

UGOVOR

ODRŽAVANJE PACS

Zaključen u Sarajevu između:

Ugovornog organa zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, ul. Ložionička 2 (u daljem tekstu Ugovorni organ), kojeg zastupa v.d. direktor Sakib Katana, dipl.oec.

i

MEDIT d.o.o. Sarajevo, ul. Hamdije Čemerlića 2/14 (u daljem tekstu Dobavljač), kojeg zastupa direktor, Samir Dedović.

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet ovog ugovora je regulisanje prava i obaveza između Ugovornog organa i Dobavljača kao izabranog ponuđača u postupku javne nabavke putem pregovaračkog postupka bez objave obavještenja za nabavku usluga „ODRŽAVANJA PACS“, u skladu sa Pozivom za dostavu početne ponude i pregovore broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-PDPP/19 od 25.07.2018. godine, Početnom ponudom Dobavljača broj: PO37/19 od 31.07.2019. godine, Pozivom za predaju Konačne ponude broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-PDKP/19 od 23.08.2019. godine, konačnom ponudom Dobavljača broj: PO37-1/19 od 26.08.2019. godine, Odlukom o izboru (konačne) ponude broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-OPKP/19 od 30.08.2019. godine.

PREDMET NABAVKE

Član 2.

Korisnici PACS-a

Korisnici PACS sistema su sve zdravstvene institucije u Kantonu Sarajevo koje su pod nadležnošću Ministarstva Zdravstva Kantona Sarajevo i koje su u Ugovornom odnosu sa Ugovornim organom, a u kojima je postavljena ili će u toku Ugovornog perioda biti postavljena radiološka i dijagnostička rendgenska oprema uvezana u PACS sistem.

Član 3.

Predmet održavanja:

Predmet održavanja je hardverska i softverska oprema na kojoj se snimaju, obrađuju i pohranjuju podaci PACS sistema

Član 4.

Obaveze Dobavljača

(1) Obim i nivo usluge:

Obim usluga

Ovaj dio sadrži sljedeće komponente:

- Standardne usluge
- Nestandardne usluge
- Dostupnost usluga
- Mjesto isporuke/pružanja usluga
- Odgovornost za greške
- Funkcionalne garancije
- Prijemni testovi
- Operativni prijem
- Upravljanje izmjenama
- Kašnjenje Ugovornog organa



(2) Standardne usluge

PACS sistem mora biti adekvatno održavan kako u smislu ispravnog rada svih hardverskih komponenti, tako i sistemskog i aplikativnog softvera. Dobavljač mora:

- proaktivno reagovati na uredan rad cjelokupnog hardvera i u slučaju potrebe dati preporuku za znavljanje ili zamjenu opreme kojoj ističe garancija ili životni vijek, ako je neka komponenta van garantnog roka
- predlagati Ugovornom organu ažuriranje sistemskog i aplikativnog softvera u skladu sa proizvođačevom politikom razvoja i preporukama za verzioniranje i proširenje ili nadogradnju postojećeg sistemskog i aplikativnog softvera.

Svaka zamjena ili nadogradnja bilo kojeg dijela hardvera i sistemskog ili aplikativnog softvera mora biti prethodno najavljena i odobrena od strane Ugovornog organa.

Svaki instalirani softver u PACS sistemu mora biti u okviru aktivne podrške proizvođača. Dobavljač mora barem jednom u toku trajanja ugovora, podići verzije operativnog, sistemskog i aplikativnog softvera na zadnju ili minimalno predzadnju verziju proizvođačeve aktuelne verzije koja je u skladu sa proizvođačevom politikom razvoja softvera izuzev u slučaju da postoje objektivni razlozi da se to ne uradi (kao npr. nekompatibilnost postojećih radioloških uređaja), o čemu odluku može donijeti Ugovorni organ. U tom slučaju pružanje podrške za aktivne komponente koje su izašle iz okvira aktivne podrške proizvođača, Dobavljač mora obezbjediti podršku u okviru osnovnog održavanja.

Standardne usluge koje Dobavljač isporučuje po ovom ugovoru su održavanje hardverske i softverske opreme na kojoj se snimaju, obrađuju i pohranjuju podaci PACS sistema Ugovornog organa uključujući: Postojeću opremu – hardver, sistemski i aplikativni softver i licence.

1. Sva postojeća korisnička radiološka i dijagnostička rendgenska oprema, uključujući i licence za rad te opreme, koja je u funkciji u ustanovama na nivou Kantona Sarajevo a koja je priključena na PACS sistem uključujući:

- o Radiološku opremu i dijagnostičke rendgenske uređaje
- o Tomografske uređaje
- o Rendgenske uređaje za mamografiju
- o Dentalne rendgenske uređaje
- o Uređaje za magnetsku rezonanciju
- o Ultrazvučne dijagnostičke uređaje
- o Uređaje za obradu i pohranjivanje rendgenske slike itd.

2. Blade server sa svim procesorskim i komunikacijskim i softverskim komponentama od kojih se sastoji bilo da su trenutno u funkciji ili ne kao i blade server koji će eventualno zamijeniti navedeni HP C7200 G2 blade server.

3. EMC UNITY 400 storidž sa svim hardverskim i softverskim komponentama
4. Svi sistemi za virtualizaciju i virtualne mašine koje služe za rad PACS sistema
5. Sve baze podataka za pohranu aktivnih ili arhivskih snimaka PACS sistema
6. Sve postojeće AGFA/IMPAX aplikacije i korisničke i administrativne licence
7. Nova i zamjenjena oprema – hardver, sistemski i aplikativni softver i licence
 - Povezivanje sve radiološke opreme sa PACS sistemom, gdje je to tehnički moguće izvesti. Održavanje PACS interfejsa komunikacije radiološke opreme sa PACS sistemom.
 - Sva novonabavljena i zamjenjena serverska, komunikacijska i storidž oprema u toku trajanja ugovora namjenjena za rad PACS sistema.
 - Sve storidž komponente koje će biti nabavljene za pohranu aktivnih ili arhivskih snimaka PACS sistema
 - Sve novonabavljene i nadograđene AGFA/IMPAX aplikacije i korisničke i administrativne licence

(3) Backup sistema i podataka

Dobavljač je dužan vršiti preventivno i proaktivno održavanje hardvera i po potrebi preporučiti zamjenu djelova u garantnom roku hardvera i obavještavati Ugovorni organ o nepravilnostima u radu hardvera.

Dobavljač mora obezbjediti i redovan backup softverskih komponenti kritičnih za rad PACS sistema.

Dobavljač mora dokumentovati i Ugovornom organu dostaviti uspostavljene procedure backupa i oporavka od havarije na sistemima koji su predmet održavanja. Maksimalna starost zadnjih backup kopija ne smije biti veća od 24 sata.



Pored toga, Dobavljač mora obezbjediti uredan i siguran rad svog ICT sistema tj. svojih sistema za podršku radu PACS sistema kao što je HelpDesk, antivirusni softver i sl.

(4) Edukacija korisnika PACS sistema

Edukacija korisnika PACS sistema u zdravstvenim ustanovama mora biti kontinuirana i na mjestu rada korisnika. Zahtjev za trening i izvršena edukacija moraju biti evidentirani u HelpDesk sistemu i potvrđeni od strane korisnika. Trening mora uključivati i obuku za rad sa specijaliziranim alatima kao što su 3D alati PACS sistema. Pojedine zdravstvene ustanove mogu zahtjevati i specijalizirane grupne treninge a Dobavljač je dužan da obezbjedi adekvatne stručnjake za edukaciju.

Dodatno, ključni korisnici Ugovornog organa koji će biti definisani ugovorom, moraju proći trening upoznavanja PACS sistema i imati pristup dokumentaciji PACS sistema.

(5) Administracija PACS sistema

Administracija svih komponenti PACS sistema je obaveza Dobavljača. Svi zahtjevi za izmjenama u sistemu se moraju evidentirati na HelpDesk sistemu, uključujući i administraciju korisničkih računa (otvaranje, izmjene, pasivizacija i deaktivacija administrativnih i korisničkih računa). Uvid u administrativne aktivnosti sistema mora biti dostupan Ugovornom organu. Ugovorni organ zadržava pravo da zabrani određene aktivnosti nad korisničkim računima kao što je otvaranje ili deaktivacija nekih korisničkih računa. Dobavljač mora obezbijediti i Ugovornom organu dostaviti tehničku i korisničku dokumentaciju PACS sistema i održavati je ažurnom u skladu sa aktuelnim verzijama pojedinih komponenti PACS sistema.

(6) Nestandardne usluge

Dobavljač je dužan da obezbjedi i dodatno održavanje na PACS sistemu za kojim se ukaže potreba ukoliko se pojavi neki problem u radu uzrokovan nekim kvarom ili zakonskom regulativom ili neočekivani i neplanirani zahtjevi proizvođača ili Ugovornog organa i sl. Ukoliko ovakav angažman zahtjeva dodatne troškove Dobavljača, kao što je npr. intervencija HelpDesk podrške trećeg nivoa ili drugi opravdani troškovi, Dobavljač takvu podršku mora obezbjediti uz navođenje konkretnih troškova koje će proizvesti intervencija. Dobavljač u sklopu ponude mora dostaviti svoj važeći cjenovnik usluga kao i cijenu angažovanja svojih stručnih lica. Svi zahtjevi za intervencijom trećeg nivoa podrške (podrška proizvođača) kao i oni koji nastaju iz razloga kao što djelovanje treće strane ili prirodnih nepogoda, promjene zakonske legislative, neplanirani zahtjevi proizvođača (operativni sistemi i baza podataka) i zahtjev za izmjene od strane Ugovornog organa ili djelovanjem više sile, moraju biti odobreni od strane Ugovornog organa.

U slučaju relokacije bilo koje opreme koja je navedena u tehničkim specifikacijama, bilo da je oprema postojeća ili novonabavljena, Dobavljač mora obezbijediti punu funkcionalnost te opreme na novoj lokaciji na način kako to Ugovorni organ zahtjeva.

U slučaju izbacivanja iz upotrebe Dobavljač mora tu opremu vratiti na fabričke postavke i o poduzetoj aktivnosti pismeno izvijestiti Ugovornog organa.

(7) Dostupnost usluge

Dostupnost Dobavljača za isporuku ugovorenih IT dobara mora biti max. 2 sata od zahtjeva Ugovornog organa u sljedećim slučajevima:

1. On-line dostupnost
2. Planirani prekidi rada sistema
3. Odgovor na ispade sistema
4. Planirana nedostupnost (downtime)
5. Neplanirana dostupnost (downtime)
6. Dozvoljena nedostupnost (downtime)

1.a) Mjesto isporuke usluga

Mjesto isporuke servisa su adrese Ugovornog organa ili drugih korisnika sistema na području Kantona Sarajevo gdje su instalirane hardverske ili softverske komponente servisa kao i druga oprema instalirana na lokaciji korisnika koja je sastavni dio isporučenih servisa, odnosno lokacije gdje Ugovorni organ odredi da će servis biti isporučen.



1.b) Odgovornost za greške

Dobavljač garantuje da će svi servisi i usluge koji su predmet ugovora ili bilo koje njihove komponente biti bez greški u dizajnu, funkcionalnosti, materijalima i stručnosti izvršenih radova.

Period odgovornosti za greške će biti 12 mjeseci od datuma operativnog prijema, osim ako u tehničkim specifikacijama nije drugačije navedeno.

Ako se tokom tog perioda odgovornosti za greške pronađe bilo kakva greška u dizajnu, funkcionalnosti, materijalima i stručnosti izvršenih radova na opremi ili izvršenim radovima od strane Dobavljača, Dobavljač će odmah, u konsultacijama i sporazumu sa Ugovornim organom, i na svoj trošak, popraviti, zamijeniti ili na drugi način ispraviti greške kao i bilo koja oštećenja uzrokovana na opremi Ugovornog organa koja su rezultat tih greški. Dobavljač neće biti odgovoran za popravak, zamjenu ili ispravku bilo koje greške ili bilo kojeg oštećenja koje proistječe iz nepravilnog rada ili održavanja od strane Ugovornog organa, normalnog trošenja opreme i sl.

Obaveze Dobavljača se neće primjenjivati:

- na bilo koje materijale koji su nabavljeni od strane Ugovornog organa i koji se normalno troše tokom rada, ili imaju normalni radni vijek kraći nego period odgovornosti po ovom ugovoru.
- dizajn, funkcionalnost, materijalima i stručnosti izvršenih radova koji su nabavljeni ili specificirane od ili u ime Ugovornog organa ili bilo kojih pitanja za koje se Dobavljač odrekao odgovornosti.

Ugovorni organ će obavijestiti Dobavljača o prirodi takve greške zajedno sa svim relevantnim dokazima o tome, odmah nakon otkrivanja iste i dozvoliće Dobavljaču da izvrši uvid ili inspekciju bilo koje takve greške. Ako je otklanjanje greške takvog karaktera da može utjecati na performanse isporučenih servisa i usluga ili bilo kojeg njihovog dijela, Ugovorni organ može tražiti od odbavljača da uradi prijemne testove odmah nakon završetka ispravke grešaka. Ako prijemni testovi budu neuspješni, Dobavljač će izvršiti daljnje popravke, zamjene ili ispravke.

Ako Dobavljač ne započne ispravljanje greške ili oštećenja na opremi uzrokovanih od strane takve greške u razumnom vremenskom roku koji neće biti kraći od 7 dana, Ugovorni organ može, uz obavještanje Dobavljača, nastaviti koristiti servise i usluge zbog kontinuiteta poslovanja, i razumni troškovi koje Ugovorni organ trpi u vezi sa istim, će biti naplaćeni od Dobavljača ili mogu biti oduzeti od bilo kojeg iznosa dužnog Dobavljaču ili isti potraživati po garanciji za dobro izvršenje.

Ako se ugovoreni servisi i usluge ili bilo koji njihovi dijelovi ne mogu koristiti zbog takve greške i/ili ispravke takve greške, period odgovornosti za greške će biti produžen za period jednak periodu tokom kojeg ugovoreni servisi i usluge se ne mogu koristiti od strane Ugovornog organa zbog bilo kojeg od gore navedenih razloga.

(8) Funkcionalne garancije

Dobavljač garantuje da će tokom garantnog roka, svi servisi i usluge imati funkcionalne garancije kako je navedeno u uslovima ugovora.

Ako zbog razloga koji se mogu pripisati Dobavljaču, minimalan nivo funkcionalnih garancija navedenih u ugovoru nisu ispunjene djelomično ili u potpunosti, Dobavljač će na sopstveni trošak napraviti takve promjene, modifikacije i/ili dodatke koje su potrebne za ispunjavanje minimalnog nivoa takvih garancija. Dobavljač će obavijestiti Ugovornog organa o završetku neophodnih promjena, modifikacija i/ili dodatka, i ponoviće prijemne (garancijske) testove dok se ne ispuni minimum zahtjevanih performansi. Ako Dobavljač konačno ne ispuni minimalan nivo funkcionalnih garancija, Ugovorni organ može u pisanoj formi upozoriti Dobavljača na ispunjenje Ugovornih obaveza prije razmotranja raskida ugovora.

Ako zbog razloga koji se mogu pripisati Dobavljaču, funkcionalne garancije specificirane u ugovoru ne mogu biti postignute djelomično ili u cijelosti, Dobavljač će platiti ugovorne penale Ugovornom organu u pogledu neuspjeha pri postizanju funkcionalnih garancija u skladu sa odredbama ugovora.

Plaćanje ugovornih penala do ograničenja odgovornosti specificiranih u ugovoru, će u potpunosti zadovoljiti Dobavljačeve garancije i Dobavljač neće imati daljnju odgovornost bilo koje vrste prema Ugovornom organu u tom pogledu.

(9) Prijemni testovi

Prijemni ili garancijski testovi, uključujući i eventualno ponavljanje istih, će biti izvršeni od strane Dobavljača tokom puštanja u produkciju predmeta ugovora ili njegovog relevantnog dijela, kako bi se utvrdilo da li su postignute funkcionalne garancije specificirane u ugovoru. Nosilac ugovora ili Project Manager će sa strane Ugovornog organa prihvatiti rezultate prijemnih testova ukoliko smatra da ispunjavaju uslove ugovora za performansama i funkcionalnošću servisa i usluga koji trebaju biti isporučeni. Ako nosilac ugovora ne prihvati rezultate testova, Dobavljač je u obavezi uraditi korekcije i ponoviti testove i ponovo ih dostaviti Ugovornom



operativni na prihvatanje. Nakon prihvatanja prijemnih testova nosilac ugovora ili Project Manager će Dobavljaču izdati pisani dokument o operativnom prijemu.

Ako zbog razloga koji se ne mogu pripisati Dobavljaču, prijemni testovi se ne mogu uspješno završiti, smatraće se da je Dobavljač ispunio svoje obaveze u smislu funkcionalnih garancija.

(10) Operativni prijem

Operativni prijem će se desiti kada je:

- prijemni ili garancijski test uspješno završen i funkcionalne garancije ispunjene
- prijemni ili garancijski test nije izvršen iz razloga koje se ne mogu pripisati Dobavljaču
- Dobavljač je platio penale definisane ugovorom

Dobavljač će pismeno tražiti pisani dokument o operativnom prijemu od Ugovornog organa (nosioca ugovora ili Project Managera) i Ugovorni organ je dužan da taj dokument dostavi u roku od 7 dana od dana prijema takvog pismenog zahtjeva.

Ako u roku 7 dana nakon primitka Dobavljačevog zahtjeva, Ugovorni organ ne izda dokument o operativnom prijemu ili ne informiše Dobavljača pismenim putem o opravdanim razlozima neizdavanja dokumenta o operativnom prijemu smatraće se da su ispunjeni svi uslovi ugovora od strane Dobavljača za performansama i funkcionalnošću servisa i usluga koji trebaju biti isporučeni.

(11) Upravljanje izmjenama (change management)

Sve promjene kao što su programske izmjene, izrada izvještaja i slične intervencije na infrastrukturi, aplikacijama ili opremi će biti usklađene sa procedurom za upravljanje aplikativnim promjenama ("Change control") procedurom Ugovorni organ tj. formalnim postupkom iniciranja i dostave zahtjeva za programske izmjene, praćenje realizacije zahtjeva, i sl.

(12) Uticaj Ugovornog organa na performanse isporuke servisa

U određenim okolnostima Dobavljač može postati odgovoran za neodgovarajuće performanse usluga koje su zapravo uzrokovane ili je na njih znatno uticao Ugovorni organ.

U tom slučaju od Dobavljača se neće tražiti nikakvi penali ili kazne ili povrat već plaćenog iznosa zbog neadekvatnih performansi ako je Dobavljač spriječen u obavljanju određenih usluga iz bilo kojih razloga koji su izvan kontrole Dobavljača i koji su uzrokovani od strane Ugovornog organa.

(13) Performanse, praćenje i izvještavanje

Svaka isporuka ugovorenih servisa i očekivane performanse moraju biti u stanju da se mjere i podaci moraju biti zapisani, evidentirani i analizirani kako bi se razumna očekivanja u isporuci ugovorenih servisa mogla postići. Razni aspekti u isporuci servisa i usluga se mogu zadati i mjeriti i zapisivati kako bi se mogla postići smisljena analiza i to može uključivati npr. hardver, softver, kapacitet usluge, vrijeme odziva, nedostupnost usluge, vrijeme potrebno za rješavanje problema i sl..

Ovaj dio sadrži sljedeće komponente:

- o Ključne kadrovske promjene
- o Izvještavanje
- o Sastanci za praćenje isporuke usluga

Potrebno je pratiti sve ključne aspekte servisa i usluga koje se isporučuju. Ovaj proces praćenja se često vrši preko HelpDeska. Statistike koje proizilaze iz ovog procesa monitoringa su da se analizira u odnosu na očekivanje. Rezultati se uključuju u redovne izvještaje i o njima će se razgovarati između Dobavljača i Ugovornog organa na redovnim sastancima za praćenje isporuke usluga.

Formulacija koja će se koristiti će varirati u zavisnosti od prirode usluga koje pruža i nivoa očekivanja performansi od strane Ugovornog organa.

Odgovornost HelpDeska je da prati sve potrebne servise i usluge i minimizira nedostupnost ili zastoje. Dobavljač će pratiti sve aspekte zastoja i nedostupnosti, uključujući planirane i neplanirane zastoje. Mjerljive metrike će biti pažljivo definisane u odnosu na svaku uslugu koja se isporučuje i treba da budu navedeni sa ciljnim nivoima u svakom slučaju.

Dobavljač koji isporučuje servise i pruža usluge treba da prati svoje vlastite usluge i ima svoje analize. Važno je da i Ugovorni organ može neovisno pratiti performanse isporuke servisa i usluga kako bi se smanjio potencijalni sukob interesa.

(14) Ključne kadrovske promjene

Ključne kadrovske promjene nisu predmet ovog ugovora ali Dobavljač je u obavezi obavijestiti Ugovornog organa unaprijed o svim promjenama ključnog osoblja koje bi mogle imati utjecaj na isporuku servisa u okviru ovog ugovora.

(15) Izvještavanje

Izvještaji o stvarnim performansama isporuke ugovorenih servisa trebaju biti dostavljani Ugovornom organu na mjesečnom nivou. Izvještaji trebaju pokriti svaku komponentu isporučenih servisa i ostvareni rezultat u odnosu na postavljeni cilj. Ovi izvještaji će biti dostavljeni Ugovornom organu uz odgovarajući račun za taj mjesec ili u roku od deset radnih dana nakon završetka svakog mjeseca ako plaćanje nije ugovoreno na mjesečnom nivou.

Izvještaji o nivoima usluga koje se traže u skladu sa odredbama ovog ugovora trebaju da imaju svoju formu, sadržaj i učestalost.

Način izvještavanja nivoa ovisi o zahtjevima klijenata i mogućnosti Dobavljača i treba da budu razumni u odnosu na nivo i složenosti servisa i usluga koji su uključeni. Predlozi liste izvještaja kako je preporučeno u najboljim praksama, daje za smjernice da se odredi šta je pogodno za svaki SLA ugovor:

Dnevno (po potrebi):

- neriješeni incidenti
- Stvarno narušavanje u isporuci servisa i usluga
- planirani downtime
- neplanirani downtime

Mjesečno

- Dostupnost usluga
- Učestalost incidenata
- Ukupne performanse
- Ispunjenost obima pojedinačnih servisa i usluga
- Zadovoljstvo korisnika
- Obuka i obrazovanje
- Upotreba HelpDesk usluga
- Performanse aplikacija i tehnologija
- Izvještaj o kapacitetima resursa
- Troškovi per-call usluga
- Planirane promjene
- Broj neriješenih incidenata i problema od prethodnog mjeseca
- Broj riješenih incidenata i problema od prethodnog mjeseca
- Komentari i zapažanja od Ugovornog organa
- Komentari i zapažanja od Dobavljača
- Prijedlozi za unaprjeđenje i nadogradnju sistema i sigurnost

(16) Sastanci za praćenje isporuke usluga

Sastanci za praćenje isporuke usluga održavaće se svakog prvog ponedjeljka u mjesecu u prostorijama Ugovornog organa. Teme na tim sastancima će uključiti:

- performanse usluga
- performanse podrške
- performanse instalacija
- pitanja IT dobara vezanih za ugovorene servise (hardver, softver, operativni sistemi, aplikacije, licence i sl.)
- pitanja naknada
- administrativne poslove
- pitanja sigurnosti
- prijedlog promjena



(17) Upravljanje problemima

Svrha upravljanja problemima je da se minimizira negativan uticaj incidenata i problema u isporuci servisa. Postoje dva glavna aspekta upravljanja problemima:

- reaktivno: to je upravljanje problemima i incidentima koji su se dogodili i njihovo uspješno rješavanje u što kraćem vremenu i
- proaktivno: to je preventivni aspekt upravljanja problemima i incidentima u kojima se mjeri rizik problema i incidenata koji se javljaju i primjenjuje se odgovarajuća strategija za smanjenje rizika od takvih problema i incidenata.

Trebaju postojati formalne evidencije svih događaja, problema i incidenata bez obzira jesu li stvarni ili pretpostavljeni.

Ovaj dio sadrži sljedeće komponente:

- Podrška i HelpDesk usluge
- Definicija problema
- Mehanizmi eskalacije problema

(18) Podrška i HelpDesk usluge

HelpDesk služba je prvi kontakt između Ugovornog organa i Dobavljača u slučaju problema i teškoća i obično je odgovorna za kontrolu incidenata i upravljanje incidentima vezano za ugovorene usluge.

HelpDesk usluga ima sljedeće karakteristike:

- djeluje kao ključna strateška funkcija u postizanju zadovoljstva Ugovornog organa
- podržava smanjenje troškova infrastrukturne podrške
- upravlja procesom promjene usluga i odnosa sa kupcima/korisnicima
- nastoji smanjiti troškove pružanja usluga
- služi kao glavni kontakt

Dobavljač će omogućiti stalnu pomoć Ugovornom organu za podršku u isporuci usluga i to će uključivati sva tri nivoa podrške Ugovornom organu.

Efikasna i kvalitetna podrška isporuci servisa i usluga je od suštinske važnosti za Ugovornog organa. Na probleme Ugovornog organa, incidente ili pritužbe treba odgovoriti u što je moguće kraćem roku i bez izazivanja teškoća u poslovnim procesima.

Servis Desk će upravljati procesom podrške Ugovornom organu i omogućiti prvi nivo podrške i vezu usluga Ugovornom organu. Servis desk biti odgovoran za pružanje svih usluga podrške i osiguraće dvije vrste korisničke podrške u periodima:

- period standardne podrške
- u toku radnog vremena pet dana u sedmici
- period podrška za hitne slučajeve

U posebnim situacijama (ako je neka aktivnost vezana rokovima), Ugovorni organ može zahtijevati podršku i neradnim danima

Dobavljač je dužan pružiti pomoć Ugovornom organu i drugim korisnicima sistema u implementaciji isporučenih servisa na adresi korisnika sistema, što treba da uključi sveobuhvatni sadržaj HelpDeska kao i podršku u održavanju. Dobavljač je dužan obezbijediti da je HelpDesk sa svojim definisanim kanalima jedina tačka kontakta korisnika sistema sa Dobavljačem za:

- a) prijavu problema ili incidentnih situacija pri korištenju sistema
- b) izradu novih izvještaja
- c) drugih zahtjeva korisnika

Dobavljač se obavezuje obezbijediti lokalni support odnosno, stručnjaci angažovani na prvom i drugom nivou podrške moraju biti fizički stacionirani odnosno locirani na adresi unutar Kantona Sarajevo kako bi mogli ispoštovati vrijeme odziva u slučaju problema sa isporukom servisa.

Pomoć u isporuci standardnih i dodatnih servisa od strane Dobavljača Ugovornom organu će se vršiti na sljedeći način i na navedenim adresama:

Nivo 1- Podrška korisniku kroz HelpDesk sistem pomoći.

Svaka prijava problema i/ili zahtjev korisnika za pomoć mora imati elektronski zapis odnosno mora biti evidentirana u HelpDesk sistemu i pružena pomoć u skladu sa definisanim vremenom odziva.

Odgovarajući kontakt podaci Dobavljačevog HelpDeska za prijave problema korisnika kao što su besplatni brojevi telefona, mail adrese i sl. moraju biti sastavni dio kontakt podataka u ovom ugovoru.

Dobavljač se obavezuje dati na raspolaganje bar jedan besplatni broj telefona za HelpDesk pozive.

Besplatni broj telefona za HelpDesk pozive je: **080020262**

Nivo 2- Remote support, dolazak na lokacije Ugovornog organa, zdravstvenih institucija Kantona Sarajevo i Ugovornih apoteka koje koriste servise navedene u ovom ugovoru.

Svaka prijava problema i/ili zahtjev korisnika za pomoć mora biti evidentirana u HelpDesku i pružena pomoć u skladu sa ispod definisanim vremenom odziva.

Nivo 3- Ukoliko nije moguće otkloniti problem ili pružiti pomoć kroz prva dva nivoa pomoći Dobavljač se obavezuje uključiti proizvođača robe ili usluge.

Služba Desk garantira da će odgovoriti na hitne pozive u roku od 15 minuta i za pozive unutar standardne podrške u roku od 30 minuta.

(19) Definicija problema

Svrha definisanja i određivanja prioriteta problema je da se osiguraju i koncentrišu resursi na rješavanje najkritičnijih incidenata i da se osigura da se oni rješavaju na osnovi prioriteta koji su adekvatni ozbiljnosti incidenata i na njihov uticaj na Ugovornog organa. Ovo omogućava Ugovornom organu da shvati kako će se upravljati procesom rješavanja incidentima i kako će Dobavljač koncentrisati svoje resurse prema incidentima s potencijalno najvećim negativnim utjecajem na Ugovornog organa.

Svi incidenti trebaju da se prijavljuju i zapisuju, od strane HelpDesk tima i najveći dio (i do 80%) bi normalno trebao biti riješen od strane HelpDesk tima.

Može se koristiti šablon od pet nivoa za klasifikaciju problema i sa tim trebaju biti saglasni i Dobavljač i Ugovorni organ da to zadovoljava njihove zahtjeve ili dogovoriti potrebne izmjene i dopune.

"Sljedeće definicije problema će se odnositi na servise koje se pružaju u skladu sa odredbama ovog Ugovora."

prioritet problema	status	udar
prioritet 1	kritičan	Ozbiljan finansijski ili drugi uticaj
prioritet 2	izuzetno hitno	Značajan finansijski ili drugi uticaj
prioritet 3	hitno	Srednji finansijski ili drugi uticaj
prioritet 4	srednji prioritet	Minimalan finansijski ili drugi uticaj
prioritet 5	nizak prioritet	Nema finansijski ili drugi uticaj

(20) Eskalacija problema

U slučaju da incident nije riješen u prihvatljivom roku u odnosu na svoj potencijalni utjecaj na poslovanje Ugovornog organa, HelpDesk tim treba da radi u skladu sa dogovorenim procedurama eskalacije. Ovaj proces upravljanja eskalacijom treba da uključi pokretanje obavještanja o statusu neriješenih incidenata viših nivoa rukovodstva u hijerarhiji organizacije Dobavljača. Ovaj proces treba da osigura da neriješeni incidenti budu riješeni u dogovorenom roku i da se rukovodstvo Dobavljača automatski uključuje u neriješena pitanja.

Ovo je važno pitanje koje treba biti dogovoreno između Ugovornog organa i Dobavljača kako bi se osiguralo da proces upravljanja incidentima zadovoljava potrebe Ugovornog organa.

Da bi se osiguralo da Ugovorni organ dobija adekvatnu pažnju višeg rukovodstva Dobavljača na neriješena pitanja, Dobavljač treba da ima formalnu proceduru eskalacije problema, kako bi se o neriješenim problemima obavještavali i uključivali u njihovo rješavanje operativni timovi Dobavljača i rukovodstvo u ovisnosti o prioritetu i ozbiljnosti problema. Postoji pet nivoa prioriteta problema i tri nivoa eskalacije.

U slučaju da se incident ne rješavaju u dogovorenim rokovima, HelpDesk služba treba da ima jasne procedure eskalacije. Ovaj proces eskalacije je definisan na principu vremena s različitim vremenskim okvirima koji se koriste u skladu sa nivoom prioriteta problema. Ovisno od nivoa prioriteta koji ima problem, odrediće se koji nivo Service Managementa će biti obaviješten kada se problem prvi put javi. Kako dogovoreno vrijeme protekne sukcesivno se obavještava viši nivo upravljanja Dobavljača.

Dobra praksa za HelpDesk je da prati rješavanja incidenata u dogovorenom okviru. Npr., kada je 70% od dogovorenog vremenskog okvira isteklo HelpDesk treba da konsultuje osobu zadženu za rješavanje problema o napretku. Ako je proteklo 90% vremena tada HelpDesk treba da se konsultuje sa nadređenim osobe zadužene za rješavanje problema. Količina vremena dodijeljenog svakom nivou eskalacije je da se dogovori između Dobavljača i Ugovornog organa jer ovisi o ozbiljnosti utjecaja usluga poremećaja na poslovanje Ugovornog organa i mogućnosti Dobavljača za rješavanje potencijalno složenih pitanja u okviru određenih vremenskih rokova. Sledeća konfiguracija vremenskog okvira se može primijeniti, kad je riječ o kritičnim on-line uslugama.

Nivo problema	Pozicija 1 (HelpDesk Manager)	Pozicija 2 (Viši menadžer)	Funkcija3 (Izvršni direktor)	Pozicija 4 (Direktor)
prioritet 1	15 min	30 min	60 min	120 min
prioritet 2	0.50 sati	1.00 sati	2.00 sati	4.00 sati
prioritet 3	1.00 sati	2.00 sati	4.00 sati	8.00 sati
prioritet 4	2.00 sati	12.00 sati	36 sati	60 sati
prioritet 5	24 sata	72 sata	108 sati	240 sati

Ključni faktor u cijelom procesu je to da je Ugovorni organ u potpunosti obaviješteni u svakom trenutku tokom procesa rješavanja problema. Ugovornog organa treba uvjeriti da se od trenutka ispada sve čini da se problem riješi što hitnije. To zahtijeva dobru organizaciju u okviru procesa upravljanja incidentima Dobavljača kako bi se Ugovorni organ uvjerio da se problemu posvećuje odgovarajući nivo pažnje.

(21) Osoblje Ugovornog organa, objekti i resursi

Ugovorni organ mora osigurati da uposlenici Dobavljača imaju razuman pristup prostoru, opremi i ljudima kako bi proces isporuke usluga bio efikasan. Takođe može biti potrebno privremeno. Potrebno je dogovoriti stvarne potrebe za objektima i resursima koji će biti obezbjeđeni Dobavljaču, kako se ne bi zaobilazile postojeće kontrole u organizaciji Ugovornog organa.

Ugovorni organ će osigurati Dobavljaču da ima pravovremen pristup odgovarajućem osoblju Ugovornog organa i da će organizovati za Dobavljačevo autorizirano osoblje da imaju odgovarajući i siguran pristup objektima i sistema Ugovornog organa. Ugovorni organ će također pružiti odgovarajući poslovni prostor i povezane resurse za Dobavljačevo osoblje koje radi na licu mjesta, uključujući sve potrebne računarske resurse.

(22) Kvalitet usluge

Dobavljač garantuje da će isporuku ugovorenih servisa obavljati na profesionalan i stručan način u skladu s industrijskim standardima koji se primjenjuju na takve usluge. Ukoliko Ugovorni organ smatra da je došlo do kršenja ove garancije obavjestiće Dobavljača u pisanoj formi navodeći prirodu problema u isporuci servisa, a Dobavljač će biti u obavezi da ispravi sve probleme u cilju usklađivanja sa garancijom.

Dobavljač je dužan u izvršavanju poslova iz ovog ugovora, postupati sa pažnjom dobrog privrednika i sve poslove obavljati po najvišim profesionalnim standardima i legislativom koja uređuje predmetnu oblast.

(23) Sigurnost

Neophodno je da Dobavljač u potpunosti poštuje politike i procedure Ugovornog organa koje se odnose na sigurnost. Istodobno je neophodno da Dobavljač ima implementirane dobre sigurnosne prakse u okviru svoje organizacije u cilju zaštite informacija o Ugovornom organu i kako bi osigurao kontinuitet i kvalitet isporuke servisa i usluga.

Sigurnosne mjere uključuju fizičku sigurnost, siguran logički pristup, sigurnost mreže, sigurnost informacija, disaster recovery i kontinuitet poslovanja.

Ovaj dio sadrži sljedeće komponente:

- Fizički pristup
- Logički pristup
- Usklađenost sa sigurnosnom politikom
- Sigurnosne mjere vezane za informacije i podatke
- Oporavak od katastrofe (Disaster recovery)
- Enkripcija



(24) Fizički pristup

Ugovorni organ je u obavezi osigurati da uposlenici Dobavljača i podizvođača imaju razuman autorizirani pristup prostoru i opremi Ugovornog organa kako bi isporuka servisa i usluga mogla biti adekvatno izvedena i obezbjeđeno adekvatno održavanje koje je ugovoreno u skladu s odredbama ovog ugovora.

(25) Logički pristup

Kako bi se osigurao adekvatan i autorizirani logički pristup uposlenicima Dobavljača potrebno je obezbjeđiti pristup softveru i sistemima Ugovornog organa kako bi servisi i usluge mogu biti adekvatno isporučeni i održavani u skladu s odredbama ovog ugovora.

(26) Usklađenost sa sigurnosnom politikom

Dobavljač će osigurati da su njegovi uposlenici upoznati sa formalnim sigurnosnim politikama i procedurama Ugovornog organa i obavezuje se da će dostaviti izjavu da će njihove aktivnosti biti usklađene sa sigurnosnim politikama i procedurama Ugovornog organa. Ugovorni organ će obezbjeđiti Dobavljaču dostupnost svojih sigurnosnih politika i procedura i pravodobno obavjestiti Dobavljača o bilo kakvim promjenama sigurnosnih politika i procedura.

(27) Sigurnosne mjere vezane za informacije i podatke

Dobavljač će uložiti sve razumne napore da spriječi neovlašteni pristup informacijama i sigurnosti podataka Ugovornog organa i da osigura da su svi njegovi uposlenici i predstavnici potpunosti svjesni rizika povezanih s pitanjima sigurnosti informacija i podataka Ugovornog organa.

(28) Oporavak od katastrofe (Disaster recovery)

Dobavljač će osigurati da radi redovne zaštite (backupe) na dnevnoj bazi svih informacija i podataka iz svoje nadležnosti, kao i da ima implementirane redovne procedure oporavka kako bi se smanjili eventualni poremećaji u poslovanju Ugovornog organa. Od Dobavljača se zahtjeva da ima implementirane odgovarajuće mjere oporavka kako bi mogao nastaviti isporučivati ugovorene servise i usluge u slučaju neočekivanih događaja. Ove mjere uključuju formalnu implementaciju i prethodno testiranje oporavka od katastrofe (DR)

(29) Enkripcija

Prenos podataka se smatra aktivnošću vrlo visokog rizika koji može dovesti do ozbiljnog gubitka povjerljivosti ako se time ne upravlja na adekvatan način. Potrebno je obezbjeđiti primjenu efikasnih metoda enkripcijskih tehnologija za zaštitu povjerljivih podataka tokom prenosa. U tom smislu je potrebno obezbjeđiti i na strani Ugovornog organa i Dobavljača korištenje kompatibilnih enkripcijskih tehnologija. Postojeće enkripcije koriste 256-bitnu IPSec/SSL tehnologiju i to se smatra da je razumno efikasna tehnologija u zaštiti prenosa povjerljivih informacija.

Ugovorni organ zahtjeva od Dobavljača da koristi minimalno 256-bitnu IPSec/SSL tehnologiju enkripcije u elektronskom prenosu podataka radi zaštite privatnih informacija Ugovornog organa od pristupa neovlaštenih korisnika.

(30) Prava intelektualne svojine i povjerljive informacije

Prava intelektualnog vlasništva bilo koje strane moraju biti priznata. Ugovor bi trebao da se bavi ovim pitanjima i da sadrži smjernice o postupanju sa povjerljivim podacima i evidencijama.

Ovaj dio sadrži opis sljedećih komponenti:

- Prava intelektualne svojine
- Povjerljivost

(31) Prava intelektualne svojine

Iako sva intelektualna imovina bilo koje strane ne mora biti registrovana ili patentirana, i Dobavljač i Ugovorni organ treba da poštuju prava intelektualnog vlasništva druge strane do koje može doći u toku isporuke servisa i usluga, bez obzira da li su takva prava intelektualnog vlasništva registrirana i patentirana ili ne.

Obje strane priznaju prava intelektualnog vlasništva druge strane bez obzira da li su takva prava intelektualnog vlasništva registrirana i patentirana ili ne.



(32) Povjerljivost

Povjerljivost informacija, podataka i evidencija je posebno kritično pitanje. U toku isporuke servisa i usluga i Dobavljač i Ugovorni organ mogu doći u posjed poslovnih tajni i informacija druge strane koje se moraju tretirati na povjerljivi način.

Obje strane se obavezuju da drže u tajnosti sve informacije o poslovima druge strane, njenih ideja, proizvoda, kupaca ili usluga koje se mogu smatrati kao povjerljive informacije ili poslovna tajna. Povjerljive informacije su sve informacije koje pripadaju ili u posjedu ili pod kontrolom druge strane koje su povjerljive, vlasničke ili poslovne tajne prirode, do kojih je druga strana došla ili koje su joj otkrivene. Povjerljive informacije ostaju u vlasništvu strane čije su to informacije i druga strana ne stiče nikakva prava na te povjerljive informacije. Dobavljač i Ugovorni organ će čuvati povjerljivim i neće, bez pismenog pristanke druge strane, objelodaniti bilo kojoj trećoj strani bilo koje dokumente, podatke ili druge informacije direktno ili indirektno, bez obzira da li su takve informacije dane prije, u toku ili nakon okončanja ovog ugovora. Obaveze povjerljivosti se neće primjenjivati na informacije koje:

u toku trajanja ugovora ili kasnije postanu javne bez krivice Dobavljača
na drugi zakonski način postane dostupna Dobavljaču od treće strane bez obaveze povjerljivosti

(33) Kontakt osobe

Dobavljač i Ugovorni organ moraju obostrano navesti sljedeće kontakt osobe:

1. Nosilac ugovora ili Project Manager - kao glavna kontakt osoba.
2. Najmanje dva (2) tehnička lica za rješavanje operativnih i tehničkih pitanja.

Nosioci ugovora su odgovorni ispred svoje Ugovorne strane za izvršenje ovog ugovora i predstavljace i djelovati u ime svoje strane u svim trenucima tokom trajanja Ugovora. Sva obavještenja, upute, narudžbe, odobrenja, zahtjeve za promjenama (change management) i ostala komunikacija po ugovoru će biti date isključivo od strane nosioca ugovora, osim ako nije drugačije navedeno.

Sva obavještenja, informacije i druge komunikacije koju Dobavljač isporučuje Ugovornom organu po ugovoru će se dati nosiocu ugovora (Project Manager-u), osim ako nije drugačije navedeno.

Dobavljač je u obavezi dostaviti CV za sve svoje kontakt osobe. Sve kontakt osobe Dobavljača moraju imati adekvatne kompetencije za izvršenje ugovora. Ugovorni organ ima pravo osporiti bilo koju kontakt osobu i tražiti od Dobavljača zamjenu ukoliko Dobavljač ne dokaže da su delegirane kontakt osobe kompetentne za izvršenje ugovora. Odgovarajuća kompetencija kontakt osoba će se dokazati odgovarajućim i za ovaj ugovor relevantnim dokazima: školskom spremom, industrijskim certifikatima, stepenom iskustva na istim ili sličnim poslovima itd. onako kako je to navedeno u priloženim tehničkim specifikacijama

Dobavljač se mora obavezati da će u toku trajanja ugovora imati dovoljan broj stručno obučениh i certificiranih uposlenika za tehničku podršku bilo da su ti uposlenici kod Dobavljača ili na drugi način Ugovorno angažovani od strane Dobavljača za podršku PACS sistemu. Minimalan broj tako angažovanih stručnjaka je četiri (4).

(34) Upošljavanje

Dobavljač kojem je dodijeljen Ugovor nema pravo zapošljavati, u svrhu izvršenja Ugovora fizička ili pravna lica koja su učestvovala u pripremi tenderske dokumentacije ili su bila u svojstvu člana ili stručnog lica koje je angažovala Komisija za nabavke, tokom trajanja ovog Ugovora plus jednu godinu nakon isteka.

(35) Naknada štete Ugovornom organu ili trećim licima

Ako kao rezultat Dobavljačevih propusta (i/ili aljkavosti, nemara) osigurano lice, zdravstvena ustanova kao korisnik sistema, neki uposlenik Ugovornog organa i/ili Ugovorni organ bude pretrpio štetu, Dobavljač je dužan nadoknaditi tu štetu za koju je odgovoran, a najviše u iznosu do 20% ugovorenog mjesečnog paušala. Ukoliko Dobavljač na prvi poziv ne izmiri štetu, Ugovorni organ kao Ugovorni organ ima pravo štetu namiriti umanjnjem iznosa mjesečnog plaćanja po ispostavljenj fakturi za iznos nastale štete. Isto tako Dobavljač treba garantovati da bilo koji dio servisa ili posla koji je autoriziran od Dobavljača ili njegovih uposlenika neće kršiti autorska prava trećih lica ili Ugovornog organa i ako neka treća strana pokrene postupak protiv Ugovornog organa u ovom smislu, Dobavljač je dužan braniti Ugovorni organ i snositi sve troškove takvog postupka, a najviše u iznosu do 20% ugovorenog mjesečnog paušala.



(36) Izuzetak

Izuzetak u smislu obaveza plaćanja u roku je da nijedna strana nije odgovorna u slučaju odgode zbog više sile na koju ne mogu uticati kao što je ratno stanje, zemljotres i sl., i nema obaveze o čemu treba promptno obavijestiti drugu stranu, navodeći razloge odgode.

(37) Sporna pitanja

Ugovorne strane će sporna pitanja u pravilu rješavati prvenstveno sporazumno i međusobnom saradnjom nadležnih službi Ugovornog organa i Dobavljača, u svakoj pojedinačnoj spornoj situaciji.

U toku zajedničkog mirnog rješavanja konkretne sporne situacije svaka Ugovorna strana može obrazložiti razloge nastanka iste, predočiti dokaze koji potkrepljuju takve navode, te predložiti način rješavanja nastale situacije, pri čemu se o svakom takvom prijedlogu obje Ugovorne strane moraju saglasiti.

Ukoliko Ugovorne strane ne postignu konsenzus o predmetnom spornom pitanju, Ugovorna strana koja smatra da je oštećena ima pravo tražiti naknadu štete prema važećim propisima i pravnim pravilima.

CIJENA USLUGE UGOVORA

Član 5.

(1) Cijena usluga koje su predmet ovog Ugovora iznosi **294.000,00 KM** bez PDV-a, odnosno **343.980,00 KM** sa PDV-om.

(2) Mjesečna vrijednost Ugovora je **28.665,00 KM** sa PDV-om.

Član 6.

(1) Ugovorni organ će Dobavljaču platiti pružene usluge po ispostavljanju mjesečnih faktura na 12 jednakih mjesečnih rata.

(2) Cijenu iz člana 4. ovog ugovora Ugovorni organ će isplatiti u roku do 60 dana na osnovu dostavljenih ispravnih faktura i mjesečnih izvještaja, koji će biti osnov za plaćanje mjesečnih računa.

GARANCIJA ZA DOBRO IZVRŠENJE UGOVORA

Član 7.

(1) Dobavljač se obavezuje dostaviti Ugovornom organu garanciju za dobro izvršenje ugovora u vidu bezuslovne originalne bankarske garancije prvoklasne poslovne banke, u roku od petnaest (15) dana od dana obostranog potpisivanja ugovora.

(2) Iznos garantnog depozita će biti plativ Ugovornom organu kao kompenzacija za bilo koji gubitak koji bi bio prouzrokovan ako Dobavljač ne uspije da izvrši svoje obaveze po ovom ugovoru.

(3) Visina garantnog depozita je 10 (deset) % od ugovorene vrijednosti bez PDV-a i biće iskazana u valuti ugovora sa rokom važnosti, vrijeme trajanja ugovora plus 60 (šezdeset) dana.

(4) Ako Dobavljač ne dostavi garanciju za dobro izvršenje ugovora u roku iz stava 1. ovog člana, ugovor se smatra apsolutno ništavim.

OSTALE ODREDBE

Član 8.

(1) 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.

(2) Izvanrednim događajima se smatraju:



- prirodni događaji koji se smatraju višom silom (poplave, zemljotresi druge prirodne nepogode),
- mjere državnih organa.

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

Član 9.

(1) Ugovorna strana koja skrivljenim ponašanjem ili nemarom dovede do neurednog ispunjenja ili neispunjenja Ugovorne obaveze, pa navedeno prouzrokuje štetu drugoj Ugovornoj strani, dužna je da štetu naknadi u cijelosti i to u roku od 15 (petnaest dana) od dana postavljenog kompletiranog i osnovanog zahtjeva za isplatu naknade.

(2) Iznos obračunatih penala po osnovu zakašnjenja u ispunjenju Ugovornih obaveza i naknade prouzrokovane štete iskazane kroz novčano potraživanje, međusobno se ne isključuju.

PRESTANAK UGOVORA

Član 10.

(1) Ovaj Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja, a zaključuje se na period od jedne godine.

(2) Ukoliko Ugovorne strane ne potpišu Ugovor na istovjetan datum, danom stupanja na snagu ovog Ugovora ima se smatrati kasniji datum potpisa.

Član 11.

(1) Ugovor može prestati i prije njegovog izvršenja, u slučaju raskida bilo koje od Ugovornih strana.

(2) Ugovor se raskida pismenom izjavom koja se dostavlja drugoj strani, čijim primitkom započinje otkazni rok od 90 dana.

(3) Primjeri (bez ograničenja) okolnosti na osnovu kojih Ugovorni organ može raskinuti ugovor:

- ako Dobavljač ne izvršava Ugovorne obaveze,
- ako Dobavljač redovno ne izmiruje svoje obaveze po osnovu direktnih i indirektnih poreza i ostalih javnih prihoda,
- ako Ugovorni organ ne bude mogao da izvršava svoje obaveze iz ugovora,
- ako je zaostajanje u izvršenju usluge koja je predmet ugovora takvo da može dovesti u pitanje redovan rad Ugovornog organa,
- ako postoje indicije diskontinuiteta poslovanja Dobavljača u Ugovornom periodu iz bilo kojeg razloga (potencijalni stečaj, likvidacija, itd.).

(4) Primjeri (bez ograničenja) okolnosti na osnovu kojih Dobavljač može raskinuti ugovor:

- ako Ugovorni organ ne izvršava Ugovorne obaveze,
- ako Ugovorni organ redovno ne izmiruje svoje obaveze u smislu naknade za izvršenje ugovora.

(5) U slučaju prijevremenog raskida obaveze Dobavljača i Ugovornog organa su:

- Obaveze Dobavljača su nastaviti pružati podršku Ugovornom organu u periodu otkaznog roka od 90 dana, u skladu sa cijenovnikom Ugovora, te osigurati Ugovornom organu pristup ažurnoj tehničkoj dokumentaciji i drugim informacijama potrebnim za kontinuiran rad sistema.
- Obaveze Ugovornog organa su izmirenje obaveza prema Dobavljaču nastalih prije dostavljanja obavijesti o raskidu ugovora, te u periodu otkaznog roka od 90 dana.

Član 12.

Ugovorni organ će raskinuti ugovor sa Dobavljačem ukoliko se ustanovi da usluge koje su predmet nabavke koje je Dobavljač dostavio u ponudi i koje moraju da zadovoljavaju tražene kriterije, nisu jednake pruženim uslugama koje su predmet ugovora.

OSTALE ODREDBE

Član 13.

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 spora obratiti stvarno nadležnom sudu u Sarajevu.

Član 14.

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

Član 15.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Tenderska dokumentacija tj. Poziv na dostavu početne ponude broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-PDPP/19 od 25.07.2019. godine;
- Početna ponuda Dobavljača broj: PO37/19 od 31.07.2019. godine
- Poziv za predaju Konačne ponude broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-PDKP/19 od 23.08.2019. godine
- Konačna ponuda Dobavljača broj: PO37-1/19 od 26.08.2019. godine
- Odluka o izboru (konačne) ponude broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-OPKP/19 od 30.08.2019. godine
- Obrazac za kontakt osobe za realizaciju Ugovora.

Član 16.

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

Dobavljač

MEDIT d.o.o.

● ● ● ● ●
Samir Dedović
● ●



UGOVORNI ORGANIZATOR
OSIGURANJE
v.d. direktor Sakir Katana, dipl.oec.

● ● ● ● ●

Broj: 312-2019
Datum: 1.10.2019

Broj: 03-12-Dž.H.N.-25790-UG/19
Datum: 01.10.2019. godine.