

UGOVOR ZA USLUGE

„UNAPREĐENJE I ODRŽAVANJE PACS“

Zaključen u Sarajevu između:

Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, ul. Ložionička 2 (u daljem tekstu Ugovorni organ), kojeg zastupa direktor, mr.sc.i.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 dobavljača u postupku javne nabavke putem pregovaračkog postupka bez objave obavještenja za „UNAPREĐENJE I ODRŽAVANJE PACS“, Pozivom za dostavu početne ponude i pregovore broj: 03-08-DŽ.K.-11129-PP/18 od 23.04.2018. godine, Početnom ponudom dobavljača broj: PO34/18 od 30.04.2018. godine, Pozivom za predaju Konačne ponude broj: 03-08-DŽ.K.-11129-PPKP/18 od 28.05.2018. godine, Konačnom ponudom dobavljača broj: PO34KP/18 od 30.05.2018. godine, Odlukom o prihvatanju konačne ponude broj: 03-08-DŽ.K.-11129-OPKP/18 od 31.05.2018. godine.

PREDMET NABAVKE

Član 2.

Korisnici PACS sistema

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

PREDMET ODRŽAVANJA:

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

Postojeća oprema – hardver, sistemski i aplikativni softver i licence

- Sva postojeća korisnička radiološka i dijagnostička rendgenska oprema, uključujući i licence za rad te opreme, koja je u funkciji u ustanovama na nivou Kantona Sarajevo a koja je priključena na PACS sistem uključujući:
 - Radiološku opremu i dijagnostičke rendgenske uređaje
 - Tomografski uređaji
 - Rendgenski uređaji za mamografiju
 - Dentalni rendgenski uređaji
 - Uređaji za magnetsku rezonanciju
 - Ultrazvučni dijagnostički uređaji
 - Uređaji za obradu i pohranjivanje rendgenske slike itd.
- HP C7000 G2 Blade server sa svim procesorskim i komunikacijskim i softverskim komponentama od kojih se sastoji bilo da su trenutno u funkciji ili ne kao i blade server koji će eventualno zamijeniti navedeni HP C7200 G2 blade server.
- EMC UNITY 400 storidž sa svim hardverskim i softverskim komponentama

81
Ju
165

- Svi sistemi za virtualizaciju i virtualne mašine koje služe za rad PACS sistema
- Sve baze podataka za pohranu aktivnih ili arhivskih snimaka PACS sistema
- Sve postojeće AGFA/IMPAX aplikacije i korisničke i administrativne licence

Nova i zamijenjena oprema – hardver, sistemski i aplikativni softver i licence

- Povezivanje sve radiološke opreme sa PACS sistemom, gdje je to tehnički moguće izvesti
- Održavanje PACS interfejsa komunikacije radiološke opreme sa PACS sistemom.
- Sva novonabavljena i zamijenjena serverska, komunikacijska i storidž oprema u toku trajanja ugovora namijenjena za rad PACS sistema.
- Sve storidž komponente koje će biti nabavljene za pohranu aktivnih ili arhivskih snimaka PACS sistema
- Sve novonabavljene i nadograđene AGFA/IMPAX aplikacije i korisničke i administrativne licence

OBAVEZE DOBAVLJAČA

Član 3.

Obim i nivo usluge:

Tehnička podrška

Svaki korisnički zahtjev za podršku radu PACS sistema mora biti prihvaćen i obrađen i to na principu korištenja Helpdesk servisa. Helpdesk mora biti korisnicima dostupan na principu 7/24/365, dakle tokom cijele godine uključujući i praznike i to 24 sata na dan, svih sedam dana u sedmici. Helpdesk sistem mora:

- imati mogućnost da svaki zahtjev za podršku prihvati na jedan od tri načina: telefon, email, internet portal
- evidentira zahtjev za podršku sa svim potrebnim elementima potrebnim za adekvatno izvještavanje
- kategorizira ozbiljnost prijavljenog zahtjeva za podršku
- sve podatke o radniku koji je tražio zahtjev za podršku
- opis problema
- hitnost/prioritet rješavanja zahtjeva za podršku
- način eskalacije problema i vrijeme odziva
- rješenje
- imati mogućnost davanja adekvatnih statističkih izvještaja za ugovorni organ na minimajno (mjesečnoj) osnovi.

PODRŠKA I HELPDESK SERVIS

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

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

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

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

KE

Nivo 1- Podrška korisniku kroz Helpdesk sistem pomoći.

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

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

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

Besplatni broj telefona za Helpdesk pozive je: 080020262

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

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

Nivo 3- Ukoliko nije moguće otkloniti problem ili pružiti pomoć kroz prva dva nivoa pomoći dobavljač se obavezuje otkloniti problem uz uključivanje proizvođača robe ili usluge, bez dodatnih troškova za Ugovorni organ.

SIGURNOSNE MJERE VEZANE ZA PODATKE I INFORMACIJE

Član 4.

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

Dobavljač se obavezuje obezbijediti restrikcije 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 se obavezuje izvještavati Ugovorni organ o provedenim mjerama, kao i o poštivanju smjernica i instrukcija Ugovornog organa u ovom domenu.

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 odnosno (nije postavljen zahtjev Zavoda ili zdravstvene ustanove za ispravkom podataka ili uvid u podatke i sl.).

ENKRIPTIJA

Član 5.

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

OPORAVAK OD KATASTROFE (DISASTER RECOVERY)

Član 6.

Dobavljač se obavezuje da 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.

ODRŽAVANJE PACS SISTEMA

Član 7.

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

Dobavljač mora:

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

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

Svaki instalirani softver u PACS sistemu mora biti u okviru aktivne podrške proizvođača.

Dobavljač se obavezuje da će barem jednolično u toku trajanja ugovora, podići verzije operativnog, sistemskog i aplikativnog softvera na zadnju ili minimalno predzadnju verziju proizvođačeve aktuelne verzije koja je u skladu sa proizvođačevom politikom razvoja softvera izuzev u slučaju da postoje objektivni razlozi da se to ne uradi (kao npr. Nekompatibilnost postojećih radioloških uređaja), o čemu odluku može donijeti Ugovorni organ.

U tom slučaju pružanje podrške za aktivne komponente koje su izašle iz okvira aktivne podrške proizvođača, dobavljač mora obezbijediti podršku u okviru osnovnog održavanja.

Ugovorni organ se obavezuje da obezbijedi siguran fizički ili udaljeni pristup dobavljaču svim komponentama PACS sistema nad kojim treba izvršiti intervenciju (popravka, zamjena, nadogradnja i sl.) kao i pristup internetu.

STRUČNA OSPOSOBLJENOST DOBAVLJAČA ZA PODRŠKU PACS SISTEMU

Član 8.

Obzirom da u ugovornom periodu može doći do:

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

Dobavljač je u obavezi da ima adekvatno stručno osposobljene uposlenike ili na drugi način angažovane radnike kako bi sistem što prije postigao punu funkcionalnost.

U tom smislu dobavljač je u svojoj ponudi Ugovornom organu dostavio pisanu autorizaciju - izjavu od proizvođača da je osposobljen i ovlašten za održavanje i servisiranje sistema koji su predmet održavanja.

Minimalan broj tako angažovanih stručnjaka je četiri (4), za svo vrijeme trajanja ugovora.

BACKUP SISTEMA I PODATAKA

Član 9.

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

Dobavljač mora obezbijediti i redovan backup softverskih komponenti kritičnih za rad PACS sistema kao što su:

- Rezervni/standby hardver na kojem je moguće uspostaviti restore kritičnih komponenti PACS sistema i nastavak poslovanja kao što su baza podataka, korisničkih računa i PACS aplikacija
- Baze na kojima se pohranjuju podaci
- Baze korisničkih računa i profila

Dobavljač mora dokumentovati i Ugovornom organu dostaviti uspostavljene procedure backupa i oporavka od havarije na sistemima koji su predmet održavanja.

Maksimalna starost zadnjih backup kopija ne smije biti veći od 24 sata.

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

EDUKACIJA KORISNIKA PACS SISTEMA

Član 10.

Edukacija korisnika PACS sistema u zdravstvenim ustanovama mora biti kontinuirana i na mjestu rada korisnika.

Zahtjev za trening i izvršena edukacija moraju biti evidentirani u Helpdesk sistemu i potvrđeni od strane korisnika.

Trening mora uključivati i obuku za rad sa specijaliziranim alatima kao što su 3D alati PACS sistema.

Pojedine zdravstvene ustanove mogu zahtijevati i specijalizirane grupne treninge a dobavljač je dužan da obezbijedi adekvatne stručnjake za edukaciju.

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

ADMINISTRACIJA PACS SISTEMA

Član 11.

Administracija svih komponenti PACS sistema je obaveza Dobavljača. Svi zahtjevi za izmjenama u sistemu se moraju evidentirati na Helpdesk sistemu, uključujući i administraciju korisničkih računa (otvaranje, izmjene, pasivizacija i deaktivacija administrativnih i korisničkih računa).

Uvid u administrativne aktivnosti sistema mora biti dostupan Ugovornom organu.

Ugovorni organ zadržava pravo da zabrani određene aktivnosti nad korisničkim računima kao što je otvaranje ili deaktivacija nekih korisničkih računa.

Dobavljač mora obezbijediti i Ugovornom organu dostaviti tehničku i korisničku dokumentaciju PACS sistema i održavati je ažurnom u skladu sa aktuelnim verzijama pojedinih komponenti PACS sistema.

DODATNO ODRŽAVANJE PACS SISTEMA

Član 12.

Dobavljač je dužan da obezbijedi i dodatno održavanje na PACS sistemu za kojim se ukaže potreba ukoliko se pojavi neki problem u radu uzrokovan nepredviđenim okolnostima, npr. kvarovima ili zakonskom regulativom ili neočekivani i neplanirani zahtjevi proizvođača ili Ugovornog organa i sl.

Ukoliko ovakav angažman zahtjeva dodatne troškove dobavljača, dobavljač takvu podršku mora obezbijediti uz navođenje konkretnih troškova koje će proizvesti intervencija.

Dobavljač je u sklopu prihvaćene ponude dostavio svoj važeći cijenovnik usluga kao i cijenu angažovanja svojih stručnih lica.

Svi zahtjevi za intervencijom trećeg nivoa podrške (podrška proizvođača) kao i oni koji nastaju iz razloga kao što je djelovanje treće strane ili prirodnih nepogoda, promjene zakonske legislative, neplanirani zahtjevi proizvođača (operativni sistemi i baza podataka) i zahtjev za izmjene od strane ZZO KS ili djelovanjem više sile, neovisno da li shodno odredbama ovog Ugovora prouzrokuju troškove na teret dobavljača ili Ugovornog organa, moraju biti odobreni od strane ugovornog organa.



Član 13.

Dobavljač mora Ugovornom organu, slati redovne mjesečne izvještaje o radu PACS sistema u cjelini koji će biti osnov za plaćanje mjesečnih računa.

Izvještaj mora uključiti sve relevantne podatke o radu PACS sistema uključujući:

- izvještaja iz Helpdesk sistema
- Rad PACS sistema u cjelini a posebno rad kritičnih komponenti kao što su komunikacije sa ustanovama, raspoloživi resursi hardvera uključujući i prostor na storidžu.

Svaki izvještaj treba da se sastoji iz tri komponente:

- Statistički pregled tekućih aktivnosti i njihov obim kao što je broj izlazaka tehničara na lice mjesta i sl.
- Spisak incidenata u toku izvještajnog perioda kao što su kvarovi na PACS sistemu ili komunikacijama i slično a što utiče na dostupnost bilo koje komponente predmeta održavanja
- Planirane aktivnosti za naredni period kao što su nadogradnja ili zamjena hardvera ili softvera i sl.
- Izvještaji iz nadzornog sistema po nabavci od strane ugovornog organa, koji prati rad svih komponenti PACS sistema

Dobavljač mora obezbijediti da se performanse svakog servisa nadziru i evidentiraju.

Benchmarking i metrika performansi će biti sastavni dio mjesečnog izvještaja.

PROCEDURA ISPORUKE SERVISA, IZMJENE U OBIMU SERVISA I VREMENA ODZIVA

Član 14.

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 osvježanje 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.

SADRŽAJ I MJESTO ISPORUKE SERVISA

Član 15.

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

KVALITET ISPORUČENIH SERVISA

Član 16.

Dobavljač garantuje da će profesionalno izvršavati svoje obaveze i da će kvalitet isporučenih servisa biti u razumnim okvirima i standardima koji vrijede za takve usluge.

Ako Ugovorni organ bude smatrao da je kvalitet isporuke servisa narušen, dužan je o tome pisano obavijestiti dobavljača, a dobavljač ima obavezu urgentno ispraviti navedeni servis u skladu sa garancijom i ispunjenjem kvaliteta usluga.

NAKNADA ŠTETE UGOVORNOM ORGANU ILI TREĆIM LICIMA

Član 17.

Ako kao rezultat Dobavljačevih propusta (i/ili nemara) neki uposlenik Ugovornog organa ili Ugovorni organ bude imao štetu, dobavljač je dužan nadoknaditi tu štetu za koju je odgovoran.

Isto tako dobavljač garantuje da bilo koji dio servisa ili posla koji je autoriziran od dobavljača ili njegovih uposlenika neće kršiti autorska prava trećih lica ili Ugovornog organa i ako neka treća strana pokrene postupak protiv Ugovornog organa u ovom smislu, dobavljač je dužan snositi sve troškove takvog postupka.

Za sve eventualne materijalne štete koje su prouzrokovane postavkama servisa od strane dobavljača, odgovara dobavljač i omogućava Ugovornom organu umanjeње iznosa za održavanje u ovisnosti od posljedica koje su prouzrokovane.

Izuzeci

Član 18.

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

Popravke nekvalitetnih isporučenih Servisa

Član 19.

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.

Uticaj više sile

Član 20.

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 slično, o čemu je svaka strana dužna promptno obavijestiti drugu stranu, navodeći razloge odgode.

UK

Član 21.

Sastanci za ocjenu kvaliteta servisa između Dobavljača i Ugovornog organa mogu 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 mjesečnih izvještaja.

POŠTOVANJE SIGURNOSNIH POLITIKA UGOVORNOG ORGANA

Član 22.

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

Dobavljač je dužan 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.

KONTAKT OSOBE

Član 23.

Dobavljač i Ugovorni organ moraju obostrano navesti najmanje tri kontakt osobe:

1. glavna kontakt osoba koja mora biti sa poslovne strane kao nosioci ugovora i
2. dva tehnička (IT) lica za rješavanje tehničkih pitanja.

Kontakt osobe su odgovorne ispred svoje ugovorne strane za izvršenje ovog ugovora i spisak Kontakt osoba će biti sastavni dio ovog Ugovora.

OBAVEZE I ODGOVORNOST UGOVORNOG ORGANA

Član 24.

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.).

Odobrenje i informisanje

Član 25.

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.

SIGURNOST

Član 26.

Fizički i logički pristup

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

Sigurnosne mjere vezane za podatke i informacije

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

POVJERLJIVE INFORMACIJE

Član 27.

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 obavezuju da u toku trajanja, a i nakon prestanka ugovora po bilo kom osnovu ne stiče nikakvo pravo da se otkriju povjerljive informacije, koje je svaka ugovorna strana dužna poštovati i čuvati, a koje se tiču 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 28.

Cijena usluga iz člana 3. i povezanih poslova na način kako je to utvrđeno ovim Ugovorom iznosi **294.000,00 KM** bez PDV-a, odnosno **343.980,00 KM** sa PDV-om.

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

Član 29.

Cijenu iz člana 28. ovog ugovora Ugovorni organ će isplatiti u roku do 60 dana na osnovu dostavljenih ispravnih faktura i mjesečnih izvještaja, koji će biti osnov za plaćanje mjesečnih računa.

V GARANCIJA ZA DOBRO IZVRŠENJE UGOVORA

Član 30.

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

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

Visina garantnog depozita je 10 (deset) % od ugovorene vrijednosti bez PDV-a i biće iskazana u valuti ugovora ili u konvertibilnoj valuti prihvatljivoj od strane Ugovornog organa, sa rokom važenosti, 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 ništavim.

Član 31.

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

Izvanrednim događajima se smatraju:

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

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

NAKNADA ŠTETE

Član 32.

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 31. ovog Ugovora, Ugovorni organ će Dobavljaču zaračunati penale u iznosu od 1 % od vrijednosti neisporučene usluge za svaki dan kašnjenja.

Član 33.

Ugovorna strana koja skrivljenim ponašanjem ili nemarom dovede do neurednog ispunjenja ili neispunjenja ugovorne obaveze, pa navedeno prouzrokuje štetu drugoj ugovornoj strani, dužna je da štetu naknadi

u cijelosti i to u roku od 15 (petnaest dana) od dana postavljenog kompletiranog i osnovanog zahtjeva za isplatu naknade.

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 34.

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

Ukoliko ugovorne strane ne potpišu Ugovor na istovjetan datum. danom stupanja na snagu ovog Ugovora ina se smatrati kasniji datum potpisa.

Član 35.

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

Član 36.

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

OSTALE ODREDBE

Član 37.

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 38.

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 39.

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 40.

Sastavni dio ovog ugovora su:

- Tenderska dokumentacija broj: 03-08-DŽ.K.-11129-TDOP/18;
- Odluka o prihvatanju konačne ponude broj: 03-08-DŽ.K.-11129-OPKP/18;
- Konačna ponuda Dobavljača broj: P034KP/18 od 30.05.2018. godine;
- Kontakt osobe za realizaciju Ugovora.

Član 41.

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

Broj: 195-2018
Datum: 14.06.2018

Ugovorni organ

ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
KANTONA SARAJEVO

Nikolajević, prim. spec. dr. Samir Turković

Broj: 03-08-DŽ.K.-11129-UG/18
Datum: 11.06.2018. godine

ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
 KANTONA SARAJEVO
 Ložionička br. 2, Sarajevo
 Tel. +387 33 72 52 00
 Fax +387 33 72 52 98
 e-mail: info@kzzosa.ba



INSTITUTE FOR HEALTH INSURANCE
 CANTON SARAJEVO
 Ložionička br. 2, Sarajevo
 Tel. +387 33 72 52 00
 Fax +387 33 72 52 98
 e-mail: info@kzzosa.ba

27-05-2013

03-08-22264-1

OBRAZAC ZA KONTAKT OSOBE
 „UNAPREĐENJE I ODRŽAVANJE PACS“ 03-08-Dž.K.-11129-UG/18

Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo		Dobavljač	
Nosilac ugovora - Ime i Prezime	Berina Žutić Razić	Nosilac ugovora - Ime i Prezime	SAMIR DEDOVIĆ
Adresa	Ložionička broj 2	Adresa	H.CEMERLIĆA 2/14
Broj telefona	033/725-205	Broj telefona	033/724 910
e-mail adresa	berina.zuticrazi@kzzosa.ba	e-mail adresa	medit@medit.ba
Tehnička kontakt osoba 1 - Ime i Prezime	Amir Salihović	Tehnička kontakt osoba 2 - Ime i Prezime	AMIR FILIPOVIĆ
Adresa	Ložionička broj 2	Adresa	H.CEMERLIĆA 2/14
Broj telefona	033/725-231	Broj telefona	033/724-910
e-mail adresa	amir.salihovic@kzzosa.ba	e-mail adresa	medit@medit.ba
Tehnička kontakt osoba 2 - Ime i Prezime	Dževad Ahmetbegović	Tehnička kontakt osoba 2 - Ime i Prezime	TIMUR JAMPOVIĆ
Adresa	Ložionička broj 2	Adresa	H.CEMERLIĆA 2/14
Broj telefona	033/725-313	Broj telefona	033/724-910
e-mail adresa	dzevad.ahmetbegovic@kzzosa.ba	e-mail adresa	medit@medit.ba
Tehnička kontakt osoba 3 - Ime i Prezime	Adnan Hebibović	Helpdesk kontakt podaci:	EMINA BEGLEROVIĆ
Adresa	Ložionička broj 2	web adresa	medit.ba
Broj telefona	033/725-322	broj telefona	0800 20262
e-mail adresa	adnan.hebibovic@kzzosa.ba	e-mail adresa	helpdesk@medit.ba
Tehnička kontakt osoba 4 - Ime i Prezime	Orhan Čečo		
Adresa	Ložionička broj 2		
Broj telefona	033/725-326		
e-mail adresa	orhan.ceco@kzzosa.ba		
Tehnička kontakt osoba 5 - Ime i Prezime	Fikret Jonuz		
Adresa	Ložionička broj 2		
Broj telefona	033/725-201		
e-mail adresa	fikret.jonuz@kzzosa.ba		
Tehnička kontakt osoba 6 - Ime i Prezime	Sabina Kacila		
Adresa	Ložionička broj 2		
Broj telefona	033/725-274		
e-mail adresa	sabina.kacila@kzzosa.ba		

UGOVORNI ORGAN

ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
 KANTONA SARAJEVO

M. Turko, prim. spec. dr. Samir Turković

DOBAVLJAČ

MEDIT d.o.o.

Samir Dedović

