

UGOVOR

za usluge održavanja AIS, BIS, e-OSA, e-DOKTOR i e-APOTEKA sistema za potrebe Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo na period od jedne godine

Zaključen u Sarajevu između:

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

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

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Predmet ovog ugovora je regulisanje prava i obaveza između Ugovornog organa i Dobavljača kao izabranog ponuđača u postupku javne nabavke putem pregovaračkog postupka bez objave obavještenja za usluge održavanja AIS, BIS, e-OSA, e-DOKTOR i e-APOTEKA sistema za potrebe Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo na period od jedne godine, a u skladu sa Odlukom o prihvatanju ponude broj 03-08-Dž.K.-28458-O.P.P./16 od 10.01.2017. godine, ponudom Dobavljača broj 19/P11/16 od 19.12.2016. godine, pozivom na predaju konačne ponude broj: 03-08-Dž.K.-28458-P.P.K./16 od 09.12.2016. godine.

PREDMET NABAVKE

Član 2.

Predmet nabavke su usluge osnovnog i dodatnog održavanja i usluge razvoja informacionih sistema (u daljem tekstu "Sistemi") koji su nabavljeni za ZZO KS (u daljem tekstu: Zavod):

1. Bolnički i ambulantni informacioni sistem "AIS/BIS" koji su trenutno u funkciji u Kantonu Sarajevo i koji čine sve komponente navedene pod - **komponente zdravstvenog informacionog Sistema,**
2. Integracijski informacioni sistem "e-OSA" koji je trenutno u funkciji u Kantonu Sarajevo i koji čine sve komponente navedene pod - **komponente integracijskog 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 prilogima 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 također predmet usluga održavanja kao što je npr. instalacija i konfiguracija internet aplikacije (browser), barkod čitača, specijaliziranog hardvera ili softvera za pristup navedenim sistemima i

JK

1

Abi
JK

(2.)

18.01.17
Abi
25
9/9

18.01.17
Abi
18.01.17
JK

slično. Održavanje same korisničke opreme (računari, printeri i sl.) nije predmet održavanja.

Administracija svih licenci već nabavljenih i koji 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 dodijeljene 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 dostupnosti komunikacijskih terminalnih uređaja na krajnjim lokacijama 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 izvršene u skladu sa dobrim praksama i pravilima struke u oblasti upravljanja promjenama (change management) te u skladu sa internim procedurama Ugovornog organa u ovoj oblasti. Sve značajne izmjene na sistemima moraju biti odobrene od strane Ugovornog organa.
7. Dobavljač se obavezuje, u okviru isporuka servisa navedenih u nastavku Ugovora, osigurati podjelu dužnosti osoblja koje vrši razvoj sistemskih modifikacija te osoblja koje vrši implementaciju istih u produkcijsko okruženje. Drugim riječima, razvoj/testiranje rješenja i njihova implementacija u produkciju se trebaju vršiti od različitih uposlenika Dobavljača, a što će se evidentirati upotrebom personaliziranih računa (u nastavku dokumenta).

OPIS PREDMETA NABAVKE SA KOLIČINAMA

Komponente zdravstvenog informacionog sistema AIS/BIS su:

| 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 | 6 |
| 4. | UCS-CPU-E5-2609 sa svim svojim komponentama | 2 |
| 5. | RACK-UCS2 sa svim svojim komponentama | 1 |
| 6. | HP RACK 10642 G2 sa svim svojim komponentama | 1 |
| 7. | EMC VNX5300 sa svim svojim komponentama | 1 |
| 8. | CISCO Catalyst 3560X 24 port sa svim svojim komponentama | 2 |
| 9. | UPS EATON 9155 sa svim svojim komponentama | 1 |

| | | |
|-----|---|------|
| 10. | Svi sistemski operativni sistemi, baze podataka i virtualizacijske platforme na kojima radi zdravstveni informacijski sistem (Windows Server DataCenter, ORACLE DB, SUSE Linux ES, VMWARE vSphere, VMWARE vCenter, IBM WebSphere | N/A |
| 11. | 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 |
| 12. | T-Systems AIS/BIS licence | 3660 |

Komponente integracijskog informacionog sistema eOSA i ostalih Sistema su:

| R.br. | Opis komponente |
|-------|--|
| 1. | modul elektronskog recepta |
| 2. | modul e-bolovanja |
| 3. | svi registri, interface sistemi i komunikacijski servisi neophodni za integraciju sa AIS/BIS sistemom i Zavodovim šalterskim sistemom M1 |
| 4. | Neograničen broj licenci proizvođača Medit: emedit@DOKTOR, emedit@APOTEKA, emedit@OSA, emedit@PACS DATA CENTAR |

OBAVEZE DOBAVLJAČA

Član 3.

Standardni servisi – osnovno održavanje/razvoj

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

Standardni servisi odnosno osnovno održavanje/razvoj:

1. Redovan nadzor i dokumentovanje tog nadzora svih komponenti navedenih informacionih sistema kao što su:
 - a) pripadajući hardver koji je naveden u prilogima 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 dodijeljene licence mora biti odobrena od strane Ugovornog organa odnosno lica navedenog u ovom ugovoru kao kontakt osobe za administraciju licenci.
3. Obavljanje svih drugih usluga koje služe za normalan rad navedenih sistema kao što je edukacija i obuka novih korisnika sistema, nadzor performansi i dostupnosti komunikacija terminalnih uređaja na krajnjim lokacijama i sl.

4. 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.
5. Mjesečno izvještavanje koje će služiti kao podloga za plaćanje mjesečnih računa. Forma i sadržaj izvještaja su dati u poglavlju: Izvještavanje.
6. 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 podrazumijeva backup i arhiviranje produkcijskih baza podataka i konfiguracijskih podataka na sistemima i uređajima.
7. 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.
8. Prioritetna Helpdesk podrška prvog i drugog nivoa mora biti obezbijedena na bazi 24/7 tokom cijelog trajanja ugovora.
9. Obezbijedena adekvatna logička zaštita svih komponenti koje su predmet održavanja. Bilo kakav pristup operativnim sistemima ili aplikacijama ili 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.
10. Obezbijedena ažurnost i sinhronizacija osnovnih podataka o osiguranim licima i obveznicima uplate doprinosa koji se izvorno vode u core sistemima Ugovornog organa. Ažurnost mora biti obezbijedena na dnevnom nivou, a na zahtjev Ugovornog organa neki od ključnih podataka kao što je npr. status osiguranja za osigurana lica mora biti korišten "online" odnosno direktno iz core baza Ugovornog organa.

Dodatni Servisi – dodatno održavanje/razvoj

Dodatni servisi predstavljaju ispod navedene servise koji se isporučuju po ukazanoj potrebi i te servise će dobavljač isporučivati na pismeni zahtjev Ugovornog organa.

1. Kreiranje novih izvještaja za Ugovorni organ ili korisnike sistema. Ugovorni organ može zahtijevati maksimalno 5 (pet) izvještaja u jednom mjesecu.
2. Ukoliko se pokaže potreba da Ugovorni organ 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 Ugovornog organa na nivou Kantona, registracija pacijenata, kreiranje ograničenja za korištenje lijekova, kao i sve dodatne aktivnosti po zahtjevu Ugovornog organa. Dobavljač će za takve aktivnosti 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.
3. Integracija postojeće i novonabavljene radiološke opreme u sistem kao što su CT i MR uređaji i sl.
4. Integracija sa core aplikacijama i bazama Ugovornog organa kad se za to ukaže potreba. Primjer takve integracije je korištenje pojedinih matičnih podataka ili šifarnika ili drugih grupa podataka iz baza 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.

6. Dobavljač je u obavezi obezbijediti podršku i monitoring neophodnu za sigurnost Sistema (AV, firewall, event controller i slično).

7. Poslovi koji se odnose na proširenje informacionog sistema, instaliranje aplikacija i licenci koje obezbijedi Ugovorni organ su u obavezi Dobavljača bez dodatnih troškova po 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 98,7% godišnje (cca 360 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 svakodnevni 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. Ukoliko Ugovorni organ 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.

Član 4.

Način i mjesto isporuke servisa

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 obezbijediti lokalni support odnosno, stručnjaci angažovani na prvom i drugom nivou podrške moraju biti fizički stacionirani odnosno locirani na adresi unutar Kantona Sarajevo kako bi mogli ispoštovati vrijeme odziva u slučaju problema sa isporukom servisa. Pomoć u isporuci standardnih i dodatnih servisa od strane Dobavljača Ugovornom organu će se vršiti na sljedeći način i na navedenim adresama:

- 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.

Član 5.

Procedura isporuke servisa, izmjene u obimu servisa i vremena odziva

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 će Dobavljač 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.

Kašnjenje u izvršenju usluga i neadekvatno izvršenje usluga

Za sve eventualne materijalne štete koje su prouzrokovane postavkama servisa od strane Dobavljača, odgovara Dobavljač i omogućava Ugovornom organu umanjjenje iznosa za održavanje u ovisnosti od posljedica koje su prouzrokovane. Ugovorni organ ima pravo umanjiti plaćanje Dobavljaču od najmanje 20% od ugovorenog iznosa održavanja.

Član 6.

Dobavljač mora garantovati da će profesionalno izvršavati svoje obaveze i da će kvalitet isporučениh servisa biti u razumnim okvirima i standardima koji vrijede za takve servise.

YF 6

ABZ
H
H

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

Član 7.

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

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

Član 8.

U slučaju nekvalitetnih isporučenih servisa od strane Dobavljača ili nemogućnosti Dobavljača da isporuči dogovoreni kvalitet servisa, Dobavljač će napraviti svaki razumni napor da vrati funkcionalnost servisa na operativni nivo na prioritarnoj osnovi.

Član 9.

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 ili Dobavljača ako se ukaže potreba. Zapisnik sa takvih sastanaka mora biti sastavni dio redovnih mjesečnih izvještaja.

Član 10.

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 servisa.
- e) Zapisnici sa redovnih mjesečnih sastanaka za ocjenu kvaliteta servisa.
- f) Sumarni izvještaj iz helpdesk sistema sa brojem prijavljenih i riješenih/neriješenih 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.

YF 7

Se
AD
2

Član 11.

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 uključuje 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 licence,
- c) izradu novih izvještaja,
- d) drugih zahtjeva korisnika.

Definicije problema

Ako se u isporučenom Servisu (ili aplikativnom software-u) identifikuje greška, korisnici će Dobavljaču proslijediti prijavu o greški, klasifikujući taj problem prema svojoj procjeni u skladu sa sljedećim standardima koji su sastavni dio ovog Ugovora i dati su u tabeli ispod. Administratori helpdeska mogu tu klasifikaciju prioriteta i statusa naknadno promijeniti ukoliko se pokaže da tako treba.

| Prioritet | Status | Uticaj na rad korisnika |
|-------------|--------------------|---|
| Prioritet 1 | Kritično | Ozbiljan/kritičan uticaj na rad korisnika 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, itd. |
| Prioritet 2 | Hitno | Značajan uticaj na rad korisnika 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 | Minimalni uticaj na rad korisnika 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 | Nema uticaj na rad korisnika 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. |

Član 12.

Dobavljač je obavezan obučiti uposlenike Ugovornog organa i druge korisnike sistema 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 lokaciji korisnika odnosno gdje odredi Ugovorni organ.

Poštovanje sigurnosnih politika Ugovornog organa

Član 13.

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 organa 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.

9
JA

AD-E
JK
JK

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 infrastrukture Ugovornog organa kako bi se zaštitila privatnost i onemogućio pristup neautoriziranih korisnika.

Obaveze i odgovornost Ugovornog organa

Član 14.

Ugovorni organ će osigurati da Dobavljač ima pravodoban i siguran pristup do uposlenika, infrastrukture i drugih resursa Ugovornog organa. Ugovorni organ će također 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.).

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.

Član 15.

Obaveza Ugovornog organa je 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.

Povjerljive informacije i intelektualno vlasništvo

Član 16.

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.

CIJENA USLUGE UGOVORA

Član 17.

Cijena usluga koje su predmet ovog Ugovora ukupno iznosi **1.065.840,00 KM** bez PDV-a. Ukupan popust iznosi **655.491,60 KM**, ili **61,5 %**.

Ukupna vrijednost Ugovora sa popustom bez PDV-a iznosi **410.348,40 KM**, odnosno **480.107,63 KM** sa PDV-om sa uračunatim popustom.

Mjesečna vrijednost Ugovora je **40.008,97 KM** sa PDV-om.

Član 18.

Cijenu iz člana 17. ovog ugovora Ugovorni organ će isplatiti u roku od 30 dana na osnovu dostavljenih faktura i mjesečnih izvještaja, koji će biti osnov za plaćanje mjesečnih računa.

Član 19.

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 20.

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 21.

Ugovor prestaje njegovim izvršenjem, odnosno obostranim ispunjenjem ugovornih obaveza ugovornih strana.

Član 22.

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 prethodno dostavljanju obavijesti o raskidu ugovora, te u periodu otkaznog roka od 90 dana iznad.

Član 23.

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 24.

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

Član 25.

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 26.

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 27.

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

Član 28.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Poziv za dostavljanje ponude broj: 03-08-Dž.K.-28458-PPK/16.
- Prihvaćena ponuda Dobavljača broj: 19/P11/16 od 19.12.2016. godine.
- Odluka o prihvatanju ponude broj: 03-08-Dž.K.-28458-OPP/16.
- Kontakt osobe ispred Dobavljača.

Član 29.

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

Dobavljač

MEDIT D.O.O.

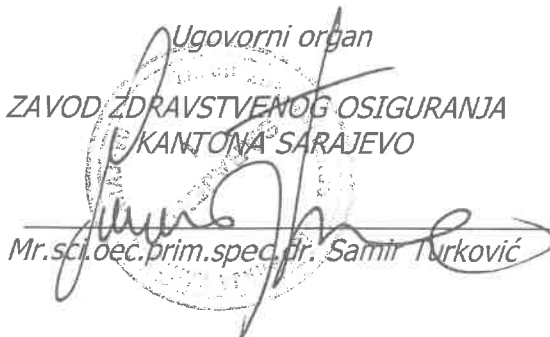
Samir Dedović



Ugovorni organ

ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
KANTONA SARAJEVO

Mr.sc. oec.prim.spec.dr. Samir Turković



Broj: 020-2017

Datum: 01/02/2017

Broj: 03-08-Dž.K.-28458-UG/16

Datum: 01.02.2017. godine

ABR
DNT

OBRAZAC ZA KONTAKT OSOBE

PRILOG BROJ 3

| Zavod | Dobavljač |
|---|--|
| Kontakt osoba 1 - Ime i Prezime | Kontakt osoba 1 - Ime i Prezime |
| Adresa | Adresa |
| Broj telefona | Broj telefona |
| e-mail adresa | e-mail adresa |
| Kontakt osoba 2 - Ime i Prezime | Kontakt osoba 2 - Ime i Prezime |
| Adresa | Adresa |
| Broj telefona | Broj telefona |
| e-mail adresa | e-mail adresa |
| Kontakt osoba za administraciju licenci - Ime i Prezime | Kontakt osoba za administraciju licenci - Ime i Prezime |
| Adresa | Adresa |
| Broj telefona | Broj telefona |
| e-mail adresa | e-mail adresa |
| | Helpdesk kontakt podaci: |
| | web adresa |
| | broj telefona |
| | e-mail adresa |

Potpis dostavljača

17