

UGOVOR

za nabavku usluga održavanja infrastrukture – ICT infrastrukture Zavoda

Zaključen u Sarajevu između:

Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, ul. Ložionička broj 2 (u daljem tekstu Ugovorni organ), kojeg zastupa direktor Mr.sc.i.oec.prim.spec.dr. Samir Turković

i

MIBO KOMUNIKACIJE d.o.o. Sarajevo, ul. Tvornička broj 3, Sarajevo (u daljem tekstu Dobavljač), kojeg zastupa direktor Marko Boštjančič.

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet ugovora je regulisanje prava i obaveza između Ugovornog organa i Dobavljača tj. pružaoca usluga kao izabranog ponuđača u postupku javne nabavke putem konkurentskog zahtjeva za nabavku usluga održavanja infrastrukture – ICT infrastrukture Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo za period od 2 godine, a u skladu sa Rješenjem o pokretanju postupka broj 03-08-Dž.H.N.-28613-OPiK/17 od 26.07.2017. godine, Konkurentskim zahtjevom za dostavu ponuda 03-08-Dž.H.N.-28613-KZ/17 od 26.07.2017. godine, Obavještenjem o nabavci broj 814-7-2-32-3-15/17 od 26.07.2017. godine, Odlukom o izboru najpovoljnijeg ponuđača broj: 03-08-Dž.H.N.-28613-OI/17 od 22.08.2017. godine, ponudom Dobavljača broj: PON-1336/17 od 10.08.2017. godine i naknadno dostavljenom ponudom nakon e-aukcije tj. Obrazac za cijenu ponude broj PON-1336/17 od 22.08.2017. godine sa cijenama usklađenim sa cijenom ponuđenom u e-aukciji.

PREDMET NABAVKE

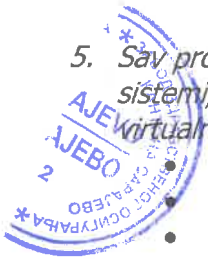
Član 2.

Predmet nabavke je nabavka usluga održavanja ICT infrastrukture tj. održavanja hardversko-softverske i komunikacijske infrastrukture Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo na period od 2 (dvije) godine, prema datom opisu poslova kako slijedi:

- A. Održavanje postojeće infrastrukture*
- B. Planirano proširenje hardverske infrastrukture*
- C. Planirano proširenje/unapređenje softverske infrastrukture*
- D. Planirano proširenje/unapređenje komunikacijske infrastrukture*

ICT infrastruktura koja je predmet održavanja

- 1. Sva postojeća aktivna i pasivna mrežna oprema u LAN i WAN mreži (svi ruteri, firewalli, svičevi i sl.)*
- 2. Sva postojeća računarska i komunikacijska oprema u datacentru (serveri, UPS, storidž, svičevi i sl.)*
- 3. Sva aktivna i pasivna mrežna oprema u LAN i WAN mreži (svi ruteri, firewalli, svičevi i sl.) koja bude nabavljena u toku trajanja ugovora*
- 4. Sva računarska i komunikacijska oprema u datacentru (serveri, UPS, storidž, svičevi i sl.) koja bude nabavljena u toku trajanja ugovora*



5. *Sav proizvođačev i sistemski softver na hardveru koji je predmet održavanja (operativni sistemi, IOS, upravljački i sistemski softver za storidž i sl.) bez obzira je li riječ o fizičkom ili virtualnom okruženju. Ovo uključuje:*

- *sve što je navedeno pod: a) Postojeća infrastruktura*
- *sve što je navedeno pod: b) Planirano proširenje hardverske infrastrukture*
- *sve što je navedeno pod: c) Planirano proširenje/unapređenje softverske infrastrukture kao upgrade postojećeg softvera.*

A. Održavanje postojeće infrastrukture podrazumjeva sljedeću opremu

1. *Datacentar:*

- a) *1 fizički DC server*
- b) *Dva Hyper-V clustera (ukupno četiri Hyper-V servera sa 20-tak virtualnih mašina). Sve virtualne mašine su Windows 2008(R2)/2012(R2)/2016 serveri u šta je uključeno: 1 Exchange 2016, 4 SystemCenter 2012 R2 komponente, 3 SQL Server 2008/2012/2014 itd.*
- c) *Jedan EMC VNX5300 storidž I jedan DataDomain uređaj*
- d) *Dva CISCO L3 sviča*
- e) *Jedan SAN svič*
- f) *Jedan cluster od dva SOPHOS UTM 9 uređaja*

2. *LAN mreža:*

- a) *Gigabitni L2 svičevi na 4 sprata*

3. *WAN mreža:*

- a) *Branch CISCO ruteri (4 poslovnice) i svičevi u poslovnicama (dvije poslovnice)*

4. *Komunikacijski kanali:*

- a) *Internet I L2 VPN linkovi prema 5 poslovnica Zavoda*

Ugovorni organ u narednom periodu može nabavljati dodatnu ICT opremu, a sve u skladu sa svojim potrebama i obezbijeđenim finansijskim sredstvima.

U cijenu usluge definisanu članom 5. ovog Ugovora uključeno je i održavanje novonabavljene opreme.

Eventualno pokretanje i izvršenje nekih projekata u toku trajanja ugovora - koji imaju informatičku komponentu a koji značajno mijenjaju postojeću informatičku infrastrukturu Ugovornog organa ne čini sastavni dio ovog ugovora i to bi se posebno ugovaralo. Značajna promjena informatičke infrastrukture predstavlja sve ono što uvodi neke nove heterogene sisteme koji nisu u produkciji Ugovornog organa, kao što je:

- *produksijski operativni sistemi i okruženja koji nisu bazirani na Microsoft Windows platformi,*
- *produksijske baze podataka koje nisu Microsoft SQL Server,*
- *produksijski storidž sistemi koji nisu bazirani na EMC platformi i sl.*

B. Planirano proširenje hardverske infrastrukture

- 1. *Moguće proširenje i nabavka opreme u Datacentru u smislu proširenja storidž i/ili komunikacijskih i/ili serverskih kapaciteta, ali nije predviđeno proširenje broja poslovnica*
- 2. *Jedan RACK UPS*

C. Planirano proširenje/ unapređenje softverske infrastrukture:

- 1. *Jedan upgrade Windows domena na aktuelnu verziju proizvođača u toku trajanja ugovora*
- 2. *Jedan upgrade virtualnog okruženja na aktuelnu verziju proizvođača u toku trajanja ugovora*
- 3. *Instalacija/održavanje SysCenter VMM, DPM, SCCM, SCOM servera i podešavanje komponenti navedenih servera po zahtjevu Zavoda*
- 4. *Instalacija/održavanje servera za prikupljanje i analizu logova iz sistema po zahtjevu Zavoda*
- 5. *Instalacija/održavanje FTP servera po zahtjevu Zavoda*

6. Instalacija Microsoft VDI okruženja

D. Planirano proširenje/unapređenje komunikacijske infrastrukture:

1. U toku trajanja ugovora je moguća relokacija čvorišta komunikacijske infrastrukture prema zdravstvenim ustanovama u KS u novi datacentar Zavoda. Riječ je o relokaciji sigurnosne i komunikacijske opreme i softvera kao i linkova preko kojih su zdravstvene ustanove u Kantonu Sarajevo povezane na Zavodov jedinstveni bolnički i ambulantni zdravstveni sistem. Upravljanje i nadzor te opreme i linkova je također predmet održavanja. Opremu čini centralni ruter, virtualni sigurnosni uređaj, SSL certifikati i telekomunikacijski linkovi prema zdravstvenim ustanovama u Kantonu Sarajevo.

Poslovi uključeni u predmetne usluge

Dobavljač je obavezan da usluge održavanja ICT opreme pruža kontinuirano za period trajanja ugovora, na vrijeme i kvalitetno, kroz izvršavanje sljedećih poslova:

1. Usluge održavanja ICT infrastrukture na način koji obezbjeđuje punu funkcionalnost hardverske i softverske opreme koja je predmet održavanja a što je navedeno u prethodnoj tački. Puna funkcionalnost se odnosi na 8x5 tj. osam radnih sati – pet dana u sedmici tokom cijelog perioda važenja ugovora.
2. Preventivni pregled opreme koja je predmet održavanja, i uočavanje potencijalnih sistemskih i hardverskih grešaka, te dokumentovanje i otklanjanje istih na lokaciji KZZO ili u ovlaštenom servisu.
3. Podrška po sistemu 8x5 na prijave problema tj. pet radnih dana u sedmici u periodu 08:00 – 16:00 tokom cijelog perioda važenja ugovora.
4. Proaktivno i reaktivno održavanje postojećih verzija softvera na hardveru koji je predmet održavanja (operativni sistemi na serverima i storidžu, IOS i sl.).
5. Instalacije i održavanje instanci operativnog sistema u virtualnom okruženju.
6. Revizije postojećih verzija softvera i promjene postojećih konfiguracija na opremi uz pismeni zahtjev korisnika.
7. Fizička zamjena i konfigurisanje zamjenjenog dijela i/ili uređaja ukoliko dođe do kvara takve prirode.
8. Prezentiranja novih rješenja proizvođača, predlaganja poboljšanja sistema i sigurnosti u istom.
9. Vođenje ažurne evidencije, dokumentacije i stanja opreme sa svim podacima koji su važni za predmet održavanja ovog ugovora uključujući:
 - a) Proizvođačeva oznaka modela i serijski broj opreme
 - b) Hardverske i softverske opcije koje su uključene u opremu
 - c) Datum nabavke/isporuke
 - d) Datum do kad je oprema u garantnom roku
 - e) Verzija instaliranog operativnog sistema odnosno instaliranog softvera koji je predmet održavanja na datoj opremi
 - f) Aktuelna verzija kod proizvođača za operativni sistem odnosno instalirani softver koji je predmet održavanja na datoj opremi
 - g) Evidencija se vodi na lokaciji naručioca
 - h) Šeme i dijagrami opreme i komunikacija koji su predmet održavanja
10. Redovno mjesečno izvještavanje o urađenom poslu i stanju opreme koja je predmet održavanja. Mjesečni izvještaji moraju biti priloženi uz mjesečni račun I osnov su za plaćanje mjesečnih računa.
11. Predlaganje zamjene/nadogradnje postojeće opreme i/ili softvera na toj opremi.
12. Predlaganje dinamike zamjene/nadogradnje na osnovu prethodne tačke.
13. Ukoliko je to opravdano, prijedlog za izmjene u postojećoj kompletnoj infrastrukturi ukoliko proizvođač čija oprema se koristi, ima neko novo ili unaprijeđeno rješenje čime će se i naš informacioni sistem unaprijediti (nove verzije OS-a/IOS-a, unapređenje stabilnosti,



Handwritten signature or initials in the top right corner.

sigurnosti, podrška za nove uređaje ili operativne sisteme i sl.). Ovaj zahtjev se odnosi na sve bez obzira je li riječ o serveru, storidžu ili nekom aktivnom ili pasivnom komunikacijskom uređaju ili postojećoj konfiguraciji date opreme.

Način pružanja usluga

Način na koji je Dobavljač dužan da pruža usluge je sljedeći:

1. Redovni preventivni pregledi opreme (dva puta mjesečno) u terminu po dogovoru sa ZZO KS. Redovni preventivni pregled opreme ne podrazumjeva gašenje ili degradaciju rada sistema, tako da se isti mogu obavljati u toku radnog vremena.
2. Reakcija na incidente. Incidenti su svi kvarovi koji utiču na funkcionisanje kompletnog sistema (pad servera, storidža ili bilo kojeg dijela mreže). U slučaju reakcije na incident, vrijeme udaljene reakcije (remote pristup) je do 1 sata od prijave kvara, za vrijeme radnog vremena, odnosno najkasnije naredni radni dan ukoliko se prijava kvara desi nakon radnog vremena ili vikendima. Ukoliko se kvar ne može otkloniti remote pristupom, dobavljač će organizovati izlazak tehničke ekipe na lokaciju korisnika i uz osoblje korisnika pristupiti otklanjanju problema. Zahtjev za reakciju na incident mogu pokrenuti samo ovlaštene osobe Dobavljača.
3. Telefonske i lične konsultacije za IT uposlenike korisnika i druge kontinuirane konsultantske usluge u vidu prezentiranja novih rješenja proizvođača, predlaganja poboljšanja sistema i sigurnosti u istom.

Vanredni incidenti

Dobavljač je obavezan da u toku trajanja ugovora, Ugovornom organu, otkloni probleme uzrokovane vanrednim incidentima. U toku trajanja ugovora, Ugovorni organ ima pravo na 12 (dvanaest) intervencija godišnje povodom vanrednih incidenata, (otklanjanje problema uzrokovanih vanrednim incidentom), koji su uključeni u cijenu ovog ugovora.

Zahtjev na odazivanje na intervenciju povodom vanrednog incidenta može biti iniciran isključivo od ovlaštenog koordinatora projekta ispred Ugovornog organa, prema ovlaštenom koordinatoru Dobavljača. Nakon potpisivanja ugovora ugovorne strane će međusobno dostaviti pisane informacije sa podacima o ovlaštenim licima za komunikaciju i koordinaciju.

Dobavljač je dužan dokumentovati sve izvršene radnje u okviru pružanja usluga vezano za vanredne incidente.

Dodatni poslovi izvan okvira ovog ugovora

Ukoliko se u toku trajanja ugovora ukaže potreba za dodatnim uslugama ili određenim proizvodima izvan okvira ugovornih obaveza iz ovog ugovora, Dobavljač je obavezan tražiti saglasnost Ugovornog organa, te obrazložiti potrebu izvođenja istih te dostaviti ponudu za navedene dodatne usluge kao i tehničku specifikaciju radova, sa jasno navedenim rokom izrade istog i cijenom usluge usklađenom sa važećim cjenovnikom Dobavljača.

Po pismenom prihvatanju ponude od strane Ugovornog organa, Dobavljač će pristupiti pružanju dodatnih usluga. Rok za pružanje dodatnih usluga, teče od dana pismenog prihvatanja ponude od strane Ugovornog organa, odnosno od dana definisanog u prilogu ponude.

U svakom slučaju ugovorne strane će se pridržavati pravila i procedura propisanih Zakonom o javnim nabavkama BiH.

Redovno izvještavanje

Dobavljač je dužan redovno dostavljati mjesečne izvještaje o svim svojim aktivnostima.

Handwritten signature or initials at the bottom right.

OBAVEZE UGOVORNIH ORGANA

Član 3.

Dobavljač se obavezuje pružiti usluge koje su predmet ovog ugovora, koja kvalitetom i količinom u svemu odgovara karakteristikama preciziranim u konkurentskom zahtjevu broj: 03-08-DŽ.H.N.-28613-KZ/17, na način i rokovima regulisanim ovim ugovorom i ponudom Dobavljača, primjenjujući standarde dobrog stručnjaka.

Član 4.

Ugovorni organ se obavezuje da primi pružene usluge ukoliko iste odgovaraju ugovorenom kvalitetu i plati ugovorenu cijenu na način i u rokovima određenim konkurentskim zahtjevom broj: 03-08-DŽ.H.N.-28613-KZ/17, ponudom Dobavljača usluga i ovim ugovorom.

Član 5.

Cijena nabavke usluga koje su predmet ovog ugovora ukupno iznosi **20.474,81 KM** (dvadesetihiljadačetristosedamdesetčetiri i 81/100 KM) za period od dvije godine. Dobavljač se obavezuje da će usluge iz Člana 1. ovog ugovora pružati po mjesečnoj paušalnoj cijeni u koju je uračunat PDV, kao i svi drugi zavisni troškovi i po cijenama kako je navedeno u sljedećoj tabeli:

R. Br.	Opis	Jedinica mjere	Količina	Jedinična cijena za 1 mjesec bez PDV-a	Ukupna cijena za 24 mjeseca bez PDV-a
1.	Redovno mjesečno održavanje	Mjesec dana	24	729,16	17.499,84
Ukupna cijena bez PDV-a					17.499,84
Popust					0,00
Ukupna cijena sa popustom bez PDV-a					17.499,84
PDV na cijenu (sa uračunatim popustom)					2.974,97
Ukupna cijena za ugovor za 24 mjeseca sa PDV-om					20.474,81

Član 6.

Ugovorni organ se obavezuje da nakon pruženih usluga koje su predmet ovog Ugovora, ukoliko one odgovaraju ugovorenom kvalitetu, plati cijenu iz člana 5. ovog Ugovora.

Ugovorni organ se obavezuje da će cijenu usluga plaćati u ugovorenom mjesečnom paušalnom iznosu i to u roku do 60 dana od dana dostavljanja ispravne mjesečne fakture.

OBAVEZE DOBAVLJAČA VEZANO ZA SIGURNOST I KONTINUITET POSLOVANJA

Član 7.

Tokom pružanja usluga koje su predmet ovog Ugovora, za vrijeme trajanja ugovora, Dobavljač je dužan pridržavati se relevantnih sigurnosnih i drugih politika i procedura Ugovornog organa, te postupati u skladu sa dobrim praksama i pravilima struke.

VPN link između Ugovornog organa i Dobavljača za potrebe RDC (Remote Desktop Connection) pristupa će biti korišten isključivo od strane relevantnog odjela Dobavljača s ciljem brzog, sigurnog i pouzdanog pristupa radi pružanja usluga koje su predmet održavanja po ovom ugovoru.

Dobavljač je saglasan da aktivnosti njegovih uposlenika ili povezanih trećih strana na sistemima i podacima Ugovornog organa mogu biti predmet nadzora/monitoringa u skladu sa sigurnosnim procedurama Ugovornog organa.

Dobavljač se obavezuje da njegovi uposlenici i/ili povezana lica neće izvršavati bilo kakve aktivnosti na sistemima i podacima Ugovornog organa koje izlaze izvan obima ovog Ugovora.

Dobavljač se obavezuje da osoblju odgovornom za održavanje informacionog sistema Ugovornog organa niti u jednom trenutku neće onemogućiti pristup sistemima i podacima Ugovornog organa koji su predmet održavanja, te isključivo vlasništvo Ugovornog organa.

Sva komunikacija između Dobavljača i Ugovornog organa vezana za pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora odvijat će se između ovlaštenog koordinатора Ugovornog organa, te ovlaštenog koordinatora Dobavljača. Lića definisana u članu 2. odjeljak vandredni incidenti su jedina ovlaštena da zahtijevaju i autoriziraju navedene aktivnosti.

Član 8.

Dobavljač je upoznat i prihvata da svi podaci i informacije (u bilo kojoj formi: pisanoj, usmenoj, elektronskoj i sl.) koje mu dostavi Ugovorni organ, kao i saznanja koja stekne Dobavljač (ili njegovi uposlenici) o Ugovornom organu, njegovim zaposlenicima i njegovom poslovanju, predstavljaju strogo povjerljive podatke (poslovnu tajnu), te da iste ne smije ni pod kojim okolnostima stavljati na raspolaganje trećim licima, bez prethodne pismene saglasnosti Ugovornog organa. Rok tajnosti podataka je trajan.

Svaki od uposlenika Dobavljača koji će biti angažovan u realizaciji ovog ugovora je dužan potpisati zasebnu izjavu o povjerljivosti i čuvanju podataka i saznanja koja je stekao o Ugovornom organu prilikom realizacije ovog Ugovora, a koje će Dobavljač dostaviti Ugovornom organu. Dobavljač je upoznat da će pružanje usluga koje su predmet ovog ugovora omogućiti samo svojim uposlenicima koji su potpisali prethodnu izjavu.

ROK ISPORUKE

Član 9.

Dobavljač se mora odazvati na zahtjev za intervenciju u roku do 1 sat od prijave kvara za vrijeme radnog vremena, odnosno najkasnije naredni radni dan do 9:00 sati, ukoliko se prijava kvara desi nakon radnog vremena ili za vrijeme vikenda.

Član 10.

Dobavljač ima pravo na produženje ugovornog roka ako je u izvršenju usluge u tom roku bio spriječen izvanrednim događajima koji se nisu mogli predvidjeti u vrijeme zaključenja ugovora.

Izvanrednim događajima se smatraju:

- *prirodni događaji koji se smatraju višom silom (poplave, zemljotresi druge prirodne nepogode.*

Dobavljač je dužan da Ugovorni organ pismeno obavijesti o svojoj namjeri da zbog navedenih okolnosti traži produženje roka.

Član 11.

Ako Dobavljač zakasni sa izvršenjem usluge, izvan razloga propisanih članom 10. ovog Ugovora, snositi će svu štetu koja je po Ugovorni organ usljed takvog kašnjenja nastupila.

GARANCIJA

Član 12.

Dobavljač garantuje kvalitet pružene usluge, a prema zahtjevima preciziranim u ovom ugovoru.

Dobavljač se obavezuje da će angažovati adekvatan broj stručnog osoblja kako bi mogao realizovati posao koji je predmet ovog ugovora.



Dobav
 Dobav
 zahtjeve za a
 angažovanj
 uvijek
 oblas
 verzij
 uvijek

U izjavi mora biti naznačeno po kom osnovu se ugovor raskida, kao i dostavljen dokaz da je druga ugovorna strana prethodno, takođe pisanim putem, pozvana na ispunjenje ugovorene obaveze.

OSTALE ODREDBE

Član 18.

Svi sporovi koji eventualno nastanu iz ovog ugovora rješavat će se međusobnim sporazumom ugovornih strana. Ako se spor ne riješi na taj način, ugovorna strana može se za rješenje obratiti stvarno nadležnom sudu u Sarajevu.

Član 19.

Dobavljač kojem je dodijeljen ugovor nema pravo zapošljavati, u svrhu izvršenja ugovora fizička ili pravna lica koja su učestvovala u izradi konkurentskog zahtjeva, najmanje šest mjeseci po zaključenju ugovora, odnosno od početka realizacije ugovora.

Član 20.

Za sve ono što nije regulisano ovim ugovorom primjenjuju se važeći propisi i poslovni običaji u oblasti predmetnih nabavki i Zakon o obligacionim odnosima.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Konkurentski zahtjev broj 03-08-DŽ.H.N.-28613-KZ/17 od 26.07.2017. godine.
- prihvaćena ponuda Dobavljača broj: PON-1336/17 od 10.08.2017. godine,
- odluka o izboru broj 03-08-DŽ.H.N.-28613-OI/17 od 22.08.2017. godine,
- naknadno dostavljena ponuda u skladu sa rezultatima e-aukcije broj PON-1336/17 od 22.08.2017. godine.

Član 22.

Ovaj ugovor zaključen je u četiri (4) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po dva (2) primjerka.

DOBAVLJAČ

MIBO KOMUNIKACIJE d.o.o. Sarajevo

Marko Boštjančić

Broj: 225-17

Datum: 25.09.2017.



UGOVORNI ORGAN

Zavod zdravstvenog osiguranja
Kantona Sarajevo

Mr. sci. doc. prim. spec. dr. Samir Turković

Broj: 03-08-DŽ.H.N.-28613-UG/17

Datum: 19.09.2017. godine.