

## UGOVOR

za održavanje softverskog paketa „IMIS“

Zaključen u Sarajevu dana 10.02.2017. godine između:

### **KJKP "Toplane-Sarajevo" d.o.o.**

sa sjedištem u Sarajevu, ul. Semira Frašte br. 22,  
koga zastupa direktor Admir Džubur (u daljem tekstu: **Korisnik usluga**),  
Transakcijski broj: 338-900-22082827-07 (UniCredit bank d.d. Sarajevo),  
PDV broj: 200353740001

i

### **“INFOSOFT” d.o.o.**

sa sjedištem u Sarajevu, ul. Avde Jabučice broj 14,  
koga zastupa direktor Dubravka Vukadin (u daljem tekstu: **Pružalac usluga**)  
Transakcijski broj: 132-731-00101623-34 (NLB banka d.d. Tuzla)  
PDV broj: 200296410008

## **PREDMET UGOVORA**

### **Član 1.**

Predmet ugovora je pružanje usluga održavanja softverskog paketa „IMIS“ za potrebe Korisnika usluga, po provedenom postupku nabavke – direktni sporazum broj DS 25/17, a u skladu sa ponudom zaprimljenom pod brojem 600/17 dana 07.02.2017. godine, koja čini sastavni dio ovog Ugovora.

## **OPIS PREDMETA UGOVORA**

### **Član 2.**

Preventivno i korektivno održavanje sistemskog licenciranog softvera obuhvata sljedeće:

1. Preventivno i korektivno održavanje baze podataka na serverima na lokacijama:  
Lokacija K5, Loris, Čengić Vila 1, Čengić Vila 2, Švrakino,
2. Preventivno i korektivno održavanje Windows servera na lokacijama:  
Lokacija K5, Loris, Čengić Vila 1, Čengić Vila 2, Švrakino,
3. Preventivno i korektivno održavanje softvera IMIS na lokacijama:  
Lokacija K5, Loris, Čengić Vila 1, Čengić Vila 2, Švrakino,
4. Dizajniranje, isporuka i implementacija dogradnji i modifikacija softverskog proizvoda IMIS prema zahtjevu Korisnika usluga i zakonskoj regulativi.

## **CIJENA I USLOVI PLAĆANJA**

### **Član 3.**

Ukupna ugovorena vrijednost za održavanje softverskog paketa „IMIS“ na godišnjem nivou bez uračunatog PDV-a iznosi:

**5.980,00 KM**

**(slovima: pet hiljadadevetstotinaosamdeset i 00/100 KM).**

Jedinične cijene za održavanje softverskog paketa iz Člana 9. ugovora bez uračunatog PDV-a iznose:

- 25 KM / h za stavke 1,2,3,4,5 i 6 (za greške na opremi prouzročene radom operatera) iz člana 9,
- 40 KM / h za modifikacije i nova rješenja, prema posebnoj ponudi, a na zahtjev Korisnika.

### **Član 4.**

Korisnik usluga se obavezuje da će, za redovno održavanje opreme, prema obostrano potpisanom radnom nalogu sa količinom utrošenih radnih sati, platiti na osnovu računa koji će se ispostavlјati za svaki završeni i ovјereni radni nalog u roku od 7 dana po ispostavlјanju računa.

### **Član 5.**

Pružalac usluga se obavezuje da će za izvršene usluge ispostaviti račun u skladu sa Zakonom o PDV – om, a na osnovu Radnog naloga / Zapisnika o izvršenim uslugama i evidentiranim troškovima.

## **OBAVEZE UGOVORNIH STRANA**

### **Član 6.**

Ugovorne strane se obavezuju da će sve podatke tehničkog i poslovnog karaktera, koji su u vezi sa ovim ugovorom, čuvati kao poslovnu tajnu.

### **Član 7.**

Korisnik usluga se obavezuje da će:

- poštovati savјete Pružaoca koji se odnose na dobro funkcionisanje opreme,
- omogućiti nesmetan pristup uposlenika pružaoca opremi,
- dati na rasplaganje svu literaturu, dokumentaciju, korisničke programe i medije koje je dobio od proizvođača, koji su potrebni za testiranje opreme,
- na zahtjev Pružaoca usluga obezbijediti prisustvo predstavnika Korisnika usluga zaduženog za opremu, ovјeriti radni nalog Pružaocu usluga po okončanoj intervenciji.

### **Član 8.**

Ugovorne strane su saglasne da se ugovor smatra raskinutim ukoliko se obje strane ne budu pridržavale odredaba ugovora i ne izmiruju svoje obaveze prema ugovoru ili pismenim putem raskinu ugovor.

#### **Član 9.**

Pružalac usluga se obavezuje da će Korisniku usluga za vrijeme trajanja ovog ugovora:

1. preventivno i korektivno održavati opremu, u svrhu osiguranja optimalnih performansi u radu u datom okruženju,
2. detektovati potencijalna uska grla u eksploataciji sistema i pristupiti otklanjanju smetnje na poziv Korisnika sa odzivnim rokom do 4 sata,
3. instalirati nabavljenu licenciranu softversku opremu na lokaciji korištenja i podesiti parametre eksploatacije,
4. ugrađivati tehnička poboljšanja, koje traže sigurnosni propisi i one koje povećavaju pouzdanost rada,
5. otklanjati greške u radu opreme,
6. pružati stručnu pomoć, davati telefonsku i internet podršku.

#### **Član 10.**

U slučaju nastanka smetnje na održavanju softverskog paketa, Pružalac usluga će na poziv Korisnika usluga intervenirati na lokaciji Korisnika usluga kako bi softverski paket bio doveden u radno stanje. Odzivno vrijeme pristupa servisnoj intervenciji navedeno je u članu 9. ovog ugovora, a definisana je od trenutka usmene ili pismene prijave smetnje Pružaocu usluga i ovaj trenutak istovremeno određuje početak neoperativnosti softverskog paketa.

#### **Član 11.**

Pružalac usluga se obavezuje da će Korisniku usluga, u vrijeme važenja ovog ugovora, pružati stručnu podršku u smislu optimalnih i blagovremenih predlaganja neophodnih daljih ulaganja u informacijski sistem, kako bi se očuvala i zaštitila Korisnikova investicija.

#### **Član 12.**

Korisnik usluga se obavezuje da, u vrijeme trajanja ovog ugovora neće sam ili preko trećih lica održavati softverski paket bez prethodne saglasnosti Pružaoca usluga. U protivnom, klauzule ugovora se ne primjenjuju i Korisniku usluga se fakturiše iznos za sve radove po radnom nalogu. Promjena konfiguracije softverskog paketa koja je predmet ovog ugovora, može se obaviti samo uz saglasnost Pružaoca usluga.

#### **Član 13.**

Ovaj ugovor ne obuhvata otklanjanje kvarova i smetnji u radu specificirane opreme, nastalih zbog:

- nepravilne upotrebe opreme za koju je odgovoran Korisnik usluga i zaraženosti opreme računarskim virusom,
- realizacije zahtjeva Korisnika usluga van radnog vremena Pružaoca usluga,
- grešaka u električnoj mreži, napajanju i nestandardnim oscilacijama napona, suviše visoke ili niske temperature, magnetnih i drugih smetnji, ili neispunjenja drugih uslova koji su neophodni za pravilnu upotrebu i rad opreme.

Smetnje i kvarovi nastali iz navedenih razloga će biti otklonjeni na zahtjev Korisnika usluga, i biti će obračunate prema radnom nalogu.

**Član 14.**

Radno vrijeme Pružaoca usluga je od ponedjeljka do petka od 8,00 do 16,00 sati, a po posebnom zahtjevu Korisnika usluga reguliše se rad izvan navedenog radnog vremena, rad u neradne dane i na praznike.

**PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**Član 15.**

Ugovor se zaključuje na godinu dana uz mogućnost pismenog otkaza bilo koje ugovorne strane. Otkazni rok je 30 dana.

**Član 16.**

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne nesporazume po ovom ugovoru rješavaju prije svega sporazumno, u duhu dobrih poslovnih običaja, a u suprotnom nadležan je sud u Sarajevu.

**Član 17.**

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja.

**Član 18.**

Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih svaka od ugovornih strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

**Za Pružaoca usluga**

« INFOSOFT » d.o.o.

*Dubravka Vukadin*  
Dubravka Vukadin  
d.o.o.



Broj: \_\_\_\_\_

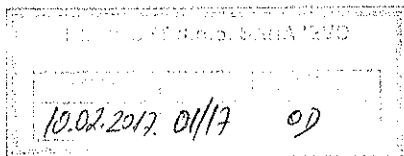
**Za Korisnika usluga**



Admir Džubur Sarajevo d.o.o.

*Admir Džubur*  
Admir Džubur

Broj: 03-08-04-639-502-01/17



*B.*



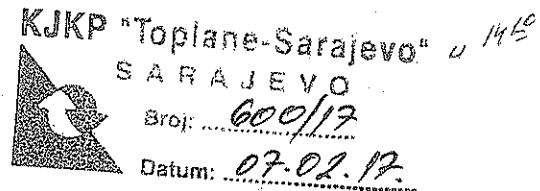
INFOSOFT d.o.o. INFORMATIČKI INŽINJERING, PROIZVODNJA, ZASTUPSTVO I PROMET, Sarajevo, Avde Jabučice 14,  
web: www.infosoft.ba, e-mail: prodaja@infosoft.ba, infosoft@bih.net.ba,  
Tel: 387 33 441 743, 387 33 225 746, 387 33 20 15 14, 387 33 20 58 09

*Erlin*  
07-02-2017  
*h*

## TOPLANE SARAJEVO KJKP

71000 SARAJEVO  
SEMIRA FRAŠTE 22

SLUŽBA NABAVKE



Sarajevo, 07.02.2017.g.

**Predmet:** Ponuda za pružanje usluga – održavanje softverskog paketa IMIS® za 2017.godinu

Prema Vašem pozivu za dostavljanje ponude broj: 0404-02-01-81/17 od 06.02.2017.godine u prilogu dostavljamo ponudu za pružanje usluga održavanje softverskog proizvoda IMIS® za 2017.godinu.

Održavanje softverskog proizvoda će se realizovati po zahtjevu korisnika, a evidentirati putem radnog naloga.

Usluge razvoja i dogradnje softverskog proizvoda će se realizovati po zahtjevu i prihvaćene ponude, kao i radnog naloga o izvršenju.

S poštovanjem,

*Dubravka Vukadin*  
Dubravka Vukadin

Generalni direktor



|                 |  |   |
|-----------------|--|---|
| NAZIV DOKUMENTA | PROCEDURA ZA PREISPITIVANJE ZAHTEVA KUPCA I UGOVARANJE<br>PRILOG: PONUDA KUPCU |  |
| IZDAVAČ         | TIM ZA INTEGRIRANI SISTEM UPRAVLJANJA  |   |

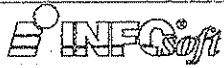
# TOPLANE SARAJEVO KJKP SARAJEVO

|        |             |   |       |            |
|--------|-------------|---|-------|------------|
| PONUDA | <b>3348</b> | ODRŽAVANJE<br>SOFTVERSKOG PAKETA<br>IMIS – DS 25/17 | DATUM | 07.02.2017 |
|--------|-------------|---|-------|------------|

| RED. | OPIS   | BRUJ<br>SATA | CENOS | VRLOBNOST<br>BEZ PDV<br>MARNOCU<br>GODINE |
|------|--|--------------|-------|---|
| 1.   | <p><b>KONSULTA<br/>NSKE<br/>USLUGE</b></p> <p>Preventivno i korektivno održavanje baze podataka na serverima na lokacijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semira Frašte 22</li> <li>• Topal Osman Paše 22a</li> <li>• Džemala Bijedića do br. 72</li> <li>• Gradačacka 142</li> <li>• Alipašina bb</li> </ul> <p>Za aktivnosti:<br/>Monitoring rada SQL servera (njegovo ispravno korištenje hardvera, prvenstveno procesora, hard-diskova i memorije).<br/>Nadzor nad korištenjem resursa SQL servera (tabele, indeksi) te njihovo optimiziranje.<br/>Kreiranje autooptimizacije SQL servera koje podrazumijeva slijedeće korake:<br/>Povremeno snimiti ponašanje servera, tj. stanje indeksa prije i poslije intenzivnijeg korištenja baze SQL-a,<br/>Kompariranje dobijenih rezultata, te osmišljavanje kreiranja autooptimizacijskih skripti prema uočenom ponašanju SQL servera,<br/>Kreiranje autooptimizacijskih skripti, te njihovo implementiranje u job SQL Agenta i određivanja tajminga izvršavanja,<br/>Fino podešavanja fragmentacije indeksa koje je najpreciznije moguće tek nakon podešavanja automatskog logiranja stanja baze za vrijeme autooptimizacije,<br/>Naknadno pregledanje rada automatske optimizacije, te dorada prema uočenom ponašanju SQL servera,<br/>Dugoročni nadzor automatske optimizacije, te u slučaju značajnijih izmjena u korištenju SQL servera (npr. promjene poslovanja i korištenja IMIS-a) izvršiti dorade skripti automatske optimizacije SQL servera.<br/>Provjera ispravnosti rada i usklađenosti između SQL servera i operativnog sistema na kojem se izvršava.<br/>Podešavanje SQL Agenta za povremeno kreiranje kopije baze podataka na drugi disk na serveru i/ili drugi server u mreži. Ovakav vid kopije (backupa) cjelokupnih podataka iz baze bi se vršio najmanje jednom dnevno ukoliko postoje navedeni hardverski preduvjeti.</p> | 50           | 25,00 | 1400,00                                   |
| 2.   | <p><b>KONSULTA<br/>NSKE<br/>USLUGE</b></p> <p>Preventivno i korektivno održavanje Windows Servera na lokacijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semira Frašte 22</li> <li>• Topal Osman Paše 22a</li> <li>• Džemala Bijedića do br. 72</li> <li>• Gradačacka 142</li> <li>• Alipašina bb</li> </ul> <p>Za aktivnosti:<br/>Nadzor i kontrola pokrenutih procesa, servisa i resursa Windows operativnog sistema.</p>   | 50           | 25,00 | 1250,00                                   |


|              |            |                  |              |                   |   |                |
|--------------|------------|------------------|--------------|-------------------|---|----------------|
| DATUM IZDAVA | 07.02.2017 | STANJE DOKUMENTA | U-24-25-0105 | VERZIJA DOKUMENTA | 2 | STANJE PISANJA |
|--------------|------------|------------------|--------------|-------------------|---|----------------|



|                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| NAZIV DOKUMENTA | PROCEDURA ZA PREISPITIVANJE ZAHTJEVA KUPCA I UGOVARANJE<br>PRILOG: PONUDA KUPCU |  |
| IZDAVAČ         | TIM ZA INTEGRIRANI SISTEM UPRAVLJANJA   |   |

## KOMERCIJALNI UVJETI

|   |   |
|---|---|
| <b>RADNO VRIJEME PRUŽAOCA USLUGE</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponedjeljak – petak od 08:00 h do 16:00 h</li> </ul>   |
| <b>ODZIVNO VRIJEME ZA PRUŽANJA USLUGE</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 radna sata od prijema pismenog zahtjeva Korisnika za redne brojeve 1., 2. i 3. ove ponude</li> <li>• u zavisnosti od složenosti zahtjeva za redni broj 4. ove ponude vrijeme pristupanja i završetka realizacije će biti predmet posebne ponude</li> </ul> |
| <b>NACIN REALIZACIJE</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonska podrška ili dolazak na lokaciju Korisnika</li> </ul>  |
| <b>ISPOSTAVLJANJE RACUNA ZA IZVRŠENU USLUGU</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na osnovu ovjerenog Radnog naloga Pružaoca od strane Korisnika</li> </ul>  |
| <b>USLOVI PLACANJA</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• u roku od 30 dana prema ispostavljenom računu za izvršenu uslugu</li> </ul>  |
| <b>VAŽNOST PONUDE</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 dana od dana izdavanja ponude</li> </ul>  |
| <b>TRAJANJE UGOVORA</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• do 31.12.2017.g.</li> </ul>  |

|        |   |   |   |
|--------|---|---|---|
|        | OVJENIO   |  | ODBORIO   |
| PLAĆIO | SEKTOR PODRŠKA  |   | GENERALNI DIREKTOR  |
| IME    | DUŠAN VREŠIĆ  |   | DUBRAVKA VUKADIN  |
| POTPIS |  |   |  |

|               |            |                 |                |                 |   |             |
|---------------|------------|-----------------|----------------|-----------------|---|-------------|
| DATUM IZDANJA | 01.01.2015 | OSNAK DOKUMENTA | ISPOSTAVLJANJE | VERZIJA IZDANJA | 1 | STRANA 4004 |
|---------------|------------|-----------------|----------------|-----------------|---|-------------|



## OBRAZAC ZA DOSTAVLJANJE PONUDE

Naziv i broj nabavke: Pružanje usluga održavanja softverskog paketa „MIS“ - DS 15/17

## UGOVORNI ORGAN:

|                        |   |
|------------------------|---|
| Naziv ugovornog organa | KJKP "Toplane-Sarajevo" d.o.o. Sarajevo |
| Adresa                 | Semira Frašte br.22                     |
| PDV broj               | 4200353740001                           |

## DOSTAVIO:

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Naziv dobavljača                  | INFOSOFT d.o.o. SARAJEVO                  |
| Adresa                            | AVDE JABUČICE 14                          |
| PDV broj                          | 200296410008                              |
| Transakcijski račun i naziv banke | 1327310010162334 NLO BANCA d.d.           |
| Telefon/fax/e-mail                | +387 33 441 743 / 33 205 746 / 33 201 514 |
| Odgovorno lice                    | dvukadin@infosoft.ba<br>SUBRAVKA VUKADIN  |
| Potpis                            | <i>Dvukadin</i>                           |

## KONTAKT LICE (za ovu ponudu)

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| Ime i prezime | SUBRAVKA VUKADIN     |
| Adresa        | AVDE JABUČICE 14     |
| Telefon       | +387 61 143 607      |
| Faks          | +387 33 441 743      |
| E-mail        | dvukadin@infosoft.ba |

Mjesto: SARAJEVO

Datum: 07.02.2017.



Potpis i potpis

*Dvukadin*

## OBRAZAC ZA CLIJENU PONUDE

Naziv ponuđača INFOSOFT d.o.o. SARAJEVOPonuda br. 3348

| Redni broj                          | Opis usluga  | Jedinica mjere | Količina | Jedinična cijena po stavki bez PDV-a | Ukupna cijena po stavki bez PDV-a |
|-------------------------------------|--|----------------|----------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                  | Preventivno i korektivno održavanje baze podataka na serverima na lokacijama KJKP "Toplana-Sarajevo".  | sat            | 56       | 25,00                                | 1.400,00                          |
| 2.                                  | Preventivno i korektivno održavanje Windows Servera na lokacijama KJKP "Toplana-Sarajevo".   | sat            | 50       | 25,00                                | 1.250,00                          |
| 3.                                  | Preventivno i korektivno održavanje softvera "IMIS" na lokacijama KJKP "Toplana-Sarajevo".   | sat            | 50       | 25,00                                | 1.250,00                          |
| 4.                                  | Dizajniranje, isporuka i implementacija dogradnji i modifikacija softverskog proizvoda "IMIS" prema zahtjevu Korisnika i zakonskoj regulative. | sat            | 52       | 40,00                                | 2.080,00                          |
| Ukupna cijena bez PDV-a             |  |                |          |                                      | 5.980,00                          |
| Popust <u>0</u> %                   |  |                |          |                                      | 0,00                              |
| Ukupna cijena sa popustom bez PDV-a |  |                |          |                                      | 5.980,00                          |

Napomena: Radni sati su okvirna projekcija, a putem radnih naloga će se rješavati eventualna odstupanja po aktivnostima.

Rok izvršenja: 4 radna sata od prijema telefonskog poziva Ugovornog organa osim za stavku 4. za koju će se rok izvršenja definisati u skladu sa dogovorom i naknadno utvrđenoj dinamici.

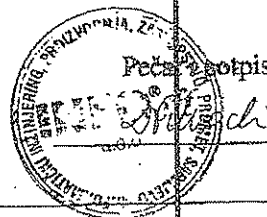
Mjesto izvršenja: Lokacije KJKP "Toplana-Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, ulica Semina Frašće br.22, Topal Osman Paše br.22a, Džemala Bijedića do br.72, Gradačačka br.142 i Alipašina bb.

Uslovi plaćanja: 30 dana od dana prijema računa.

Opcija ponude: 30 dana od dana dostavljanja ponude.

Mjesto: SARAJEVO

Datum: 07.02.2017.



## Napomena:

1. Cijene moraju biti izražene u KM. Za svaku stavku u ponudi mora se navesti cijena.
2. Cijena ponude se iskazuje bez PDV-a i sadrži sve naknade koji ugovorni organ treba platiti ponuđaču. Ugovorni organ ne smije imati nikakve dodatne troškove osim onih koji su navedeni u ovom obrascu.
3. U slučaju razlika između jediničnih cijena i ukupnog iznosa, ispravka će se izvršiti u skladu sa jediničnim cijenama.
4. Jedinična cijena stavke se ne smatra računskom greškom, odnosno ne može se ispravljati.

Mjesto: SARAJEVO  
Datum: 07.02.2017.



Pečat i potpis