-DPM-MSA1	5 TB	5 TB	0	5	5	100.00%
HP STORAGEWORKS MSA2312FC	MSA_DPM_eAlbania	9.1 TB	9.1 TB	0	9.1	9.1	100.00%
HP STORAGEWORKS MSA2312FC	MSA2_BCKP_SRV2	9.1 TB	9.1 TB	0	9.1	9.1	100.00%
HP STORAGEWORKS	MSA3_BCKP_SRV2	9.1 TB	9.1 TB	0	9.1	9.1	100.00%

OECD, Data-driven innovation: big data for growth and well-being, 2015.
European Parliament, DG IPOL, Policy Department C, study Big data and smart devices and their impact on privacy, 2015. PE 536.455

MSA2312FC							
HP STORAGEWORKS MSA2312FC	MSA4-BCKP-DPM	9.1 TB	9.1 TB	0	9.1	9.1	100.00%
HP STORAGEWORKS MSA2312FC	MSA5_BCKP_SRV2	9.1 TB	9.1 TB	0	9.1	9.1	100.00%
HP STORAGEWORKS MSA2312FC	MSA6_BCKP_SRV2	9.1 TB	9.1 TB	0	9.1	9.1	100.00%
HP_3PAR 8440	3PAR84400-Arkiva	**158952.000 GiB (100.00%)**	**87416.000 GiB (55.00%)**	**71536.000 GiB (45.00%)**	158.952	87.416	55.00%
		Fast Class: 66960.000 GiB (100.00%)	55952.000 GiB (83.56%)	11008.000 GiB (16.44%)			
		Near Line: 86640.000 GiB (100.00%)	30924.000 GiB (35.69%)	55716.000 GiB (64.31%)			
		SSD: 5352.000 GiB (100.00%)	540.000 GiB (10.09%)	4812.000 GiB (89.91%)			
HP StoreOnce 5100	StoreOnce 5100 System	33.49 TB	4.3 TB	29.19 TB	33.49	4.3	12.84%
HP 6300 EVA	Interop_Eva_1	34077 GB	22280 GB	11796 GB	34.077	22.28	65.38%
HP 6300 EVA	Interop_Eva_2	18992 GB	17257 GB	1735 GB	18.992	17.257	90.86%
HP STORAGEWORKS MSA2212FC	MSA1-GGTEST	2946.89 GB	2946.89 GB	0	2.94689	2.94689	100.00%
Oracle ZS3-2	Private Cloud Appliance	51500 GB	1260.85 GB	50239.15 GB	51.5	1.26085	2.45%
TOTAL TB					**687.78189**	**496.64174**	**72.21%**

Ky informacion përbën një pasuri kombëtare dhe duhet të menaxhohet dhe analizohet në një mënyrë që të kthehet jo vetëm në funksion të rritjes së transparencës së qeverisë por edhe në përfitim ekonomik kombëtar.

Nga auditimi rezultoi që:

1. AKSHI nuk po zhvillon teknologji të cilat i përgjigjen kapacitetit të këtij fluksi marramendës të të dhënave mbështetur në të ashtuquajturin "programim logjik" i cili mbështetet në logjikën e vetë zhvilluesve të softwerëve për të përzgjedhur, grupuar e ndërlidhur informacionet.
2. Përpjekjet e AKSHIT për të reduktuar pasigurinë që ka të bëjë me përpunimin dhe përdorimin e të dhënave masive (Big Data), dhe ofrimi i një platformë të plotë dhe efektive të dhënash për vendimmarrësit janë të pa mjaftueshme.
3. Përpjekjet e AKSHIT për të ulur marzhin e gabimeve në analizën e të dhënave masive (Big Data) duke udhëzuar përdoruesit për rrugën e duhur janë të pa mjaftueshme.

4. AKSHI nuk përdor Big Data-t për të ndihmuar vendimmarrësit të marrin vendimet e duhura bazuar në të dhëna dhe analiza të menaxhimit të cilësisë (Managing Total Quality/MTQ).

5. Grupi i auditimit konstaton se funksionalitetet e gjenerimit të statistikave në Drejtorinë Juridike nuk përbën oportunitet për zhvillimin e statistikave në përgjithësi dhe data analitics në veçanti.

Në lidhje me këto pika nga grupi i auditimit u mbajt Akt Konstatimi nr. 6, datë 30.04.2018 për të cilën personat përgjegjës kanë observuar me anë të dokumentacionit me nr.706/18 Prot, datë 31.05.2018. Në observacion jepen arsyetime mbi parregullsitë e konstatuar: ..."Prej kohësh AKSHI ka identifikuar një fazë tjetër, e cila është ajo e ngritjes së DataMarts dhe DataWarehouse me qëllim që këto databaza të mos shërbejnë më vetëm në planin Operacional, por ashtu sikurse dhe Ju theksoni, për të shërbyer në vendimarrje të cilat të jenë të mbështetura në të dhëna masive."... Grupi i auditimit mban të njëjtin qëndrim mbi problematikat e konstatuara për këtë pikë të programit.

VI.5.2 Zbatimi i rekomandimeve të lëna nga auditimi i mëparshëm në AKSHI

Nga zbatimi i rekomandimeve të lëna nga auditimi i mëparshëm në AKSHI, u konstatua se për auditimin e mëparshëm të kryer në zbatim të programit të auditimit nr.1134/1, datë 11.12.2015 janë përcjell në këtë subjekt rekomandimet dhe Raporti përfundimtar i Auditimit me shkresën nr. 1134/20 date 04.07.2016.

Për realizimin e rekomandimeve të lëna në këtë auditim, nga KLSH në fund të vitit 2016 është kryer auditim auditim mbi zbatimin e tyre sipas autorizimit nr. 1115/16 datë 04.11.2016. në përfundim të auditimi është mbajtur dhe akt konstatimi. Nga konstatimi i fundit i zbatimit të auditimit deri në momentin e auditimit në zbatim të programit të auditimit të miratuar nga Kryetari i Kontrollit të Lartë të Shtetit nr. 160/1, datë 01/03/2018. rezulton se:

A. Propozime për ndryshim apo përmirësim legjislacioni në fuqi.

Nga tre propozime për ndryshim legjislacioni nga AKSHI janë marrë masat për inicimet e propozuara. Aktualisht me VKM. Nr. 673, Datë 22.11.2017, ka ndryshim të strukturës së AKSHI si dhe funksionaliteteve.

Sot AKSHI është në një proces reformimi dhe ristrukturimi duke përqendruar:

1. Procedurat e prokurimit të Prokurimeve publike të fushës së teknologjisë për administratën publike për vitin 2018 do të zhvillohen në AKSH.

2. Strukturat e IT të Institucioneve të Administratës Publike kalojnë në varësi të AKSHI-t duke ndryshuar statusin nga punonjës me status nëpunës civil në punonjës me kod pune.

3. AKSHI me VKM. Nr. 673, Datë 22.11.2017 dhe shkrirjes së Ministrisë për Inovacionin dhe Administratën Publike (MIAP) ka të drejtën e propozimeve ligjore.

B.Masa organizative

Nga 13 masa organizative, rezulton se janë pranuar dhe zbatuar të gjitha masat organizative.

C.Masa për shpërblim dëmi.

Janë lënë gjithsej katër masa shpërblim demi, nga të cilat rezulton se masa 3 është zbatuar, për këtë masë është nxjerr urdhër zhdëmtimi nr. 2921 datë 13.10.2016 dhe është pranuar nga OE detyrimi në shumën 97,920 lekë. Edhe për masën e shpërblimit të dëmit 4 është nxjerr urdhër zhdëmtimi nr. 2936 datë 14.10.2016 për mbajtjen e shumës 75,454 lekë dhe ka filluar ndalesa e pagës që në muajin dhjetor 2016.

Lidhur me masën e shpërblimit nr.2, janë paraqitur disa kërkesë nga ana e AKSHI për rishikim te rekomandimit, konkretisht me shkresat nr. 2950/1 date 20.10.2016, nr.254 date 26.01.2017. Me shkresën nr. 1134/48 date 3.02.2017 është sugjeruar nga KLSH që për pretendimet e ngritura AKSHI t'i adresojë te strukturat e Auditit të Brendshëm të Institucionit nga varet.

Me shkresën nr. 350/1 date 9.02.2017 është kthyer përgjigje se në strukturën dhe organizimin qe AKSHI, nga struktura që varet e cila është Kryeministria nuk ka njësi të auditimit të brendshëm. Me urdhër të brendshëm nr. 1757 prot, datë 02.06.2017 është ngritur një grup auditimi për procedurën me objekt "Mirëmbajtjen sistemit elektrik, sistemit BMS, sistemit të komunikimit si dhe shërbimit te ambienteve të qendrës së të dhënave", ku në piken 3 të këtij urdhri është përcaktuar kryerja e auditimit të procedurës dhe hartimi i një raporti auditimi për rekomandimin përkatës. Nga ky grup pas verifikimit e auditimit është hartuar raporti auditimit nr. 1947 date 20.06.2017 ku ka rezultuar se nuk ka mbivendosje të kontratave të viteve 2010 dhe 2014 dhe rekomandimi konsiderohet i zbatuar.

Masa shpërblim dëmi nr 1 është në proces për këtë masë AKSHI me shkresën nr. 3250 datë 14.11.2016 ka njoftuar anëtarët e KVO për marrjen e masave për shlyerjen e këtij detyrimi.

VII. DISA KONSTATIME DHE REKOMANDIME

OPINION I AUDITIMIT:

OPINIONI I AUDITIMIT:

Grupi i auditimit mbështetur në Standartet ndërkombëtare të Auditimit përkatësisht në ISSAI 100, ISSAI 5300, ISSAI 5310 si dhe nenet 3 dhe 14 të ligjit 154 "Për Organizimin dhe Funksionimin e KLSH " datë 27.11.2014 *konstaton se portali qeveritar e-Albania me gjithë përpjekjet dhe arritjet e AKSHI-t për ngritjen e një Platforme Qeveritare të Ndërveprimit që ndërlidh sistemet e institucioneve dhe ofrimin e shërbimeve publike të zyrave dhe sportelet fizike të institucioneve në mënyrë elektronike, mbart problematikat e investimeve në sistemet e Teknologjisë së Informacionit të institucioneve pa një Strategji në përgjithësi me objektiv ndërveprimi në veçanti.*

Mbështetja e strategjisë së AKSHI-t vetëm në Strategjinë Ndërsektoriale 2015-2020, Indikatorët dhe Planin e veprimit i strategjisë 2015-2020, mbart riskun e keq adresimit të burimeve të nevojshme. Me gjithë përpjekjet e bëra, AKSHI nuk ka marrë masa të mjaftueshme rregullatore dhe organizative për menaxhimin e ndryshimit.

Në gjykimin tonë, menaxhimi i elementëve kritikë në sistemet e informacionit, është i pa pamjaftueshëm, Investimet në sistemet e informacionit nuk kanë zgjidhur përfundimisht sigurimin e Vazhdueshmërisë së Biznesit dhe nuk kanë siguruar Rimëkëmbjen nga Katastrofat.

A. MASA ORGANIZATIVE:

1 Gjetje nga auditimi:- AKSHI nuk ka strategji të veçantë zhvillimi, plan-veprimin të strategjisë dhe indikatorët e matjes së perfomancës së strategjisë të veçantë. Në planin e veprimit e zbatimit të strategjisë 7% të veprimeve i takojnë AKSHI-t pjesa prej 93.% i takon institucioneve të tjera të përfshira në Axhenda Dixhitale të Shqipërisë 2015-2020. Në 120 indikatorët e përcaktuar për matjen e strategjisë, 77 indikatorë (64%) janë klasifikuar si të pa matshëm. Ndryshimet në qeverisje dhe shkrirja e Ministrisë të Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike MIAP me VKM Nr. 504. Dt. 13/09/2017 dhe ndryshimi i statusit të AKSHI-t me VKM Nr. 673, Datë 22.11.2017 nuk janë reflektuar në Strategjinë ndërsektoriale 2015-2020, Indikatorët dhe Planin e Veprimit të Strategjisë 2015-2020.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.14-15-16 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:-Strukturat drejtuese të AKSH, duke marrë në konsideratë kohën, burimet e nevojshme si dhe rëndësinë e të dhënave që institucioni posedon dhe përpunon, të marrin masa për hartimin e Planit Strategjik të Teknologjisë së Informacionit, ku të adresohen qartë objektivat e institucionit.

Brenda vitit 2018

2 Gjetje nga auditimi:- Rregullorja e brendshme "Mbi detyrat dhe funksionimin e AKSHIT" e miratuar me Nr. Prot 691/1 Dt. 27/04/2015 nuk është në përputhje me organizimin, strukturën dhe funksionalitetin e AKSHI-t sipas statuti të ri që ky institucion ka marrë.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.16-17 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:-AKSHI në të ardhmen për menaxhimin e ndryshimit organizativ e ligjor që prekin funksionalitetet kryesore të tij të marrë masa për menaxhimin e këtyre ndryshimeve duke rishikuar aktet rregullative, dhe siguruar që këto ndryshime të jenë regjistruar, vlerësuar, autorizuar, prioritarizuar, planifikuar, testuar, implementuar, dokumentuar dhe rishikuar në përputhje me procedurat e dokumentuar dhe të aprovuara të menaxhimit të ndryshimit.

Menjëherë dhe në vijimësi

3 Gjetje nga auditimi:- Burimet njerëzore në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit për periudhën Janar – Dhjetor të vitit 2017 kanë rezultuar me mungesa të theksuara, me 30% më pak se struktura plan e miratuar. Situata e burimeve njerëzore për strukturat e shtuara në periudhën Tetor – Dhjetor 2017 paraqitet edhe më e rënduar Grupi i auditimit konstaton se mungesa e burimeve njerëzore në Drejtoria e Vazhdimësisë së Punës BCC,Back-up dhe DRC, Drejtoria e Sigurisë e-Gov, Drejtoria e Infrastrukturës e-Gov, Drejtoria e Sistemeve e-Gov, Drejtoria e Bazave të të Dhënave Shtetërore, Drejtoria e Kërkimit dhe e Zhvillimit, mbart riskun e performancës së dobët të personelit ekzistues si rezultat e mbingarkesës me pasojë mosarritjen e objektivave dhe mosplotësimin e kërkesave për dhënien e shërbimeve.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.17-19 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- Strukturat drejtuese të AKSHI-t të marrin masa për plotësimin e strukturës dhe të kryejnë vlerësimet e herë pas hershme të burimeve njerëzore IT të nevojshme dhe mjaftueshme për arritjen objektivave, si dhe të marrin masa për plotësimin e strukturës IT sipas planit të miratuar.

Menjëherë dhe në vijimësi

4 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit duke marrë parasysh ndryshimin e statusit dhe të strukturës së institucionit me VKM Nr. 673, datë 22.11.2017 si dhe specifikën e Institucionit, ku përdoret një teknologji e niveleve të larta, Vlerëson se shkalla e mbulimit me auditim të brendshëm nga Institucioni nga i cili mbulohet me auditim është i pa specializuar për kryerjen e auditimit të Teknologjisë së Informacionit.

(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqen nr.19 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI duke marrë parasysh ndryshimin e statusit dhe të strukturës së institucionit me VKM Nr. 673, datë 22.11.2017 si dhe specifikën dhe teknologjinë e përdorur

të kryej vlerësimin, propozimet e nevojshme për mbulimin me auditim të brendshëm ku të përfshihet dhe auditimi i Teknologjisë së Informacionit.

Brenda vitit 2018

5 Gjetje nga auditimi:- AKSHI gjatë vitit 2017 nuk ka zhvilluar analizimin e nevojave të burimeve njerëzore të tij për trajnime si dhe nuk e ka konkluduar këtë analizë (në përputhje me burimet njerëzore dhe financiare) në miratimin e një plani trajnimesh. Zhvillimi i paplanifikuar i trajnimeve ka sjellë mos mbulimin me trajnim të stafit si dhe shpërndarjen sporadike të trajnimeve gjatë vitit, gjë e cila mbart risqet e produktivitetit të ulët, menaxhimit jo efektiv, rritje të shanseve për mosarritje të objektivave, si dhe mos shfrytëzim në mënyrë efektive të kohës dhe burimeve.

(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.19-21 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- Strukturat drejtuese të AKSHI-t të kryejnë analizimin e nevojave për trajnime të burimeve njerëzore në fushën e Teknologjisë së Informacionit në përputhje me burimet njerëzore dhe financiare (të brendshme dhe të jashtme) të hartojnë e zbatojnë trajnimin e tyre sipas një plani të miratuar e dinamik në përputhje me ndryshimet teknologjike të fushës.

Menjëherë dhe në vijimësi

6 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit konstaton se ndryshimet strukturore të miratuara të AKSHI-t, nuk janë paraprirë me ndryshime në bazën rregullatore për funksionimin e strukturës së institucionit.
(Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqen nr.21 të Raportit të Auditimit)

Rekomandimi:- Strukturat drejtuese të AKSHI-t, në të ardhmen të menaxhojnë ndryshimet, duke i paraprirë zbatimit me hartimin e bazave rregullatore për funksionimin e funksionaliteteve të reja të strukturave të institucionit. Në çdo rast procesi duhet të kalojë në procese pilote si dhe nënshtrimin e testimeve të nevojshme.

Në vijimësi

7 Gjetje nga auditimi:- Në procedurat e prokurimit për vitin 2017 vërehet mungesa e hartimeve specifike të kritereve të veçanta. Nuk ka një argument të hollësishëm mbi vendosjen e këtyre kritereve, duke pasur parasysh edhe rëndësinë, natyrën dhe vëllimin e kontratës.
Në Standardet TIK për vitin 2017, Specifikimet Teknike nuk janë përcaktuar kushtet e veçanta të karakterit teknik (Licenca, Trajnime, Kapacitete, etj), të cilat duhet t'i plotësojë Operatori Ekonomik në kundërshtim me VKM Nr. 703, Datë 29.10.2014 "Për Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit" pika 3.c në të cilën citohet se *.."AKSHI ka për detyrë dhe përgjegjësi të përcaktoj standardet e TIK-ut, bazuar në standardet ndërkombëtare dhe evropiane, të adoptuara, që do të ndiqen nga administrata shtetërore".*
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.21-24 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI në të ardhmen të marre masa për shmangien e praktikave të tilla me qëllim hartimin e Standardeve TIK, Specifikimet Teknike të rekomandojë kushtet e veçanta të karakterit teknik (Licenca, Trajnime, Kapacitete, etj), të cilat duhet t'i plotësojë Operatori Ekonomik, bazuar në standardet ndërkombëtare dhe evropiane, të adoptuara, që do të ndiqen nga administrata shtetërore.

Menjëherë dhe në vijimësi

8 Gjetje nga auditimi:- Nga auditimi i procedurave të marrjes në dorëzim të shërbimeve në përputhje me MNSH e lidhura për platformën e-Albania rezulton se grupet e marrjes në dorëzim nuk mbajnë raporte të marrjes në dorëzim të punimeve të kryera nga OE në kundërshtim me VKM Nr. 914, datë 29.12.2014, Neni 77, Pika 3 mbikëqyrja e kontratës.
Nga auditimi i Amendamentit me Nr. 1876, me objekt shtyrjen me 3 muaj (dt. 14/08/2017) i implementimit të kontratës Nr. Prot. 2571 datë 14.12.2015 për "Shtimi i 209 shërbimeve të reja elektronike për 18 institucione" ka mangësi pasi në të nuk janë paraqitur dhe cilësuar arsyet që kanë pasur palët për shtyrjen e kontratës.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.24-25 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI në të ardhmen për të shmangur mangësi në praktikat e zbatimit të kontratave duhet të marrë masa që gjatë zbatimit të kontratave të MNSH të lidhura me OE për përfitimin e shërbimeve të mirëmbajtjes së platformës e-Albania (dhe jo vetëm), duhet të ushtrojë kujdesin e duhur në përputhje me legjislacionin në fuqi për monitorimin e zbatimit të kontratave duke matur, vlerësuar e dokumentuar procesin.

Menjëherë dhe në vijimësi

9 Gjetje nga auditimi:- Nga auditimi rezultoi se mungesat në strukturën e Drejtorisë së Sigurisë e-Gov me 10 punonjës në organike dhe me dy sektorë, me vartësi direkt nga Drejtori i Përgjithshëm përkatësisht në Sektorin e Sigurisë së Informacionit (me 5 punonjës në organike nga të cilët 2 vende vakante) dhe Sektorin e Infrastrukturës dhe çelësave publikë (me 5 punonjës në organike nga të cilët 2 vende vakante), përbëjnë risk në sigurinë e Gov e me gjerë.
U konstatua se regjistri i risqeve i miratuar për vitin 2017 është në mospërputhje me kërkesat e Ligjit Nr. 10296, Datë 08.07.2010, "Për menaxhimin financiar dhe kontrollin", i ndryshuar, Udhëzimi Nr. 30, Datë 27.12.2011 "Për Menaxhimin e Aktiveve në Njësitë e Sektorit Publik" . Grupi i auditimit konstaton se ai është një proces i nisur, por i pa finalizuar pasi nga 86 risqe të klasifikuar 48 % te tyre nuk është përcaktuar asnjë masë veprimi, nuk janë përcaktuar saktë objektivat dhe nuk janë përfshire drejtuesit kryesorë në procesin e menaxhimit të riskut
Me konkretisht:

a. Drejtoria e Vazhdueshmërisë së Punës BCC, Backup & DRC
Nuk kanë të identifikuar si risk mungesën e DRC dhe nuk ka masa për minimizimin e këtij risku

Risqet e identifikuara përgjithësisht janë risqe të mbartura nga institucionet e tjera dhe jo risqet e AKSHI-t
Nuk identifikohet si risk mungesat në personel

b. Për Drejtorinë e Bazave të të Dhënave Shtetërore

Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve për:
Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burimeve njerëzore, përbën vonesë në regjistrimin e bazave të të dhënave shtetërore.
Mosbashkëpunimi i institucioneve. Vonesa në regjistrimin e bazave të të dhënave me impakt në ndërveprimin e tyre.
Ndryshimet ligjore të ndodhura ndikojnë në procesin e regjistrimit të bazave të të dhënave shtetërore.

c. Drejtorinë e Portalit Qeveritar e-Albania

Nuk ka veprime të përcaktuara për adresimin e boshllëqeve për:
Vonesat në plotësimin e informacionit nga personat përgjegjës të institucioneve të administratës publike për shtimin e shërbimeve në portalin qeveritar e-Albania.
Mungesë pjesëmarrje e aktorëve përkatës në takime.
Vonesa në dorëzime nga operatori ekonomik.
Mungesa e trajnimeve për përdorimin e backend-it të portalit.

d. Sektori i financës, Burimet njerëzore.

Nuk ka veprime të përcaktuara për minimizimin e riskut të identifikuar për :
Mospërputhja e kërkesave të përcaktuar për pozicionin e punës me rezultatet e konkursit apo intervistës së zhvilluar.
Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burimeve njerëzore, përbën vonesë në zgjidhjen e problemeve.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.38-41 të Raportit të Auditimit)*

<u>Rekomandimi</u>:- AKSHI të marrë masa me qëllim përmbushjen e misionit të tij duke marrë parasysh dhe funksionalitetet e reja të përcaktuara nga VKM Nr. 673, Datë 22.11.2017, me një proces dinamik dhe gjithë përfshirës të strukturave kryesore të kryej identifikimin dhe vlerësimin e risqeve, dhe në varësi të burimeve të hartojë masat dhe politikat e nevojshme, reale për minimizimin e tyre.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

10 Gjetje nga auditimi:- Nga auditimi u konstatua se prej vitit 2013, AKSHI ka investuar për zhvillimin e vazhdueshëm të Portalit e-Albania, dhe rritjen e numrit të shërbimeve elektronike të ofruara për qytetarët dhe bizneset, por kryerja e investimeve për krijimin e shërbimeve elektronike dhe ngritjen e protalit, nuk është sinkronizuar në kohë me nxjerrjen e bazës ligjore për vulën elektronike nga strukturat që kishin të drejtën për të nisur propozimet legjislative (VKM nr.495, datë 13.9.2017). Veprim i cili ka sjellë mos efiktivitet në përdorim të portalit për muajt janar – shtator 2017.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.26-31të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI në të ardhmen t'i kushtojë një vëmendje të veçantë efektivitetit të përdorimit të fondeve publike duke mbështetur ato në kohë me bazën e duhur rregullatore në përputhje me të drejtat e e reja të përcaktuara në VKM. Nr. 673, Datë 22.11.2017.

Menjëherë dhe në vijimësi

11 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit konstaton se suporti ndaj përdoruesve të platformës është i ulët me impakt të drejtpërdrejtë në uljen e numrit të përdorueshmërisë së platformës nga qytetarët, strukturat për auditimin e këtij procesi i cili konsiderohet si një proces tepër sensitiv dhe i domosdoshëm janë të mjaftueshme dhe më konkretisht:

a. Suporti me telefon/chat nuk është funksional dhe koha e kthimit të përgjigjes për suport me formën e aplikimit është relativisht e gjatë, nuk ka ofrimin e shërbimit për përdorues me aftësi të veçanta (probleme shikimi) platforma ofron mundësinë e vendosjes së kontrollit të sigurisë (Captcha) me tinguj zanorë por këto tinguj nuk janë në gjuhën Shqip, gjë e cila sjell vështirësi ne përdorim nga qytetarët në mospërputhje edhe me Ligjin nr. 93/2014 "Për Përfshirjen dhe Aksesueshmërinë e Personave me Aftësi të Kufizuara". Shkalla e ulët e përdorimit të e-Albania nga grup moshat 35-65 + tregon se këto mosha të nga grup moshat 35-65 + tregon se këto mosha të cilat përbejnë 51.3 % të popullsisë megjithëse kanë nevoja më të mëdha për këto shërbime hasin vështirësi në përdorim të shërbimeve online.

b. Shkalla e ulët e rikthimit të përdoruesve tregon se duhet bërë akoma më shumë punë për analizimin e shkaqeve për të cilat përdoruesit nuk kanë arritur dot të marrin shërbimin e nevojshëm. Mungesa e asistencës në kohë reale bën që grup moshat të cilat kanë nevojë më të madhe për thjeshtëzim në ndërveprim me e-Albania me qëllim të përfitimit të shërbimeve, nuk kanë përdorueshmëri të lartë të platformës për shkak se nuk arrijnë të kryejnë përdorimin e shërbimeve në platformë.

c. Shkalla e ulët e përdorimit të portalit nga përdorues jashtë Shqipërisë për vende me emigracion të lartë të shqiptarve si Italia, Greqia etj nuk janë në listën e përdoruesve më të mëdhenj të sistemit lidhet me faktin e mungesës së asistencës online si dhe shtrirjen e kësaj asistence 24/7 dhe mos marrjen parasysh se shumë nga bashkatdhetarët tanë jetojnë në zona orare të ndryshme nga ajo e Shqipërisë.

Grupi i auditimit konstaton se në platformën e-Albania nuk janë eliminuar plotësisht bug-et dhe ofruar facilitet e nevojshme:

d. Procesi i resetimit të fjalëkalimit nuk është i konsoliduar plotësisht. Është konstatuar se në raste të veprimeve jo të sakta të përdoruesve që kërkojnë të resetojnë fjalëkalimin ka problematika që e pengojnë këtë proces. Duke pasur parasysh se niveli i aftësive ndërvepruese të qytetarëve me platformën e-albania është i llojeve të ndryshme, është tepër e domosdoshme që procesi i resetimit të fjalëkalimit të jetë një proces i konsoliduar dhe pa probleme teknike, pavarësisht veprimeve të sakta ose të pasakta që mund të kryejnë përdoruesit e platformës.

Problematikat që mund të shfaqen në këtë proces kanë impakt të drejtpërdrejtë në uljen e numrit të përdoruesve që kërkojnë të marrin shërbime nga platforma e-albania.

e. Grupi i auditimit konstaton se në shërbimin "Kërkesë për transferim dosje përfitimi (pensioni)" në platformen e-albania kur përdoruesi ka hapur këtë e-shërbim, nuk ka mundësi të bëjë kërkim për shërbime të tjera. Në momentin që përdoruesi klikon butonin "search" pasi shkruan një shërbim tjetër që dëshiron të kërkojë i shfaqet "error" kthimi back të browser-it, përdoruesit i rishfaqet "error".
f. Disa fusha si 'e-mail, emër, mbiemër, NID duhet të merren automatikisht nga profile i përdoruesit në rastet kur përdoruesi është i loguar në platform. Aktualisht një përdorues mund të vendosi çfarëdo vlere në fushat e kërkuara dhe të dërgojë një kërkesë për suport.

(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.31-38 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- Drejtoria e platformës e-Albania me qëllim rritjen e përdorimit të platformës të analizojë në mënyrë periodike shkaqet e mos marrjes së shërbimit si dhe të kryejë rivendosjen e suporteve në gjuhën shqipe me telefon/chat me mbulim 24/7. Në ofrimin e suportit të kihet parasysh kuadri ligjor në lidhje me kërkesat e kategorive me aftësi të veçanta.

Menjëherë dhe në vijimësi

12 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit konstaton se loget e përgjigjeve të kërkesave dhe ankesave fshihen automatikisht 30 ditë pasi ka ndodhur veprimi. Nuk ka gjurmë të analizimit të procesit të ndihmës dhe suportit për përdoruesit e e-Albania në kundërshtim me Rregulloren e Sigurisë së AKSHI-t miratuar me Nr.Prot. 2420 dt.29/08/2016 ; Kreu VI Administrimi i Sistemeve të Informacionit, Neni 21 Mbajtja e Logeve i cili përcakton: "Do të mbahen dhe do të ruhen loget (shënimet e shkurtuara) për të gjithë aksesimet në sistemet e AKSHI-t, për të gjithë përdoruesit e brendshëm dhe të jashtëm, si dhe me Ligjin Nr. 10 273, datë 29.4.2010 Neni 18 "Ruajtja e dokumentit elektronik".

(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqen nr.34 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI të marri masa për analizimin e konfigurimeve dhe kapaciteteve ekzistuese ruajtjes se logeve, dhe të hartojë dhe miratojë në përputhje me legjislacionin e "ruajtjes së dokumentit elektronik", kohën e ruajtjes, procedurat e analizimit dhe fshirjes së logeve.

Menjëherë dhe në vijimësi

13 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit konstaton se Platforma E-Albania, publikon informacione dhe shërbime nga burime të cilat kanë data baza të pa certifikuara (nga AKSHI) duke mos siguruar ndërveprimin e duhur për ruajtjen e të dhënave personale. Grupi i

auditimit konstaton se politikat e privatësisë janë thyer dhe të dhënat personale janë të ekspozuara, me konkretisht:
2. Gjenerimi i faturës të UKT-së në platformën e-Albania pa bërë lidhjen me numrin NID me 'KODI I KLIENTIT', mundëson leximin e informacioneve të faturimeve që nuk i përkasin personit të loguar në platformë.
3. Nga auditimi konstatohet se pavarësisht se Regjistri i Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor është bazë të dhënash e regjistruar, si rezultat i problematikave në ndërveprimin e kësaj baze të dhënash me regjistrin e gjendjes civile (identifikimi i mbështetur në NID) identifikimi i përdoruesit që kërkon shërbimin jo gjithmonë është i saktë.

(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqen nr. 37-38 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI me grupe të përbashkëta me institucionet që ofrojnë shërbime në platformën e-Albania të marrë masa për analizimin e bazave të të dhënave të platformës dhe të kryejë ndërhyrjet e nevojshme për plotësimin e kritereve të domosdoshme për ndërveprim duke respektuar përcaktimet e Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 (ndryshuar) "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale". Për shërbimet apo elementë të tyre të cilat nuk plotësojnë kriteret e nevojshme ligjore të merren masa e pezullimit të shërbimit deri sa të sigurohet plotësimet e nevojshme.

Menjëherë dhe në vijimësi

14 Gjetje nga auditimi:- AKSHI nuk po zhvillon teknologji të cilat do ti përgjigjen fluksit në rritje të të dhënave (big data) mbështetur në të ashtuquajturin "programim logjik" i cili mbështetet në logjikën e vetë zhvilluesve të softuerëve për përzgjedhjen, grupimin e ndërlidhjen e informacioneve.
Grupi i auditimit konstaton se AKSHI nuk ka bërë përpjekje të mjaftueshme për të:
a. Reduktuar pasigurinë që ka të bëjë me përpunimin dhe përdorimin e të dhënave masive (Big Data), dhe ofrimi i një platformë të plotë dhe efektive të dhënash për vendimmarrësit.
b. Ulur marzhin e gabimeve në analizën e të dhënave masive (Big Data) duke udhëzuar përdoruesit për rrugën e duhur janë të pa mjaftueshme.
c. Përdorimin e Big Data-t për të ndihmuar vendimmarrësit të marrin vendimet e duhura bazuar në të dhëna dhe analiza të menaxhimit të cilësisë (Managing Total Quality/MTQ).

Grupi i auditimit konstaton se funksionalitetet e gjenerimit të statistikave në Drejtorinë Juridike nuk përbën oportunitet për zhvillimin e statistikave në përgjithësi dhe data analitics në veçanti.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.45-47 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI të marrë masa në zbatim të praktikave me të mira të fushës analizimin e situatës me objektiv ndryshimet e nevojshme strukturore dhe planifikimin e

burimeve të nevojshme për përdorimin e statistikave dhe big data me prioritet zhvillimin e Teknologjive të cilat do ti përgjigjen fluksit në rritje të të dhënave (big data) mbështetur në programe logjike.

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

15 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit konstaton se AKSHI nuk ka Disaster Recovery Plan (DRP) dhe Disaster Recovery Center (DRC), mungesa e të cilave mbart riskun e humbjes së të dhënave të cilat ruhen dhe përpunohen në Data Center e AKSHI-t me një impakt të madh, të një rëndësie mbarë kombëtare.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqet nr.41-44 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi:- AKSHI duke marrë parasysh edhe shtimin e funksionaliteteve të marri masat e nevojshme për hartimin e një Disaster Recovery Plan (DRP) si dhe duke kryer vlerësimin e impaktit mbarë kombëtar të humbjes së informacionit nga mungesa e DRC të paraqesë projekte konkrete pranë instancave përkatëse për financimin e një Disaster Recovery Center (DRC).

Brenda vitit 2018 dhe në vijimësi

16 Gjetje nga auditimi:- Grupi i auditimit konstaton se portali e Albania nga data e krijimit 28 nëntor 2012 deri me datë 21.09.2017 ka funksionuar pa një rregullore të miratuar. Kjo rregullore nuk ka politika në hapjen dhe mbylljen e userave, për punonjësit e Administratës Publike dhe Institucioneve Publike dhe Jo publike, të cilët kanë akses në shërbimet e e-Albania. Gjithashtu në sistem ndodhen usera të pa identifikuar me emër, mbiemër me impakt në përdorimin e pakontrolluar të të dhënave personale të mbrojtura me ligj. Procesi i dërgimit të emailit nuk kërkon verifikimin e vërtetësisë së adresës së e-maileve si dhe nuk ka info shtesë për vendndodhjen e dërguesit të këtij emaili që kërkon suport ose ndihmë si dhe mosha e tij.
(*Sa më sipër trajtuar më hollësisht në faqen nr.44 të Raportit të Auditimit)*

Rekomandimi: Me qëllim mbrojtjen e të dhënave personale AKSHI të marrë masa për ndërhyrjet e nevojshme ne rregulloren e portalit për plotësimin e politikave në hapjen dhe mbylljen e userave, për punonjësit e Administratës Publike dhe Institucioneve Publike dhe Jo publike, të cilët kanë akses në shërbimet e e-Albania.

Menjëherë dhe në vijimësi

DOKUMENTACIONI SHOQËRUES

Pjesë përbërëse e këtij raporti auditimi është dhe dokumentacioni i mbajtur, si më poshtë:

AKT-KONSTATIME

1. Akt konstatimi nr. 1, datë 17.11.2018
2. Akt konstatimi nr. 2, datë 17.11.2018
3. Akt konstatimi nr. 3, datë 17.11.2018
4. Akt konstatimi nr. 4, datë 17.11.2018
5. Akt konstatimi nr. 5, datë 17.11.2018
6. Akt konstatimi nr. 6, datë 17.11.2018
7. Akt konstatimi nr. 7, datë 17.11.2018

"Për sa më sipër paraqitet ky Raport Auditimi"

KONTROLLI I LARTËI SHTETIT

Grupi i Auditimit

Kozma KONDAKÇIU, *përgjegjës grupi*

Meald Habazaj, *anëtar*

Aldo Kita, *anëtar*

Tabela e Shkurtimeve

Nr.	Shkurtimi	Emërtimi i Plotë
1.	**AKSHI**	**A**gjencia **K**ombëtare e **Sh**oqërisë së **I**nformacionit
2.	**BCP**	**B**usiness **C**ontinuity **P**lan
3.	**BCC**	**B**usiness **C**ontinuity **C**enter
4.	**DR**	**D**isaster **R**ecovery
5.	**DRC**	**D**isaster **R**ecovery **C**enter
6.	**DRP**	**D**isaster **R**ecovery **P**lan
7.	**KLSH**	**K**ontrolli i **L**artë i **S**htetit
8.	**MNSH**	**M**arrëveshjeve të **N**ivelit të **Sh**ërbimit
9.	**NID**	**N**umri i **I**dentifikimit
10.	**OE**	Operator Ekonomik
11.	**TI(IT)**	**T**eknologjia e **I**nformacionit
12..	**TIK**	**T**eknologjia e **I**nformacionit dhe **K**omunikimi
13.	**VKM**	**V**endim i **K**ëshillit të **M**inistrave
14.	**SHI**	**Sh**oqëria **e I**nformacionit
15.	**UPS**	Uninterruptible power supply
16.	**USB**	**Universal Serial Bus**
17.	**GG**	**G**overnment **G**ateway
18.	**EDRMS**	**E**lectronic **D**ocument and **R**ecord **M**anagement **S**ystem
19.	**PKI**	**P**ublic **K**ey **I**nfrastructure
20.	**AKCESK**	**A**utoriteti **K**ombëtar Për **C**ertifikimin **E**lektronik dhe **S**igurinë **K**ibernetike
21.	**IP**	**I**nternet **P**rotocol
22.	**VPN**	**V**irtual **P**rivate **N**etwork
23.	**KVO**	**K**omisioni i **V**lerësimi**t** të **O**fertave
24.	**INSTAT**	**I**nstituti i **S**tatistikave
25.	**AKEP**	**A**utoriteti i **K**omunikimeve **E**lektronike dhe **P**ostare