

JU KANTONALNA BOLNICA ZENICA, adresa Crkvice broj 67., 72 000 Zenica, IDBR: 4218136720007, koju zastupa direktor dr Tarik Zulović (u daljem tekstu: korisnik usluga),

I

„**BERG**“ **D.O.O. SARAJEVO**, adresa Grbavička broj 7a, 71000 Sarjevo, IDBR: 4200617120007, kojeg zastupa direktor Filipović Amir (u daljem tekstu: davalac usluga)

zaključili su dana 23.02. 2024. godine u Zenici,

UGOVOR O NABAVCI USLUGA

I PREDMET UGOVORA

Član 1.

Ovim ugovorom se utvrđuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi nabavke usluga za potrebe JU Kantonalna bolnica Zenica, i to:

- **održavanje IMPAX (PACS/RIS) na period od 6 /šest/ mjeseci**

u svemu prema ponudi dostavljenoj u pregovaračkom postupku sa objavom obavještenja, uz namjeru provođenja e-aukcije.

Sastavni dio ovog ugovora čini ponuda davaoca usluga data na tender broj: 32-N-04/23.

Član 2.

Održavanje, servisiranje Impax (Pacs/Ris) sistema u Javnoj ustanovi Kantonalna bolnica Zenica, uključuje: obuhvata

1) Servisiranje i redovno održavanje opreme (hardware i software) koju koristi KB Zenica, a koja je vezana za implementaciju PACS-a i RIS-a treba da obuhvati:

- Pomoć korisnicima (medicinskom osoblju koje svakodnevno koristi PACS/RIS);
- Korektivno održavanje software-a i hardware-a;
- Preventivno održavanje software-a i hardware-a;
- Konstantan monitoring softvera i hardverske infrastrukture.

Usluga se treba realizovati kroz slijedeće nivoe - Podrška korisniku I, II i III Nivoa.

- Podrška korisniku I Nivoa - Remote support;
- Podrška korisniku II Nivoa - kroz dolazak na lokaciju
- Treći (III) nivo (usluge Agfa međunarodnog centra za podrške iz Minhena Njemačka, Mehelna Belgija) - preko ADSL konekcije, odnosno AGFA SNDB veze uključuje: (PACS suport 24h/7d, Minhen Njemačka; RIS suport 24h/7d, Meheln Belgija i Budimpešta Mađarska; Speechmike suport / osvježenje licence;
- Kontinuirana online / telefonska podrška,

II OBAVEZE UGOVORNIH STRANA:

Obaveze davaoca usluga:

Član 3.

Davalac usluga se obavezuje vršiti održavanje i servisiranje iz člana 2 ovog ugovora, a što uključuje da:

Implementator sistema preuzima dužnost da:

- njegovi servisni inženjeri obavljaju programska osvježavanja glavne - verzije u skladu s ugovorom, ili instalaciju potencijalnih sistemskih zakrpa putem VPN veze uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje kojim Korisnik raspolaže, najkasnije 2 mjeseca od izdavanja istih, (razvijanje sistema nije uključeno),
- ima obavezu da njegovi servisni inženjeri pregledaju i/ili poprave nedostatke na programu putem VPN veze i uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje na raspolaganju korisnika, odnosno da preuzme troškove stalne ADSL konekcije koju koristi u ove svrhe.
- Ima obavezu prilagodbi programa korisniku koje se pokazuju od velike važnosti u radnim procesima korisnika, bez dodatne naknade.
- 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.
- kontinuirano radi na usavršavanju i educiranju svog servisnog tima i da obezbijedi 24 satnu dostupnost minimalno slijedećih servisnih inženjera: PACS inženjer, RIS specijalista Aplikator PACS/RIS sistema, Sistem administratora za PACS/RIS, Database administrator za PACS/RIS
- u slučajevima kada nije u mogućnosti samostalno riješiti probleme, obezbijedi III-Nivo pomoći kroz AGFA međunarodni centar za podršku u Minhenu.
- dostupnost servisa – online, telefonska ili putem maila, mora biti 24 sata dnevno, 7 dana sedmično.
- odziv na intervenciju, bilo koje vrste, u što kraćem roku od prijema poziva.
- kontinuiran rad na otklanjanju prijavljenog kvara sve dok se kvar ne otkloni, a što znači dovođenje sistema u funkcionalno ispravan rad.
- osigura 98,5% raspoloživost sistema, pored planiranih gašenja sistema. Smatra se da je sistem na raspolaganju ukoliko su sve funkcije lokalnog sistema na raspolaganju za obavljanje namijenjenih im funkcija, i u mjeri koja ne remeti svakodnevan rad. Obaveza raspoloživosti od strane Servisera ne uključuje one slučajeve u kojima je obezbjeđivanje uvjeta neophodnih za pristup obaveza samog korisnika, uključujući zastoje sistema zbog neispravnog rada električnih i lokalnih IT mreža, nedostatka zaštite od virusa, narušavanja sigurnosnih procedura pristupa i međunarodne sabotaže.
- ukoliko bi se pojavila potreba planskog gašenja sistema radi pružanja usluga Servisera, poduzeti sve potrebno da Korisnika obavijesti u pisanoj formi, a najmanje sedmicu dana unaprijed.
- u okviru ugovora o održavanju obezbijedi detaljan plan rada u slučaju prirodne katastrofe ili većih kvarova (ispada sistema).
- dostavi spisak osoba koje pristupaju putem veze za daljinsko nadgledanje sa potpisanom Izjavom o čuvanju poslovne tajne i primjerenom rukovanju informatičkom imovinom KB Zenica za sve osobe implementatora koje će obavljati ugovorene poslove. U slučaju promjena podataka na popisu osoba, implementator se obvezuje dostaviti KB Zenica potpuno novi ažuriran popis osoba.
- u okviru ugovora preuzima troškove zakupa telefonskih linija i internet konekcija vezanih za predmet istog;
- redovno izvršava sve zadatke neophodne za osiguranje trajnog rada uređaja za sprječavanje nefunkcioniranja, uz poseban naglasak na zadatke navedene u tekstu ispod:
- održavanje baze podataka (arhiviranje i provjera integriteta podataka);
- provjera i brisanje podataka tehničke evidencije sistema;
- u slučaju spajanja sa sistemom treće strane, uspostavljanje kontakta s trećom stranom, te dogovor i provjera dužnosti treće strane;
- otkrivanje i popravljavanje problema / nedostataka koji se odnose na lokalnu mrežu;
- provjera raspoloživih IT resursa (stabilnost serverske infrastrukture, instrukcije za poboljšanje postojeće i kontinuirani monitoring);
- analiza serverskih i domenskih log fajlova i mjesečno izvještavanje IT službe KB Zenica;
- arhiviranje snimaka kreiranih u sistemu, prema instrukcijama, i provjera procenta popunjenosti sistema;
- mjesečno pohranjivanje sistemskog softvera na servere;
- osiguranje pristupa svemu pohranjenom – obezbjeđen pristup ovlaštenom IT osoblju KBZ-a;
- dnevno arhiviranje baza podataka, aplikacije i sistemskih fajlova;
- obnavljanje SSL ključa;
- izvrši zamjenu medija unutar uređaja, koji obavljaju redovno pohranjivanje (dnevni ritam) i arhiviranje;
- obezbijediti besplatnu telefonsku liniju (na nivou lokala iz KB Zenica) za korisnike sistema prema dežurnom broju servisa, odnosno obezbijediti on-line HELP desk dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici;
- obezbijediti softverski monitoring rada svih servera, u koji će imati uvid IT služba KB Zenica;

- obezbjediti jednoznačno precizne sigurnosne protokole za autorizaciju i pristup podacima arhiviranim u bazama podataka sistema, u koji će imati uvid IT služba KB Zenica;
- kreirati karakteristične mjesečne statističke izvještaje, definisane ugovorom, koji će biti dostavljani uz mjesečni račun, a u koji će imati uvid i IT služba KB Zenica;
- da će obezbjediti dostupnost rezervnih dijelova za serversku grupaciju za period trajanja ugovora.

Član 4.

Isporučilac-davaoc usluga nema pravo zapošljavati u svrhu izvršenja ovog ugovora o javnoj nabavci, fizička ili pravna lica koja su učestvovala u pripremi tenderske dokumentacije ili su bila u svojstvu člana ili stručnog lica koje je angažirala Komisija za javne nabavke, najmanje 6 mjeseci po zaključenju ugovora, odnosno od početka realizacije ugovora.

Obaveze korskoinika usluga:

Član 5.

Korisnik usluga se obavezuje da:

- rukuje opremom uz pomoć korisnika obučenih za rukovanje takvom opremom, a prema uputama u dokumentaciji koju je Serviser stavio na raspolaganje;
- uspostaviti infrastrukturu neophodnu za rad sistema, osigura trajnu sigurnost i radne uslove, uključujući mrežnu povezanost odgovarajuće brzine (uključena, bar 2 Mbit/s), neophodno napajanje za uređaj, tehničke uvjete neophodne da se osigura odgovarajuća radna temperature (15-26°C, relativne vlažnosti na 26°C, 20-80%) i fizičku zaštitu hardvera;
- serviserima omogućiti rad i da obezbijedi pristup prostorijama, u unaprijed dogovorenom terminu. Bilo kakvo kašnjenje zbog neosiguravanja navedenog neće se pripisivati implementatoru.
- sa serviserima dogovori zaustavljanje sistema neophodno za obavljanje poslova servisiranja i izdati pisanu obavijest, a svoje će korisnike informisati putem kanala koje uobičajeno koristi za razmjenu informacija. Ukoliko korisnik ne odobri neophodno gašenje sistema, bilo kakva potencijalna šteta iii dodatne servisne naknade ići će na štetu korisnika.
- serviserima obezbijedi servisnu prostoriju ne manju od 9 m² i mogućnost stalnog priključka na internet, čije će troškove plaćati serviser;
- implementator će vršiti usluge servisa, kada je to potrebno, u prostorima korisnika u KB Zenica (Crkvice bb, 72 000 Zenica, BiH). Korisnik je obavezan odmah obavijestiti serviser, ukoliko namjerava premjestiti uređaje koji su predmet servisnog ugovora. Sve takve zadatke obavljati će serviseri uz odgovarajuću naknadu za zadatke koji nisu predmet standardnog ugovora o servisu.
- bilo kakvi servisni zahtjevi ili prijavljivanje problema od strane ovlaštenog zaposlenika korisnika sistema (KB Zenica) trebaju biti prijavljeni putem besplatnog telefona - uspostavljenog HELP deska.
- usluga/servis i održavanje se odnosi na podršku 24 sata /7 dana u sedmici, 8760 sati pripravnosti/ rada godišnje.
- ukoliko, korisniku nastanu bilo kakve štete za koje je dokumentovano odgovoran Serviser, Serviser je dužan korisniku platiti za štetu, u iznosu koji ne može prelaziti dogovoreni godišnji iznos naveden u ponudi implementatora.
- ovlašteni serviseri preuzimaju obavezu da čuvaju svaku informaciju koju su u sklopu servisnog ugovora saznali kao tajnu. Ova pretpostavka obuhvata, sve informacije koje spadaju u nadležnost zakona o zaštiti podataka i zdravlja. Serviseri zadržavaju pravo da neophodne informacije prenesu svojim zaposlenicima i mogućim partnerima u provedbi preuzetih obaveza, u mjeri neophodnoj za izvršenje preuzetih obaveza, uz poštivanje odredbi o tajnosti.

Član 6.

Bilo kakvi servisni zahtjevi ili prijavljivanje problema od strane ovlaštenog radnika korisnika sistema trebaju biti prijavljeni putem besplatnog telefona na broj: 080/02 02 62.

III CIJENA, ROK I NAČIN PLAĆANJA

Član 7.

Ukupna cijena usluga održavanja i servisiranja IMPAX (PACS/RIS) za potrebe JU Kantonalna bolnica Zenica na šestomjesečnom nivou, iznosi **31.200,00 KM, bez PDV-a.**

Korisnik usluga se obavezuje da će cijenu usluga iz stava 1.ovog člana, plaćati davaocu usluga bezavansno u jednakim mjesečnim iznosima za prethodni mjesec od 5.200,00 (slovima pethiljadadvijestotine konvertibilnih maraka) bez PDV-a, do isteka trajanja ugovora, i to u roku od 60 dana od dana prijema fakture na protokol korisnika usluga.

Ponuđeni iznos za usluge servisa ne uključuje dodatne servisne naknade koje nastanu zbog tehničkih neadekvatnosti aparata kojima upravlja korisnik, zbog neprofesionalnog korištenja uređaja ili zbog međunarodne sabotaže.

Za vrijeme važenja ovog ugovora, cijene su nepromjenljive.

Član 8.

Isporučilac je dužan izdati/sačiniti fakturu u skladu s odredbama pozitivnih propisa iz oblasti poreza, u suprotnom ista neće biti plaćena i bit će vraćena prodavcu na usklađivanje. Uslovi plaćanja i drugi uslovi koje dobavljač jednostrano unese u fakturu ne obavezuju kupca ni onda kada je fakturu primio, a nije joj prigovorio.

IV TRAJANJE I RASKID UGOVORA

Član 9.

Ovaj ugovor zaključuje se na period od šest /šest/ mjeseci, a isti stupa na snagu danom potpisivanja od strane obje ugovorne strane, a **primjenjuje se počev od 01.01.2024.godine.**

U slučaju da Zavod zdravstvenog osiguranja ZDK preuzme obavezu ove predmetne nabavke, odmah nakon toga ovaj ugovor se raskida bez pravnih posljedica.

Član 10.

Ugovorne strane mogu dogovoriti sporazumni raskid ugovora i prije isteka ugovora. Prijevremeni jednostrani otkaz ugovora je neophodno pismeno najaviti 30 dana prije.

V UGOVORNA GARANCIJA

Član 11.

Isporučilac je dužan dostaviti naručiocu bezuslovnu bankarsku garanciju, mjenicu ili ček u vrijednosti od 10% ugovorenog iznosa.

Garancija za uredno izvršenje ugovora se predaje u roku od 7 (sedam) dana od dana zaključivanja ugovora.

Važnost garancije za dobro izvršenje posla je vrijeme trajanja ovog ugovora tj. 6 /šest/ mjeseci.

U slučaju da isporučilac ne dostavi garanciju za uredno izvršenje ugovora, zaključeni ugovor se smatra apsolutno ništavnim.

Ukoliko davalac usluga ne izvrši svoju obavezu prema ovom ugovoru po zahtjevu korisnika usluga u roku od najduže sedam dana, korisnik usluga uz prethodno pismeno obavještenje davaocu usluga o učinjenom propustu da postupi po ugovoru i uz ostavljanje razumnog roka da izvrši ispravku učinjenog propusta ima pravo raskida u tom dijelu dijelu ugovora, i ima pravo na naknadu štete zbog neispunjenja ugovornih obaveza na način da izvrši naplatu po izdatoj garanciji za dobro izvršenje posla.

Član 12.

Davalac usluga garantira ispravnost, funkcionalnost, održivost sistema i dostupnost (rad sistema) minimalno 98,50 % na godišnjem nivou, pored planiranih gašenja sistema, što preračunato u dane iznosi maksimalno 5,5 dana godišnje neaktivnosti sistema.

Za svaki dan neaktivnosti sistema izvan utvrđenog vremena iz stava 1 ovog člana, davalac usluga se obavezuje platiti ugovornu kaznu korisniku usluga u novčanom iznosu od 500,00 KM po 1 (jednom) satu neaktivnosti sistema, s tim da ukupan iznos ugovorene kazne ne može prijeći 10% od ukupno ugovorene vrijednosti usluge koja je predmet ugovora.

Davalac usluge je dužan platiti ugovorenu kaznu u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje od korisnika usluga.

Korisnik usluga neće naplatiti ugovorenu kaznu ukoliko je do kašnjenja došlo usljed više sile. Pod višom silom se podrazumjeva slučaj kada ispunjenje obaveze postane nemoguće zbog vanrednih vanjskih događaja na koje isporučilac nije mogao uticati niti ih predvidjeti.

Član 13.

Ni jedna od ugovornih strana neće biti odgovorna na bilo koji način zbog bilo kojeg neuspjeha u ispunjavanju bilo kojih odredbi iz ovog Ugovora, ako je to ispunjenje bilo onemogućeno nekom višom silom ili nekim nepredvidivim iznenadnim događajem bilo koje prirode koji nisu pod kontrolom nijedne od ugovornih strana.

VI ZAVRŠNE ODREDBE

Član 14.

Svi budući prilozi, izmjene i dopune ovog ugovora imaju pravnu važnost samo ako se obje ugovorne strane sa njima saglase i ukoliko su isti sačinjeni u pismenoj formi u vidu novog ugovora ili aneksa postojećeg ugovora.

Član 15.

Ugovorne strane su saglasne da se za sve što nije regulisano ovim Ugovorom primjenjuju odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 16.

Ugovorne strane su saglasne da sva eventualna sporna pitanja riješe sporazumno, na principu uzajamnog povjerenja i poštivanja međusobnih interesa, u duhu dobrih poslovnih običaja. Ukoliko ugovorne strane ne postignu sporazumno rješenje, za rješenje spora nadležan je stvarno nadležan sud u Zenici.

Član 17.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 4 (četiri) istovjetna primjerka od kojih svakoj ugovornoj strani pripadaju po 2 (dva) primjerka.

DAVALAC USLUGE

„BERG“ D.O.O. SARAJEVO
DIREKTOR

Filipović Amir



PRISNIK USLUGE
JU KANTONALNA BOLNICA ZENICA

KANTONALNA
BOLNICA
ZENICA
DIREKTOR

Dr Tarik Zulović



Broj: _____
Sarajevo, _____ godine

DATUM: 23 10 2024
BROJ: 46 2024- 044

Broj: 22- 04-1133 /24

Zenica, 19.02.2024. godine

Amira S. Amfisić

**OBRAZAC ZA DOSTAVLJANJE
KONAČNE PONUDE**

Broj nabavke: 32-N-02/23

Broj obavještenja sa Portala JN: 669-3-2-753-3-465/23

UGOVORNI ORGAN: JU KANTONALNA BOLNICA ZENICA
Adresa ugovornog organa: CRKVICE 67, 72000 ZENICA

PONUĐAČ:

Naziv ponuđača	<u>BERG D.O.O SARAJEVO</u>
ID broj ponuđača	<u>4200814230004</u>
Adresa ponuđača	<u>GRBAVIČKA 7A</u>

Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, upisuju se isti podaci za sve članove grupe ponuđača, kao i kada ponudu dostavlja samo jedan ponuđač, a pored naziva ponuđača koji je predstavnik grupe ponuđača upisuje se i podatak da je to predstavnik grupe ponuđača. Podgovarač se ne smatra članom grupe ponuđača u smislu postupka javne nabavke.

KONTAKT OSOBA (za konkretnu ponudu)

Ime i prezime	<u>INDIRA PODRUG</u>
Adresa	<u>GRBAVIČKA 7A</u>
Telefon	<u>061 / 256 - 531</u>
Faks	<u>033 / 553 - 180</u>
Službeni E-mail ponuđača	<u>Indira.podrug@berg.ba</u>

IZJAVA PONUĐAČA

Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, onda Izjavu ponuđač popunjava predstavnik grupe ponuđača.

U postupku javne nabavke, koju ste pokrenuli i koja je objavljena na Portalu javnih nabavki, Broj obavještenja o nabavci 669-3-2-753-3-465/23, dana 26.12.2023. dostavljamo konačnu ponudu i izjavljujemo slijedeće:

U skladu sa sadržajem i zahtjevima tenderske dokumentacije br: 32-N-02/22, ovom izjavom prihvatamo njene odredbe u cjelosti, bez ikakvih rezervi ili ograničenja.

Ovom ponudom odgovaramo zahtjevima iz tenderske dokumentacije za isporuku usluga, u skladu sa uslovima utvrđenim tenderskom dokumentacijom, kriterijima i utvrđenim rokovima, bez ikakvih rezervi ili ograničenja.

Cijena naše konačne ponude (bez PDV-a) na šestomjesečnom nivou je 31.200,00 KM.

Popust koji dajemo na cijenu je 0,00 KM.

Cijena naše konačne ponude na šestomjesečnom nivou, sa uključenim popustom je 31.200,00 KM.

PDV na cijenu ponude (sa uračunatim popustom) 5.304,00 KM.





JU Kantonalna bolnica Zenica
Ul. Crkvice broj 67
72000 Zenica
(JIB): 4218136720007
Telefon: +387 32 447 000
Faks: +387 32 226 576
E-mail: kbzenica@kbze.ba
Web stranica: www.kbze.ba

PREDMET: Pregovarački postupak sa objavom obavještenja o nabavci – nabavka usluga održavanje i servisiranje IMPAX (PACS/RIS) za potrebe JU Kantonalna bolnica Zenica

III dio – Dostava konačne ponude u pregovaračkom postupku

Broj nabavke: 32-N-04/23
Broj obavještenja o nabavci: 669-3-2-753-3-465/23

Sarajevo, 31.01.2024. godine

NAZIV I ADRESA

-BERG d.o.o. Sarajevo
Grbavička 7a
71000 Sarajevo

-ID broj 4200617230007
-PDV broj 200617230007
- tel. 033/811-050
- tel. 033/811-051
- mob. 061/256-531
- fax. 033/553-180
- e-mail- prodaja@berg.ba

-Direktor - Jasminko Filipović
e-mail- jasminko.filipovic@berg.ba

-Ovlaštena osoba – Indira Podrug
e-mail- indira.podrug@berg.ba



BERG
Berg d.o.o.
Sarajevo

Grbavička 7a | 71000 Sarajevo, BiH
Bulevar Meše Selimovića 17a, 71000 Sarajevo, BiH | Poslovna jedinica Sarajevo
T: +387 33 811 050 | +387 33 811 051 | F: +387 33 553 180
info@berg.ba | www.berg.ba | ID 4200617230007 | PDV 200617230007

Raiffeisen bank d.d. | 1610000035410055

IBAN BA3916110000014642734 SWIFT RZBA3303

Intesa SanPaolo bank d.d. | 1144502009585023

IBAN BA3916110000014642734 SWIFT RZBA3303



OBRAZAC ZA CIJENU KONAČNE PONUDE-USLUGE

Naziv kandidata BERG D.O.O SARAJEVO
 Adresa kandidata: GRBANIČKA 7A
 IDBR: 4200619230007
 Ponuda broj: 32-N-04/23

NABAVKA USLUGA - održavanje IMPAX (PACS/RIS) za potrebe JU Kantonalna bolnica Zenica za 6 /šest/ mjeseci
 (pregovarački postupak sa objavom obavještenja uz namjeru provođenja e-aukcije)

Opis usluga

- 1) Servisiranje i redovno održavanje opreme (hardware i software) koju koristi KB Zenica, a koja je vezana za implementaciju PACS-a i RIS-a treba da obuhvati:
- Pomoć korisnicima (medicinskom osoblju koje svakodnevno koristi PACS/RIS);
 - Korektivno održavanje software-a i hardware-a;
 - Preventivno održavanje software-a i hardware-a;
 - Konstantan monitoring softvera i hardverske infrastrukture.

Usluga se treba realizovati kroz sljedeće nivoe - Podrška korisniku I, II i III Nivoa

- Podrška korisniku I Nivoa - Remote support;
- Podrška korisniku II Nivoa - kroz dolazak na lokaciju
- Treći (III) nivo (usluge Agfa međunarodnog centra za podrške iz Minhena Njemačka, Mehelna Belgija) - preko ADSL konekcije, odnosno AGFA SNDB veze uključuje: (PACS suport 24h/7d, Minhen Njemačka; RIS suport 24h/7d, Meheln Belgija i Budimpešta Mađarska; Speechmike suport / osvježenje licence;
- Kontinuirana online / telefonska podrška,

Implementator sistema preuzima dužnost da:

- da njegovi servisni inženjeri obavljaju programska osvježenja glavne - verzije u skladu s ugovorom, ili instalaciju potencijalnih sistemskih zakrpa putem VPN veze uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje kojim Korisnik raspolaže, najkasnije 2 mjeseca od izdavanja istih, (razvijanje sistema nije uključeno),
- ima obavezu da njegovi servisni inženjeri pregledaju i/ili poprave nedostatke na programu putem VPN veze i uz pomoć uređaja za daljinsko nadgledanje na raspolaganju korisnika, odnosno da preuzme troškove stalne ADSL konekcije koju koristi u ove svrhe.
- ima obavezu prilagodbi programa korisniku koje se pokažu od velike važnosti u radnim procesima korisnika, bez dodatne naknade.
- 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 serviser.
- Da kontinuirano radi na usavršavanju i educiranju svog servisnog tima i da obezbijedi 24 satnu dostupnost minimalno slijedećih servisnih inženjera: PACS inženjer, RIS specijalista Aplikator PACS/RIS sistema, Sistem administratora za PACS/RIS, Database administrator za PACS/RIS
- Da u slučajevima kada nije u mogućnosti samostalno riješiti probleme, obezbijedi III Nivo pomoći kroz AGFA međunarodni centar za podršku u Minhenu.
- Dostupnost servisa - online, telefonska ili putem maila, mora biti 24 sata dnevno, 7 dana sedmično.
- Odziv na intervenciju, bilo koje vrste, u što kraćem roku od prijema poziva.
- Kontinuiran rad na otklanjanju prijavljenog kvara sve dok se kvar ne otkloni, a što znači dovođenje sistema u funkcionalno ispravan rad.
- Da osigura bar 98,5% raspoloživost sistema, pored planiranih gašenja sistema. Smatra se da je sistem na raspolaganju ukoliko su sve funkcije lokalnog sistema na raspolaganju za obavljanje namijenjenih im funkcija, i u mjeri koja ne remeti svakodnevan rad. Obaveza raspoloživosti od strane Servisera ne uključuje one slučajeve u kojima je obezbjeđivanje uvjeta neophodnih za pristup obaveza samog korisnika, uključujući zastoje sistema zbog neispravnog rada električnih i lokalnih IT mreža, nedostatka zaštite od virusa, narušavanja sigurnosnih procedura pristupa i međunarodne sabotaže.
- Da će, ukoliko bi se pojavila potreba planskog gašenja sistema radi pružanja usluga Servisera, poduzeti sve potrebno da Korisnika obavijesti u pisanoj formi, a najmanje sedmicu dana unaprijed.
- Da u okviru ugovora o održavanju obezbijedi detaljan plan rada u slučaju prirodne katastrofe ili većih kvarova (ispada sistema).
- Da dostavi spisak osoba koje pristupaju putem veze za daljinsko nadgledanje sa potpisanom Izjavom o čuvanju poslovne tajne i primjerenom rukovanju informatičkom imovinom KB Zenica za sve osobe implementatora koje će obavljati ugovorene poslove. U slučaju promjena podataka na popisu osoba, implementator se obvezuje dostaviti KB Zenica potpuno novi ažuriran popis osoba.
- Da u okviru ugovora preuzima troškove zakupa telefonskih linija i internet konekcija vezanih za predmet istog;
- Da redovno izvršava sve zadatke neophodne za osiguranje trajnog rada uređaja za sprječavanje nefunkcioniranja, uz poseban naglasak na zadatke navedene u tekstu ispod:
- Održavanje baze podataka (arhiviranje i provjera integriteta podataka);
- Provjera i brisanje podataka tehničke evidencije sistema;
- U slučaju spajanja sa sistemom treće strane, uspostavljanje kontakta s trećom stranom, te dogovor i provjera dužnosti treće strane;
- Otkrivanje i popravljavanje problema / nedostataka koji se odnose na lokalnu mrežu;
- Provjera raspoloživih IT resursa (stabilnost serverske infrastrukture, instrukcije za poboljšanje postojeće i kontinuirani monitoring);
- Analiza serverskih i domenskih log fajlova i mjesečno izvještavanje IT službe KB Zenica;
- Arhiviranje snimaka kreiranih u sistemu, prema instrukcijama, i provjera procenta potpunosti sistema;
- Mjesečno pohranjivanje sistemskog softvera na servere;
- Osiguranje pristupa svemu pohranjenom - obezbjeđen pristup ovlaštenom IT osoblju KBZ-a;
- Dnevno arhiviranje baza podataka, aplikacije i sistemskih fajlova;
- Obnavljanje SSL ključa;
- Izvrši zamjenu medija uređaja, koji obavljaju redovno pohranjivanje (dnevni ritam) i arhiviranje;
- Obezbijediti besplatnu telefonsku liniju (na nivou lokala iz KB Zenica) za korisnike sistema prema dežurnom broju servisa, odnosno obezbijediti on-line HELP desk dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici;
- Obezbijediti softverski monitoring rada svih servera, u koji će imati uvid IT služba KB Zenica;
- Obezbijediti jednoznačno precizne sigurnosne protokole za autorizaciju i pristup podacima arhiviranim u bazama podataka sistema, u koji će imati uvid IT služba KB Zenica;
- Kreirati karakteristične mjesečne statističke izvještaje, definisane ugovorom, koji će biti dostavljani uz mjesečni račun, a u koji će imati uvid i IT služba KB Zenica;

(KB Zenica) preuzima obavezu da:

Arhivirati i Rukuje opremom uz pomoć korisnika obučeni za rukovanje takvom opremom, a prema uputama u dokumentaciji koju je Serviser stavio na raspolaganje;

- Uspostaviti infrastrukturu neophodnu za rad sistema, osigura trajnu sigurnost i radne uslove, uključujući mrežnu povezanost odgovarajuće brzine (uključena, bar 2 Mbit/s), hardvera;
 - Da serverima omogući rad i da obezbijedi pristup prostorijama, u unaprijed dogovorenom terminu. Bilo kakvo kašnjenje zbog neosiguravanja navedenog neće se pripisivati implementatoru.
 - Da sa serverima dogovori zaustavljanje sistema neophodno za obavljanje poslova servisiranja i izdati pisanu obavijest, a svoje će korisnike informisati putem kanala koje uobičajeno koristi za razmjenu informacija. Ukoliko korisnik ne odobri neophodno gašenje sistema, bilo kakva potencijalna šteta ili dodatne servisne naknade ići će na štetu korisnika.
 - Da serverima obezbijedi servisnu prostoriju ne manju od 9 m² i mogućnost stalnog priključka na internet, čije će troškove plaćati serviser;
 - Implementator će vršiti usluge servisa, kada je to potrebno, u prostorima korisnika u KB Zenica (Crkvice bb, 72 000 Zenica, BiH). Korisnik je obavezan odmah obavijestiti predmet standardnog ugovora o servisu.
 - Bilo kakvi servisni zahtjevi ili prijavljivanje problema od strane ovlaštenog zaposlenika korisnika sistema (KB Zenica) trebaju biti prijavljeni putem besplatnog telefona - uspostavljenog HELP deska.
 - Usluga / servis i održavanje se odnosi na podršku 24 sata /7 dana u sedmici, 8760 sati pripravnosti/ rada godišnje.
 - Ukoliko, korisniku nastanu bilo kakve štete za koje je dokumentovano odgovoran Serviser, Serviser je dužan korisniku platiti za štetu, u iznosu koji ne može prelaziti dogovoreni godišnji iznos naveden u ponudi implementatora.
 - Ovlašteni serviseri preuzimaju obavezu da čuvaju svaku informaciju koju su u sklopu servisnog ugovora saznali kao tajnu. Ova pretpostavka obuhvata, sve informacije koje spadaju u nadležnost zakona o zaštiti podataka i zdravlja. Serviseri zadržavaju pravo da neophodne informacije prenesu svojim zaposlenicima i mogućim partnerima u provedbi preuzetih obaveza, u mjeri neophodnoj za izvršenje preuzetih obaveza, uz poštovanje odredbi o tajnosti.
- Implementator se neće teretiti za nastalu štetu ukoliko:
- je uzrok viša sila ili okolnosti na koje serviseri ne mogu uticati (uključujući, ali se ne ograničavajući na, direktne ili indirektno vremenske utjecaje, prirodne fenomene i sl.);
 - je uzrokovana promjenom od strane korisnika na konfiguraciji ili u radnoj okolini u koju je smješten hardver ili softver komponente;
 - Koja je uzrokovana hardverskim ili softverskim komponentama koje nisu nabavljene od implementatora, a koje rade sa sistemom ili mogu utjecati na sistem.
 - Ukoliko korisnik ne osigura tehničke uslove za opremu, neophodne da bi se osigurala neprekinuta pohrana podataka (redundant data saving), i/ili
 - U slučaju da su zadovoljene tehničke potrebe omogućavanja neprekinute pohrane podataka, korisnik tim uređajima ne rukuje na profesionalan način, i/ili pruža

UKUPNA CIJENA PONUDE BEZ PDV-a (brojevima i slovima)	31.200,00 KM (tridesetjednihiljadica i dvjesto KM)
POPUST (%) (brojevima i slovima)	0,00 KM (nula KM)
UKUPNA CIJENA PONUDE SA POPUSTOM BEZ PDV-a (brojevima i slovima)	31.200,00 KM (tridesetjednihiljadica i dvjesto KM)

Potpis i pečat kandidata



