

Date 01.07.2025	Date 01.07.2025
<u>Terma Reference (TOR)</u> “AI-Powered Platforms (CRM, Social Media Management, and Chat)” Ne kuader te projekteve te saj organizata jo fitimprurese “ALBICT” me vendodhje në Tirane, regjistruar pranë organeve Tatimore në Shqipëri me NIPT L41526451W kërkon të prokuroje per te trete, per AI-Powered Platforms (CRM, Social Media Management, and Chat) per nje startup ne qytetin e Shkodres, Shqiperi si me poshte termat dhe specifikat teknike: <u>Specifikime teknike te artikullit</u> Përshkrimi i Projektit: Circa është një treg online i krijuar për të lehtësuar blerjen dhe shitjen e tekstileve të ricikluara dhe aksesoreve të lidhur me to. Kjo platformë synon të promovojë qëndrueshmërinë, praktikat e ekonomisë qarkulluese dhe përgjegjësinë mjedisore në industrinë e modës. Zhvillimi i kësaj platforme kërkon një sistem të avancuar me shumë shitës, një përvojë përdoruesi të përsosur, menaxhim të optimizuar të shitësve dhe funksionalitete të plota të tregtisë elektronike. Objektivat: • Mundesimin e një CRM të fuqizuar nga AI për menaxhimin e klientëve dhe automatizimin e ndërveprimeve. • Platformë për menaxhimin e rrjeteve sociale për planifikim, publikim dhe analizë të përmbajtjes • Chat me AI për personalizim dhe mbështetje ndaj klientit në kohë reale. Përmbajtja e Punës: CRM me AI • Përdorim për segmentimin e kontakteve dhe menaxhimin e shitjeve • Automatikim i emailleve dhe njoftimeve sipas sjelljes së përdoruesit • Analiza të avancuara për performancën dhe angazhimin Platformë për Menaxhimin e Rrjeteve Sociale • Kalendar publikimesh • Planifikim, monitorim dhe raportim për Facebook, Instagram, LinkedIn • Sugjerime të përmbajtjes dhe optimizim i orarit të publikimit me AI	<u>Terms Of Reference</u> “AI-Powered Platforms (CRM, Social Media Management, and Chat)” Within the framework of its projects, the non-profit organization "ALBICT" located in Tirana, registered with the Tax authorities in Albania with NIPT L41526451W, request to procure for third parties, for AI-Powered Platforms (CRM, Social Media Management, and Chat) for one startup, in the city of Shkodra, Albania as follows as below the technical terms and specifications: <u>Technical specifications of the items</u> Project Description Circa is an online marketplace designed to facilitate the sale and purchase of recycled textiles and related accessories. This platform aims to promote sustainability, circular economy practices, and environmental responsibility within the fashion industry. The development of this platform requires an advanced multi-vendor system with seamless user experience, optimized vendor management, and comprehensive marketplace functionalities. Objectives: • Use of an AI-powered CRM to manage customer relationships and automate interactions. • Social media management platform for planning, publishing, and analyzing content. • AI chat solution for real-time personalized customer support. Scope of Work: AI CRM • Used for contact segmentation and sales pipeline management • Automated emails and notifications based on user behavior • Advanced analytics for performance and engagement Social Media Management Platform • Content calendar • Scheduling, monitoring, and reporting for Facebook, Instagram, LinkedIn • AI-powered content suggestions and publishing optimization

Chat me AI për Personalizim dhe Shërbim Klienti

- Përgjigje automatike për pyetjet më të shpeshta
- Përdorim i toneve të personalizuar në komunikim
- Transferim te operatori real kur është e nevojshme

Dorëzimet:

- Konfigurim i plotë i platformave
- Manual përdorimi për secilën platformë
- Trajnim fillestar për stafin

14. Afati për dorëzim e projektit:

Të gjitha dorëzimet duhet të përfundojnë deri më 30 Qershor 2025.

5. Kualifikimet dhe Eksperienca e Kërkuar

- Eksperience Mbi 2 vjet përvojë në fushen e teknologjise

Kërkesat ligjore që duhet të dorëzojë Kandidati / Ofertuesi

Aplikanti duhet të dorëzoj dokumentat e mëposhtme:

1. Ekstrakt Historik i biznesit (QKB) gjeneruar nga platforma e-albania Ku evidentohet se është i regjistruar në Qendrën Kombëtare të Biznesit dhe ka në fushën e veprimtarisë objektin e prokurimit. Në rastin kur ofertuesi është një organizatë jofitimprurëse, duhet të deklarojë se është i regjistruar si person juridik, sipas Ligjit Nr.8788, datë 07.05.2001 "Për Organizatat jo Fitimprurëse".
2. Vertetim për statusin e subjektit gjeneruar nga e-albania. Ku evidentohet status aktiv që verteton se subjekti nuk është në proces falimenti, likuidimi, etj.
3. Dëshmi penaliteti për subjektin gjeneruar nga e-albania. Ku evidentohet se subjekti nuk është dënuar për shkelje penale.
4. Vërtetimi i detyrimeve përmbartimore Ku evidentohet se subjekti nuk është në mbledhje të detyrimeve me force dhe se nuk ekzistojnë elemente risku për mos ofrimin e shërbimit/funizimit.
5. Deklaratën e konfliktit të interesit (sipas dokumentit bashkëlidhur).

- ❖ ***Te gjitha kriteret me lart do te plotesohen me dorezimin e formularit te vetedeklarimit bashkelidhur. Ne rastin e fituesit, keto dokumenta do te dorezohen perpara nenshkrimit te kontrates. Këto kriteret duhet të përmbushen me paraqitjen e dokumentacionit vërtetues që lëshohen nga autoritetet perkatese.***

6. Oferta financiare (sipas dokumentit bashkëlidhur)
7. Portofol të punëve (opsionale)

AI Chat for Personalization and Customer Support

- Automated answers for frequently asked questions
- Use of personalized tones in communication
- Handoff to live agent when needed

Deliverables:

- Full setup of all platforms
- User manual for each platform
- Initial training for staff

15. Deadline for submission of the project:

All services and deliverables must be completed by 30 June 2025.

5. Required Qualifications and Experience

- Experience Over 2 years of experience in technology field.

Legal requirements to be submitted by the Candidate / Bidder

The applicant must submit the following documents:

1. Historical extract of the business (QKB) generated by e-albania platform, where it is evidenced that it is registered in the National Business Center and has the object of procurement in the field of activity. In the case where the bidder is a non-profit organization, it must declare that it is registered as a legal entity, according to Law No. 8788, dated 05.07.2001 "On Non-Profit Organizations".
2. Verification for the status of the subject generated by e-albania Where the active status is evidenced, which verifies that the subject is not in the process of bankruptcy, liquidation, etc.
3. Penalty evidence for the subject generated by e-albania. Where it is evident that the subject has not been convicted of a criminal offense.
4. Verification of enforcement obligations Where it is evident that the subject is not under collection of obligations by force and that there are no risk elements for not providing the service/service.
5. Declaration of conflict of interest (according to the attached document).

- ❖ ***All the above criteria will be met by submitting the attached self-declaration form. In the case of the winner, these documents will be submitted before signing the contract. These criteria must be met by presenting the supporting documentation issued by the relevant authorities.***

6. Financial Offer (according to the attached document)
7. Portfolio of works (opsionale)

Ne rastet kur aplikanti është individ shtetas shqiptar duhet të dorëzojë:

1. ID personale
2. CV personale +Kualifikime
3. Dëshmi Penaliteti (gjeneruar ealbania)
4. Portofol të punëve.
5. Oferta financiare (sipas dokumentit bashkëlidhur)
6. Deklaratën e konfliktit të interesit (sipas dokumentit bashkëlidhur).

3. Dorëzimi i ofertave

- Afati për pranimin e ofertës financiare dhe dokumentave të kërkuar është data **08 Korrik 2025**

3.1 Mënyra e dorëzimit të ofertës

Oferta duhet të dërgohet **në adresën emailit: procurement@albict.al**

OSE

me postë pranë zyrave të subjektit në **adresën: [Rruga Stavro Vinjau Nd.2, H.9, Ap.7 \(Rruga e Elbasanit\), Tirana, Albania 1010](#)**, në zarf të mbyllur duke shënuar vetëm emrin e operatorit ekonomik dhe objektin e procedurës.

4. Vlerësimi i ofertave

- Cmimi me i ulët

5. Kushtet e pagesës

Pagesa do të bëhet me bankë brenda 30 ditëve nga marrja në dorëzim e mallit/shërbimit, dokumentuar me lëshimin e faturës fiskale nga ana e të kontraktuarit. Nuk lejohet parapagimi.

Afati i kontratës do të jetë nga nënshkrimi i saj **deri në marrjen në dorëzim të mallit/shërbimit.**

Lëvrimi i mallit/shërbimit do të bëhet në përputhje me kërkesën nga ana subjektit tenderues.

Vendi i dorëzimit të mallit/i kryerjes të shërbimit do të jetë në **[Tiranë/Shkodër, Shqipëri](#)**

6. Njoftimi i fituesit

Ofertuesi i suksesshëm do të informohet me email se oferta e tij është pranuar.

7. Konfidencialiteti

E gjithë procedura e vlerësimit është konfidenciale, duke iu nënshtruar procedurave të Autoritetit Kontraktor për aksesin në dokumentave. Vendimet e Komisionit të Vlerësimit janë kolektive dhe shqyrtimi i tij mbahet në seancë të mbyllur.

Anëtarët e Komisionit të Vlerësimit janë të detyruar të ruajnë sekretin. Raportet e vlerësimit dhe rekordet e mbajtura janë vetëm për përdorim zyrtar dhe nuk mund t'u komunikohen as ofertuesve dhe as ndonjë pale tjetër përveç Autoritetit Kontraktor, Donatorit, autoriteteve ligjore dhe tatimore në rast kerkese nga ana e tyre.

In cases where the applicant is an individual Albanian Citizen, not entity, must submit:

1. ID personal
2. CV personal+ Qualifications
3. Evidence Penalty (generated by Albania)
4. Portfolio of works
5. Financial Offer (according to the attached document).
6. Declaration of conflict of interest (according to the attached document).

3. Submission of offer

- The deadline for accepting the financial offer and required documents is **08 July 2025.**

3.1 Method of submitting the offer

The offer must be sent to the **email address: procurement@albict.al**
OR

with mail to the subject's offices at the address: **[Rruga Stavro Vinjau Nd.2, H.9, Ap.7 \(Rruga e Elbasanit\), Tirana, Albania 1010](#)**, in a sealed envelope marking only the name of the economic operator and the object of the procedure.

4. Evaluation of offers

- lowest price

5. Terms of payment

The payment will be made by bank transfer within 30 days from the delivery of the goods/service, documented by the issuance of the fiscal invoice by the contractor. Prepayment is not allowed.

The term of the contract will be from signing to the **receipts of the goods/service.**

The delivery of the good/service will be done in accordance with the request from the tendering entity.

The place of delivery of the goods/performance of the service will be at **[Tiranë/Shkodër, Albania](#)**

6. Notification of the winner

The successful bidder will be notified by email that their bid has been accepted.

7. Confidentiality

The entire evaluation procedure is confidential, subject to the procedures of the Contracting Authority for access to documents. The decisions of the Evaluation Committee are collective and its review is held in a closed session.

The members of the Evaluation Committee are obliged to maintain secrecy. Evaluation reports and records kept are for official use only and may not be communicated to bidders or any other party except the Contracting Authority, Donor, legal and tax authorities upon their request.

(Aneksi Lista e Informacionit Konfidencial)

8. Etika dhe Korrupsioni

a) Çdo përpjekje e një ofertuesi për të marrë informacion konfidencial, për të hyrë në marrëveshje të paligjshme me konkurrentët ose për të ndikuar në Komitetin e Vlerësimit ose Autoritetin Kontraktor gjatë procesit të shqyrtimit, sqarimit, vlerësimit dhe krahasimit të ofertave do të çojë në refuzimin e ofertës së tij.

b) Ofertuesi nuk duhet të ndikohet nga ndonjë konflikt interesi dhe nuk duhet të ketë marrëdhënie të barasvlershme në këtë drejtim me ofertuesit e tjerë ose palët e përfshira në projekt.

c) ALBICT rezervon të drejtën të pezullojë procedurën nëse evidenton "praktika korruptive" si oferta e një ryshfeti, dhurate, shpërblym ose komisione ndërmjetesimi për dhënien e një kontrate ose ekzekutimin e një kontrate.

d) Ofertat do të refuzohen ose kontratat do të ndërpriten nëse del se dhënia ose ekzekutimi i një kontrate ka shkaktuar shpenzime të pazakonta tregtare. Shpenzime të tilla të pazakonta tregtare janë komisionet që nuk përmenden në kontratën kryesore ose që nuk rrjedhin nga një kontratë e lidhur siç duhet që i referohet kontratës kryesore, komisionet e papaguara në këmbim të ndonjë shërbimi jashtë fushës së projektit dhe kontrates së lidhur mes paleve.

e) Autoriteti kontraktor rezervon të drejtën të pezullojë ose anulojë procedurën, kur procedura e dhënies së kontratës rezultojnë se ka qenë subjekt i gabimeve thelbësore, parregullsive ose mashtrimeve.

9. Anulimi i procedurës së prokurimit

Në rast të anulimit të procedurës së prokurimit, Autoriteti Kontraktor do të njoftojë ofertuesin për anulimin. Nëse procedura e prokurimit anulohet përpara se të hapet ofertat atëherë zarfat e pahapur dhe të mbyllur do të kthehen ofertuesve.

Anulimi mund të ndodhë kur:

- Procedura e prokurimit ka qenë e pasuksesshme, d.m.th., nuk është marrë asnjë ofertë me vlerë cilësore apo financiare ose nuk ka fare përgjigje të vlefshme;
- ka ndryshime thelbësore në të dhënat ekonomike ose teknike të projektit;
- rrethanat e jashtëzakonshme ose forca madhore e bëjnë të pamundur zbatimin normal të kontratës;
- ka pasur parregullsi në procedurë, veçanërisht nëse ato kanë penguar konkurrencën e ndershme;

Vetem për pyetje kontaktoni në adresën e emailit:
financa@albict.al

ALBICT

(Annex List of Confidential Information)

8. Ethics and Corruption

a) Any attempt by a bidder to obtain confidential information, to enter into illegal agreements with competitors or to influence the Evaluation Committee or the Contracting Authority during the process of review, clarification, evaluation and comparison of bids will lead to rejection of his offer.

b) The bidder must not be affected by any conflict of interest and must not have equivalent relations in this regard with other bidders or parties involved in the project.

c) ALBICT reserves the right to suspend the procedure if it evidences "corrupt practices" such as the offer of a bribe, gift, reward or brokerage commission for the award of a contract or the execution of a contract.

d) Offers will be rejected or contracts will be terminated if it appears that the awarding or execution of a contract has caused unusual commercial expenses. Such unusual commercial expenses are commissions not mentioned in the main contract or not derived from a properly concluded contract that refers to the main contract, unpaid commissions in exchange for any service outside the scope of the project and the contract entered into between the parties.

e) The contracting authority reserves the right to suspend or cancel the procedure, when the procedure for awarding the contract turns out to have been subject to substantial errors, irregularities or fraud.

9. Cancellation of the procurement procedure

In case of cancellation of the procurement procedure, the Contracting Authority will notify the bidder of the cancellation. If the procurement procedure is canceled before the bids are opened, then the unopened and sealed envelopes will be returned to the bidders.

Cancellation may occur when:

- The procurement procedure has been unsuccessful, i.e. no offers of qualitative or financial value have been received or there are no valid responses at all;
- there are substantial changes in the economic or technical data of the project;
- extraordinary circumstances or force majeure make the normal implementation of the contract impossible;
- there were irregularities in the procedure, especially if they prevented fair competition;

Only for questions, please contact the email address:
financa@albict.al

ALBICT