

UGOVOR O JAVNOJ NABAVCI
BROJ PR-02/17
(usluge servisiranja LIS sistema)

"WIZARD Computer" d.o.o. Mostar

14. 11. 2017

Redni broj
protokolisanja: 01-227

Zaključen između:

1. **Javne ustanove Dom zdravlja Kantona Sarajevo**, sa sjedištem u Sarajevu, ulica Vrazova br. 11, ID broj 4200174570004, kojeg zastupa generalni direktor mr.sci.med.prim.dr. Fuad Husić (u daljem tekstu: Korisnik usluga)

i

2. Wizard computer, ulica Maršala Tita 60, kojeg zastupa Edin Marić, (u daljem tekstu: Pružaoc usluga).

I Osnovne odredbe

Ovim ugovorom ugovorne strane utvrđuju vrstu i količinu usluga koju će pružaoc usluga obaviti korisniku usluga, međusobna prava i obaveze vezane za predmetnu nabavku shodno zahtjevima ugovornog organa navedenim u tenderskoj dokumentaciji i zakonskim propisima koji regulišu postupak ugovaranja.

Član 1.

Ugovorne strane izjavljuju da su postigle saglasnost o bitnim elementima ovog Ugovora: predmetu, cijeni, načinu servisiranja, načinu plaćanja i periodu na koji se zaključuje Ugovor.

Član 2.

Predmet ovog Ugovora su usluge servisiranja LIS sistema za potrebe Korisnika usluga, koje uključuju sljedeće: pomoć korisniku, preventivno održavanje, korektivno održavanje, perfekтивно održavanje (prilagodba i eventualna dogradnja funkcija rješenja potrebama radnih procesa korisnika).

Član 3.

Usluge iz člana 2. ovog Ugovora će se realizovati kroz sljedeće nivoe: podrška korisniku kroz prisustvo sistemskog inženjera; podrška korisniku II nivoa – Remote suport, dolazak na lokaciju.
Ugovor traje do 31.12.2017.godine

Član 4.

Pružaoac usluga se obavezuje:

Da njegovi servisni inženjeri obavljaju programska osvježanja glavne- verzije u

skladu s ugovorom, ili instalaciju potencijalnih sistemskih zakrpa putem VNP veze uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje kojim korisnik raspolaže, najkasnije 2 mjeseca od izdavanja istih.

Ima obavezu da njegovi servisni inženjeri pregledaju i / ili poprave nedostatke na programu putem VPN veze i uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje.

Ima obavezu prilagodbi programa korisniku koje se pokažu od velike važnosti u radnim procesima korisnika.

Ima obavezu da njegovi servisni inženjeri na lokaciji pregledaju i / ili poprave nedostatke na programu, ukoliko obavljanje popravaka putem veze za daljinsko nadgledanje nije moguće zbog problema koji se javlja na strani servisera-Wizard Computer d.o.o.

Član 5.

Pružao usluga se obavezuje da kontinuirano obezbjedi slijedeće elemente održavanja:

podršku 24 sata / 7 dana u sedmici ,8760 sati pripravnosti rada godišnje /

podrška za sve laboratorijske službe Javne ustanove Dom zdravlja Kantona Sarajevo u obimu definiranom ugovorom

prilagodba rješenja potrebama laboratorijskim radnim procesima u Javnoj ustanovi Dom zdravlja Kantona Sarajevo

održavanje protokola konekcija za analizatore koji su integrirani u sistem

održavanje aktivnim i funkcionalnim HL 7 servisa na strani LIS sistema

savjetodavnu pomoć za bolje korištenje sistema

pomoć u otklanjanju pogrešaka koje mogu uzrokovati prekid rada sistema ispravljanje uočenih skrivenih pogrešaka

povremene izmjene programa u skladu sa važećim zakonskim propisima

izmjena i korekcije sistema nastalih iz specifičnih potreba korisnika

modifikacija programa sa ciljem poboljšanja performansi proizvoda

kreiranje novih izvještaja nastalih kao potreba korisnika

najnovije verzije programskog rješenja

uključene i povremene intervencije i redovne posjete na lokaciji korisnika

vanredni dolazak na lice mjesta u slučaju zastoja koji se ne može riješiti daljinskim putem

nadzor i kontrola izvršenja backup procedura

Član 6.

Korisnik usluga se obavezuje:

da rukuje opremom prema uputama u dokumentaciji koji je serviser pružaoca usluga stavio na raspolaganje;

da uspostavi infrastrukturu neophodnu za rad sistema, osigura trajnu sigurnost i radne uslove, uključujući mrežnu povezanost odgovarajuće valne dužine, neophodno napajanje za sistem, tehničke uvjete neophodne da se osigura odgovarajuća radna temperatura i fizička zaštita hardvera;

da uposlenicima pružaoca usluga omogući rad i da obezbjedi pristup prostorijama u unaprijed dogovorenom terminu;

- da osigura sve potrošne stavke neophodne za rad sistema.

Član 7.

Serviseri pružaoca usluga preuzimaju obavezu da čuvaju svaku informaciju koju su u sklopu ovog ugovora saznali kao tajnu. Ova pretpostavka obuhvata sve informacije koje su okarakterisane kao poslovna tajna te one koje spadaju u nadležnost zakona o zaštiti podataka i zdravlja.

Član 8.

Svi servisni zahtjevi ili prijavljivanje problema od strane ovlaštenog zaposlenika korisnika usluga trebaju biti prijavljeni sistemskom servisnom inženjeru putem besplatnog telefona broj za podršku 080 20 01 20 koji je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana sedmično, 8760 sati godišnje.

Član 9.

Korisnik usluga će pružaocu usluga isplatiti iznos 69.615,00KM (šezdesetdevehiljadašeststotinapetnaest KM 00/100 pf) u koji je uračunat PDV. Korisnik usluga će iznos iz prethodnog stava platiti odmah po doznaci sredstava od Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, na račun broj : 1604605500005817 kod Vakufske banke d.d. Sarajevo.

Član 10.


Eventualna sporna pitanja iz ovog Ugovora, ugovorne strane se obavezuju da sporazumno riješe, a u slučaju da se sporazum ne postigne, za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

Član 11.

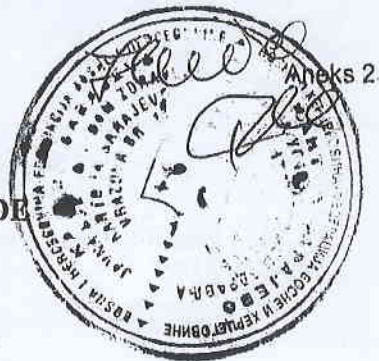
Ovaj Ugovor sačinjen je u pet (5) istovjetnih primjeraka, od kojih pružaoac usluga zadržava dva primjerka, a korisnik tri (SEFP, SPKOP i Javne nabavke).

UGOVORNE STRANE


za Korisnika usluga
Javna ustanova Dom zdravlja
Kantona Sarajevo
Mr. sc. med. prim. dr. Enad Husić
spec. porodične/obiteljske medicine
Sarajevo, dana 09.11.2017.
Broj:01-03-6510-7/17


za Pružaoca usluga
Wizard computer
Edin Marić
dana 14.11.2017g
Broj: 01-227

OBRAZAC ZA CIJENU PONUDE



Naziv ponuđača: Virand Computer d.o.o

Adresa ponuđača: M. Tita br. 60

Kontakt osoba: Monić Edin

Kontakt telefon: 0361 555-050

USLUGE ODRŽAVANJA I SERVISIRANJA SOFTVERA LIS-a PR 02/17

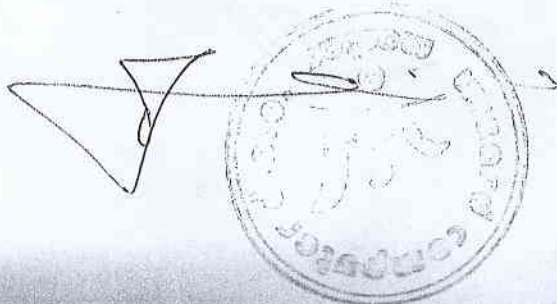
Red. br.	Opis usluge
1.	Usluge su detaljno opisane u obrascu tehničke specifikacije Obrazac tehničke specifikacije je sastavni dio ugovora zajedno sa obrascem za cijenu ponude (Aneks 2)
	CIJENA bez PDV-a 59.500,00 K ^H
	Ponudeni popust (ukoliko se nudi) 0% K ^H
	Cijena sa popustom 59.500,00 K ^H
	PDV 17% 10.115,00 K ^H
	UKUPNA VRIJEDNOST sa PDV-om 69.615,00 K ^H

Potpis i pečet ponuđača

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA ODRŽAVANJA

Obim održavanja za distribuirani LIS sistem prema sledećoj specifikaciji LIS licenci i LIS protokol konekcija:

- Održavanja laboratorija Doma zdravlja Vrazova:
 - LIS RGB Analysis : 7 programskih licenci,
 - LIS- RGB Instrument : 3 analizator licence
- Održavanja laboratorija Doma zdravlja Novi grad:
 - LIS RGB Analysis : 7 programskih licenci,
 - LIS- RGB Instrument : 3 analizator licence
- Održavanja laboratorija Doma zdravlja Ilidža:
 - LIS RGB Analysis : 5 programskih licenci,
 - LIS- RGB Instrument : 2 analizator licence
- Održavanja laboratorija Doma zdravlja Stari grad:
 - LIS RGB Analysis : 7 programskih licenci,
 - LIS- RGB Instrument : 3 analizator licence
- Podrška u redovnom i nesmetanom korištenju Softvera putem online Portala za podršku te putem telefona u slučaju tehničke nemogućnosti prijave putem online portala/emaila, a sve u cilju pružanja odgovora na svakodnevne teškoće ili pitanja.
- Podrška neposrednim izlaskom na teren ukoliko to zahtijeva specifičnost potrebe održavanja.
- Usluge tehničke podrške trebaju biti dostupne u radnom vremenu laboratorija.
- Pružanje dodatne obuke korisnika za korištenje novih, izmjenjenih dijelova programskih modula
- Prilagodba LIS rješenja u slučaju promjene zakonske koja utiče na softverske sisteme , u roku koji je u skladu sa zakonski definisanim terminima sprovođenja ;
- Unaprijeđenja Softvera u cilju ispravljanja otkrivenih većih i manjih neregularnosti u radu, skrivenih mana i grešaka ;
- Unaprijeđenje Softvera u cilju efikasnijeg rada i korištenja , kao rezultat ideja i koncepata proizvođača Softvera;
- Obezbeđenje savjetodavne pomoći za bolje korištenje Softvera
- **Obaveza** Doma Zdravlja Kantona Sarajevo je da obezbjedi, ispravan rad hardverske i mrežne opreme, stabilno napajanje, te VPN konekciju za servisno održavanje LIS rješenja.



TAE

~~Definicija~~ vremena odziva na održavanje Softvera:

Vrsta problema	Opis problema	Vrijeme odziva
Kritični	Gubitak ključnih funkcionalnosti neohodnih za obavljanje redovnih dnevnih aktivnosti; greške koje prouzrokuju ponovno startovanje računara; greške koje prouzrokuju gubitak podataka ili oštećivanje podataka; neispravnost sistema koja ozbiljno utiče na korisnikov rad; nepostojanje očiglednog alternativnog rješenja korisnika za zaobilaženje uočene greške u softveru.	4 sata
Ozbiljni	Softver je upotreblji ali sa velikim ograničenjima; funkcija ne radi kao što je dokumentovano; kvar koji ozbiljno utiče na funkcionisanje sistema; nepostojanje očiglednog, odnosno jednostavnog alternativnog rješenja korisnika za zaobilaženje uočene greške u softveru; problemi vezani za dokumentaciju koja se odnosi na funkcionalnost i ograničenja softvera.	48 sati
Primjetni	Softver je operativan, nema funkcionalnih nedostataka ali ima ozbiljna ograničenja u fleksibilnosti; softver je operativan ali postoje nedostaci za koje postoje poznata, odnosno jednostavna rješenja; loša dijagnostika poruka o greškama	5 dana
Sporedni	Softver je operativan sa manjim neudobnostima u korištenju; nedostaje tekst koji se odnosi na poruku o grešci; kozmetički nedostaci u softveru; nema gubitka funkcionalnosti ili se problemi mogu okarakterisati kao manji gubici u pogledu funkcionalnosti; potrebna izmjena softverske dokumentacije	60 dana