

UGOVOR

„ICT OPREMA“ „LOT 2. EMC oprema“

Zaključen u Sarajevu između:

Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, ul. Ložionička 2 (u daljem tekstu Ugovorni organ), kojeg zastupa v.d. direktor Salič Katica, dipl.oec.

Mibo Komunikacije d.o.o., ul. Tvornička br.3 (u daljem tekstu Dobavljač), kojeg zastupa direktor Marko Bošnjanić.

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 konkurenetskog zahtjeva za nabavku usluga „ICT Opreme“ - „LOT 2. EMC oprema“ za potrebe Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, na osnovu Odluke o pokretanju postupka broj 03-12-DŽ.K.-25791-KZ/19 od 22.08.2019. godine, Rješenja o imenovanju komisije broj 03-12-DŽ.K-25791-RK/19 od 23.08.2019. godine, tenderske dokumentacije broj: 03-12-DŽ.K.-25791-KZ/19, objave obavještenja broj: 814-7-1-25-3-29/19 od 29.08.2019. godine, ponude ponuđača broj: PON-1581/19 od 18.09.2019. godine, u skladu sa Odlukom o izboru najpovoljnijic ponude broj: 03-12-DŽ.K.-25791-OIL2/19 od 14.10.2019. godine.

PREDMET NABAVKE

Član 2.

Predmet javne nabavke je nabavka „ICT OPREME“- „Lot 2 – EMC oprema“ za potrebe Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo kako slijedi:

1. Obim usluga

Predmet nabavke se sastoje od sljedećih komponenti:

- 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

Predmet nabavke je sva ICT oprema za kojom Ugovorni organ ima potrebu u smislu produženja garancije za postojeću ili nabavku nove: ICT opremu čini sva serverska, storidž i komunikacijska oprema. Za opremu kojoj ističe garancija planira se produženje garancije do isteka proizvodačevog supporta za tu opremu. Za opremu kojoj je garancija istekla planira se nabavka nove opreme.

1. Producenje garancije za postojeću opremu navedenu u LOT2 – komponenta 1.
2. Producenje garancije za postojeću opremu navedenu u LOT2 – komponenta 2.
3. Onsite održavanje za postojeću opremu navedenu u LOT2 – komponenta 3.
4. Potpuna tehnička i korisnička dokumentacija predmeta ugovara odnosno robe, servisa i usluga koje se isporučuju. Dobavljač mora obezbijediti i Ugovornom organu dostaviti svu tehničku i korisničku dokumentaciju i održavati je ažurnom u skladu sa aktuelnim verzijama pojedinih komponenti servisa i usluga najdalje 60 dana od dana početka ugovora. Nošilac ugovora ili Project Manager u ime Ugovornog organa mora odobriti i prihvati takvu dokumentaciju dostavljenu od strane Dobavljača. Ukoliko Ugovorni organ ne odobri dostavljenu dokumentaciju kao adekvatnu, Dobavljač mora izmjeniti dokumentaciju u skladu sa primjedbama Ugovornog organa i ponovo je dostaviti. Ako se pojavi spor koji proizlazi iz neodržavanja bilo kojeg dostavljenog dokumenta i dvije strane ne mogu taj spor riješiti u razumnoj roku, onda se taj spor salje na arbitražu gdje se treba odlučiti hoće li se i na koji način nastaviti sa izvršenjem ugovora.
5. Sastavni dio standardnih usluga su i telefonske i lične konsultacije za IT uposlenike Ugovornog organa kao i druge kontinuirane konsultantske usluge vezane za predmet ugovora. **u vidu** prezentiranja novih rješenja proizvođača, predlaganja poboljšanja sistema i sigurnosti u istom i sl.

LOT2 – EMC oprema

Nabavka storidž komponenti za postojeću storidž opremu u Zavodu.

Komponenta 1: Producenje garancije postojećeg storidža VNX5300 SN# CKM00113400608:

Producenje garancije za postojeći storidž i sve komponente koje čine taj uređaj do kraja 2020.g.

Opis komponente	Do
VNX5300 SN# CKM00113400608	31.12.2020

Komponenta 2: Producenje garancije postojećeg storidža DD2200 SN# CKM00172100619:

Producenje garancije za postojeći backup uređaj i sve komponente koje čine taj uređaj do kraja 2020.g.

Opis komponente	Do
DD2200 SN# CKM00172100619	31.12.2020

Komponenta 3: onsite održavanje:

Onsite održavanje navedenih storidž uređaja na period za koji se nabevlja garancija sa minimalno uključenim uslugama:

- Proaktivni nadzor opreme
- Odziv u roku od 2 sata u slučaju incidentnih situacija u toku radnog vremena, a najkasnije naredni dan u slučaju incidentnih situacija van radnog vremena ili vikendom
- Nadogradnja/upgrade novih verzija, firmware-a i/ili softverskih zakrpi/patch-eva za navedenu opremu tokom perioda garancije
- Usluge savjetovanja, telefonske i onsite podrške tokom perioda garancije

3. Nestandardne usluge

U slučaju relokacije bilo koje opreme koja je navedena u tehničkim specifikacijam bilo da je oprema postojeća ili novonabavljena, Dobavljač mora obezbijediti punu funkcionalnost to 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 izvjestiti Ugovorni organ.

4. Dostupnost usluge

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

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

5. Mjesto isporuke usluga

Mjesto, ili održena lokacija za isporuku standardnih i nestandardnih usluga moraju biti na lokacijama Ugovornog organa.

6. 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 tehnickim specifikacijama nije drugačije navedeno.

Ako se tokom perioda odgovornosti 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 sporazunu 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 oštećenja koje proističe iz nepravilnog rada ili održavanje 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.
- dizajnu, funkcionalnosti, 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 dozvolice 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 Dobavljača 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 obavještavanje 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 oduzete 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.

7. Funkcionalne garancije

Dobavljač garantuje da će tokom garantnog roka, svi servisi i usluge imati funkcionalne garancije koje su predmet ugovora.

Ako zbog razloga koji se mogu pripisati Dobavljaču, minimalan nivo funkcionalnih garancija navedenih u ugovoru nije 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 dodataka, i ponovi prijemne (garancijske) testove dok se ne ispunji minimum zahtijevanih performansi. Ako Dobavljač konačno ne ispunji minimalan nivo funkcionalnih garancija, Ugovorni organ može razmotriti raskid ugovora.

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

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

8. 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. Nositelj ugovora ili Project Manager će sa strane Ugovornog organa prihvati rezultate prijemnih testova ukoliko smatra da ispunjavaju uslove ugovora za performansama i funkcionalnošću servisa i usluga koji trebaju biti isporučeni. Ako nositelj ugovora ne prihvati rezultate testova, Dobavljač je u obavezi uraditi korkecije i ponoviti testove i ponovo ih dostaviti Ugovornom organu na prihvatanje. Nakon prihvatanja prijemnih testova nositelj 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 sinistru funkcionalnih garancija.

9. 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

Dobavljač će pismeno tražiti pisani dokument o operativnom prijemu od Ugovornog organa (nosionca 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 od 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.

10. Upravljanje izmjenama (change management)

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

11. Uticaj Ugovornog organa na performanse isporuke servisa

U određenim okolnostima Dobavljač može postati odgovoren 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 povrati već plaćenog iznosa zbog neadekvatnih performansi ako je Dobavljač spriježen u obavljanju određenih usluga **iz bilo kojih razloga** koji su izvan kontrole Dobavljača i koji su uzrokovani od strane Ugovornog organa.

12. Performanse, praćenje i izvještavanje

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

Ova sekcija sadrži opis slijedećih komponenti:

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

Potrebno je pratiti sve ključne aspekte servisa i usluga koje se isporučuju. Ovaj proces praćenja se često vrši preko Service Deska. Statistike koje preizilaze 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 koja pruža i nivo očekivanja performansi od strane Ugovornog organa.

Odgovornost Service Deska je da prati sve potrebne servise i usluge i minimizira nedostupnost ili zastoj. 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.

13. Ključne kadrovske promjene

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

14. Izvještavanje

Izvještaji o stvarnim performansama isporuke ugovorenih servisa trebaju biti dostavljani Ugovornom organu na mjesecnom 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 ugovorenno na mjesecnom nivou.

Izvještaji o nivoima usluga koje se traže ugovoro, trebaju da imaju svoju formu, sadržaj i učestalost. Način izvještavanja nivoa ovisi o zahtjevima klijenata i mogućnosti Dobavljača i treba da budu razumnii 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 što 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 incidenta
- Ukupne performanse
- Ispunjenost obima pojedinačnih servisa i usluga
- zadovoljstvo korisnika
- Obuka i obrazovanje
- Upotreba Service Desk usluga
- Performanse aplikacija i tehnologija
- Izvještaj o kapacitetima resursa
- Troškovi per-call usluga
- Planirane promjene
- Broj nerješenih incidenta i problema od prethodnog mjeseca
- Broj rješenih incidenta i problema od prethodnog mjeseca
- Komentari i zapažanja od Ugovornog organa
- Komentari i zapažanja od Dobavljača
- Prijedlozi za unaprjeđenje i nadogradnju sistema i sigurnosti

15. Sastanci za praćenje isporuke usluga

Sastanci za praćenje isporuke usluga održavaće se svakog prvog ponедјeljka 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

16. Upravljanje problemima

Svrha upravljanja problemima je da se minimizira negativan uticaj incidenta 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 incidenta koji se javljaju i primjenjuje se odgovarajuća strategija za smanjenje rizika od takvih problema i incidenta.

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

Ova sekcija sadrži opis sljedećih komponenti:

- Podrška i Service desk usluge
- Definicija problema
- Mehanizmi eskalacije problema

17. Podrška i Service desk usluge

Efikasna onsite i offsite Service Desk podrška je kritična komponenta za uspješno pružanje dogovorenog nivoa performansi isporuke servisa. Service Desk služba je prvi kontakt između Ugovornog organa i Dobavljača u slučaju

problemima i teškoća i obično je odgovorna za kontrolu incidenta i upravljanje incidentima vezano za ugovorene usluge.

Service Desk usluga ima sljedeće karakteristike:

- djeluje kao ključna stručna 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 Ugovorni organ. 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 zahtjevati podršku i neradnim danima

Glavni Kontakt:	Haris Brkančić i Muamer Smija
Kontakt Tel broj 1	033/779-340
Kontakt Tel broj 2	033/931-024
Broj mobitela	061/721-458 ; 061/173-805
E-mail adresa	helpdesk@mibo.com.ba .
web link helpdeska	https://hdesk.mibo.ba/login.php

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.

18. Definicija problema

Svrha definisanja i određivanja prioriteta problema je da se osiguraju i koncentrišu resursi na rješavanje najkritičnijih incidenta i da se osigura da se oni rješavaju na osnovi prioriteta koji su adekvatni ozbiljnosti incidenta i na njihov uticaj na Ugovorni organ. 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 Ugovorni organ.

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

19. Eskalacija problema

U slučaju da incident nije riješen u prihvatljivom roku u odnosu na svoj potencijalni utjecaj na poslovanje Ugovornog organa, Service Desk tim treba da radi u skladu sa dogovorenim procedurama eskalacije. Ovaj proces upravljanja eskalacijom treba da uključi pokretanje obavještavanja o statusu neriješenih incidenta viših nivoa rukovodstva i 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 dogovorenno 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, Service Desk 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 dogovoren vrijeme protekne sukcesivno se obavještava viši nivo upravljanja Dobavljača.

Dobra praksa za Service Desk je da prati rješavanja incidenta u dogovorenom okviru. Npr., kada je 70% od dogovorenog vremenskog okvira isteklo Service Desk treba da konsultuje osobu zadženu za rješavanje problema o napretku. Ako je proteklo 90% vremena tada Service Desk 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. Slijedeća konfiguracija vremenskog okvira se može primijeniti, kad je riječ o kritičnim on-line uslugama.

Nivo problema	Pozicija 1 (Service Desk Manager)	Pozicija 2 (Viši menadžer)	Funkcija 3 (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 obaviješten u svakom trenutku tokom procesa rješavanja problema. Dobavljač Ugovornu stranu 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 uvjedio da se problemu posvećuje odgovarajući nivo pažnje.

20. 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 ili trajno obezbijediti poslovni prostor i prateće objekte za osoblje Dobavljača.

Potrebno je dogovoriti stvarne potrebe za objektima i resursima koji će biti obezbijedeni Dobavljaču, kako se ne bi zaobilazile postojeće kontrole u organizaciji Ugovornog organa.

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

21. Kvalitet usluge

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

22. 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, sigurni logički pristup, sigurnost mreže, sigurnost informacija, disaster recovery i kontinuitet poslovanja.

Ova sekcija sadrži opis sljedećih komponenti:

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

23. Fizički pristup

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

24. Logički pristup

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

25. 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 obezbjediti Dobavljaču dostupnost svojih sigurnosnih politika i procedura i pravodobno obavjestiti Dobavljača o bilo kakvim promjenama sigurnosnih politika i procedura.

26. Sigurnosne mjere vezane za informacije i podatke

Dobavljač će uložiti sve razumne napore da ograniči 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.



27. Operavak 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 zahtijeva da ima implementirane odgovarajuće mјere oporavka kako bi mogao nastaviti isporučivati ugovorene servise i usluge u slučaju neочекivanih dogadja. Ove mјere uključuju formalnu implementaciju i prethodno testiranje oporavka od katastrofe (DR).

28. Enkripcija

Prenos podataka se smatra aktuelno vrlo visokog rizika koji može dovesti do ozbiljnog gubitka povjerljivosti ako se time ne upravlja na adekvatan način. Potrebno je obezbijediti primjeni efikasnih metoda enkripcijskih tehnologija za zaštitu povjerljivih podataka tokom prenosa. U tom smislu je potrebno obezbijediti 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 traži 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.

29. Prava intelektualne svojine i povjerljive informacije

Prava intelektualnog vlasništva bilo koje strane moraju biti priznata.

Ova sekcija sadrži opis sljedećih komponenti:

- Prava intelektualne svojine
- Povjerljivost

30. Prava intelektualne svojine

Iako sva intelektualna imovina bilo koje strane ne mora biti registrirana 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 regisuirana i patentirana ili ne.

31. Povjerljivost

Povjerljivost informacija, podataka i evidencija je posebno kritično pitanje. U toku isporuke servisa i usluge 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 pristanka druge strane, objećaniti 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. Dobavljač može dati svojim podugovaračima takve dokumente, podatke i druge informacije koje primi od Ugovornog organa u mjeri potrebnoj podugovaračima da izvrše svoje poslove po ugovoru, u kojem slučaju će Dobavljač tražiti od takvih podugovarača obavezu povjerljivosti sličnu ovoj.

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 Dobavljen od treće strane bez obaveze **povjerljivosti**

32. Kontakt osobe za LOT 2

Dobavljač i Ugovorni organ moraju obostrano navesti sljedeće kontakt osobe:

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

Nosioци ugovora su odgovorni ispred svoje ugovorne strane za izvršenje ovog ugovora i predstavljajuće i djelovati u imu svoje strane u svim trenutima tokom trajanja ugovora. Sva obavijestenja, upute, narudžbe, odobrenja, zahtjeve za promjenama (change management) i ostala komunikacija po ugovoru će biti date isključivo od strane nosioca ugovora.

Sva obavijestenja, informacije i druge komunikacije koju Dobavljač isporučuje Ugovornom organu po ugovoru će se dati nosiocu ugovora (Project Manager-u).

OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Član 3.

Dobavljač se obavezuje Ugovornom organu obezbjetiti produženje garancije iz Komponente 1. i 2. predmeta ugovora te pružiti usluge iz komponente 3. predmeta ugovora prema datom opisu ispod, u skladu sa zahtjevima preciziranim u ovom ugovoru, na način i u rokovima regulisanim ovim ugovorom i ponudom Dobavljača.

LOT2 – EMC oprema

Nabavka storidž komponenti za postojeću storidž opremu u Zavodu.

Komponenta 1: Producenje garancije postojećeg storidža VNX5300 SN# CKM00113400608:

Producenje garancije za postojeći storidž i sve komponente koje čine taj uredaj do kraja 2020.g.

Opis komponente	Do
VNX5300 SN# CKM00113400608	31.12.2020.

Komponenta 2: Producenje garancije postojećeg storidža DD2200 SN# CKM00172100619:

Producenje garancije za postojeći backup uredaj i sve komponente koje čine taj uredaj do kraja 2020.g.

Opis komponente	Do
DD2200 SN# CKM00172100619	31.12.2020.

Komponenta 3: onsite održavanje:

Onsite održavanje navedenih storidž uredaja na period za koji se nabavlja garancija sa minimalno uključenim uslugama:

- Proaktivni nadzor opreme
- Odziv u roku od 2 sata u slučaju incidentnih situacija u toku radnog vremena, a najkasnije naredni dan u slučaju incidentnih situacija van radnog vremena ili vikendom
- Nadogradnja/upgrade novih verzija, firmware-a i/ili softverskih zakriji/patch-eva za navedenu opremu tokom perioda garancije
- Usluge savjetovanja telefonske i onsite podrške tokom perioda garancije

Član 4.

Dobavljač se obavezuje Ugovornom organu obezbjediti produženje garancije iz Komponente 1. i 2. predmeta ugovora te pružiti usluge iz komponente 3. predmeta ugovora u skladu sa zahtjevima preciziranim u ovom ugovoru, na način i u rokovima regulisanim ovim ugovorom i ponudom Dobavljača.

Garancije (Komponenta 1. i 2.) koje se nabavljaju će trajati do 31.12.2020. godine, sa poštkom od dana aktiviranja, dok se onsite održavanje (Komponenta 3.) navedenih stordž uređaja treba vršiti na period za koji se nabavlja garancija, dakle do 31.12.2020. godine.

Član 5.

Ugovorni organ se obavezuje da prihvati pružene usluge i dostavljene robe ukoliko iste odgovaraju ugovorenim, te da plati ugovorenu cijenu na način i u rokovima određenim tenderskom dokumentacijom broj: 03-12-DŽK-25791-KZ/19, ponudom Dobavljača i ovim ugovorom.

Član 6.

Ugovorni organ se obavezuje da će obezbijediti sve potrebne informacije Dobavljaču, te omogućiti nesmetan pristup mjestu izvršenja ugovora.

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

Član 7.

Cijena nabavke usluga i roba koje su predmet ovog ugovora iznosi **16.963,00 KM bez PDV-a, odnosno 19.846,71 KM sa PDV-om**, prema tabelarnom pregledu:

Redni broj	Naziv artikla	Jedinica mjere	Količina A	Jedinična cijena bez PDV-a B	Ukupna cijena bez PDV-a C = AxB
Komponenta 1	1. Producenje garancije postojećeg storidža VNX5300 SN# CKM00113400608 do 31.12.2020.	Kom.	1	6.787,00	6.787,00
Komponenta 2	1. Producenje garancije postojećeg storidža DD2200 SN# CKM00172100619 do 31.12.2020.	Kom.	1	5.976,00	5.976,00
Komponenta 3	1. Onsite održavanje navedenih storidž uređaja na period za koji se nabavlja garancija			4.200,00	4.200,00
Ukupna cijena bez PDV-a				16.963,00	
Popust				0,00	
Ukupna cijena sa popustom bez PDV-a				16.963,00	
PDV na cijenu ponude (sa uračunatim popustom)				2.883,71	
Ukupna cijena sa PDV-om				19.846,71	
Ukupna cijena sa PDV-om riječima: devetnaest hiljada osamstočetnačetrdesetštost KM i 71/100					

Dobavljač se obavezuje da će usluge i robe iz stava 2. ovog Ugovora pružiti po ovoj ukupnoj cijeni u kojoj je uvaženat PDV, i svj. drugi zavisi troškovi.

Član 8.

Cijeli iz Člana 7. ovog ugovora Ugovorni organ će isplatići u roku do 60 dana računajući od dana dostavljene ispravne fakture Dobavljača, za pružene usluge i isporučene robe.

ROK I MJESTO ISPORUKE ROBE/PRUŽANJA USLUGE

Član 9.

Mjesto isporuke robe / pružanja usluge su prostorije Ugovornog organa u Sarajevu, na adresi Ložionička broj 2.

Rok za isporuku roba/pružanje usluga:

- Rok za isporuku Komponente 1. i 2. je 21 dan od dana dostavljene narudžbenice;
- Rok za pružanje usluga iz Komponente 3. je 21 dan od dana dostavljene narudžbenice

Član 10.

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

Izvanrednim dogadajima se smatraju:

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

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

NAKNADA ŠTETE

Član 11.

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

Ako Dobavljač zakasni sa izvršenjem isporuke robe ili pružanjem usluge iz razloga koji nisu obuhvaćeni članom 10. ovog Ugovora, Ugovorni organ će Dobavljaču zaračunati penale u iznosu od 1 % od vrijednosti neisporučene robe/usluge za svaki dan kašnjenja.

Član 12.

Ugovorna strana koja skrivljenim ponašanjem ili nemarom dovede do neurednog ispunjenja ili neispunjerenja 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.

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 13.

Ugovor prestaje njezinim izvršenjem, odnosno obostranim ispunjenjem ugovornih obaveza ugovornih strana a najkasnije protekom jedne (1) godine od dana obostranog potpisivanja ugovora.

Član 14.

Ugovor može prestati i prije njegovog izvršenja, u slučaju raskida.

Ugovorni organ može raskinuti ovaj ugovor:

- ako Dobavljač ne izvršava ugovorne obaveze
- ukoliko se utvrdi da Dobavljač krši zakonske propise u ~~domenu~~ porezne politike, što uključuje direktne i indirektnе 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 izvršenju usluge ili isporuci robe koje su predmet ugovora takvo da može dovesti u pitanje izvršenje ugovora.

Zbog zaostajanja u izvršenju isporuke robe ili pružanju usluge, Ugovorni ~~organ~~ može raskinuti ugovor samo ako je do zaostajanja došlo krvicom Dobavljača.

Ukoliko se ugovor raskine zbog krivice Dobavljača, prije izvršenja ugovornih obaveza, Dobavljač je u obavezi platiti ~~Ugovornog organu~~ štetu u iznosu od 40 % od ukupne ugovorene cijene iz člana 7. ovog Ugovora.

Član 15.

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

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

Ukoliko Ugovorni organ, skrivenim ponašanjem, ne izvrši plaćanje u predviđenom roku, dužan je Dobavljaču izvršiti obetećenje izazvano kašnjenjem u visini od 1 % za svaki dan kašnjenja u plaćanju.

Ugovorni organ neće biti u obavezi platiti obetećenje 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 pisanih 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.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Garancija za Komponentu 1. „Producenje garancije postojećeg storidža VNX5300 SN# CKM00113400608“ i sve komponente koje čine taj uređaj traje do 31.12.2020. godine.

Garancija za Komponentu 2. „Producenje garancije postojećeg storidža DD2200 SN# CKM00172100619“ i sve komponente koje čine taj uređaj traje do 31.12.2020. godine.

Onsite održavanje (Komponenta 3) navedenih storidž uređaja treba vršiti ~~na~~ period za koji se nabavlja garancija, dakle do 31.12.2020. godine.

Član 17.

Svi sporovi koji eventualno nastani iz ovog ugovora rješavat će se međusobnim sporazumom ugovornih strana.
Ako se spor ne rješi na taj način, ugovorna strana može se za rješenje obrati stvarno nadležnom sudu u Sarajevo.

Član 18.

Dobavljač nema pravo zapostjavati, u svrhu izvršenja ugovora fizička ili prava lica koja su učestvovale u pripremi tenderske dokumentacije ili su bila u svojstvu člana ili stručnog tima koje je angažovala Komisiju za nabavke, najmanje šest mjeseci po zaključenju Ugovora, odnosno od početka realizacije Ugovora.

Član 19.

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

Član 20.

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.

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

Član 21.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Tenderska dokumentacija broj: 03-12-DLK-25791-KZ/19;
- Pominja Dobavljača broj: PON-1581/19 od 18.09.2019. godine;
- Odluka o izboru broj: 03-12-DLK-25791-OI-L2/19 od 14.10.2019. godine;
- Obrazac za kontakt osobe

DOBAVLJAČ

MibO



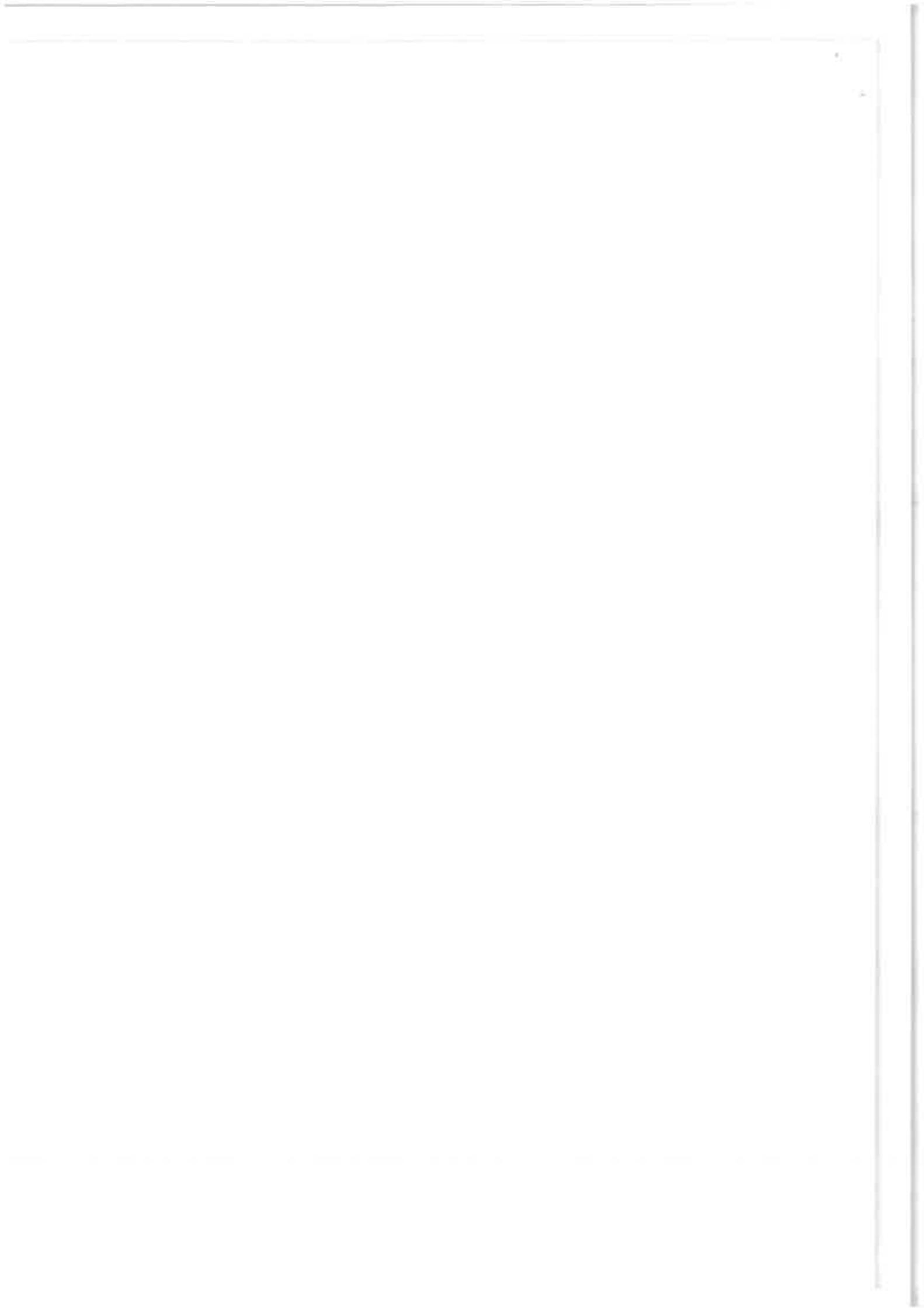
Broj: 194/19
Datum: 01.11.2019.

Ugovorni organ

ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA



Broj: 03-12-DLK-25791-UG2/19
Datum: 25.10.2019. godine



OBRAZAC ZA KONTAKT OSOBE

Dobavljač		Ugovorni organ	
Mibo Komunikacije d.o.o.		Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo	
<i>Nositelj ugovora ili Project manager - glavna kontakt osoba</i>	Haris Brkanić	<i>Nositelj ugovora ili Project manager - glavna kontakt osoba</i>	Amir Salihović
Adresa	Ivornička 3	Adresa	Ložionička br.2
Grad ili mjesto	Sarajevo	Grad ili mjesto	Sarajevo
PTT broj	71000	PTT broj	71000
Zemlja	Bosna i Hercegovina	Zemlja	Bosna i Hercegovina
Broj telefona	033/779-340; 033/779-333	Broj telefona	033/725-231
e-mail adresa	haris.brkanic@mibo.ba	e-mail adresa	amir.salihovic@kzzosa.ba
Kontakt osoba 1 - Ime i Prezime	Muamer Srađa	Kontakt osoba 1 - Ime i Prezime	Mirza Bijedić
Adresa	Šibenska bb	Adresa	Ložionička br.2
Grad ili mjesto	Sarajevo	Grad ili mjesto	Sarajevo
PTT broj	71000	PTT broj	71000
Zemlja	Bosna i Hercegovina	Zemlja	Bosna i Hercegovina
Broj telefona	033/931-024; 061/721-458	Broj telefona	033/725-213
e-mail adresa	muamer@srs.ba	e-mail adresa	mirza.bijedic@kzzosa.ba
Kontakt osoba 2 - Ime i Prezime	Haris Brkanić	Kontakt osoba 2 - Ime i Prezime	Orhan Češo
Adresa	Tvornička 3	Adresa	Ložionička br.2
Grad ili mjesto	Sarajevo	Grad ili mjesto	Sarajevo
PTT broj	71000	PTT broj	71000
Zemlja	Bosna i Hercegovina	Zemlja	Bosna i Hercegovina
Broj telefona	033/779-340; 033/779-333	Broj telefona	033/725-326
e-mail adresa	haris.brkanic@mibo.ba	e-mail adresa	orhan.checho@kzzosa.ba

DOBAVLJAC

Mibo Komunikacije d.o.o.



Marko Bošnjanić

Ugovorni organ

ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA

KANTONA SARAJEVO



Sakib Kapetanović, v.d. Direktor

