

# UGOVOR

## za usluge održavanja AIS, BIS, e-OSA sistema i ostalih modula IS

Zaključen u Sarajevu između:

Zavoda 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.

Ovim ugovorom se regulišu prava i obaveze između Ugovornog organa i Dobavljača kao izabranog ponuđača u postupku javne nabavke putem pregovaračkog postupka bez objave obavještenja za usluge održavanja AIS, BIS, e-OSA sistema i ostalih modula IS za potrebe Ugovornog organa, na period od jedne godine, a u skladu sa Odlukom o prihvatanju konačne ponude broj 03-12-E.Š.32379-OPP/19 od 26.09.2019. godine, ponudom Dobavljača broj P 91-1/19 od 23.09.2019. godine i Poziva za predaju konačne ponude broj 03-12-E.Š.-32379-PDKP/19 od 11.09.2019. godine.

#### Član 2.

Predmet ugovora su usluge održavanja AIS, BIS, e-OSA sistema i ostalih modula IS (u daljem tekstu "Sistemi") koji je nabavio Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo (u daljem tekstu: Zavod), za potrebe informatizacije zdravstva Kantona Sarajevo, a to su:

1. Sistemske i hardverske komponente i pripadajuće licence integralnog zdravstvenog informacionog sistema koji su trenutno u funkciji u Kantonu Sarajevo.
2. Integralni informacioni sistem koji je trenutno u funkciji u Kantonu Sarajevo i koji čine sve komponente integralnog informacionog sistema.

Dobavljač je dužan obezbijediti osnovno i dodatno održavanje i razvoj kako je navedeno:

1. Održavanje svih komponenti navedenih informacionih sistema kao što su:
  - a) Pripadajući hardver i druga oprema koji su navedeni u ugovoru kao i onaj koji će biti nabavljen u toku trajanja ovog ugovora, kao dodatak ili zamjena za normalan rad navedenih sistema;
  - b) Sistemski i aplikativni softver bez obzira da li je virtualiziran ili ne i baze podataka koji su navedeni u prilogima koji su neophodni za rad navedenih informacionih sistema, kao i onaj koji će biti nabavljen u toku trajanja ovog ugovora, kao dodatak ili zamjena za normalan rad navedenih sistema;
  - c) Sve što je potrebno na korisničkim uređajima za normalan i neometan pristup navedenim sistemima od strane korisnika je takođe predmet usluga održavanja kao što je npr. instalacija i konfiguracija internet aplikacije (browser), barkod čitača, specijaliziranog hardvera ili softvera za pristup navedenim sistemima i slično. Održavanje same korisničke opreme (računari, printeri i sl.) nije predmet održavanja.
2. Administracija svih licenci već nabavljenih i koje su navedene u prilogima ili koje će biti nabavljene u toku trajanja ugovora, bilo da su korisničke ili serverske licence, ili licence za pojedine uređaje ili korisnike. Dobavljač je dužan voditi računa o punoj licenciranosti svakog korisnika ili bilo koje druge komponente koja je predmet održavanja. Svaka promjena u politici licenciranja proizvođača mora biti pravovremeno najavljena Ugovornom organu. Operativnu administraciju licenci u navedenim sistemima radi Dobavljač. Svaka promjena u navedenim



sistemima vezana za promjenu broja stvarnih korisnika licenci, dodavanje novih korisnika ili smanjenje tog broja tj. oduzimanja već dodjeljene licence mora biti odobrena od strane Ugovornog organa odnosno lica navedenog u ovom ugovoru kao kontakt osoba za administraciju licenci.

3. Sve druge usluge koje služe za normalan rad navedenih sistema kao što je edukacija i obuka novih korisnika sistema, nadzor performansi i sl.
4. U slučaju relokacije bilo koje komponente koja je predmet održavanja, Dobavljač je dužan uraditi ponovnu instalaciju i podešavanje bilo koje komponente koja je predmet održavanja ako zbog relokacije mora biti ponovno instalirana i/ili rekonfigurisana.
5. Dokumentovanje svih komponenti navedenih sistema koji su predmet održavanja i redovno ažuriranje dokumentacije pri svakoj promjeni na navedenim sistemima kao osnov za efikasno održavanje sistema.
6. Sve značajnije izmjene na sistemima koji su predmet održavanja moraju biti u skladu sa "Change control procedurom"(procedure kontrole izmjena) i odobrene od strane Ugovornog organa.

## TEHNIČKE SPECIFIKACIJE UGOVORA

### Definicije

"Ustanova" predstavlja zdravstvenu ustanovu u Kantonu Sarajevo: Klinički centar Univerziteta u sarajevu, Opća bolnica, Javna ustanova Domovi zdravlja Kantona Sarajevo, apoteke itd., čiji uposlenici koriste navedene servise.

„Osigurano lice“ predstavlja lice koje je ostvarilo pravo na zdravstvenu zaštitu (osiguranik) ili je član porodice lica koje je ostvarilo pravo na zdravstvenu zaštitu (član porodice osiguranika), ili druga lica osigurana pod određenim okolnostima, a sve u skladu sa odjeljkom II, tačka 1. Zakona o zdravstvenom osiguranju ("Službene novine Federacije BiH", broj 30/97, 7/02, 70/08, 48/11 i 36/18) i podzakonskim aktima donesenim na osnovu Zakona.

"Benchmark/mjera kvaliteta servisa" predstavlja dogovorene kriterije po kojima će se mjeriti performanse isporučenih Servisa.

"Procedura kontrole izmjena (Change control procedura)" predstavlja dogovoren i prihvaćen proces izmjena na sistemima koji mora biti ispoštovan u isporuci Servisa ili drugih odredbi ovog Ugovora i koji je zasnovan na pismenom zahtjevu i pismenom odobrenju od strane Ugovornog organa.

"Neodgovarajuće performanse" znači da je isporučen Servis koji ne zadovoljava dogovorene performanse (maksimalne vrijednosti metrika: CPU load, Memory load, HDD load, Network load, Number of users, DB response time).

"Pravo intelektualnog vlasništva" predstavlja registrovano ili neregistrovano vlasništvo patenata, dizajna, znanja (know-how) ili copyright prava ili izvorni kod.

"Prvi nivo podrške" predstavlja podršku Helpdesk servisa Dobavljača uposlenicima Ugovornog organa ili druge ustanove koja koristi servise koji su predmet ovog ugovora u dijagnosticiranju problema i zajedničkom radu na rješavanju jednostavnijih problema kao što su problemi sa prijavom na sisteme i sl.

"Drugi nivo podrške" predstavlja podršku Helpdesk servisa Dobavljača uposlenicima Ugovornog organa ili druge ustanove koja koristi servise koji su predmet ovog ugovora u dijagnosticiranju problema i zajedničkom radu na rješavanju složenijih problema uključujući konfiguracijske izmjene na hardveru ili softveru ili bazama podataka ili odlazak na lokaciju korisnika ili kvara.

"Treći nivo podrške" predstavlja podršku proizvođača IT dobara koji su predmet ovog ugovora u dijagnosticiranju problema i zajedničkom radu na rješavanju složenijih problema uključujući hardverske i softverske ispravke ili nadogradnje na hardveru ili softveru ili bazama podataka.

"Mjesto isporuke Servisa" predstavlja adresu ili adrese Ugovornog organa ili gdje Ugovorni organ odredi da Servis treba biti isporučen.

"Problem management" predstavlja dogovorenu proceduru za pružanje podrške i rješavanje problema u radu Servisa koje Dobavljač isporučuje Ugovornom organu.

"Dostupnost servisa" predstavlja vrijeme i period kad će Dobavljač učiniti Servise dostupnim Ugovornom organu.

"Pouzdanost i performanse servisa" predstavlja odgovarajući i obostrano prihvaćeni kvalitet isporučenih servisa.

“Komponenta Servisa” predstavlja dio sveukupnih Servisa koje isporučuje Dobavljač i koji je moguće identificirati.

“Sastanci za ocjenu kvaliteta Servisa” predstavlja redovne mjesečne sastanke između predstavnika Dobavljača, Ugovornog organa i korisnika (predstavnicima ugovornih zdravstvenih ustanova i apoteka) namjenjenih za diskusiju pitanja i problema proisteklih isporukom servisa Dobavljača uključujući neodgovarajuće performanse isporučenih servisa.

“Standardni Servisi” predstavljaju servise koje isporučuje Dobavljač bez značajnih prilagođavanja sistema i koji su navedeni u sekciji “Obim posla: standardni servisi – osnovno održavanje/razvoj”. Ovi servisi su osnova ovog ugovora i isporučuju se na mjesečnoj osnovi.

“Dodatni Servisi” predstavljaju servise koji se isporučuju po ukazanoj potrebi kao što je npr. manja prilagodba postojećih ili kreiranje novih izvještaja. Dodatni servisi su navedeni u sekciji “Obim posla: dodatni servisi – dodatno održavanje/razvoj”. Ovi servisi će se isporučivati po potrebi i na pismeni zahtjev Ugovornog organa ili drugih korisnika uz pismeno odobrenje Ugovornog organa.

“Podrška i Helpdesk Servis” je skup resursa Dobavljača (kao što su uposlenici Dobavljača koji rade u odjeljenju podrške, posebne Helpdesk aplikacije, baze znanja i druga oprema i resursi) koji je namijenjen za pružanje pomoći korisnicima sistema. Glavna svrha helpdeska je otklanjanje problema ili incidentnih situacija u što kraćem roku ili savjetovanje ili drugi vid pomoći korisnicima pri korištenju sistema koji su predmet održavanja. Standardni kanali kroz koje Dobavljač pruža helpdesk podršku su besplatni telefonski brojevi, Helpdesk portal, dogovoreni sistem razmjene poruka i obavještenja, e-pošta, baze znanja i sl.

“Održavanje”

Održavanje predstavlja izmjene na sistemu odnosno predmetu održavanja (hardver, sistemski i aplikativni softver) koje se rade nakon isporuke zbog:

- Otklanjanja otkrivenih grešaka bez obzira je li riječ o korisničkom interfejsu, izvještajima ili nešto drugo,
- unaprjeđenja performansi ili funkcionalnosti što može uključivati i dodavanje novih karakteristika postojećim komponentama sistema,
- otkrivanje i ispravljanje skrivenih grešaka u softveru (proaktivno i reaktivno) prije nego se desi incident ili šteta,
- praćenje svih promjena zakonske regulative i po nastanku istih implementacija neophodnih promjena u informacionom sistemu.

“Razvoj postojećih modula”

Razvoj postojećih modula je dorada na softveru po zahtjevu Ugovornog organa ili samog Dobavljača i odnosi se na:

- Unaprjeđenje funkcionalnosti postojećih modula;
- Izradi novih izvještaja;
- Unaprjeđenje performansi Sistema;
- Izrada neophodnih interfejsa radi povezivanja sa drugim informacionim sistemima.

## **OBAVEZE DOBAVLJAČA**

### **Član 3.**

#### **Standardni servisi – osnovno održavanje**

Lista standardnih servisa odnosno osnovno održavanje koji trebaju biti isporučeni od strane Dobavljača pod uslovima i odredbama ovog Ugovora su:

Standardni servisi odnosno osnovno održavanje/razvoj su:

1. Redovan nadzor i dokumentovanje tog nadzora svih komponenti navedenih informacionih sistema kao što su:
  - a) Pripadajući hardver koji je naveden u priložima za navedene sisteme kao i onaj koji će biti nabavljen u toku trajanja ovog ugovora, kao dodatak ili zamjena za normalan rad navedenih sistema;
  - b) Sistemski i aplikativni softver i baze podataka koji su nabavljeni inicijalno za rad navedenih sistema kao i onaj koji je naknadno nabavljen ili će biti nabavljen u toku trajanja ovog ugovora, kao dodatak ili zamjena za normalan rad navedenih sistema.



2. Administracija svih licenci nabavljenih ili će biti nabavljene u toku trajanja ugovora, bilo da su korisničke ili serverske ili za pojedine uređaje ili nešto drugo. Svaka promjena u politici licenciranja proizvođača mora biti pravovremeno najavljena Ugovornom organu. Operativnu administraciju licenci u navedenim sistemima radi Dobavljač. Svaka promjena u navedenim sistemima vezana za promjenu broja stvarnih korisnika licenci, dodavanje novih korisnika ili smanjenje tog broja tj. oduzimanja već dodjeljene licence mora biti odobrena od strane Ugovornog organa odnosno lica navedenog u ovom ugovoru kao kontakt osobe za administraciju licenci.  
Obaveze Dobavljača po ovoj tački prestaju nakon implementacije modula eLicence iz člana 7.d (Dodatni servisi – dodatno održavanje/razvoj) i obuke korisnika Ugovornog organa.
3. Obezbjediti neograničeni broj licenci ezOblak informacionog sistema (samo pripadajući moduli proizvođača Medit d.o.o.).
4. Obavljanje svih drugih usluga koje služe za normalan rad navedenih sistema kao što je edukacija i obuka novih korisnika sistema, nadzor performansi.
5. Dokumentovanje svih komponenti navedenih sistema koji su predmet održavanja i redovno ažuriranje dokumentacije pri svakoj promjeni na navedenim sistemima. Dokumentacija mora biti u elektronskom obliku i pohranjena na mjestu koje odredi Ugovorni organ i dostupna kontakt osobama navedenim u ovom ugovoru kao kontakt osobe. Inicijalna dokumentacija sistema koji su predmet održavanja mora biti dostavljena Ugovornom organu i odobrena od strane Ugovornog organa u roku od 30 dana od dana potpisivanja ovog ugovora a ažuriranje te dokumentacije mora biti rađeno pri svakoj promjeni u navedenim sistemima.
6. Mjesečno izvještavanje koje će služiti kao podloga za plaćanje mjesečnih računa. Forma i sadržaj izvještaja su dati u poglavlju: Izvještavanje.
7. Redovnu administraciju i zaštitu navedenih sistema i njihovih komponenti važnih za uredno funkcionisanje svih sistema koji su predmet održavanja, kao što su operativni sistemi, baze podataka, konfiguracije mrežnih uređaja i sl. na dnevnoj osnovi. Pod zaštitom se podrazumjeva backup i arhiviranje produkcijskih baza podataka i konfiguracijskih podataka na sistemima i uređajima.
8. Izrada prijedloga plana kontinuiteta poslovanja u slučaju prirodnih katastrofa ili na bilo koji drugi način izazvane havarije sistema. Plan kontinuiteta poslovanja mora biti napravljen najdalje 60 dana od dana potpisivanja ovog ugovora i mora biti odobren od strane Ugovornog organa.
9. Prioritetna Helpdesk podrška prvog i drugog nivoa mora biti obezbjeđena na bazi 24/7 tokom cijelog trajanja ugovora.
10. Obezbjedena adekvatna logička zaštita svih komponenti koje su predmet održavanja. Bilo kakav pristup operativnim sistemima, aplikacijama, bazama podataka ili konfiguracijama sistema i opreme trećim licima ili od bilo koga ko nije zadužen za administraciju mora biti pismeno najavljen Ugovornom organu i odobren od strane Ugovornog organa.
11. Sinhronizacija osnovnog skupa podataka u informacionim sistemima koji su nabavljeni za Ugovorni organ, u predmetu nabavke, pri čemu osnovni skup podataka osiguranih lica, bez bilo kakvih dodatnih uslovljavanja, mora biti sinhroniziran sa svim informacionim sistema u predmetu nabavke, i to putem WEB servisa kreiranog od strane Dobavljača na svim softverskim rješenjima koji su predmet ugovora, a koje će Ugovorni organ koristiti odmah po nastanku bilo koje promjene osnovnog skupa podataka :

Ime i prezime

JMBG

Datum rođenja

Adresa stanovanja

Opština stanovanja

Mjesto stanovanja

Status osiguranja

Kategorija osiguranja

JIB i registarski broj obveznika osiguranja

Naziv obveznika osiguranja

Šifra djelatnosti

Status elektronske zdravstvene kartice

Datum važenja elektronske zdravstvene kartice.

Navedeni osnovni skup podataka mora biti prikazan svim ustanovama (ambulante, bolnice, apoteke,...) čiji uposlenici koriste servise informacionih sistema i koji su u predmetu nabavke i to prilikom očitavanja elektronske zdravstvene kartice osiguranika kao i putem izvještaja na zahtjev ustanova sa filterima koji korisnik je tražio očitavanje u definisanom vremenskom intervalu. Radnici Ugovornog organa isti izvještaj moraju dobiti sa i bez filtera koji korisnik je tražio očitavanje u definisanom vremenskom intervalu.

Dodatno, osnovni skup podataka se širi sa dodatnim podacima koji se moraju prikazati u AIS/BIS informacionom sistemu prilikom očitavanja elektronske zdravstvene kartice osiguranika:

- a) Tim porodične medicine;
- b) Broj kartona opredijeljenog tima porodične medicine;
- c) Tim stomatološke službe;
- d) Broj kartona opredijeljenog tima stomatološke službe.

Navedeni prošireni skup podataka se evidentira i ažurira od strane opredijeljenog tima porodične medicine, odnosno tima stomatološke službe.

Izvještaji koji se dobijaju iz sistema moraju biti eksportabilni u PDF i XLS format, pri čemu XLS format mora biti u obliku tabele sa nazivima kolona bez HEADER-a i FOOTER-a kao komponenti koje se ponavljaju u PDF formatu.

12. Integralni informacioni sistem mora obezbjediti razmjenu podataka odnosno razmjenu podataka iz jednog sistema u drugi sistem, a koji su u predmetu nabavke, radi jednostavnijeg korištenja cjelokupnog integralnog sistema.
13. Dobavljač je dužan redovno vršiti nadogradnju sistema po preporukama proizvođača uz prethodnu najavu Ugovornom organu (mogućnost prekida isporuke servisa). Svako neodobravanje ili blokiranje implementacije osvježenja sistema (*UPDATE*) od strane Ugovornog organa, oslobađa Dobavljača odgovornosti nastalih problema uzrokovanih neimplementacijom osvježenja sistema, pod uslovom da Dobavljač dokaže da su uzrokovani problemi razlog neimplementacije osvježenja sistema.
14. Poslovi koji se odnose na proširenje informacionog sistema, instaliranje aplikacija i licenci koje obezbjedi Ugovorni organ su u obavezi dobavljača bez dodatnih troškova po Ugovorni organ: Implementacija modula eBolovanje - Implementacija cjelokupnog otvaranja i vođenja bolovanja:“

- a) Implementacija modula eBolovanje - Implementacija cjelokupnog otvaranja i vođenja bolovanja:

Specifikacija (neophodni podaci i opis procesa) i modul generalno treba biti usklađen sa Pravilnikom o postupku i kriterijima za utvrđivanje privremene spriječenosti za rad osiguranika (Službene novine Federacije BiH broj 3/17 od 18.01.2017) uz napomenu da je u ovom modulu dozvoljen unos samo radnika-osiguranika Kantona Sarajevo, bolovanje može otvarati, ažurirati i zatvarati samo izabrani ljekar tima porodične medicine navedenog osiguranika. Upućivanjem osiguranika na komisiju (prvostepena ili drugostepena) samo odgovarajuće podatke (relevantne za komisiju) mogu unositi članovi komisije.

Radnici Ugovornoga organa bit će raspoloživi dobavljaču za vrijeme razvoja nakon čega, pošto dobavljač navedeni modul implementira na testno okruženje, imaju obavezu zajedno sa uposlenicima zdravstvenih ustanova testiranja istog.

- b) Implementacija modula eLicence radi pojednostavljenja administracije licenci svih korisnika informacionih sistema u predmetu nabave. Modul mora imati pojednostavljene funkcionalnosti dodavanja novih korisnika kako bi uposlenici Ugovornog organa mogli sami dodavati nove korisnike u odgovarajuće uloge i dodjeljivati korisnicima odgovarajuće permisije (administrativne, korisničke, read only i sl.) kao i generisati izvještaje o aktivnim licencama.

Do implementacije ovog modula primjenjivat će se administracija licenci navedena u članu 2 (Standardni servisi – osnovno održavanje/razvoj).

Funkcionalnosti opisane u tačkama 11 do 13 i pod 14.b) se trebaju implementirati u roku do 120 dana, računajući od datuma potpisa ugovora, do kada bi Ponuđač trebao završiti migraciju svih postojećih rješenja „AIS/BIS“, „eOSA“, „eDOKTOR“ i „eAPOTEKA“ na novu verziju. Ponuđač se obavezuje dostaviti vremenski plan aktivnosti u roku od 15 dana od dana potpisivanja ugovora.




Funkcionalnosti opisane pod 14 a) trebaju se implementirati i izvršiti edukacija zdravstvenih radnika u roku do 90 dana nakon završetka migracije svih postojećih rješenja „AIS/BIS“, „eOSA“, „eDOKTOR“ i „eAPOTEKA“ na novu verziju. Ponuđač se obavezuje dostaviti vremenski plan aktivnosti u roku od 15 dana od dana potpisivanja ugovora.

### **Dodatni Servisi – dodatno održavanje**

Dodatni servisi predstavljaju ispod navedene servise koji se isporučuju po ukazanoj potrebi i te servise će Dobavljač isporučivati na pismeni zahtjev Ugovornog organa, a u okviru cijene precizirane ovim Ugovorom, i za isti Dobavljač ne može tražiti dodatnu naknadu, izuzev troška eventualne neophodne zamjene opreme u slučaju kvara.

1. Kreiranje novih izvještaja i promjena postojećih izvještaja na informacionim sistemima u predmetu nabavke na zahtjev Ugovornog organa. Rok za izradu jednog standardnog izvještaja, odnosno promjenu postojećih izvještaja je od 1 do 5 (pet) radnih dana računajući od dana upućivanja zahtjeva od strane Ugovornog organa. Ugovorni organ može zahtijevati maksimalno 5 (pet) novih izvještaja odnosno 5 (pet) izmjena na postojećim izvještajima na mjesečnom nivou. Za složenije izvještaje koji zahtijevaju više vremena i operacija ne vrijedi postavljeni rok od 5 dana a isti će biti urađeni u najkraćem mogućem roku.
2. Po ukazanom zahtjevu Ugovornog organa, izmjenom zakonske regulative, dobavljač je dužan analizirati neophodnu izmjenu i analizu odmah poslati Ugovornom organu sa planom implementacije i definisanim vremenskim rokom. Ugovorni organ zadržava pravo korekcije vremenskog roka implementacije ukoliko je isti precijenjen što će Ugovorni organ detaljno obrazložiti. Nakon implementacije neophodnih izmjena dobavljač je dužan omogućiti Ugovornom organu testiranje navedenih izmjena. Ako prijemni testovi budu neuspješni, dobavljač će izvršiti daljnje popravke, zamjene ili ispravke u hitnom vremenskom roku nakon čega se procedura testiranja ponavlja. Nakon uspješnog testiranja dobavljač može pristupiti implementaciji navedenih izmjena u produkcijsko okruženje uz obavezu dobavljača za dodatnom obukom korisnika.
3. Ukoliko se pokaže potreba da Zavod izvrši neku aktivnost ili akciju na nivou Kantona u šta trebaju biti uključene sve ili jedan dio ustanova ili institucija na nivou Kantona, dobavljač mora u vlastitoj režiji uraditi doradu na svojim sistemima kako bi se ta aktivnost provela. Primjer takvih aktivnosti su promjene na esencijalnim listama, načinu evidentiranja statusa osiguranih lica, uvođenje novih usluga Zavoda na nivou Kantona, registracija pacijenata, kreiranje ograničenja za korištenje lijekova, kao i sve dodatne aktivnosti po zahtjevu Zavoda.
4. Integracija sa informacionim sistemima Ugovornog organa na dnevnoj bazi i/ili kad se za to ukaže potreba. Primjer takve integracije je korištenje pojedinih matičnih podataka ili šifarnika ili drugih grupa podataka iz internih informacionih sistema Ugovornog organa.
5. Omogućiti nadzor i kontrolu nad informacionim sistemom za uposlenike IT službe Ugovornog organa koji imenuje Direktor Ugovornog organa uz mogućnost da uposlenici kreiraju izvještaje za potrebe Direktora i Rukovodioca službe. Bez uslovljavanja i u svakom momentu omogućiti nadzor i kontrolu nad informacionim sistemom za uposlenike IT službe Ugovornog organa koje ovlasti Direktor Ugovornog organa, ili treća stručna lica koja imaju pisano ovlaštenje Direktora Ugovornog organa, uz mogućnost da prednje pomenuta ovlaštena lica kreiraju izvještaje za potrebe Ugovornog organa, prema pisanim instrukcijama Direktora Ugovornog organa.
6. Dobavljač je u obavezi Implementirati software neophodan za monitoring i sigurnost informacionih sistema u predmetu nabavke, nakon čega je Dobavljač dužan koristiti isti radi monitoringa i sigurnosti informacionih sistema u predmetu nabavke.
7. Poslovi koji se odnose na proširenje informacionog sistema, instaliranje aplikacija i licenci koje obezbjedi Ugovorni organ su u obavezi dobavljača bez dodatnih troškova po Ugovorni organ:
  - a. Eksport modula eRecept u NAV informacioni sistem radi planiranja troškova.
  - b. Razvoj i unapređenje postojećih eSmjernica i VDT funkcija.  
Ugovorni organ trenutno kroz vlastitu aplikaciju a na osnovu podataka koje preuzima iz baze podataka (Recepti) generisane od strane dobavljača, uvodi ograničenja po VDT i smjernicama.  
Uvedena ograničenja se vraćaju dobavljaču na korištenje i primjenjuju u aplikaciji eApteka.

- 
- c. Obaveza Ponuđača da izvrši integraciju sa LIS sistemom koji će nabaviti Ugovorni organ. Obaveza Ponuđača je da pripremi neophodne HL7 interfejse na strani AIS/BIS informacionog sistema kako bi se omogućila komunikacija sa LIS informacionim sistemom na sljedeće načine:
- o LIS informacioni sistem prima HL7 zahtjeve od AIS/BIS informacionog sistema
  - o LIS informacioni sistem prima HL7 zahtjeve i vraća HL7 odgovore prema AIS/BIS informacionom sistemu
- d. Podrška uposlenicima Ugovornog organa u otklanjanju uočenih grešaka te korekcija grešaka u svim implementiranim modulima ezOblak
- e. Ažuriranje svih informacionih sistema i pripadajućih servisa u predmetu nabavke na aktuelnu verziju proizvođača uz prethodnu najavu Ugovornom organu (mogućnost prekida isporuke servisa).

Dobavljač će za sve aktivnosti navedene u tačkama od 3 do 9 angažovati svoja stručna lica (sistem inženjer/programer itd.) do max. 60 stručnjak/sati angažmana mjesečno i ovaj iznos utrošenog vremena nije prenosiv u naredni mjesec. Prioritet rješavanja ovih zahtjeva određuje Ugovorni organ.

#### **Dostupnost, pouzdanost i performanse servisa**

Vrijeme i periodi kada standardni i dodatni servisi trebaju biti raspoloživi Ugovornom organu:

- a) 24/7/365 dostupnost servisa i Dobavljačeva pomoć korisnicima sistema koji su predmet održavanja, uključujući sve zdravstvene ustanove koje koriste navedene sisteme, apoteke i sam Ugovorni organ
- b) U toku trajanja ovog ugovora Dobavljač je obavezan da osigura raspoloživost servisa od najmanje 98,2% godišnje (cca 358 dana u godini). Smatra se da je sistem raspoloživ ukoliko su sve funkcije sistema raspoložive za obavljanje namijenjenih im funkcija, i u mjeri koja ne remeti svakodnevan rad. Ukoliko se u toku trajanja ovog Ugovora pojavi potreba planskog gašenja sistema radi servisiranja, Ugovorni organ je obavezan da sa zaposlenicima Dobavljača dogovori zaustavljanje sistema neophodno za obavljanje poslova servisiranja i izdati pisanu obavijest, a svoje će korisnike informirati putem kanala koje uobičajeno koristi za razmjenu informacija. Dobavljač je u svakom slučaju u obavezi blagovremeno obavijestiti Ugovorni organ o potrebi neophodnog gašenja sistema, a najkasnije 7 dana prije planiranog datuma gašenja. Ukoliko Dobavljač ne ispoštuje navedeni rok prethodnog obavještanja, osim ukoliko je propuštanje prethodnog obavještanja u ugovorenom roku prouzrokovano višom silom, bilo kakva potencijalna šteta ili dodatne servise naknade ići će na teret Dobavljača. Ukoliko Ugovorni organ, po prethodno dobijenom obavještenju u ugovorenom roku, bez opravdanih, objektivno dokazivih razloga, ne odobri neophodno gašenje sistema, bilo kakva potencijalna šteta ili dodatne servisne naknade ići će na štetu Ugovornog organa. Obaveza raspoloživosti od strane Dobavljača ne uključuje one slučajeve u kojima je osiguravanje uvjeta neophodnih za pristup obaveza samog korisnika, uključujući zastoje sistema zbog neispravnog rada električnih i lokalnih IT mreža, nedostatka zaštite od virusa na korisničkim računarima, neovlaštenog pristupa i drugih uslova koji uzrokuju prekid a na koje Dobavljač ne može uticati.
- c) Dobavljač se obavezuje da će pouzdanost i performanse isporučenih servisa biti odgovarajućeg i obostrano prihvaćenog kvaliteta. Dobavljač će pouzdanost i performanse isporučenih servisa redovno nadzirati i logirati što će biti sastavni dio redovnih izvještaja.

#### **NAČIN I MJESTO ISPORUKE SERVISA**

##### **Član 4.**

Mjesto isporuke servisa su adrese Ugovornog organa ili drugih lokacija 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 servis treba biti isporučen. Dobavljač mora obezbjediti 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:

- a) 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 ispod 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 mora dati na raspolaganje bar jedan besplatni broj telefona za Helpdesk pozive.
- b) 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.
- c) Nivo 3- Ukoliko nije moguće otkloniti problem ili pružiti pomoć kroz prva dva nivoa pomoći Dobavljač se obavezuje uključiti proizvođača robe ili usluge kroz međunarodni centar za podršku.

## **PROCEDURA ISPORUKE SERVISA, IZMJENE U OBIMU SERVISA I VREMENA ODZIVA**

### **Član 5.**

Isporuka servisa je dogovorena i obostrano prihvaćena procedura isporuke servisa od strane Dobavljača. Pored toga - bilo koja strana može predložiti drugačiji obim usluga ili vrijeme odziva. U svakom slučaju obje strane moraju pismeno potvrditi te izmjene. Dogovorena i obostrano prihvaćena procedura isporuke servisa je:


- a) Kontakt osoba Dobavljača obavještava Ugovorni organ o programskim osvježenjima glavne - verzije od strane proizvođača i predlaže instalaciju istih ili eventualnih sistemskih zakrpa najkasnije 2 mjeseca od izdavanja istih. Novi razvoj sistema nije uključen u osvježenje glavne verzije programa. Uz pismenu saglasnost ovlaštene osobe Ugovornog organa i u dogovoreno vrijeme Dobavljač će pristupiti testiranju i instalaciji novih osvježenja ili zakrpa sistema.
- b) Dobavljač ima obavezu da njegovi servisni inženjeri pregledaju i/ili poprave uočene ili prijavljene nedostatke na programu putem VPN veze i uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje, odnosno da preuzme troškove stalne konekcije koju koristi u ove svrhe.
- c) Dobavljač ima obavezu da njegovi servisni inženjeri na lokaciji pregledaju i/ili poprave uočene ili prijavljene nedostatke na programu, ukoliko obavljanje popravaka putem veze za daljinsko nadgledanje nije moguće.
- d) Da kontinuirano radi na usavršavanju i educiranju svog servisnog tima.
- e) Da usluge održavanja i pomoći korisnicima pruža na principu 24/7/365 odnosno 24 sata dnevno, 7 dana sedmično i za sve dane u godini bez obzira da li je radni ili neradni dan ili praznik.
- f) Da redovno izvršava sve zadatke neophodne za osiguranje trajnog rada sistema i za sprječavanje nefunkcioniranja (zastoja u radu) Sistema.
- g) Vrijeme odziva servisnih specijalista Dobavljača i proizvođača po pozivu je:
  - a) Nivo 1 - max. 30 minuta za Helpdesk ili remote podršku
  - b) Nivo 2 - max. 2 sata za "On site" podršku (izlazak na lokaciju)
  - c) Nivo 3 - max. 15 dana za podršku proizvođača.
- h) Bilo koja promjena funkcionalnosti informacionih sistema u predmetu nabavke, specificirana i zahtjevana od strane Ugovornog organa, a urađena od strane Dobavljača u dogovorenom vremenskom roku mora biti i potvrđena od strane Ugovornog organa. U protivnom promjena funkcionalnosti se smatra nezavršenom.

## **NEISPUNJENJE, KAŠNJENJE I NEADEKVATNO ISPUNJENJE UGOVORNIH OBAVEZA**

### **Član 6.**

Ugovorna strana koja neispunjenjem ugovorne obaveze, neurednim ispunjenjem, ili usljed nepažnje prouzrokuje štetu drugoj ugovornoj strani, dužna je da štetu naknadi prema važećim propisima i pravnim pravilima.





U slučaju neizvršavanja ugovornih obaveza, 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 ugovorenog mjesečnog paušala umanjuje za 10% ugovorenog mjesečnog paušala, a najviše u iznosu do 50% ugovorenog mjesečnog paušala.

U slučaju da se utvrdi neovlašten pristup ličnim podacima, nepoduzimanje dužnih radnji u cilju zaštite ličnih podataka, odnosno postupanje suprotno propisima koji regulišu segment zaštite ličnih podataka mjesečni paušal će se umanjiti za 20% ugovorene mjesečne cijene, za svaki mjesec, a sve do otklanjanja nepravilnosti.

Umanjenja po različitim osnovama se međusobno ne isključuju i to do ukupnog iznosa od 50% umanjenja.

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.

## **PERFORMANSE, PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE**

### **Član 7.**

#### **Ključne kadrovske promjene Dobavljača**

Dobavljač mora obezbijediti da za vrijeme trajanja ugovora ima najmanje 10 zaposlenih ili na drugi način angažovanih stručnjaka za podršku servisa koji su predmet ovog ugovora.

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 Dobavljača i tražiti od Dobavljača zamjenu ukoliko Dobavljač ne dokaže da su delegirane kontakt osobe kompetentne za izvršenje ugovora.

Odgovarajuća kompetencija kontakt osoba Dobavljača će se dokazati odgovarajućim i za ovaj ugovor relevantnim dokazima : školskom spremom, industrijskim certifikatima, stepenom iskustva na istim ili sličnim poslovima itd.

#### **Monitoring funkcionisanja isporučenih servisa Dobavljača**

Dobavljač će obezbijediti da se performanse svakog servisa nadziru i evidentiraju. Benchmarking i metrika performansi će biti sastavni dio mjesečnog izvještaja.

#### **Redovni sastanci za ocjenu kvaliteta servisa**

Redovni sastanci za ocjenu kvaliteta servisa između Dobavljača i Ugovornog organa trebaju biti na mjesečnoj osnovi a teme trebaju biti između ostalog: performanse isporučenih servisa, administrativna i sigurnosna pitanja kao i druga tehnička pitanja (način razmjene i sl.). Na tim sastancima se može razmatrati prijedlog izmjena obima i sadržaja servisa koje Dobavljač isporučuje, itd. Pored kontakt osoba sa obje strane, sastancima mogu prisustvovati i drugi uposlenici Ugovornog organa i drugih korisnika (predstavnici ugovornih zdravstvenih ustanova, apoteka) ili Dobavljača ako se ukaže potreba. Zapisnik sa takvih sastanaka mora biti sastavni dio redovnih mjesečnih izvještaja.



## **Izvještavanje**

Mjesečni izvještaji će biti osnov za plaćanje mjesečnih računa. Forma i sadržaj izvještaja moraju davati jasnu sliku o obimu i kvalitetu svih isporučenih servisa kao i stanje opreme i sistema koji su predmet održavanja. Izvještavanje stvarnih isporučenih servisa treba biti dostavljano Ugovornom organu uz račun za plaćanje po ovom ugovoru. Sastavni dio izvještaja treba biti:

- a) Detaljan izvještaj o izvršenim uslugama za navedeni period. Ovaj izvještaj mora sadržavati sve usluge osnovnog i dodatnog održavanja koje su predmet ovog ugovora bez obzira da li je u datom periodu bilo aktivnosti ili ne. Ukoliko neke usluge nisu rađene za izvještajni period (npr. nije bilo obuke novih korisnika sistema) dovoljno je staviti: "Nije bilo aktivnosti" ili nešto slično.
- b) Stanje ispravnosti svake komponente servisa koji su predmet održavanja. Ukoliko je stanje pojedine opreme ili nekih komponenti sistema takvo da zahtjeva zamjenu ili nadogradnju ili na drugi način ugrožava uredan rad sistema, Dobavljač je dužan to posebno navesti u izvještaju uz stručnu preporuku kad i kako treba napraviti zamjenu ili nadogradnju.
- c) Izvještaj o izvršenim redovnim mjesečnim preventivnim pregledima svih komponenti koje su predmet održavanja.
- d) Izvještaj o performansama svih informacionih sistema (izvještaj koji sadrži po danima maksimalne vrijednosti po metrikama: CPU load, Memory load, HDD load, Network load, Number of users, DB response time).
- e) Zapisnici sa redovnih mjesečnih sastanaka za ocjenu kvaliteta servisa.
- f) Sumarni izvještaj iz helpdesk sistema sa brojem prijavljenih i rješениh/nerješениh problema ili incidentnih situacija i drugih prijava na helpdesk. Po potrebi i na zahtjev Ugovornog organa Dobavljač je dužan dostaviti i detaljan izvještaj za date dijelove izvještaja iz helpdesk sistema.
- g) Ukupan broj iskorištenih i raspoloživih svih korisničkih licenci i broj promjena korisničkih licenci za korištenje sistema za izvještajni period.

## **PROBLEM MANAGEMENT**

### **Član 8.**

#### **Podrška i Helpdesk servis**

Dobavljač treba 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 mora 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) dodjela/oduzimanje licenci,
- c) izradu novih izvještaja,
- d) drugih zahtjeva korisnika.

#### **Definicije problema**

Ako se u isporučenom servisu (ili aplikativnom software-u) identifikuje greška, korisnici će Dobavljaču prosljediti prijavu o greški, klasifikujući taj problem prema svojoj procjeni u skladu sa sljedećim standardima koji su sastavni dio ovog Ugovora i dati su u tablici ispod.

Ako se pronađe bilo kakva greška u dizajnu, funkcionalnosti i stručnosti izvršenih radova na opremi ili izvršenim radovima od strane Dobavljača, Dobavljač će odmah, u konsultaciji 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 koja su rezultat tih greški.

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 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.

Administratori helpdeska mogu tu klasifikaciju prioriteta i statusa naknadno promijeniti ukoliko se pokaže potreba za istim.

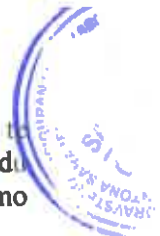
Prioritet	Status	Uticaj na rad korisnika
Prioritet 1	Kritično	<b>Ozbiljan/kritičan uticaj na rad korisnika</b> Korisnici nisu u mogućnosti da rade koristeći isporučene servise kao što su aplikacije sa kojima korisnici rade i problem zahtjeva hitnu akciju i rješenje. Primjer kritičnih problema su: neažurni ili iskrivljeni ili izgubljeni podaci, problemi čije rješenje zahtjeva značajnu modifikaciju softvera, nedostaci koji čine osnovno funkcionisanje nemogućim, neautorizovani pristup ličnim podacima osiguranika
Prioritet 2	Hitno	<b>Značajan uticaj na rad korisnika</b> Jedan ili više korisnika ne može koristiti isporučene servise na kritičnim zadacima na bilo koji način ili može koristiti aplikativni softver u vrlo ograničenoj mjeri i ne postoji alternativno rješenje problema za te kritične zadatke
Prioritet 3	Normalan prioritet	<b>Minimalni uticaj na rad korisnika</b> Jedan ili više korisnika ne može koristiti aplikativni softver na ne-kritičnim zadacima na bilo koji način ili može koristiti aplikativni softver u vrlo ograničenoj mjeri duže od 5 dana a postoji alternativno rješenje problema za te ne-kritične zadatke
Prioritet 4	Niski prioritet	<b>Nema uticaj na rad korisnika</b> Jedan ili više korisnika može koristiti aplikativni softver u ograničenom obimu na nekritičnim zadacima i postoji alternativno rješenje za izvršenje zadataka ili se radi o potrebi manjih funkcionalnih dorada u djelu aplikacije koji ima zadovoljavajuću funkcionalnost

## POŠTOVANJE SIGURNOSNIH POLITIKA UGOVORNOG ORGANA

### Član 9.

Dobavljač treba osigurati upoznavanje svojih uposlenika sa sigurnosnim politikama Ugovornog organa i obezbijediti poštovanje tih politika od strane svojih uposlenika. Obaveza je Ugovornog organa da Dobavljača upozna sa svojim aktuelnim sigurnosnim politikama kao i svim izmjenama tih politika, a Dobavljač je dužan da dostavi listu svojih stručnih lica sa nivoima pristupa.

Za potrebe pružanja usluga koje su predmet ovog Ugovora, Dobavljač će sistemima Ugovornog organa pristupati samo putem personaliziranih korisničkih računa na relevantnim sistemima, koji će biti jasno i nedvosmisleno povezivi sa osobom tj. uposlenikom Dobavljača. Vršenje aktivnosti putem generičkih (nejedinstvenih) korisničkih računa nije dozvoljeno.



Ugovorni organ se obavezuje da će obezbijediti sve informacije potrebne za realizaciju ugovora, te omogućiti nesmetan pristup sistemima koji su predmet održavanja za vrijeme trajanja ugovora - u skladu sa internim sigurnosnim procedurama Ugovornog organa koje mogu uključivati pristup sistemima samo na određeni vremenski period/po potrebi, na osnovu formalnog zahtjeva.

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.

### **Sigurnosne mjere vezane za podatke i informacije**

Dobavljač mora obezbijediti restrikciju od neautorizovanog pristupa informacijama koje dobije od Ugovornog organa ili kojima ima pristup kao što mora upoznati svoje uposlenike sa rizicima širenja povjerljivih informacija od strane Dobavljača ili njegovih uposlenika.

### **Oporavak od katastrofe (Disaster recovery)**

Dobavljač će osigurati da za informacije i podatke (uključujući i datoteke, skripte itd) za koje je odgovoran postoji adekvatni i siguran backup na dnevnoj osnovi, kao i procedura za oporavak od katastrofe a koja uključuje dostupnost ključnih podataka, tehničke i korisničke dokumentacije i konfiguracija na alternativnoj lokaciji izvan primarne lokacije/data centra – a kako bi se izbjegao ili minimizirao prekid poslovanja Ugovornog organa.

Ugovorni organ mora imati stalan pristup tim informacijama i podacima.

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.

Dobavljač se obavezuje, u cilju osiguranja kontinuiteta poslovanja Ugovornog organa, na periodičnom osnovu (svakih 90 dana i prilikom svake značajne izmjene Sistema koji su predmet održavanja) Ugovornom organu isporučiti ažurnu korisničku i tehničku dokumentaciju, uključujući strukture baze podataka (objekti, tabele, polja) i dokumentaciju objekata i funkcionalnosti samih aplikacija, mrežne konfiguracije, i druge specifikacije Sistema koji je predmet ugovora.

### **Enkripcija**

U situacijama gdje je to neophodno ili kad Ugovorni organ bude zahtijevao Dobavljač mora koristiti enkripcijsku tehnologiju u elektronskoj razmjeni podataka i konekciji do infrastructure Ugovornog organa kako bi se zaštitila privatnost i onemogućio pristup neautoriziranih korisnika.

## **OBAVEZE I ODGOVORNOST UGOVORNOG ORGANA**

### **Član 10.**

#### **Uposlenici, infrastruktura i resursi Ugovornog organa**

Ugovorni organ će osigurati da Dobavljač ima pravodoban i siguran pristup do uposlenika, infrastrukture i drugih resursa Ugovornog organa. Ugovorni organ će takođe osigurati adekvatan prostor za Dobavljača i njegove uposlenike kad se ukaže potreba da Dobavljač i njegovi uposlenici budu na lokaciji Ugovornog organa uključujući infrastrukturnu podršku i opremu (računari, printeri, projektori, komunikacije itd.).



## **Trening uposlenika Ugovornog organa i drugih korisnika Sistema**

Dobavljač je obavezan obučiti uposlenike Ugovornog organa i druge korisnike sistema za sve nove isporučene verzije tako da se osigura ispravno i sigurno korištenje opreme i softvera koji su predmet održavanja od strane korisnika sistema.

Trening i obuka se isporučuju na način kako odredi Ugovorni organ. Ugovorni organ će u svom zahtjevu za obukom navesti potrebne elemente obuke što može uključivati sljedeće ali bez ograničenja: vrijeme, mjesto, dužina trajanja, dokumentacija koju Dobavljač treba dostaviti prije ili u toku obuke, učesnike, stručne teme koje treba preći, itd. Dobavljač će u toku treninga obezbijediti neograničenu e-mail i telefonsku podršku učesnicima treninga za vrijeme treninga. Obim i način treninga se ne može mijenjati bez saglasnosti Ugovornog organa.

Dobavljač je dužan obezbijediti obuku u roku do 15 dana od zaprimanja zahtjeva Ugovornog organa za obukom. Ukoliko je Dobavljaču potrebno više vremena da organizuje obuku, potrebno je da se obrati Ugovornom organu i pismenim putem zatraži da se obuka odgodi, ali ne duže od 30 dana od dana inicijelnog zahtjeva za obukom.

Dobavljač je u obavezi na zahtjev Ugovornog organa instalirati informacione sisteme u predmetu nabavke na testno okruženje Ugovornog organa, te obezbijediti pristup testnom okruženju uposlenicima Ugovornog organa i drugim korisnicima sistema radi treninga i obuke.

Trening i obuka uposlenika Ugovornog organa za administrativni dio aplikacije računat će se i obavljati u sklopu odobrenih 60 stručnjak/sati angažmana mjesečno iz poglavlja „Dodatni Servisi – dodatno održavanje/razvoj”

### **Odobrenja i informisanje**

Ugovorni organ je obavezan odmah odgovoriti (najduži rok je 10 dana) na svaki Dobavljačev zahtjev (za upute, informacije, odobrenje, autorizaciju ili neku drugu odluku) koji je u razumnim okvirima neophodan Dobavljaču da izvrši svoje obaveze.

## **GARANCIJE I POPRAVKE**

### **Član 11.**

#### **Stručna osposobljenost Dobavljača**

Obzirom da u ugovornom periodu može doći do:

- a) kvara pojedine visoko sofisticirane i specijalizirane opreme ili sistemskog ili aplikativnog softvera ili
- b) potrebe da se isti nadograđuje na zahtjev Ugovornog organa ili
- c) potrebe da se mijenja konfiguracija ili neki parametri sistema i slično

neophodno je da Dobavljač ima adekvatno stručno osposobljene i certificirane uposlenike ili na drugi način angažovane radnike kako bi sistem što prije postigao punu funkcionalnost. U tom smislu Dobavljač mora Ugovornom organu dostaviti pisanu autorizaciju od proizvođača da je osposobljen i ovlašten za održavanje i servisiranje sistema koji su predmet održavanja, osim ukoliko je sam Dobavljač ujedno i proizvođač nekog od sistema koji su predmet održavanja.

#### **Kvalitet isporučenih Servisa**

Dobavljač mora garantovati da će svoje obaveze izvršavati sa pažnjom dobrog stručnjaka i da će kvalitet isporučenih servisa biti u razumnim okvirima i standardima koji vrijede za takve servise. Ako Ugovorni



organ bude smatrao da je kvalitet isporuke servisa narušen treba o tome pismeno obavijestiti Dobavljača, a Dobavljač ima obavezu urgentno ispraviti navedeni servis u skladu sa garancijom i ispunjenjem kvaliteta servisa.

### **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 Zavoda i/ili Zavod bude pretrpio štetu, dobavljač je dužan nadoknaditi tu štetu za koju je odgovoran, a najviše u iznosu do 50% ugovorenog mjesečnog paušala. Ukoliko dobavljač na prvi poziv ne izmiri štetu, Zavod kao ugovorni organ ima pravo štetu namiriti umanjenjem iznosa mjesečnog plaćanja po ispostavljenoj 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 Zavoda i ako neka treća strana pokrene postupak protiv Zavoda u ovom smislu, dobavljač je dužan braniti Zavod i snositi sve troškove takvog postupka, a najviše u iznosu do 50% ugovorenog mjesečnog paušala.

### **Izuzeci**

Dobavljač nije odgovoran za bilo kakvo narušavanje autorskih prava trećih lica u slučajevima kad je Zavod na svoju ruku bez pismenog odobrenja dobavljača napravio propuste ili ako nije koristio posljednje verzije servisa koje je dobavljač isporučio.

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.

### **Uticaj više sile**

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.

## **SIGURNOST**

### **Član 12.**

#### **Fizički i logički pristup**

Obaveza je Ugovornog organa osigurati i autorizirati adekvatan fizički pristup prostoru i opremi Ugovornog organa (fizički pristup) kao i softveru i informacionom sistemu (logički pristup) Dobavljačevim uposlenicima i kako bi servis iz ovog ugovora mogao biti isporučen u skladu sa uslovima ovog ugovora.

#### **Poštovanje sigurnosnih politika Ugovornog organa**

Dobavljač treba osigurati upoznavanje svojih uposlenika sa sigurnosnim politikama Ugovornog organa i dužan je obezbjediti poštovanje tih politika od strane svojih uposlenika. Obaveza je Ugovornog organa da Dobavljača upozna sa svojim aktuelnim sigurnosnim politikama kao i svim izmjenama tih politika, a Dobavljač je dužan da dostavi listu svojih stručnih lica sa nivoima pristupa.

Primjena ove odredbe stupa na snagu odmah.

Dobavljač je u obavezi pridržavati se Zakona o zaštiti ličnih podataka i Zakona o zaštiti tajnih podataka.



## **Sigurnosne mjere vezane za podatke i informacije**

Dobavljač je u obavezi poduzeti sve mjere, radnje i aktivnosti radi zaštite ličnih podataka, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i podzakonskim propisima donesenim radi provedbe istog.

Dobavljač mora obezbjediti restrikciju od neautorizovanog pristupa informacijama koje dobije od Ugovornog organa ili kojima ima pristup kao što mora upoznati svoje uposlenike sa rizicima širenja povjerljivih informacija od strane Dobavljača ili njegovih uposlenika.

Dobavljač će snositi odgovornost, uključujući i obavezu naknade štete, za svaki neovlašteni pristup ličnim podacima koji su pod kontrolom Ugovornog organa, a koji su radi izvršenja ugovornih obaveza ustupljeni na korištenje Dobavljaču.

Neovlašteni pristup može uključivati, ali se ne ograničava samo na, svaki pristup podacima fizičkog ili pravnog lica za koje ne postoji osnov pristupa (nije postavljen zahtjev Ugovornog organa ili zdravstvene ustanove za ispravkom podataka i sl.)

Ugovorni organ će po donošenju i usvajanju ili izmjeni postojećih internih akata iz segmenta zaštite ličnih podataka iste dostaviti Dobavljaču na znanje i primjenu. U slučaju potrebe, Ugovorni organ može pozvati Dobavljača na saradnju u preciziranju odredbi akata iz predmetne oblasti, prilikom čega će Dobavljač biti dužan da sa tehničkog aspekta predloži načine prevazilaženja spornih pitanja koja se jave u praktičnoj primjeni internih akata iz segmenta zaštite ličnih podataka.

### **Oporavak od katastrofe (Disaster recovery)**

Dobavljač će osigurati da za informacije i podatke (uključujući i datoteke, skripte itd) za koje je odgovoran postoji adekvatni i siguran backup na dnevnoj osnovi kao i procedura za oporavak od katastrofe kako bi se izbjegao ili minimizirao prekid poslovanja Ugovornog organa. Ugovorni organ mora imati stalan pristup tim informacijama i podacima.

## **POVJERLJIVE INFORMACIJE I INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO**

### **Član 13.**

#### **Intelektualno vlasništvo**

Dobavljač i Ugovorni organ prihvataju pravo intelektualnog vlasništva druge strane bilo da su ta prava registrovana ili ne.

#### **Povjerljivost**

Dobavljač i Ugovorni organ se slažu da će poštovati i čuvati sve povjerljive informacije druge strane koje se tiču njegovog poslovanja, ideja, proizvoda, korisnika, servisa i svih drugih informacija koje se smatraju povjerljivim informacijama. Povjerljive informacije ostaju vlasništvo strane koja ih je saopćila a druga strana ne stiče nikakva prava da otkrije povjerljive informacije osim u slučaju naloga Suda.

#### **Uništenje podataka i zapisa ili povrat pri prestanku važenja ovog Ugovora**

Nakon isteka važenja ovog Ugovora obje strane će na zahtjev vratiti ili uništiti sve povjerljive informacije koje pripadaju onoj drugoj strani.



## **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 predstavljaju 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.

Dobavljač je u obavezi dostaviti CV za sve svoje kontakt osobe. Sve kontakt osobe dobavljača moraju imati adekvatne kompetencije za izvršenje ugovora. Klijent 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 obučanih i certificiranih ljudi za tehničku podršku bilo da su ti ljudi uposlenici kod ponuđača ili na drugi način ugovorno angažovani od strane ponuđača za podršku AIS/eOSA sistemu. Minimalan broj tako angažovanih stručnjaka je četiri (4).

### **Obavještenja**

Obavještenja druge strane vezana za ovaj Ugovor trebaju biti slana na adrese i imena koji su navedeni kao kontakt osobe. Obavještenja trebaju biti slana u pismenoj formi na navedenu adresu poštom, brzo poštom ili direktno uručena.

Uz kontakt osobe trebaju biti navedeni svi detalji o kontakt osobama i adresama Ugovornog organa i Dobavljača za sva zvanična obavještanja druge ugovorne strane pod uslovima i odredbama ovog Ugovora

### **Profesionalizam**

Svaka strana će svoje obaveze i odgovornosti iz ovog Ugovora izvršavati profesionalno, po pravilima struke i u duhu dobre poslovne prakse, te bez nepotrebnog odlaganja ili zadržavanja.

### **Legalnost Ugovora**

Ukoliko neka odredba ovog Ugovora bude smatrana nelegalnom ili neizvodljivom i samim time neobavezujuća - ostatak Ugovora i dalje važi. Obje strane će se potruditi da tu odredbu zamjene legalnom ili izvodljivom u originalnom duhu ostatka Ugovora i interesa obje strane.

### **Izmjene Ugovora**

Sve izmjene u ovom Ugovoru moraju biti pismeno odobrene od strane ovlaštenih uposlenika obje strane i slijediće formalnu proceduru izmjena.

### **Upošljavanje**

Tokom trajanja ovog Ugovora plus jednu godinu nakon isteka, obje strane se obavezuju da neće nuditi uposlenje uposlenicima druge strane.

### **Odredbe vezane za istek ugovora**

Dobavljač se obavezuje da će blagovremeno obavijestiti Ugovorni organ da je važeći ugovor pred istekom i to najkasnije četiri (4) mjeseca prije isteka važećeg ugovora.



**Tabela 1 - Sistemske i hardverske komponente i pripadajuće licence integralnog zdravstvenog informacionog sistema:**

R.br.	Opis komponente	Količina
1.	Informacioni sistem porodične medicine i konsultativno specijalističkih službi JU DZ KS	1
2.	UCS 5108 Blade sa svim svojim komponentama	1
3.	UCSB-B200-M3 sa svim svojim komponentama	8
4.	CISCO Catalyst 3560X 24 port sa svim svojim komponentama	2
5.	UPS EATON 9155 sa svim svojim komponentama	1
6.	Svi sistemski operativni sistemi, baze podataka i virtualizacijske platforme na kojima radi zdravstveni informacioni sistem (Windows Server DataCenter, ORACLE DB, SUSE Linux ES, VMWARE vSphere, VMWARE vCenter, IBM WebSphere)	N/A
7.	Integracija svih postojećih radioloških uređaja u AIS/BIS sistem kao što su CT i MR uređaji kao i integracija onih koji će eventualno biti pušteni u produkciju u toku trajanja ugovora o održavanju. Održavanje samih tih radioloških uređaja nije predmet ovog održavanja	N/A
8.	T-Systems AIS/BIS licence	3660
9.	Unity 400 dodatni Storage	1

**Tabela 2 - komponente integracijskog informacionog sistema**

**Komponente integracijskog informacionog sistema:**

R.br.	Opis komponente
1.	AIS/BIS informacioni sistem
2.	PACS informacioni sistem
3.	ezOblak informacioni sistem (samo pripadajući moduli proizvođača Medit d.o.o) <ul style="list-style-type: none"> <li>- eOSA</li> <li>- eDoktor</li> <li>- eApoteka</li> <li>- eSmjernice</li> <li>- eBolovanja</li> </ul>
4.	Komunikacioni servisi (potrebni i za izvještajnu platformu Sql Server Reporting Services) sa sljedećim informacionim sistemima: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ezOblak informacioni sistem (samo pripadajući moduli proizvođača Medit d.o.o.)</li> <li>- AIS/BIS informacioni sistem</li> <li>- PACS informacioni sistem</li> <li>- LIS informacioni sistem (po implementaciji istog uz saradnju sa Ugovornim organom)</li> <li>- M1 Core informacioni sistem (uz saradnju sa Ugovornim organom)</li> <li>- NAV informacioni sistem (uz saradnju sa Ugovornim organom)</li> </ul>

**CIJENA USLUGE UGOVORA**

**Član 14.**

Plaćanje Dobavljaču će se vršiti na osnovu pruženih usluga za održavanje AIS, BIS sistema i pruženih usluga održavanja e-Osa sistema i ostalih modula IS kako je navedeno u sljedećim tabelama:



1	2	3	4
R. br	Opis	Naziv proizvoda	Proizvođač
1.	Pružanje usluga održavanja AIS, BIS sistema	e-medsolutions@medit	T-systems LTD.
2.	Pružanje usluga održavanja e-Osa sistema i ostalih modula IS	emedit@apoteka emedit@eOsa emedit@doktor	Medit d.o.o.

A	B	C
R.b.	Opis	Ukupna vrijednost bez PDV-a
1.	<b>Pružanje usluga održavanja AIS, BIS, sistema za period od jedne (1) godine</b>	658.800,00
2.	<b>Pružanje usluga održavanja e-Osa sistema i ostalih modula IS za period od jedne (1) godine</b>	407.040,00
3.	Ukupna cijena bez PDV-a	<b>1.065.840,00</b>
4.	Popust	309.093,60
5.	Ukupna vrijednost sa popustom bez PDV-a	<b>756.746,40</b>
6.	PDV na cijenu ponude sa uračunatim popustom	128.646,89
7.	<b>Ukupna vrijednost ugovora</b>	<b>885.393,29</b>
8.	Mjesečna vrijednost sa PDV-om (R.b.7/12)	73.782,77

Ukupna vrijednost ugovora sa PDV-om za period od godinu dana slovima: osamstotinaosamdesetpethiljadatristotinedevadesetri 29/100

#### Član 15.

Ugovorni organ će cijenu iz člana 12. po ispostavljanju mjesečnih faktura i izvještaja plaćati Dobavljaču na 12 jednakih mjesečnih rata u roku do 60 dana od dana zaprimanja ispravne fakture.

#### Član 16.

Dobavljač ima pravo na produženje ugovorenog roka ako je u isporuci 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).

#### Član 17.

Ako Dobavljač zakasni sa izvršenjem isporuke, nema pravo na produženje ugovorenog roka zbog okolnosti koje su nastale u vrijeme kada je bio u kašnjenju u skladu sa zakonskom regulativom dužan je izvršiti obeštećenje Ugovornom organu za štetu koju je pretrpio.



## TRAJANJE I RASKID UGOVORA

### Član 18.

Ugovor se zaključuje na period od 1 (jedne) godine.

### Član 19.

Ugovor može prestati i prije njegovog izvršenja, u slučaju raskida bilo koje od ugovornih strana.

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

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.).

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.

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 cjenovnikom 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 iznad.

### Član 20.

Obaveza Dobavljača u pogledu garancije za dobro izvršenje ugovora:

- Dobavljač se obavezuje dostaviti Ugovornom organu garanciju za dobro izvršenje ugovora u vidu bezuslovne originalne bankarske garancije prvoklasne poslovne banke, u roku od 15 (petnaest) dana od dana obostranog potpisivanja ugovora.
- Iznos garantnog depozita će biti plativ Ugovornom organu kao kompenzacija za bilo koji gubitak koji bi bio prouzrokovan ako Dobavljač ne uspije da izvrši obaveze po ovom ugovoru.
- Visina garantnog depozita je 10% od ugovorene vrijednosti bez PDV-a i bit će iskazana u valuti ugovora sa rokom važnosti, vrijeme trajanja ugovora plus 60 (šezdeset) dana.
- Ako Dobavljač ne dostavi garanciju za dobro izvršenje ugovora u roku iz stava 1. ovog člana, ugovor se smatra apsolutno ništavnim.

Član 21.

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.

Član 22.

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 23.

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 24.

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

Član 25.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Poziv za predaju konačne ponude broj: 03-12-E.-Š.-32379-PDKP/19
- Prihvaćena ponuda Dobavljača broj: P 91-1/19
- Odluka o prihvatanju ponude broj: 03-12-E.-Š.-32379-OPP/19
- Kontakt osobe ispred Dobavljača i Ugovornog organa.

Član 26.

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

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

Dobavljač

MEDIT D.O.O

2  
  
Samir Dedović



Broj: 314 - 2019  
Datum: 07.10.2019

Ugovorni organ  
ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA  
KANTONA SARAJEVO

  
v.d. direktor Sakib Katana, dipl.oec.



Broj: 03-12-E.-Š.-32379-UGPP/19  
Datum: 07.10.2019. godine.