

## UGOVOR

### Proširenje održavanja infrastrukture Zavoda i održavanje SOPHOSA

Zaključen u Sarajevu između:

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

i

MIBO KOMUNIKACIJE d.o.o. Sarajevo, ul. Tvornička br.3 (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 kao izabranog ponuđača u postupku nabavke putem konkurentskog zahtjeva, za nabavku „Proširenje održavanja infrastrukture Zavoda i održavanje SOPHOSA“, na osnovu Rješenja o imenovanju komisije broj: 03-08-E.Š.-11136-RK/18 od 30.11.2018. godine, Odluke o pokretanju postupka broj: 03-08-E.Š.-11136-OPP/18 od 30.11.2018. godine, Konkurentskim zahtjevom broj 03-08-E.Š.-11136-TD-KZ/18, Objavom obavještenja broj 814-7-2-65-3-62/18 dana 26.12.2018. godine, Odlukom o izboru broj 03-08-11136-OI/19 od 16.01.2019. godine i ponudom ponuđača broj PON-2276/18 od 14.01.2019. godine.

#### Član 2.

Predmet nabavke je nabavka usluge „Proširenje održavanja infrastrukture Zavoda i održavanje SOPHOSA“ prema specifikaciji iz Konkurentskog zahtjeva za dostavu ponuda broj 03-08-E.Š.-11136-TD-KZ/18.

Predmet ugovora je pružanje usluga instalacije, nadogradnje i održavanja dijela hardversko-softverske i komunikacijske infrastrukture Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, koja nije uključena u postojeće ugovore o održavanju u što spada:

#### Komponenta 1: Postojeća infrastruktura i servisi

1. Sva postojeća aktivna i pasivna mrežna oprema u Zavodovoj ICT infrastrukturi na nivou Kantona Sarajevo (svi ruteri, firewalli, svičevi i sl.);
2. Sva aktivna i pasivna mrežna oprema u LAN i WAN mreži (svi ruteri, firewalli, svičevi i sl.) koja bude nabavljena u toku trajanja ugovora;
3. Instalacija, konfiguracija, dokumentovanje i održavanje svih parametara na primarnim i backup MPLS i internet linkovima na cjelokupnoj ICT infrastrukturi Zavoda što uključuje intrene Zavodove linkove (poslovnice i korisnici Zavoda) kao i eksterne Zavodove linkove (korisnici i zdravstvene ustanove na nivou Kantona Sarajevo);
4. Instalacija, konfiguracija, dokumentovanje i održavanje svih parametara na opremi korisnika koliko je to u domenu Zavoda kao pružaoca usluga (ostvarivanje internet ili VPN povezivanja korisničke mreže u zdravstvenim ustanovama na Zavodov sistem, na nivou KS);
5. Instalacija, održavanje, dokumentovanje i nadogradnja svih sigurnosnih uređaja kao što su UTM, DC firewalli i sl., na nivou kompletnog informacionog sistema Zavoda. Trenutno Zavod ima dva SOPHOS UTM uređaja;
6. Implementacija, održavanje, dokumentovanje i nadogradnja svih funkcionalnih i sigurnosnih komponenti/servisa na sistemskom, aplikativnom i komunikacijskom nivou na kompletnom informacionom sistemu Zavoda, kao što su:
  - a. Mrežni interfejsi (QoS, Uplink, static/dynamic/multicast routing...)
  - b. mrežni servisi (DNS, DHCP, NTP)



- c. zaštita infrastrukture (FW, NAT, IP, SLB/NLB i sl)
  - d. web, mail i webserver zaštita (kreiranje i održavanje polisa, sertifikata, profila i sl)
  - e. remote access i site2site VPN (PPTP, IPSec, SSL itd.)
  - f. wireless zaštita (APs, wireless mreže, wireless klijenti, hotspot itd.)
  - g. backup zaštita i drugi slični sigurnosni i replikacijski servisi (onsite/offsite backup, DR, replikacije na testno/razvojno/arhivsko okruženje i sl.);
- Implementacija, održavanje, dokumentovanje i nadogradnja korporativnih sigurnosnih polisa na nivou kompletnog informacionog sistema Zavoda na nivou komunikacijskih, sigurnosnih i serverskih komponenti (Identity management, Access control polise, DLP zaštita i sl.) po instrukcijama Zavoda;
8. Instalacija, održavanje, dokumentovanje i nadogradnja nadzornog i upravljačkog softvera na nivou kompletnog informacionog sistema Zavoda;
  9. Instalacija, održavanje, dokumentovanje i nadogradnja sistemskog softvera za IT support na nivou kompletnog informacionog sistema Zavoda u što spadaju alati kao što su audit alati, log management i sl.

## Komponenta 2: Infrastruktura koja je trenutno pod drugim aktuelnim ugovorima

1. ICT infrastruktura u Zavodovom datacentru, koja je trenutno predmet održavanja u drugim ugovorima i oprema koja će biti predmet održavanja ovog ugovora nakon isteka tih aktuelnih ugovora. Riječ je o sljedećim ugovorima i opremi:
  - a) Ugovor o održavanju PACS sistema:
    - EMC UNITY 400 storidž sa svim hardverskim i softverskim komponentama
    - Svi sistemi za virtualizaciju i virtualne mašine koje služe za rad PACS sistema

U ovaj ugovor ne ulazi korisnička radiološka i dijagnostička rendgenska oprema i licence za rad te opreme, koja je u funkciji u ustanovama na nivou Kantona Sarajevo a koja je priključena na PACS sistem (kao što su radiološka oprema i dijagnostički rendgenski uređaji, tomografski uređaji, rendgenski uređaji za mamografiju, dentalni rendgenski uređaji, uređaji za magnetsku rezonanciju, ultrazvučni dijagnostički uređaji i uređaji za obradu i pohranjivanje rendgenske slike itd.)

\* Postojeći ugovor ističe 14.06.2019. godine i tada iznad navedena ICT infrastruktura i oprema postaje predmetom održavanja ovog ugovora

- b) Ugovor o održavanju AIS/eOSA:
  - UCS 5108 Blade sa svim svojim komponentama
  - 2xCISCO Catalyst 3560X 24 port sa svim svojim komponentama
  - Svi sistemski operativni sistemi i virtualizacijske platforme na kojima radi zdravstveni informacioni sistem (Windows Server DataCenter, SUSE Linux ES, VMWARE vSphere, VMWARE vCenter, IBM WebSphere)

Iznad navedena ICT infrastruktura i oprema postaje predmetom održavanja ovog ugovora nakon što Ugovorni organ obavijesti Dobavljača o prestanku postojećeg ugovora najkasnije 15 dana prije početka održavanja po ovom ugovoru.

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. 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:

U toku trajanja ovog ugovora, moguće je proširenje i nabavka opreme u Datacentru i/ili relokacija nekih komponenti ICT sistema u novi datacenter. Ovaj ugovor ne uključuje instalaciju i konfiguraciju novonabavljenih IT dobara ali uključuje daljnje održavanje istih nakon uspješnog puštanja u produkciju.

### c) Planirano proširenje/unapređenje softverske infrastrukture:

1. Jedan upgrade virtualizacijske platforme na aktuelnu verziju proizvođača u toku trajanja ugovora po zahtjevu i pismenom odobrenju Zavoda
2. Jedan upgrade virtualnog okruženja na aktuelnu verziju proizvođača u toku trajanja ugovora

3. Jedan upgrade operativnih sistema na komunikacijskoj opremi (ruteri/svičevi/UTM uređaji i sl) na aktuelnu verziju proizvođača u toku trajanja ugovora
4. Eventualna nabavka drugih fizičkih ili virtuelnih uređaja kao npr. SLB/NLB je takođe predmet održavanja ovog ugovora

**d) Planirano proširenje/unapređenje komunikacijske infrastrukture:**

1. U toku trajanja ugovora je moguća relokacija nekih krajnjih tačaka ili čvorišta komunikacijske infrastrukture ili nabavka novih ili zamjena nekih postojećih komunikacijskih ili sigurnosnih uređaja (npr. nabavka firewall uređaja za data centar). Upravljanje i nadzor takve opreme i linkova je takođe predmet održavanja. Opremu čini centralni ruter, virtualni sigurnosni uređaj, SSL certifikati i telekomunikacijski linkovi prema zdravstvenim ustanovama u Kantonu Sarajevo.

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

- 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 24x7x365 tj. 24 sata svih 365/366 dana u godini tokom cijelog perioda važenja ugovora.
- 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
- Proaktivno i reaktivno održavanje postojećih verzija softvera na hardveru koji je predmet održavanja (operativni sistemi na serverima i storidžu, IOS i sl.)
- Instalacije i održavanje instanci operativnog sistema u virtualnom okruženju
- Revizije postojećih verzija softvera i promjene postojećih konfiguracija na opremi uz pismeni zahtjev korisnika
- Fizička zamjena i konfigurisanje zamjenjenog dijela i/ili uređaja ukoliko dođe do kvara takve prirode
- Prezentiranja novih rješenja proizvođača, predlaganja poboljšanja sistema i sigurnosti u istom
- 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
- 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.
- Predlaganje zamjene/nadogradnje postojeće opreme i/ili softvera na toj opremi
- Predlaganje dinamike zamjene/nadogradnje na osnovu prethodne tačke
- 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, 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 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 pomoć 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.

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) vanrednih incidenata godišnje (otklanjanje problema uzrokovanih vanrednim incidentom) koji su uključeni u cijenu ovog ugovora.

### Sigurnosni incidenti

Dobavljač je dužan odmah i bez odlaganja obavijestiti Ugovorni organ o nastanku sigurnosnog incidenta kako bi se otklonio svaki mogući daljni neovlašteni pristup ličnim i tajnim podacima u informacionim sistemima Ugovornog organa. Mjesečni izvještaji takođe trebaju da sadržavaju informacije o svim pokušajima neovlašćenih prilazaka informacionim sistemima koji se nalaze na hardware-skoj infrastrukturi Ugovornog organa, što je i predmet održavanja.

## OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

### Član 3.

Dobavljač se obavezuje vršiti usluge „Proširenje održavanja infrastrukture Zavoda i održavanje SOPHOSA“ koje su predmet ovog ugovora i koje kvalitetom i obimom u svemu odgovaraju karakteristikama preciziranim u Konkurentskom zahtjevu za dostavu ponuda broj 03-08-E.Š.-11136-TD-KZ/18, na način i rokovima regulisanim ovim ugovorom i ponudom Dobavljača.

### Član 4.

Ugovorni organ se obavezuje da usluge koje su predmet održavanja ukoliko iste odgovaraju ugovorenom kvalitetu plati ugovorenu cijenu na način i u rokovima određenim u Konkurentskom zahtjevu, ponudi dobavljača i ovom ugovoru.

### Član 5.

R. Br.	Opis Proširenje održavanja infrastrukture Zavoda i održavanje SOPHOSA	Jedinica mjere (mjesec) A	Količina B	Cijena za jedan mjesec bez PDV-a C	Jedinična cijena bez PDV-a (BxC)
1.	Komponenta 1. Postojeća infrastruktura i servisi	1	12	1.715,00	20.580,00
2.	Komponenta 2. Infrastruktura koja je trenutno pod drugim aktueknim ugovorima	1	12	1.200,00	14.400,00
<b>Ukupna cijena za Ugovor bez PDV-a</b>					<b>34.980,00</b>
Popust					0,00
Ukupna cijena za Ugovor sa popustom bez PDV-a					34.980,00
PDV na cijenu ponude (sa uračunatim popustom)					5.946,60
<b>Ukupna cijena za Ugovor sa PDV-om</b>					<b>40.926,60</b>
Rijačima: četrdesethiljadestotinadvadesetšest 60/100					

AK

Cijena za „Proširenje održavanja infrastrukture Zavoda i održavanje SOPHOSA“ za period na koji se zaključuje ugovor za potrebe Zavoda a koji je predmet ovog ugovora ukupno iznosi 40.926,60 KM sa PDV-om (četrdesethiljaddevetstotnadvadesetšest 60/100) odnosno 34.980,00 KM bez PDV-a (tridesetčetirihiljaddevetstotinaosamdeset 00/100).

Dobavljač se obavezuje da će ugovorenu uslugu iz člana 1. ovog Ugovora pružiti po ovoj ukupnoj cijeni u kojoj je uračunat PDV, i svi drugi zavisni troškovi.

#### Član 6.

Plaćanje izabranom Dobavljaču će se izvršiti nakon dostavljene ispravne mjesečne fakture u roku do 60 dana od dana dostavljanja fakture.

### **ROK ISPORUKE/pružanja usluge**

#### Član 7.

Rok za pružanje usluge, pune funkcionalnosti počinje sa danom potpisivanja ovog ugovora na bazi 24x7x365 u trajanju od 12 mjeseci.

#### Član 8.

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),
- mjere državnih organa.

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

### **NAKNADA ŠTETE**

#### Član 9.

Ako Dobavljač zakasni sa izvršenjem usluge, nema pravo na produženje ugovorenog roka zbog okolnosti koje su nastale u vrijeme kada je bio u kašnjenju.

U slučaju neurednog izvršavanja ili zakašnjenja u izvršavanju ugovornih obaveza od strane Dobavljača, a kao rezultat nepažnje Dobavljača ili njegovog osoblja, neovisno da li je nastupila šteta takvim postupanjem, Ugovorni organ ima pravo zaračunati penale za predmetni period na način da za svaku radnju ili propuštanje dužne radnje od strane Dobavljača u ovom smislu iznos ispostavljene fakture umanjuje za 20%.

Dobavljač je u svakom slučaju dužan naknaditi štetu u stvarnom iznosu ukoliko ista nastupi usljed nemara ili krivice Dobavljača.

#### Član 10.

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.



## PRESTANAK UGOVORA

### Član 11.

Ugovor prestaje njegovim izvršenjem, odnosno obostranim ispunjenjem ugovornih obaveza ugovornih strana ne duže od 12 mjeseci.

### Član 12.

Ugovor može prestati i prije njegovog izvršenja, u slučaju raskida. Ugovorni organ može raskinuti ovaj ugovor:

- ako Dobavljač ne izvrši ugovorenu obavezu u pogledu kvaliteta,
- ukoliko se utvrdi da Dobavljač krši zakonske propise u domenu porezne politike, što uključuje direktne i indirektne poreze i ostale javne prihode, a posebno ako za radnike ne vrši izmirivanje obaveza po osnovu doprinosa za zdravstveno osiguranje, u rokovima i na način utvrđen zakonskim propisima,
- ako Ugovorni organ ne bude mogao da izvršava svoje obaveze iz ugovora,
- ako je zaostajanje u vršenju usluge koja je predmet ugovora takvo da može dovesti u pitanje izvršenje ugovora.

Zbog zaostajanja u izvršenju usluge, Ugovorni organ može raskinuti ugovor samo ako je do zaostajanja došlo krivicom Dobavljača.

### Član 13.

Ugovorni organ će raskinuti ugovor sa Dobavljačem ukoliko se ustanovi da ponuđena usluga koja je zadovoljila zahtjeve u ponudi, nije jednaka isporučenoj usluzi koja je predmet ugovora.

Dobavljač može da raskine ugovor ako Ugovorni organ usljed vlastite krivice ne izvrši svoje ugovorne obaveze.

Ukoliko Ugovorni organ, skrivljenim ponašanjem, ne izvrši plaćanje u predviđenom roku, dužan je Dobavljaču izvršiti obeštećenje izazvano kašnjenjem u visini od 20% na iznos neplaćene fakture.

Ugovorni organ neće biti u obavezi platiti obeštećenje iz prethodnog stava ukoliko postoje dokazivi razlozi da je kašnjenje sa plaćanjem nastupilo izvan okolnosti na koje je Ugovorni organ mogao utjecati.

U svakom slučaju Dobavljač neće moći raskinuti ugovor bez pisanog poziva na ispunjenje ugovornih obaveza uz minimalan rok od 8 dana za postupanje Ugovornog organa po pozivu.

Ugovor se raskida pismenom izjavom koja se dostavlja drugoj ugovornoj strani. U izjavi mora biti naznačeno po kom osnovu se ugovor raskida.

## OSTALE ODREDBE

### Član 14.

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 15.

Dobavljač 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, najmanje šest mjeseci po zaključenju Ugovora, odnosno od početka realizacije Ugovora.

Član 16.

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 17.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Prihvaćena ponuda Dobavljača broj PON-2276/18 od 14.01.2019. godine,
- Konkurentski zahtjev broj 03-08-E.Š.-11136-TD-KZ/18,
- Odluka o izboru najpovoljnijeg ponuđača broj 03-08-E.Š.-11136-OI/19 od 16.01.2019. godine.

Član 18.

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

Ovaj ugovor stupa na snagu danom potpisivanja od strane obje ugovorne strane.

Ukoliko ugovorne strane ne potpišu ugovor na istovjetan datum, danom stupanja na snagu ugovora ima se smatrati kasniji datum potpisa.

DOBAVLJAČ  
MIBO KOMUNIKACIJE d.o.o.



  
Marko Boštjančić

Broj: 38/19  
Datum: 07.02.2019.

UGOVORNI ORGAN  
Zavod zdravstvenog osiguranja  
Kantona Sarajeva

  
Mirset, oec. prim. spec. dr. Samir Turković

Broj: 03-08-E.Š.-11136-UG/18  
Datum: 31.01.2019. godine.