

**НАБАВКА УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА ПОСЛОВНОГ ИНФАРМАЦИОНОГ СИСТЕМА  
ФОНДА ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ**

ЈАВНА НАБАВКА ПУТЕМ ПРЕГОВАРАЧКОГ ПОСТУПКА  
БЕЗ ОБЈАВЕ ОБАВЈЕШТЕЊА О НАБАВЦИ

**10.2/015-5984/16**



## САДРЖАЈ

1.	ОПШТИ ПОДАЦИ .....	3
1.1.	Подаци о уговорном органу .....	3
1.2.	Подаци о особама задуженим да воде комуникацију у име уговорног органа са кандидатима .....	3
1.3.	Попис привредних субјеката са којима је Уговорни орган у сукобу интереса.....	3
1.4.	Редни број набавке .....	3
1.5.	Подаци о поступку јавне набавке.....	3
2.	ИНФОРМАЦИЈЕ О ТЕНДЕРСКОЈ ДОКУМЕНТАЦИЈИ .....	4
3.	ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ .....	4
3.1.	Опис предмета набавке .....	4
3.2.	Количина предмета набавке .....	4
3.3.	Техничка спецификација .....	4
3.4.	Мјесто пружања услуге.....	4
4.	УСЛОВИ ЗА КВАЛИФИКАЦИЈУ КАНДИДАТА .....	5
4.1.	Лична способност кандидата .....	5
4.2.	Способност за обављање професионалне дјелатности .....	5
5.	ПОДАЦИ О ЗАХТЈЕВУ ЗА УЧЕШЋЕ .....	6
5.1.	Начин припреме захтјева за учешће .....	6
5.2.	Садржај захтјева за учешће .....	6
5.3.	Начин доставе захтјева за учешће .....	6
5.4.	Мјесто, датум и вријеме пријема захтјева за учешће.....	6
6.	ПОДАЦИ О ПОЧЕТНОЈ ПОНУДИ .....	7
6.1.	Начин припреме почетне понуде.....	7
6.2.	Садржај понуде .....	7
6.3.	Начин и вријеме доставе понуда .....	7
6.4.	Цијена понуде .....	8
6.5.	Начин одређивања цијене понуде .....	8
6.6.	Валута понуде .....	8
7.	ПРЕГОВАРАЊЕ .....	8
8.	ПОДАЦИ О КОНАЧНОЈ ПОНУДИ .....	8
8.1.	Начин припреме коначне понуде.....	8
8.2.	Садржај понуде .....	9
8.3.	Начин и вријеме доставе понуда .....	9
8.4.	Допуштеност доставе алтернативних понуда .....	9
8.5.	Цијена понуде .....	9
8.6.	Начин одређивања цијене понуде .....	9
8.7.	Валута понуде .....	9
8.8.	Критериј за додјелу уговора .....	10
8.9.	Рок важења понуде .....	10
8.7.	Нацрт уговора .....	10
9.	ОСТАЛИ ПОДАЦИ .....	10
9.1.	Гаранција за добро извршење посла.....	10
9.2.	Закључење уговора и подуговарање.....	10
9.3.	Исправка рачунских грешака.....	10
9.4.	Сукоб интереса .....	10
9.5.	Поука о правном лијеку .....	10
АНЕКСИ	.....	11

**Г. ИНФОРМАЦИЈЕ О УГОВОРНОМ ОРГАНУ****1.1. Подаци о Уговорном органу**

Уговорни орган:	Фонд здравственог осигурања Републике Српске
Адреса:	Здраве Корде број 8, 78000 Бања Лука, Република Српска
ИДБ:	4400965150008
Телефон:	051/249-100
Факс:	051/216-595
Web адреса:	www.zdravstvo-srpske.org

**1.2. Контакт информације:**

Лице овлаштено да води комуникацију у име Уговорног органа са понуђачима:

Контакт особе:	Ђорђе Цвијић	Бранислав Зељковић
Телефон:	051/249-139	051/249-154
Факс:	051/249-177	051/249-177
e-mail:	djordje.cvijic@zdravstvo-srpske.org	branislav.zeljko@zdravstvo-srpske.org

1.2.1. Кандидат се упозорава да све информације у вези са поступком јавне набавке може да добије искључиво од надлежних контакт особа, у противном други начин кореспонденције Уговорни орган не сматра валидним.

**1.3. Попис привредних субјеката са којима је Уговорни орган у сукобу интереса**

За овај поступак набавке нема привредних субјеката са којима је Уговорни орган у сукобу интереса.

**1.4. Редни број набавке**

1.4.1. Број набавке: 10.2/015-5984/16

1.4.2. Број претходног информативног обавјештења: није објављено.

1.4.3. Редни број набавке у Плану јавних набавки: 95.

**1.5. Подаци о поступку јавне набавке**

1.5.1. Врста поступка набавке: преговарачки поступак без објаве обавјештења о набавци.

1.5.2. Процењена вриједност набавке: 550.000,00 КМ.

1.5.3. Са одабраним понуђачем ће се закључити уговор

1.5.4. Преглед процеса подношења понуда:

ФАЗА бр. 1 – ДОСТАВЉАЊЕ ЗАХТЈЕВА ЗА УЧЕШЋЕ: Кандидат подноси захтјеве за учешће на начин и у форми коју налаже Уговорни орган. Уговорни орган прегледа захтјев за учешће који је пристигао од кандидата како би осигурао да су услови за учешће задовољени.

ФАЗА бр. 2 – ДОСТАВЉАЊЕ ПОЧЕТНИХ ПОНУДА: Квалификовани кандидат се позива да достави почетну понуду. Достављање почетне понуде је основ за преговарање.

ФАЗА бр. 3 – ПРЕГОВАРАЊЕ: Преговори се воде са кандидатом уз поштовање основних принципа јавних набавки.

ФАЗА бр. 4 – ПОЗИВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ КОНАЧНИХ ПОНУДА И ОЦЈЕЊИВАЊЕ ПОНУДА: Након закључења преговора Уговорни орган шаље позив за подношење коначне понуде кандидату са којим је преговарао. Кандидат подноси коначну понуду коју прегледа Уговорни орган како би се осигурало да је понуда задовољавајућа. Задовољавајућа коначна понуда оцјењује и бодује Уговорни орган. Након тога Уговорни орган додјељује уговор.



## **2. ИНФОРМАЦИЈЕ О ТЕНДЕРСКОЈ ДОКУМЕНТАЦИЈИ**

- 2.1. Тендерска документација је објављена на веб страници Уговорног органа.
- 2.2. Уговорни орган може у свако доба измјенити или допунити тендерску документацију и исто ће бити доступно исти дан, а извршена измјена биће саставни дио тендерске документације.

## **3. ПОДАЦИ О ПРЕДМЕТУ НАБАВКЕ**

### **3.1. Опис предмета набавке**

- 3.1.1. Предмет овог поступка је набавка услуге одржавања Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске.
- 3.1.2. Ознака назива из ЈРЈН: 72267000-4.
- 3.1.3. Предмет набавке није подјељен на лотове.

### **3.2. Количина предмета набавке**

Количина предмета набавке је наведена у Анексу 10.

### **3.3. Техничка спецификација**

Техничка спецификација је наведена у Анексу 10.

### **3.4 Мјесто пружања услуге**

Мјесто на којем ће се пружати услуге су сједиште уговорног органа (Дирекција, канцеларије, пословнице/експозитуре).



## ФАЗА I

**4. УСЛОВИ ЗА КВАЛИФИКАЦИЈУ КАНДИДАТА****4.1. Лична способност понуђача**

4.1.1. Кандидат је дужан у сврху доказивања личне способности доказати да (члан 45 Закона):

- а) у кривичном поступку није осуђен правоснажном пресудом за кривична дјела организованог криминала, корупцију, превару или праће новца, у складу са важећим прописима у Босни и Херцеговини или земљи у којој је регистрован;
- б) није под стечајем или није предмет стечајног поступка, осим у случају постојања важеће одлуке о потврди стечајног плана или је предмет поступка ликвидације, односно у поступку је обустављања пословне дјелатности, у складу са важећим прописима у Босни и Херцеговини или земљи у којој је регистрован;
- ц) је испунио обавезе у вези са плаћањем пензионог и инвалидског осигурања и здравственог осигурања, у складу са важећим прописима у Босни и Херцеговини или прописима земље у којој је регистрован;
- д) је испунио обавезе у вези са плаћањем директних и индиректних пореза, у складу са важећим прописима у Босни и Херцеговини или земљи у којој је регистрован.

4.1.2. У сврху испуњавања услова из претходне тачке кандидат треба доставити Изјаву овјерену код надлежног органа (орган управе или нотар) да се на њега не односе случајеви дефинисани тачком 4.1.1. од а) до д). Изјава се доставља у форми утврђеној Анексом 2 тендерске документације. Изјаву потписује овлаштени представник понуђача или лице кога он овласти (у том случају се мора приложити оригинал или овјерена копија пуномоћи уз понуду).

4.1.3. Кандидат/Понуђач којем буде додијељен уговор обавезан је да достави сљедеће документе којима ће потврдити вјеродостојност дате изјаве из тачке 4.1.2:

- а) Увјерење надлежног суда којим доказује да у кривичном поступку није изречена правоснажна пресуда којом је осуђен за кривично дјело учешћа у криминалној организацији, за корупцију, превару или праће новца;
- б) Увјерење надлежног суда или органа управе код којег је регистрован понуђач, којим се потврђује да није под стечајем, нити је предмет стечајног поступка, да није предмет поступка ликвидације, односно да није у поступку обустављања пословне дјелатности;
- ц) Увјерење издато од стране надлежних институција којим се потврђује да је понуђач измирио доспјеле обавезе, а које се односе на доприносе за пензијско-инвалидско и здравствено осигурање;
- д) Увјерење издато од стране надлежних институција којим се потврђује да је понуђач измирио доспјеле обавезе у вези са плаћањем директних и индиректних пореза.

4.1.4. У случају да кандидат/понуђач има закључен споразум о репрограму обавеза, односно одгођеном плаћању, по основу доприноса за пензионо-инвалидско осигурање, здравствено осигурање, директне и индиректне порезе, дужни су доставити потврду надлежне институције/а да понуђач у предвиђеној динамици измирује своје репрограмиране и текуће обавезе.

4.1.5. Докази које је дужан доставити изабрани кандидат/понуђач морају садржавати потврду да је у моменту предаје понуде испуњавао услове који се траже тендерском документацијом. Доказе о испуњавању услова је дужан доставити у року од 5 (пет) дана, од дана запримања обавјештења о резултатима овог поступка јавне набавке. Докази не могу бити старији од 3 (три) мјесеца, рачунајући од момента предаје понуде и морају бити оригинали или овјерене копије. Наиме, изабрани кандидат/понуђач мора испуњавати све услове у моменту предаје понуде, у противном ће се сматрати да је дао лажну изјаву из члана 45. Закона. За кандидате/понуђаче који имају сједиште изван БиХ не захтјева се посебна надовјера докумената.

**4.2. Способност за обављање професионалне дјелатности**

4.2.1. Што се тиче способности за обављање професионалне дјелатности кандидат мора бити регистрован за обављање дјелатности која је предмет јавне набавке.

4.2.2. У сврху доказивања професионалне способности кандидат треба уз понуду доставити:

- а) доказ о регистрацији у одговарајућим професионалним или другим регистрима земље у којој су регистровани или да осигурају посебну изјаву или потврду надлежног органа којом се доказује њихово право да обављају професионалну дјелатност, која је у вези с предметом набавке:
  - за кандидата из БиХ: Кандидат је у сврху доказа о испуњавању услова из члана 46. Закона дужан доставити Актуелни извод из судског регистра или изјаву/потврду надлежног органа из које се види да је регистрован за обављање дјелатности која је предмет ове набавке.
  - за кандидата чије је сједиште изван БиХ: одговарајући документ који одговара захтјеву из члана 46. Закона, а који је издат од надлежног органа, све према важећим прописима земље сједишта кандидата у којој је регистрован.



- 4.2.3. Докази који се достављају морају бити оригинали или овјерене копије, с тим да датум издавања оригинала из тачке а) не може бити старији од три мјесеца рачунајући од дана достављања понуде, а за тачку б) овјерена копија, стим да овјера не може бити старија од три мјесеца рачунајући од дана достављања понуде.

## 5. ПОДАЦИ О ЗАХТЈЕВУ ЗА УЧЕШЋЕ

### 5.1. Начин припреме захтјева за учешће

- 5.1.1. Кандидат сноси све трошкове настале на име припреме и достављања њихових захтјева за учешће. Уговорни орган не сноси никакве трошкове кандидата у поступку јавне набавке. Кандидат је обавезан да припреми захтјев за учешће у складу са захтјевима и условима који су утврђени у овој тендерској документацији.
- 5.1.2. Захтјев за учешће, сви документи и кореспонденција у вези са захтјевом за учешће између кандидата и уговорног органа морају бити написани на једном од службених језика у БиХ.
- 5.1.3. Све стране захтјева за учешће морају бити нумерисане на начин да је видљив редни број странице.
- 5.1.4. Захтјев за учешће се израђује на начин да чини цјелину и мора бити написан неизбрисивом тинтом. Исправке у захтјеву за учешће морају бити израђене на начин да су видљиве и потврђене потписом кандидата, уз навођење датума исправке. Сви листови захтјева морају бити чврсто увезани на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова. Захтјев за учешће неће бити одбачен уколико су листови нумерисани на начин да је обезбјеђен континуитет нумерисања, те ће се сматрати мањим одступањем које не мијења, нити се битно удаљава од карактеристика, услова и других захтјева утврђених у Обавјештењу о набавци и тендерској документације.
- 5.1.5. Захтјеви за учешће које нису у складу са овом тендерском документацијом ће бити одбачени као неприхватљиви, све у складу са чланом 68. Закона.

### 5.2. Садржај захтјева за учешће

- 5.2.1. Кандидат не смије мијењати или надопуњавати текст тендерске документације.
- 5.2.2. Захтјев за учешће мора садржавати најмање:
- Образац за достављање захтјева за учешће попуњен у складу са шемом која је дата у Анексу 1;
  - Изјаву овјерену код надлежног органа (орган управе или нотар) о испуњености услова из члана 45. Закона о јавним набавкама БиХ (Анекс 2 ТД);
  - Изјава понуђача из члана 52. Закона о јавним набавкама (Анекс 3 ТД);
  - Оригинал или овјерена копија докумената у сврху доказивања професионалне способности, тачка 4.2.2. ТД;

### 5.3. Начин доставе захтјева за учешће

- 5.3.1. Захтјев за учешће се доставља у оригиналу.
- 5.3.2. Захтјев за учешће, без обзира на начин доставе, мора бити запримљен у уговорном органу, на адреси наведеној у тендерској документацији, до датума и времена наведеног у Обавјештењу о набавци и тендерској документацији. Захтјеви за учешће запримљени након тог времена су неблаговремени и као такви, неотворени ће бити враћени понуђачу.
- 5.3.3. Захтјев за учешће се предаје на протокол уговорног органа, у канцеларији бр. 3 или путем поште, на адресу уговорног органа, у затвореној коверти на којој, на предњој страни коверте, мора бити наведено:
- Назив и адреса Уговорног органа
  - Назив и адреса кандидата
  - Број набавке
  - Назив предмета набавке
  - Назнака «НЕ ОТВАРАЈ»
  - На задњој страни коверте кандидат је дужан навести: назив и адресу кандидата/групе кандидата

### 5.4. Мјесто, датум и вријеме пријема захтјева за учешће

- 5.1.1. Захтјев за учешће се доставља на начин дефинисан у тачки 5.3. ове ТД.  
Рок за доставу захтјева за учешће ће бити дефинисан у позиву који буде достављен кандидату.
- 5.1.2. Захтјев за учешће запримљен након истека рока за пријем се враћа неотворен кандидату. Кандидат који захтјев за учешће достављају поштом преузима ризик уколико захтјев не стигне до крајњег рока утврђеног тендерском документацијом.
- 5.1.3. Када кандидат непосредно доставља захтјев за учешће, измјену, допуну захтјева за учешће или захтјев за одустајање од захтјева за учешће, Уговорни орган је обавезан о томе издати писану потврду кандидату.

**ФАЗА II****6. ПОДАЦИ О ПОЧЕТНОЈ ПОНУДИ****6.1. Начин припреме почетне понуде**

- 6.1.1. Кандидат сноси све трошкове настале на име припреме и достављања његове понуде. Уговорни орган не сноси никакве трошкове кандидата у поступку јавне набавке. Кандидат је обавезан да припреми понуду у складу са захтјевима и условима који су утврђени у овој тендерској документацији.
- 6.1.2. Понуда, сви документи и кореспонденција у вези са понудом између кандидата и уговорног органа морају бити написани на једном од службених језика у БиХ. Штампана литература, брошуре, каталози или слично које доставља кандидат не морају бити преведени у случају да су исти на енглеском језику, у супротном, кандидат је обавезан приложити превод овлаштеног судског тумача.
- 6.1.3. Ако због обима или других објективних околности понуда не може бити израђена на начин да чини цјелину, онда се израђује у два или више дијелова и сваки дио се чврсто увезује на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова, а кандидат мора у садржају навести од колико се дијелова понуда састоји. Када је понуда израђена од више дијелова, странице се означавају на начин да сваки слједећи дио започиње редним бројем којим се наставља редни број странице којим завршава претходни дио. Дијелове понуде као што су узорци, каталози, медији за похрањивање података и сл. који не могу бити увезани кандидат обиљежава називом и наводи у садржају као дио понуде.
- 6.1.4. Све стране понуде морају бити нумерисане на начин да је видљив редни број странице. Ако понуда садржи штампану литературу, брошуре, каталоге који имају изворно нумерисане бројеве, онда се ти дијелови понуде не нумеришу додатно.
- 6.1.5. Понуда се израђује на начин да чини цјелину и мора бити написан неизбрисивом тинтом. Исправке у понуди морају бити израђене на начин да су видљиве и потврђене потписом кандидата, уз навођење датума исправке. Сви листови понуде морају бити чврсто увезани на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова. Понуда неће бити одбачена уколико су листови нумерисани на начин да је обезбјеђен континуитет нумерисања, те ће се сматрати мањим одступањем које не мијења, нити се битно удаљава од карактеристика, услова и других захтјева утврђених у Обавјештењу о набавци и тендерској документацији.
- 6.1.6. Понуда која није у складу са овом тендерском документацијом ће бити одбачена као неприхватљива, све у складу са чланом 68. Закона.

**6.2. Садржај понуде**

- 6.2.1. Кандидат не смије мијењати или надопуњавати текст тендерске документације.
- 6.2.2. Понуда мора садржавати најмање:
- Образац за цијену понуде у складу са шемом која је дата у Анексу 4 ТД;
  - Списак повјерљивих информација попуњен у складу са шемом која је дата у Анексу 5 ТД;
  - Изјава о намјери подуговарања (кандидат доставља ову изјаву само ако имају намјеру да ангажује подуговарача) попуњена у складу са шемом која је дата у Анексу 6 ТД;

**6.3. Начин и вријеме доставе понуда**

- 6.3.1. Понуда се доставља у оригиналу.
- 6.3.2. Понуда, без обзира на начин доставе, мора бити запримљена у уговорном органу, на адреси наведеној у тендерској документацији, до рока који ће бити накнадно одређен. Све понуде запримљене након тог времена су неблагоприятне и као такве, неотворене ће бити враћене понуђачу.
- 6.3.3. Понуде се предају на протокол уговорног органа, у канцеларији бр. 3 или путем поште, на адресу уговорног органа, у затвореној коверти на којој, на предњој страни коверте, мора бити наведено:
- Назив и адреса Уговорног органа
  - Назив и адреса понуђача
  - Број набавке
  - Назив предмета набавке
  - Назнака «НЕ ОТВАРАЈ»

На задњој страни коверте понуђач је дужан навести: назив и адресу понуђача



#### **6.4. Цијена понуде**

6.4.1. Понуђач је дужан доставити попуњен Образац за цијену понуде, у складу са свим захтјевима који су дефинисани у поменутом анексу у тендерској документацији.

#### **6.5. Начин одређивања цијене понуде**

6.5.1. Цијена понуде обухвата све ставке из Обрасца за цијену понуде.

6.5.2. У Обрасцу за цијену понуде се обавезно наводи цијена понуде (без ПДВ-а).

6.5.3. Понуђена цијена у образцу за вриједност понуде треба укључивати све обавезе везане за ту робу, а нарочито:

- све царинске обавезе или порезе на увоз и продају или друге порезе који су већ плаћени или се могу платити на компоненте и сировине које се користе у производњи или састављању роба;
- све царинске обавезе или порезе на увоз и продају или друге порезе који су већ плаћени на директно увезене компоненте које се налазе или ће се налазити у тој роби;
- све припадајуће индиректне порезе, порезе на продају и друге сличне порезе на готове производе који ће се требати платити у БиХ, ако овај уговор буде додијелен;
- цијену превоза и шпедитерске услуге;
- осигурање;
- цијену попутних (додатних) услуга наведених у тендерском документу;
- друге трошкове у процесу набавке и испоруке робе.

#### **6.6. Валута понуде**

Све цијене морају бити изражене у конвертибилним маркама (БАМ).

### **ФАЗА III**

#### **7. Преговарање**

Након што Уговорни орган изврши преглед достављене почетне понуде, понуђач ће бити позван на преговоре о елементима своје понуде. О термину преговора понуђач ће бити благовремено обавјештен.

### **ФАЗА IV**

#### **8. ПОДАЦИ О КОНАЧНОЈ ПОНУДИ**

##### **8.1. Начин припреме коначне понуде**

8.1.1. Понуђач сноси све трошкове настале на име припреме и достављања понуда. Уговорни орган не сноси никакве трошкове понуђача у поступку јавне набавке. Понуђачи су обавезни да припреме понуде у складу са захтјевима и условима који су утврђени у тендерској документацији.

8.1.2. Понуда, сви документи и кореспонденција у вези са понудом између понуђача и уговорног органа морају бити написани на једном од службених језика у БиХ.

8.1.3. Ако због обима или других објективних околности понуда не може бити израђена на начин да чини цјелину, онда се израђује у два или више дијелова и сваки дио се чврсто увезује на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова, а понуђач мора у садржају навести од колико се дијелова понуда састоји. Када је понуда израђена од више дијелова, странице се означавају на начин да сваки сљедећи дио започиње редним бројем којим се наставља редни број странице којим завршава претходни дио.

8.1.4. Све стране понуде морају бити нумерисане на начин да је видљив редни број странице. Ако понуда садржи штампану литературу, брошуре, каталоге који имају изворно нумерисане бројеве, онда се ти дијелови понуде не нумеришу додатно.

8.1.5. Понуда се израђује на начин да чини цјелину и мора бити написан неизбрисивом тинтом. Исправке у понуди морају бити израђене на начин да су видљиве и потврђене потписом понуђача, уз навођење датума исправке. Сви листови понуде морају бити чврсто увезани на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова. Понуда неће бити одбачена уколико су листови нумерисани на начин да је обезбјеђен континуитет нумерисања, те ће се сматрати мањим одступањем које не мијења, нити се битно удаљава од карактеристика, услова и других захтјева утврђених у Обавјештењу о набавци и тендерској документацији.

8.1.6. Понуде које нису у складу са овом тендерском документацијом ће бити одбачене као неприхватљиве, све у складу са чланом 68. Закона.





## 8.2. Садржај понуде

### 8.2.1. Понуда мора садржавати најмање:

- Образац за достављање понуде попуњен у складу са шемом која је дата у Анексу 7 ТД;
- Образац за цијену понуде попуњен у складу са шемом која је дата у Анексу 4 ТД;
- Списак повјерљивих информација попуњен у складу са шемом која је дата у Анексу 5 ТД;
- Потписан и печатиран Нацрт уговора (Анекс 8)
- Изјаву понуђача о достављању гаранције за добро извршење уговора

## 8.3. Начин и вријеме доставе понуда

### 8.3.1. Понуда се доставља у оригиналу.

### 8.3.2. Понуда, без обзира на начин доставе, мора бити запримљена у уговорном органу, на адреси наведеној у тендерској документацији, до рока који накнадно одреди Уговорни орган.

Понуда запримљена након тог времена је неблаговремена и као таква, неотворена ће бити враћена понуђачу.

### 8.3.3. Понуда се предаје на протокол уговорног органа, у канцеларији бр. 3 или путем поште, на адресу уговорног органа, у затвореној коверти на којој, на предњој страни коверте, мора бити наведено:

- Назив и адреса Уговорног органа
- Назив и адреса понуђача
- Број набавке
- Назив предмета набавке
- Назнака «НЕ ОТВАРАЈ»

На задњој страни коверте понуђач је дужан навести: назив и адресу понуђача

### 8.3.5. Понуђач може измјенити или допунити своју понуду само прије истека рока за достављање понуда. Измјена и допуна понуде се доставља на исти начин као и основна понуда, са обавезном назнаком да се ради о измјени или допуни понуде. Понуђач може у истом року одустати од своје понуде, достављањем писане изјаве. Писана изјава се доставља на исти начин као и понуда, са назнаком да се ради о одустајању од понуде. У том случају понуда ће бити враћена понуђачу неотворена

## 8.4. Допуштеност доставе алтернативних понуда - Није допуштена достава алтернативних понуда.

## 8.5. Цијена понуде

### 8.5.1. Понуђачи су дужни доставити попуњен Образац за достављање понуде и Образац за цијену понуде, у складу са свим захтјевима који су дефинисани у поменутих анексима у тендерској документацији, за све ставке које су садржане у обрасцу за цијену понуде.

### 8.5.2. Укупна цијена мора исто бити изражена у Обрасцу за достављање понуде и Обрасцу за цијену понуде. У случају да се цијене из ова два обрасца не слажу, предност се даје цијени без ПДВ-а из Обрасца за цијену понуде.

### 8.5.3. Цијена понуде у Обрасцу за достављање понуде пише се бројевима и словима. У случају неслагања износа уписаних бројчано и словима, предност се даје износу уписаним словима.

### 8.5.4. Услучају да понуђач пропусти попуњити Образац за цијену понуде у складу са постављеним захтјевима, за све ставке које су наведене, његова понуда ће бити одбачена.

### 8.5.5. Уколико Образац за цијену понуде садржи више ставки, понуђач је дужан дати понуду за све ставке, водећи при томе рачуна да укупан збир цијена свих ставки у обрасцу не може бити 0.

## 8.6. Начин одређивања цијене понуде

### 8.6.1. Цијена понуде обухвата све ставке из Обрасца за цијену понуде. Цијена коју наведе понуђач неће се мијењати у току извршења уговора и не подлијеже било каквим промјенама. Уговорни орган ће као неприхватљиву одбити ону понуду која садржи цијену која се може прилагођавати, а која није у складу са овим ставом.

### 8.6.2. У Обрасцу за цијену понуде се обавезно наводи цијена понуде (без ПДВ-а), понуђени попуст и на крају цијена понуде са укљученим попустом (без ПДВ-а). Ако понуђач не искаже попуст на прописан начин, сматраће се да није ни понудио попуст.

### 8.6.3. Понуђена цијена у образцу за вриједност понуде треба укључивати све обавезе везане за ту робу, а нарочито:

- све царинске обавезе или порезе на увоз и продају или друге порезе који су већ плаћени или се могу платити на компоненте и сировине које се користе у производњи или састављању роба;
- све царинске обавезе или порезе на увоз и продају или друге порезе који су већ плаћени на директно увезене компоненте које се налазе или ће се налазити у тој роби;
- све припадајуће индиректне порезе, порезе на продају и друге сличне порезе на готове производе који ће се требати платити у БиХ, ако овај уговор буде додијелен;



- цијену превоза и шпедитерске услуге;
- осигурање;
- цијену попутних (додатних) услуга наведених у тендерском документу;
- друге трошкове у процесу набавке и испоруке робе.

#### 8.7. Валута понуде

Све цијене морају бити изражене у конвертибилним маркама (БАМ). Понуђачи који своје понуде доставе у некој другој валути ће бити неприхватљиве и као такве биће одбачене.

#### 8.8. Критериј за додјелу уговора је најнижа цијена.

#### 8.9. Рок важења понуде

Понуде морају важити 90 дана, рачунајући од дана истека рока за достављање понуда. Све док не истекне период важења понуда, уговорни орган има право да тражи од понуђача у писаној форми да продуже период важења њихових понуда до одређеног датума. Понуђачи могу одбити такав захтјев. Понуђач који пристане да продужи период важења своје понуде и о томе у писаној форми обавијести уговорни орган, продужит ће период важења понуде. Ако понуђач не одговори на захтјев уговорног органа у вези са продужењем периода важења понуде, сматрат ће се да је понуђач одбио захтјев уговорног органа, те се његова понуда неће разматрати у даљем току поступка.

#### 8.10. Нацрт уговора

Саставни дио ове тендерске документације је Нацрт Уговора (Анекс 8). Понуђачи су дужни уз понуду доставити Нацрт у који су потписали и овјерили својим печатом на мјесту «За Испоручиоца: \_\_\_\_\_»

### 9. ОСТАЛИ ПОДАЦИ

#### 9.1. Гаранција за добро извршење посла

- 9.1.1. Понуђач којем буде додјелен уговор је дужан доставити безусловну банкарску гаранцију. Износ гаранције за извршење уговора је 10 % од вриједности уговора.
- 9.1.2. У случају додјеле уговора, гаранција за добро извршење уговора у износу од 10 % вриједности уговора ће послужити за покривање сваке штете и трошкова које уговорни орган може имати уколико изабрани понуђач прекрши уговор о набавци. Покриће из гаранције не ослобађа извршиоца уговора одговорности све до намирења стварне штете.
- 9.1.3. Уколико се гаранција доставља у облику безусловне банкарске гаранције онда иста мора бити достављена у форми која је саставни дио тендерске документације као Анекс 9.
- 9.1.4. Поврат или задржавање гаранције за добро извршење уговора вршит ће се у складу са Правилником о облику гаранције за озбиљност понуде и добро извршење уговора.

#### 9.2. Закључивање уговора и подуговарање

- 9.2.1. Уговорни орган ће доставити на потпис изабраном понуђачу приједлог уговора. Основни елементи уговора су садржани у Анексу 8 и понуђачи треба да приложе нацрт у складу са тачком 9.10. ТД.
- 9.2.2. Уговор ће се закључити у складу са условима из тендерске документације и прихваћене понуде и Законом о облигационим односима.
- 9.2.3. Понуђач којем је додијељен уговор нема право да запошљава, у сврху извршења уговора о јавној набавци, физичка и правна лица која су учествовала у припреми тендерске документације или су била у својству члана или стручног лица које је ангажовала комисија за набавке, и то најмање шест мјесеци по закључењу уговора, односно од почетка реализације уговора.
- 9.2.4. Понуђачи требају у обрасцу за достављање понуде навести да ли намјеравају склапати подуговор са трећом страном. Понуђач са најуспјешнијом понудом не смије, без претходне сагласности уговорног органа, са трећом страном склапати подуговор ни о једном битном дијелу уговора. Уговорни орган ће бити благовремено обавјештен, прије склапања подуговора, о елементима уговора за које се склапа подуговор и о идентитету подуговарача. Уговорни орган ће обавјестити понуђача о својој одлуци у року од 15 (петнаест) дана од пријема обавјештења о подуговарању и навести објективне разлоге уколико одбија одобрити такву одлуку. Уговорни орган може провјерити квалификације подуговарача у складу са чланом 44. Закона.
- 9.2.5. Понуђач којем је додијељен уговор дужан је да прије реализације подуговора достави уговорном органу подуговор који обавезно садржи следеће елементе прописане чланом 73. став (4) Закона:
  - робу коју ће испоручити, пружити или извести подуговарач;
  - предмет, количину, вриједност, мјесто и рок испоруке робе,
  - податке о подуговарачу и то: назив подуговарача, сједиште, ЈИБ/ИДБ, број трансакционог рачуна и назив банке код које се води.



Горе наведени подаци из подуговора могу бити основ за директно плаћање подуговарачу. Понуђач којем је додијељен уговор сноси пуну одговорност за реализацију уговора.

Подуговарач не може истовремено и учествовати у поступку јавне набавке као понуђач или као члан групе понуђача. Уговорни орган ће у том случају одбити захтјев за подуговарање са таквим понуђачем.

9.2.6. Понуђачи који имају намјеру да ангажују подуговарача су дужни да попуне Анекс 6 - изјаву о намјери подуговарања и да ова изјава буде саставни дио понуде.

#### **АНЕКСИ**

- Анекс 1: Образац за достављање захтјева за учешће
- Анекс 2: Изјава из члана 45. Закона
- Анекс 3: Образац изјаве из члана 52 Закона
- Анекс 4: Образац за цијену понуде
- Анекс 5: Списак повјерљивих информација
- Анекс 6: Изјава о намјери подуговарања
- Анекс 7: Образац за достављање понуде
- Анекс 8: Нацрт уговора
- Анекс 9: Форма гаранције за добро извршење уговора
- Анекс 10: Техничка спецификација

**Извршни директор Сектора за јавне набавке**  
**Мр пх Бранислав Зељковић**

**В.д. директора**  
**Дејан Кустурић, дипл.економиста**



## ОБРАЗАЦ ЗА ДОСТАВЉАЊЕ ЗАХТЈЕВА ЗА УЧЕШЋЕ

Број набавке:10.2/015-5984/16

**УГОВОРНИ ОРГАН:** Фонд здравственог осигурања Републике Српске  
Здраве Корде 8  
78 000 Бања Лука

Назив и сједиште кандидата	
Адреса :	
ИД број:	
Број жиро рачуна:	
Да ли је понуђач је у систему ПДВ:	
Адреса за доставу поште:	
e-mail:	

**КОНТАКТ ОСОБА** (за конкретну понуду):

Име и презиме:	
Адреса:	
Телефон:	
Факс:	
e-mail:	

Мјесто и датум:

Печат предузећа:



## АНЕКС 2

**Изјава о испуњености услова из члана 45. Став (1) тачка од а) до д)  
Закон о јавним набавкама БиХ («Службени гласник БиХ» број: 39/14)**

Ја, ниже потписани \_\_\_\_\_ (Име и презиме), са личном картом број: \_\_\_\_\_ издатом од \_\_\_\_\_, у својству представника привредног друштва или обрта или сродне дјелатности \_\_\_\_\_ (Навести положај, назив привредног друштва или обрта или сродне дјелатности), ИД број: \_\_\_\_\_, чије средиште се налази у \_\_\_\_\_ (Град/општина), на адреси \_\_\_\_\_ (Улица и број), као понуђач у поступку јавне набавке услуге одржавања Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске, а којег проводи Фонд здравственог осигурања Републике Српске, а у складу са чланом 45. Ставовима (1) и (4) под пуном материјалном и кривичном одговорношћу

**ИЗЈАВЉУЈЕМ**

Понуђач \_\_\_\_\_ у наведеном поступку јавне набавке, којег представљам није:

- Правоснажном судском пресудом у кривичном поступку осуђен за кривична дјела организованог криминала, корупције, преваре или прања новца у складу са важећим прописима у БиХ или земљи регистрације;
- Под стечајем или је предмет стечајног поступка или је пак предмет ликвидационог поступка;
- Пропустио испунити обавезе у вези с плаћањем пензијског и инвалидског осигурања и здравственог осигурања у складу са важећим прописима у БиХ или земљи регистрације;
- Пропустио испунити обавезе у вези с плаћањем директних и индиректних пореза у складу са важећим прописима у БиХ или земљи регистрације.

У наведеном смислу сам упознат са обавезом понуђача да у случају додјеле уговора достави документе из члана 45. став (2) тачке од а) до д) на захтјев уговорног органа и у року којег одреди уговорни урган у складу са чланом 72. став (3) тачка а).

Надаље изјављујем да сам свјестан да фалсификовање службене исправе, односно употреба неистините службене или пословне исправе, књиге или списа у служби или пословању као да су истинити преставља кривично дјело предвиђено кривичним законима у БиХ, те да давање нетачних података у документима којима се доказује лична способност из члана 45. Закона о јавним набавкама представља прекршај за који су предвиђене новчане казне од 1.000,00 КМ до 10.000,00 КМ за понуђача (правно лице) и од 200,00 КМ до 2.000,00 КМ за одговорно лице понуђача.

Такође изјављујем да сам свјестан да уговорни орган који проводи наведени поступак јавне набавке у складу са чланом 45. став (6) Закона о јавним набавкама БиХ у случају сумње у тачност података датих путем ове изјаве задржава право провјере тачности изнесених информација код надлежних органа.

Изјаву дао: \_\_\_\_\_ М.П.

Мјесто и датум давања изјаве: \_\_\_\_\_

Потпис и печат надлежног органа: \_\_\_\_\_



## АНЕКС 3

**ИЗЈАВА У ВЕЗИ ЧЛАНА 52. СТАВ (2) ЗАКОНА О ЈАВНИМ НАБАВКАМА**

Ја, ниже потписани \_\_\_\_\_ (Име и презиме), са личном картом број: \_\_\_\_\_ издатом од \_\_\_\_\_, у својству представника привредног друштва или обрта или сродне дјелатности \_\_\_\_\_ (Навести положај, назив привредног друштва или обрта или сродне дјелатности), ИД број: \_\_\_\_\_, чије сједиште се налази у \_\_\_\_\_ (Град/општина), на адреси \_\_\_\_\_ (Улица и број), као понуђач у поступку јавне набавке услуге одржавања Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске, а којег проводи Фонд здравственог осигурања Републике Српске, а у складу са чланом 52. став (2) Закона о јавним набавкама под пуном материјалном и кривичном одговорношћу

**ИЗЈАВЉУЈЕМ**

1. Нисам понудио мито ниједном лицу укљученом у процес јавне набавке, у било којој фази процеса јавне набавке.
2. Нисам дао, нити обећао дар или неку другу повластицу службенику или одговорном лицу у уговорном органу, укључујући и страно службено лице или међународног службеника, у циљу обављања у оквиру службеног овлашћења, радње које не би требало да изврши, или се суздржава од вршења дјела које треба извршити он или неко ко посредује при таквом подмићивању службеног или одговорног лица.
3. Нисам дао или обећао дар или неку другу повластицу службенику или одговорном лицу у уговорном органу укључујући и страно службено лице или међународног службеника, у циљу да обави у оквиру свог службеног овлашћења, радње које не би требало да обавља или се суздржава од обављања радњи, које не треба извршити.
4. Нисам био укључен у било какве активности које за циљ имају корупцију у јавним набавкама.
5. Нисам учествовао у било каквој радњи која је за циљ имала корупцију у току предмета поступка јавне набавке.

Давањем ове изјаве, свјестан сам кривичне одговорност предвиђене за кривично дјело давање мита и друга кривична дјела против службене и друге одговорне дужности утврђене у кривичним законима Босне и Херцеговине.

Изјаву дао: \_\_\_\_\_ М.П.

Мјесто и датум давања изјаве: \_\_\_\_\_

Потпис и печат надлежног органа: \_\_\_\_\_



## ОБРАЗАЦ ЗА ЦИЈЕНУ ПОНУДЕ

Назив понуђача \_\_\_\_\_

Понуда број \_\_\_\_\_

Ред. бр.	Опис	Јединица мјере	Кол.	Јединична цијена без ПДВ-а (КМ)	Јединична цијена са ПДВ-ом (КМ)
<b>1</b>	<b>СТАНДАРДНО ОДРЖАВАЊЕ</b>	<b>мј</b>			
	Регулатива и стандардизација				
	Финансијско књиговодство				
	Евиденција правних, кадровских и општих послова				
	Евиденција осигураних лица				
	Породична медицина				
	Пројекти у здравству				
	Стратегијско управљање				
	Јавне набавке и уговарање здравствених услуга				
	Утврђивање и коришћење права				
<b>2</b>	<b>ОДРЖАВАЊЕ БАЗЕ ПОДАТАКА</b>	<b>мј</b>			
<b>УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ без ПДВ - а</b>					
<b>ПДВ 17%</b>					
<b>УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ са ПДВ - ом</b>					

Ред. бр.	Тип стручњака и услуге	Јединица мјере	Кол.	Вриједност услуге без ПДВ - а (КМ)	Вриједност услуге са ПДВ-ом (КМ)
<b>1</b>	<b>Цијене додатних услуга на основу човјек - сат</b>	<b>Човјек/сат</b>	<b>1</b>		
1.1	Consulting				
1.2	Project Management				
1.3	Системска анализа				
1.4	Систем инжењерски послови				
1.5	Пројектовање				
1.6	Администрација података и информационог система				
1.7	Инструктажа				
1.8	Програмирање				
<b>2</b>	<b>Цијене додатних услуга на основу човјек - дан</b>	<b>Човјек/дан</b>	<b>1</b>		
2.1	Consulting				
2.2	Project Management				
2.3	Системска анализа				
2.4	Систем инжењерски послови				
2.5	Пројектовање				
2.6	Администрација података и информационог система				
2.7	Инструктажа				
2.8	Програмирање				

Датум

Печат

Потпис



## АНЕКС 5

## ОБРАЗАЦ ПОВЈЕРЉИВИХ ИНФОРМАЦИЈА

Информација која је повјерљива	Бројеви страница с тим информацијама у понуди	Разлози за повјерљивост тих информација	Временски период у којем ће информације бити повјерљиве

Потпис и печат понуђача

---





**ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА О НАМЈЕРИ ПОДУГОВАРАЊА**

**АНЕКС 6**

Изјављујем да имам намјеру да дио уговора подуговарањем пренесем на подуговарача, и то како слиједи:

1. \_\_\_\_\_ (унијети назив и сједиште подуговарача)  
(понуђач може, а не мора да наведе податке за ову тачку)
2. \_\_\_\_\_ % (унијети процентулану вриједност подугвора)
3. \_\_\_\_\_ КМ без ПДВ-а (унијети вриједност изражену у КМ без ПДВ-а)

Датум

Печат

Потпис



## ОБРАЗАЦ ЗА ДОСТАВЉАЊЕ ПОНУДЕ

АНЕКС 7

Број набавке:

**УГОВОРНИ ОРГАН:** Фонд здравственог осигурања Републике Српске  
Здраве Корде 8  
78 000 Бања Лука

**ПОНУЂАЧ:**

Назив и сједиште понуђача	
Адреса :	
ИД број:	
Број жиро рачуна:	
Да ли је понуђач је у систему ПДВ:	
Адреса за доставу поште:	
e-mail:	

**КОНТАКТ ОСОБА** (за конкретну понуду):

Име и презиме:	
Адреса:	
Телефон:	
Факс:	
e-mail:	

У поступку јавне набавке, коју сте покренули, достављамо понуду и изјављујемо сљедеће:

- Овом понудом одговарамо захтјевима из тендерске документације за испоруку роба, у складу са условима утврђеним у тендерској документацији, критеријумима и утврђеним роковима, без икаквих резерви или ограничења.

- Цијена наше понуде ( без ПДВ-а) је бројевима \_\_\_\_\_ КМ и словима \_\_\_\_\_ КМ

Попуст који дајемо на цијену понуде је \_\_\_\_\_ КМ

Цијена наше понуде, са укљученим попустом је \_\_\_\_\_ КМ

ПДВ на цијену понуде ( са урачунатим попустом) \_\_\_\_\_ КМ

Укупна цијена за уговор је \_\_\_\_\_ КМ

У прилогу се налази и образац за цијену наше понуде, који је попуњен у складу са захтјевима из тендерске документације. У случају разлика у цијенама из ове Изјаве и Обрасца за цијену понуде, релевантна је цијена из обрасца за цијену понуде.

- Обавезујемо се да ћемо

- доставити доказе о квалификованости, у погледу личне способности и регистрације који су тражени тендерском документацијом и у року који је утврђен, а што потврђујемо изјавама у овој понуди;
- доставити гаранцију за добро извршење уговора, у складу са захтјевима из тендерске документације.

Мјесто и датум:

Печат предузећа:



## НАЦРТ УГОВОРА

Закључен у Бањалуци, дана \_\_\_\_\_ 2017. године, између:

- **Фонд здравственог осигурања Републике Српске**, Бања Лука, Здраве Корде бр. 8, заступан по в.д. директора Дејану Кустурићу, дипл. економиста (у даљем тексту: *Корисник*), с једне стране и
- \_\_\_\_\_, заступан по директору (у даљем тексту: *Извршилац*), с друге стране.  
(у даљем тексту: *Уговорне стране*).

су се споразумјели како слиједи:

## ПРЕДМЕТ УГОВОРА

## Члан 1

Предмет овог Уговора (у даљем тексту: **Уговор**) су начин и услови одржавања пословног информационог система (ПИС ФЗО РС), унапређивање и увођење нових функционалности софтвера и припадајућих база података (у даљем тексту: **Одржавање**) од стране *Извршиоца*, те дефинисање међусобних обавеза *Уговорних страна*.

## Члан 2

Корисник прихвата понуду *Извршиоца* број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ . године којом овај нуди одржавање Пословно информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске тражено Тендером број: \_\_\_\_\_ и то:

Ред. бр.	Опис	Јединица мјере	Кол.	Јединична цијена без ПДВ-а (КМ)	Јединична цијена са ПДВ-ом (КМ)
<b>1</b>	<b>СТАНДАРДНО ОДРЖАВАЊЕ</b>	<b>мј</b>			
	Регулатива и стандардизација				
	Финансијско књиговодство				
	Евиденција правних, кадровских и општих послова				
	Евиденција осигураних лица				
	Породична медицина				
	Пројекти у здравству				
	Стратегијско управљање				
	Јавне набавке и уговарање здравствених услуга				
	Утврђивање и коришћење права				
<b>2</b>	<b>ОДРЖАВАЊЕ БАЗЕ ПОДАТАКА</b>	<b>мј</b>			
<b>УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ без ПДВ - а</b>					
<b>ПДВ 17%</b>					
<b>УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ са ПДВ - ом</b>					

Поред горе наведених модула Пословног информационог система Фонда, у одржавање ће бити укључене и следеће апликације:

- web апликација за унос услуга КСЗ-а
- web апликација Заказивање МР и КТ
- web апликација Наручивање инсулина
- web апликација Провјера права
- web сервис

## Члан 3.

Уговорне стране су се усагласиле да у случају евентуалних потреба за додатним услугама основица за обрачун услуга обрачунава сразмјерно количини рада односно ангажовања извршиоца по следећим цијенама:

Ред. бр.	Тип стручњака и услуге	Јединица мјере	Кол.	Вриједност услуге без ПДВ - а (КМ)	Вриједност услуге са ПДВ-ом (КМ)
<b>1</b>	<b>Цијене додатних услуга на основу човјек - сат</b>	<b>Човјек/сат</b>	<b>1</b>		
1.1	Consulting				
1.2	Project Management				
1.3	Системска анализа				
1.4	Систем инжењерски послови				
1.5	Пројектовање				
1.6	Администрација података и информационог система				
1.7	Инструктажа				
1.8	Програмирање				



Ред. бр.	Тип стручњака и услуге	Јединица мјере	Кол.	Вриједност услуге без ПДВ – а (КМ)	Вриједност услуге са ПДВ-ом (КМ)
2	Цијене додатних услуга на основу човјек - дан	Човјек/дан	1		
2.1	Consulting				
2.2	Project Management				
2.3	Системска анализа				
2.4	Систем инжењерски послови				
2.5	Пројектовање				
2.6	Администрација података и информационог система				
2.7	Инструктажа				
2.8	Програмирање				

За рад ноћу (ноћни рад је од 22:00 до 06:00), недељом и на дане празника који су нерадни дани цијене су увећавају за 100%.

Дефиниције врста додатних услуга дате су у *Протоколу одржавања – Прилог број 1*.

При обрачуну се примјењује варијанта прерачуна сати у дане, по извршиоцу и радном дану, тако што се рад од 5 до 8 сати на дан рачуна као 1 дан. За рад преко осам сати преостали сати наплаћују се по сату.

Трошкове путовања и боравка на терену сноси *Извршилац*.

#### Члан 4.

Уговорним странама је позната извијесност да ће на обим посла који је предмет овог Уговора и учешће појединих модула утицати измјене законских прописа и евентуалне измјене у интерној регулативи Корисника које се у овом тренутку не могу предвидјети, али те измјене неће утицати на укупну цијену одржавања ПИС-а *Корисника* дефинисане овим Уговором.

### ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА

#### Члан 5.

*Уговорне стране* су се споразумјеле да је на *Кориснику* обавеза да прати законску регулативу која је од утицаја на функционисање информационог система и да на вријеме обавијести *Извршиоца* како би се приступило прилагођавању информационог система новим законским рјешењима.

#### Члан 6.

*Корисник* је обавезан и :

1. Да обезбједи представнике за имплементацију и одржавање система,
2. Да обезбједи и инсталира мрежну опрему са спецификацијом мреже која мора бити усаглашена са *Извршиоцем*,
3. Да обезбједи хардверску и софтверску платформу за тестирање нових верзија софтвера на локацији *Корисника*,
4. Да обезбједи услове за одржавање обуке својих кадрова.
5. Да именује своје Представнике за слиједеће позиције и то најмање по једног:
  - Систем аналитичара,
  - Администратора Help Desk-а,
  - Администратора сигурности,
  - Администратора базе података и оперативног система.

Описи послова које обављају именовани представници дефинисани су у *Протоколу одржавања – Прилог број 1*.

Именовање представника се врши писменим путем уз навођење позиције, области коју покрива и овлашћења именованог. Једно лице може бити именовано на више функција.

#### Члан 7.

Сваки од представника *Корисника* мора бити квалификован за обављање послова на позицији на коју је именован, односно обучен од стране *Извршиоца* или друге надлежне институције.

*Корисник* може да замијени свог Представника при чему је дужност и одговорност *Корисника* да обезбједи да се обави пренос свих битних информација од претходног на новог Представника.

## ОБАВЕЗЕ ИЗВРШИОЦА

### Члан 8.

*Извршилац* је обавезан да пружи услуге одржавања на начин и у обиму дефинисаном у *Протоколу одржавања – Прилог број 1*, за све уговорене модуле система.

### Члан 9.

*Извршилац* је дужан да води евиденцију о пруженим услугама и да *Кориснику* омогући увид у ту евиденцију. Представници *Извршиоца* и *Корисника* редовно на почетку сваког мјесеца потписују извјештај *Спецификација пружених услуга* за претходни мјесец.

Формат извјештаја *Спецификација пружених услуга* дефинисан је у *Протоколу одржавања – Прилог број 1*.

### Члан 10.

*Извршилац* је обавезан да уз *Спецификацију пружених услуга* достави на CD/DVD-у тренутну верзију изворног ( source ) кода са назнаком "ПОВЈЕРЉИВО".

Даном предаје тренутне верзије изворног кода *Кориснику* престаје одговорност *Извршиоца* за њено чување и правилну употребу.

### Члан 11.

*Извршилац* је дужан да именује Account Manager-а као контакт лице које је уједно одговорно и за стручно извршење овог Уговора.

Обавезе и права Account Manager-а дефинисни су у *Протоколу одржавања – Прилог број 1*.

### Члан 12.

Нове верзије *ПИС ФЗО РС* се објављују на дефинисаним серверима за ту намјену, поновним покретањем апликације крајњи корисници аутоматски ажурирају верзије на својим радним станицама.

За измјене које носе ризик дестабилизације цијелог система мора се постићи сагласност *Уговорних страна* да се може извршити испорука предметне измјене.

## НАЧИН ПЛАЋАЊА

### Члан 13.

По завршетку мјесеца за који су пружане услуге, *Извршилац* испоставља *Фактуру* са прилогом *Спецификација пружених услуга* за тај мјесец, као и CD/DVD са изворним ( source ) кодом.

Овлаштени представник *Корисника* својим потписом потврђује специфициране пружене услуге у року од 3 (три) дана од дана пријема спецификације из претходног става.

*Корисник* је обавезан да, по прихваћеној спецификацији изврши плаћање у року од \_\_\_ дана од дана пријема фактуре.

## ОБАВЕЗА ЧУВАЊА ПОСЛОВНЕ ТАЈНЕ

### Члан 14

Реализацијом Уговора Уговорне стране ће доћи до поверљивих информација. *Уговорне стране* су сагласне да ће се повјерљивим информацијама сматрати сви софтверски производи и материјали о њима, дијелови пројеката, финансијски документи, уговори, сви остали материјали који су јасно означени као повјерљиви, као и сви материјали који су по закону пословна тајна. *Уговорне стране* се обавезују да ће повјерљиве информације користити искључиво у циљу извршења овог Уговора и његових анекса, и да ће водити рачуна да не доспију у руке трећих лица или у јавност.

У случају потребе за приступом тестним серверима *Корисника* од стране *Извршиоца*, *Извршиоц* се обавезује да ће претходно **упознати своје запослене са обавезама** по основу чувању тајности, приватности и интегритета података.

Обавезе и права Уговорних страна дефинисане су *Протоколом о чувању тајности и приватности података – Прилог број 2*.

## КВАЛИТЕТ СЕРВИСА, РАСПОЛОЖИВОСТ И МИНИМАЛНИ НИВО ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

### Члан 15.

Извршилац има обавезу пружити квалитет сервиса, расположивост и минималан ниво функционалности са сlijедећим елементима сервиса:

ЕЛЕМЕНТИ СЕРВИСА	МЈЕРЕ КВАЛИТЕТА	ПРАГ ТОЛЕРАНЦИЈЕ
Расположивост сервиса- одржавање софтвера (Стандардно одржавање)	Извршење сервиса у складу са <i>Протоколом одржавања</i> и у дефинисаним временским оквирима.	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% хитних програмских захтјева (корективно одржавање) треба се извршити у року од 5 радних дана;</li> <li>90% редовних програмских захтјева (адаптивно одржавање) треба се извршити у року од 45 дана.</li> </ul>
Расположивост сервиса (Одржавање базе података)	Извршење сервиса у складу са <i>Протоколом одржавања</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Годишња расположивост базе података током радног времена износи преко 99,5% (максимална недоступност до 15 сати годишње током радног времена). Годишња расположивост базе података током радног времена износи преко 99,% (максимална недоступност до 20 сати годишње током радног времена)</li> </ul>
Минимални ниво функционалности	Подразумијева дневно ажурно функционисање информационог система Корисника у складу са Законом.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Број дана које толерише овај Уговор је до 1 радног дана годишње.</li> </ul>
Грешке и онемогућење обављања послова на страни <i>Корисника</i>	Подразумијева ситуације у којима <i>Корисник</i> због сервиса <i>Извршиоца</i> није у могућности да изврши своје редовне послове (редовни ниво функционалности).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Број дана које толерише овај Уговор је до 3 радна дана годишње.</li> </ul>
Опредјељење <i>Извршиоца</i> ка унапређивању сервиса	Одржавање система квалитета, сертификација стручњака, усаглашавање са регулаторним захтјевима, обезбјеђење функција управљања и мјерења резултата ИС, друге развојне функције.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мјери се разлика броја стручњака и броја сертификата стручњака <i>Извршиоца</i> између два уговорна периода или у било којем тренутку на захтјев <i>Корисника</i>. Резултати мјерења не смије бити мањи од 50% у односу на достављену тендерску документацију по којој је састављен овај Уговор.</li> </ul>

У случају да неки од побројаних елемената није у складу са номинованим параметрима или уобичајеном праксом пословности или добрих намјера, *Корисник* може тражити умањење накнада из Члана 2 овог Уговора, а износ умањења утврђује се до 10% уговорене накнаде, о чему конкретну одлуку доноси Директор *Корисника*.

## ИЗВЈЕШТАВАЊЕ О ИЗВРШЕНИМ УСЛУГАМА (КВАЛИТЕТ СЕРВИСА)

### Члан 16.

Ради континуираног одржавања нивоа сервиса, анализе ризика и отклањања недостатака, обавезни су састанци *Извршиоца* и *Корисника* најмање једном у шест мјесеци.

*Извршилац* ће извјештавати *Корисника* о извршеним сервисима, на сlijедећи начин:

- Доставом *Фактуре* са *Спецификацијом пружених услуга* мјесечно;
- Доставом планова промјена (надградња софтвера и/или инфраструктуре) једном у 6 мјесеци у току трајања овог Уговора;



Доставом Извјештаја о инцидентима и постинцидентним прегледима једном у 6 мјесеци у току трајања овог Уговора;

- Доставом Извјештаја са индикацијама расположивости и квалитета сервиса најмање једном у 6 мјесеци у току трајања овог Уговора.

*Извршилац* може извршити увид у тестно окружење на страни *Корисника*.

## ОДРЖАЊЕ КОНТИНУИТЕТА ПОСЛОВАЊА

### Члан 17.

Уговорне стране су сагласне да ће организовати своје ресурсе (кадрове, апликативне системе, технологију, податке и опрему) тако да уважавају потребе наставка континуитета пословања и опоравка од елементарних непогода/катастрофа.

*Уговорне стране* су сагласне да по склапању Уговора размијене листе овлашћених лица и њихових задужења, а о свим накнадним пројенама *Уговорне стране* дужне су ажурирати ову листу овлашћења.

### Члан 18.

Уговорне стране су се усагласиле да се континуитет уговорених односа између Корисника и Извршиоца настао Уговором о испоруци апликативног софтвера Број 01/015-4305/11 од 02.11.2011. године, којим је дефинисано да се од стране Извршиоца задржавају ауторска права на кориговани апликативни софтвер, примјењује и за вријеме трајања овог Уговора.

## ПОЧЕТАК И ТРАЈАЊЕ УГОВОРА

### Члан 19.

Уговор ступа на снагу \_\_\_\_\_ године и закључује се на период од 12 мјесеци.

## РЈЕШАВАЊЕ СПОРОВА

### Члан 20.

*Уговорне стране* ће настојати да све спорове ријеше у духу добрих пословних односа. Ако до спора у вези са реализацијом Уговора или неког од његових анекса ипак дође, *Уговорне стране* уговарају надлежност Окружни привредни суда у Бањој Луци.

## ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 21.

Саставни дио *Уговора* чине слиједећа документа:

- Прилог бр. 1. - Протокол о пружању услуга у периоду одржавања (Протокол одржавања), у коме је технички прецизиран и описан начин одржавања апликативног софтвера, базе података и техничке подршке.
- Прилог бр. 2. - Протокол чувања тајности и приватности у коме су дефинисани основни елементи чувања тајности и приватности података,
- Понуда *Извршиоца* број \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ године.

### Члан 22.

Овај Уговор је сачињен у 6 (шест) истоивијетних примјерака, по 3 (три) за сваку *Уговорну страну*.

За *Извршиоца*:

\_\_\_\_\_

За *Корисника*:

Дејан Кустурић, дипл. економиста

\_\_\_\_\_



**Прилог број 1**

**Протокол о пружању услуга  
у периоду одржавања**





## САДРЖАЈ

1	УВОД	26	
2	ОСНОВНИ ПОЈМОВИ	26	
3	ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ИЗВРШИОЦА И КОРИСНИКА	26	
4	ПРЕДСТАВНИЦИ ИЗВРШИОЦА	27	
5	ПРЕДСТАВНИЦИ КОРИСНИКА	27	
6	ВРСТЕ УСЛУГЕ	28	
7	ТИПОВИ ЗАХТЈЕВА ЗА ИЗМЈЕНУ АПЛИКАЦИЈЕ		28
8	КЛАСЕ ГРЕШАКА	29	
9	УСЛУГЕ ПРЕМА УГОВОРЕНОМ НИВОУ ОДРЖАВАЊА		29
10	КЛАСИФИКАЦИЈА ЗАХТЈЕВА	31	
11	ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЈЕВА	32	
12	ОБРАДА ЗАХТЈЕВА	32	
13	ИСПОРУКЕ ИЗМЈЕНА	33	
14	ИНТЕРВЕНЦИЈЕ	33	
15	КОНСУЛТАЦИЈЕ	34	
16	ОБУКА КОРИСНИКА	34	
17	СПИСАК ТЕЛЕФОНА И ЕМАИЛ АДРЕСА	34	
18	ОБРАСЦИ ЗАХТЈЕВА И ИЗВЈЕШТАЈА	34	

## Увод

Одржавање софтвера представља низ синхронизованих активности које заједнички спроводе корисник софтвера (у даљем тексту *Корисник*) и испоручилац софтвера (у даљем тексту *Извршилац*) у циљу обезбјеђивања континуиране и адекватне информатичке подршке и усклађивања са пословним потребама. У току експлоатационог периода сваког софтверског пакета појављује се потреба за мањим или већим измјенама изворног (соурце) кода. Измјене су потребне прије свега због:

- подешавања свих параметара система који утичу на рад апликације како би се спријечили евентуални проблеми прије него се појаве (превентивно одржавање);
- исправки уочених непрецизности, пропуста и грешака (**корективно одржавање**);
- унапређења и промјена технологије пословања (**адаптивно одржавање**);
- побољшања постојећих функција - које суштински не мијењају базу података и инсталирану апликацију (**перфективно одржавање**);
- потреба да се додају нове функционалности (услуге **додатног одржавања**).

Континуални развој и одржавање функционалности система захтјевају значајно ангажовање људских и техничких ресурса *Извршиоца*. Интерес корисника софтвера је да увијек поседује најажурнију верзију система. Овај документ дефинише Протокол о пружању услуга у периоду одржавања софтвера (у даљем тексту *Протокол о одржавању*). Њиме се ближе одређују:

- ниво и садржај услуга које обезбеђује *Извршилац* у фази експлоатације софтвера, и
- права и дужности *Корисника* у том периоду.

Протокол о пружању услуга у периоду одржавања представља саставни дио Уговора о одржавању Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске.

## Основни појмови

### Account Manager

Представник *Извршиоца* које је контакт лице са *Корисником* и одговорно је и за стручно извршење Уговора. Опис послова дат је у поглављу Представници Извршиоца.

### Испорука измјена

Периодичне испоруке софтвера на ЦД-у или другом медијуму, обично испоруке нове верзије информационог система, које садржи нове ехе верзије програма, процедуре за измјене базе података, процедуре за инсталацију нове верзије информационог система, нове или модификоване извјештаје (репортс), упутства за инсталацију. Видјети поглавље Испорука измјена.

### Стандардно одржавање

Према *Уговору*, у оквиру Стандардног одржавања, *Извршилац* се обавезује да *Кориснику* испоручи све измјене информационог система од интереса за *Корисника*. *Корисник* има могућност да утиче на даљи развој информационог система, што се постиже кроз консултације, додатну обуку, интервенције и давање захтјева за измјене. Видјети поглавље Услуге према уговореном нивоу одржавања.

### 2.4 Додатне услуге

Све услуге које *Извршилац* даје *Кориснику*, које нису *Протоколом одржавања* дефинисане као услуге *Стандардног одржавања* сматрају се додатним услугама и наплаћују од стране *Извршиоца*. Категоризација услуга на основу које се одређује цијена услуге, описана је у поглављу Услуге према уговореном нивоу одржавања.

### 2.5 Захтјеви

Све услуге које *Извршилац* даје *Кориснику*, осим испоруке измјена, којима се коригују грешке у систему и обуке, обављају се на основу писмених захтјева *Корисника*. Захтјеви се класификују као **редовни** или **хитни**. Детаљи о томе како се дају захтјеви и како се они процесирају дати су у поглављима Класификација захтјева, Подношење захтјева и Обрада захтјева.

### 2.6 Писмена форма комуникације

Под писменом формом комуникације, за потребе овог уговора, сматрају се e-mail, факс, пошта и непосредна достава штампаног документа. Основни начин комуникације између *Корисника* и *Извршиоца* је електронска пошта (e-mail).

## Права и обавезе Извршиоца и Корисника

Корисник има право да испоставља захтјеве за услуге одржавања.

Обавезе *Корисника* су:

- Да обезбједи Представнике *Корисника* као што је то дефинисано у поглављу Представници Корисника.
- Да обезбједи услове за интервенције као што је описано у поглављу Интервенције.



Да при подношењу захтјева и у осталим ситуацијама поштује процедуре дефинисане овим документом.

Обавезе *Извршиоца* су:

- Да обезбједи Представнике *Извршиоца* као што је то дефинисано у поглављу Представници Извршиоца.
- Да пружи услуге у складу са овим документом.

По пријему захтјева Извршилац поступа по слиједећим правилима:

- Класификује захтјеве (поглавље Класификација захтјева),
- Анализира утицај измјене по захтјеву на комплетан информациони систем (Поглавље Анализа утицаја)
- Дефинише начин и рокове обраде захтјева (поглавље Обрада захтјева),

### **Представници Извршиоца**

*Извршилац* је обавезан да именује најмање једног **Account Manager-a**. Именовање се врши писменим путем уз навођење имена и презимена запосленог Извршиоца.

*Извршилац* може да промијени Account Manager-a, привремено или трајно. *Корисник* може да тражи замјену именованог Account Manager-a, привремено или трајно.

#### **Account Manager**

Account Manager је контакт лице одговорно за стручно извршење Уговора и обавља слиједеће послове:

- води бригу о смањењу ризика пословања *Корисника* у односу на ниво и садржај услуга које обезбеђује *Извршилац*,
- прати план развоја *Корисника*,
- прати реализацију приспелих захтјева од *Корисника*,

### **Представници Корисника**

*Корисник* је обавезан да именује Представнике корисника и то најмање по једног:

- Систем аналитичара,
- Администратора Help Desk-a,
- Администратора сигурности,
- Администратора базе података и оперативног система.

Именовања се врше писменим путем, уз навођење функције и области коју именовани покрива, као и овлашћења именованог. Једна особа може имати више функција.

Сваки од Представника корисника мора бити квалификован за обављање послова на позицији на коју је именован.

*Корисник* може да замени свог представника при чему је обавеза *Корисника* да нови представник буде одговарајуће обучен за своју дужност.

#### **Систем аналитичар**

Систем аналитичар је представник *Корисника* који учествује у дефинисању технологије пословања *Корисника* и имплементацији те технологије коришћењем софтвера *Извршиоца*. Обавезе Систем аналитичара су:

- да прикупља информације од овлашћених радника *Корисника* о потребама да се допуни или измијени информациони систем;
- да прикупљене информације обрађује, да селекује информације које треба прослиједити *Извршиоцу* и да их у писменој форми доставља представницима *Извршиоца*;
- да доставља представницима *Извршиоца* опис технологије рада *Корисника* по којој ће се радити измјене;
- да на додатна питања представника *Извршиоца* дефинише одговор у што краћем могућем року;
- да води евиденцију о испорукама измјена од стране *Извршиоца*.

Систем аналитичар мора да има овлашћење од *Корисника* да, у складу са правима из овог Протокола, може да захтјева потребне измјене информационог система.

#### **Администратор Help Desk-a**

То је представник *Корисника* који је задужен за обуку и помоћ запосленима у коришћењу информационог система *Извршиоца*. Обавезе Администратора Help Desk-a су:

- да обучава раднике *Корисника* у коришћењу система;
- да прихвата позиве за помоћ у коришћењу информационог система *Корисника* и да у оквиру својих могућности пружа одговоре и помоћ;
- да прослеђује питања на која није у могућности да одговори представницима *Извршиоца* и да по добијању одговора упозна раднике *Корисника* са тим;



да уколико уочи потребу за измјенама система прослиједи инфомацију о томе Систем аналитичару или, за ситније измјене, да прослиједи захтјеве директно представнику *Извршиоца*;

- да додатна објашњења, информације, усмена саопштења добијена од представника *Извршиоца* прослеђује радницима *Корисника* којима су те информације битне за њихов рад;
- да администрира систем, а прије свега пријаве нових радника, дефинисање штампача и додјелу привилегија радницима *Корисника*;
- да прати испоруке измјена на свим локацијама, те да тестира измјене које би могле нарушити стабилност система;
- да прати потребе развоја (повећања броја радних места, обима посла итд.) и да прави планове за прилагођење система у складу са тим потребама, да о томе благовремено обавештава руководство *Корисника* и представнике *Извршиоца*.
- да се обучава у терминима предвиђеним у поглављу Обука корисника.

#### Администратор сигурности

. Обавезе Администратора сигурности су:

- Учествоје у дефинисању и додјељивању права корисника на мрежи;
- Извршава послове праћења сигурности мреже, заштите мреже од спољних напада и вируса у складу са Правилником о мјерама информационе безбједности и Политиком безбједности Пословног информационог система;
- Учествоје у пословима праћења перформанси опреме;
- да уколико уочи потребу за измјенама система захтјеве директно представнику *Извршиоца*;
- да се обучава у терминима предвиђеним у поглављу Обука корисника.

#### Администратор базе података и оперативног система

Администратор базе података и оперативног система је задужен за администрирање хардвера, мреже, оперативног система и система базе података на локацији *Корисника*.

Обавезе Администратора базе података и оперативног система су:

- да води рачуна о хардверу који се користи и да предузима потребне радње да би хардвер исправно функционисао;
- да администрира оперативне системе који се користе;
- да заједно са представницима *Извршиоца* учествује у администрацији базе података која се користи (Microsoft) и алата који су потребни да би систем функционисао;
- да организује прављење и обезбеђивање заштитне копије података и програма;
- да прати испоруке измјена на свим локацијама, те да тестира измјене које би могле нарушити стабилност система;
- да врши интервенције на подацима уколико постојећи проблем није могуће другачије ријешити, и то са максималном пажњом;
- да се обучава у терминима предвиђеним у поглављу Обука корисника;
- да прати потребе развоја (повећања броја радних места, обима посла итд.) и да прави планове за прилагођење система тим потребама о чему благовремено обавјештава руководство *Корисника* и представнике *Извршиоца*.

#### Остале обавезе представника корисника

Поред наведених обавезе Представника *Корисника* су и све оне које проистичу из осталих поглавља овог документа.

#### Врсте услуге

Врсте услуге које пружа *Извршилац* у периоду одржавања обухватају:

- испоруке измјена ( видјети Испоруке измјена),
- интервенције (видјети Интервенције),
- консултације (видјети Консултације),
- обука (видјети Обука корисника),
- одржавање базе података (видјети Услуге одржавања базе података ),
- остале услуге.

#### Типови захтјева за измјену апликације

Захтјеви за измјену апликације које *Корисник* доставља *Извршиоцу*, на начин који је специфициран овим Протоколом, класификују се као:

- захтјеви за подешавања свих параметара система који утичу на рад апликације како би се спријечили евентуални проблеми прије него се појаве. *Корисник* их не доставља, већ се по



аутоматизму извршава најмање једном мјесечно у вријеме које неће сметати другим активностима *Корисника*;

- захтјеви због грешака у апликацији;
- захтјеви за прилагођавање апликације због измјене закона и интерне регулативе *Корисника*;
- захтјеви за побољшање постојећих функција, које суштински не мијењају базу података и инсталирану апликацију;
- захтјеви за одржавање базе података;
- захтјеви за креирање нових извјештаја и прегледа.

### Класе грешака

Грешке класификујемо на:

- Фаталне апликационе: то су оне грешке које онемогућавају рад свим или већини корисника, а које су узроковане апликативним софтвером;
- озбиљне апликационе: то су грешке због којих се не могу обављати поједине функције, а где би другачији начин обављања тих функција захтјевао доста уложеног времена радника или администратора;
- Мање апликационе:
  - грешке које онемогућавају да се обаве поједини послови, али се ти послови могу обавити на други начин,
  - оне за које рок завршетка посла није критичан,
  - оне код којих функционалност постоји, али захтјевају додатно вријеме и ангажовање радника *Корисника*;
- Грешке настале неадекватном употребом апликације од стране *Корисника* - то су оне грешке које је *Корисник* направио над подацима или програмима, а које не може да исправи самостално;
- Грешке узроковане неправилним радом оперативног система;
- Грешке узроковане неисправним хардвером.

### Услуге према уговореном нивоу одржавања

У зависности од нивоа услуга које *Извршилац* пружа *Кориснику* постоје слиједеће врсте услуга одржавања:

- Услуге Стандардног одржавања (С)
- Услуге Одржавања базе података (Б)
- Додатне услуге (Д)

#### Услуге Стандардног одржавања

Овај ниво одржавања дају кориснику могућност утицаја на унапређење софтвера кроз консултације, додатну обуку, интервенције и давање у даљем тексту наведених типова захтјева за измјене. Услуге Стандардног одржавања обухватају слиједеће услуге:

- Услуге по захтјевима за превентивно одржавање (отклањање грешака које се најчешће нису ни догодиле, односно које корисник није ни уочио, али могу неповољно утицати на рад у току животног циклуса експлоатације);
- Услуге по захтјевима за измјеном модула које нису грешке у раду система и које не спадају у адаптивно одржавање, а имају за циљ побољшање постојећих функција – Перфективно одржавање;
- Услуге по захтјевима за исправке грешака (Корективно одржавање) које су класификоване као:
  - озбиљне апликационе;
  - мање апликационе;
- Услуге по захтјевима за измјену апликације због измјена закона и интерне регулативе *Корисника* (Адаптивно одржавање);
- Услуге по захтјевима за креирање нових извјештаја и прегледа;
- Све типове консултација;
- Редовну обуку администратора и инструктора *Корисника*.

Плаћање *Извршиоцу* од стране *Корисника* за овај тип услуге је мјесечно, паушално, на основу годишњег *Уговора о одржавању*.

#### Услуге одржавања базе података

Услуге одржавања базе података односе се на ангажовање *Извршиоца* у пословима који се односе на планирање, измјене и оптимизацију базе података ФЗО РС.

Одржавање база података обухвата:

- Оптимизовање перформанси базе података:



- a) Побољшања брзине извршавања појединих функција и процедура, параметризација излазних извјештаја;
- b) Усклађивање садржаја, веза и архитектуре података са потребама корисника и неопходним нивоом интеграције;
- c) Стручне консултације и савјете у вези базе података и оптимизације / реинжињеринга пословних процеса који су подржани (по захтјеву);
- Измјене базе података :
  - a) Интервенције над подацима у бази које се врше по захтјевима за измјеном апликације у склопу одржавања;
  - b) Интервенције над подацима у бази по захтјеву корисника.

Због важности информацијских ресурса уводе се слиједеће додатне обавезе и одговорности *Корисника* и *Извршиоца*:

1. Власници података су корисници ПИС ФЗО РС.
2. Контролу одржавања базе података обављају стручњаци Сектора за информационе технологије, у сарадњи са власницима података.
3. Приступ бази података ПИС ФЗО РС имају само стално запослени, овлашћени и адекватно едуковани радници Извршиоца, који су претходно писмено прихватили обавезе у погледу чувања тајности и приватности података. Списак овлашћених ДВА – администратора чувају и *Корисник* и *Извршилац*.
4. Свака нерегуларност у процесима везаним за опоравак података (backup) обавезно се пријављује вишем руководству и *Корисника* и *Извршиоца*.
5. Корисник ће за потребе надзора протока информација између организационих дијелова обезбиједити сарадњу администратора мреже и администратора базе података.
6. Надзор над ризицима администрације базе података обављају администратори базе података и оперативног система *Корисника* и представника *Извршиоца* и то најмање једном у шест (6) мјесеци.
7. Корисник се обавезује да ће захтјеве за измјене у подсистему обрачуна са здравством као и захтјеве везане за измјене у билансној документацији доставити најкасније 15 дана прије обрачуна (периодични и коначни).

#### Додатне услуге

Додатне услуге обухватају услуге у вези обраде захтјева који нису дефинисани као услуге уговореног нивоа одржавања (основног и стандардног). У додатне услуге спадају:

- Услуге за исправке грешака класификованих као грешке настале неадекватном корисничком употребом апликације;
- Услуге за исправке грешака класификованих као грешке оперативног система или хардверске грешке;
- Захтјеви за додавање функционалности (нових модула);
- Услуге које се не могу класификовати у већ поменуте групе услуга.

Овај тип услуга се изводи по претходној писменој спецификацији *Извршиоца* и уз сагласност *Корисника* са наплатом по цјеновнику *Извршиоца* специфицираном у *Уговору о одржавању*.

У додатне услуге спадају и све непоменуте услуге око којих се *Корисник* и *Извршилац* договоре и за које уговором или анексом који прати договор дефинишу услове пружања тих услуга.

**Табела 1.** Преглед подржаних услуга Извршиоца према врсти одржавања.

Преглед услуга Извршиоца		С	Б	Д
1	<i>Испоруке измјена</i>	✓	✓	✓
<b>2. Типови захтјева за измјеном апликације</b>				
2.1.	Превентивно одржавање	✓	✓	
2.2.	Перфективно одржавање	✓	✓	
2.3.	Корективно одржавање	✓	✓	
2.4.	Адаптивно одржавање	✓	✓	
2.5.	Захтјеви за креирање нових извјештаја и прегледа	✓	✓	
2.6.	Захтјеви за додавање функционалности (нових модула)			✓
<b>3. Класе грешака које се исправљају</b>				



3.1.	Фаталне апликационе	✓	✓	
3.2.	Озбиљне апликационе	✓	✓	
3.3.	Мање апликационе	✓	✓	
3.4.	Грешке настале неадекватном корисничком употребом апликације			✓
3.5.	Грешке оперативног система или хардверске грешке			✓
<b>4. Интервенције над подацима у бази и програмима</b>				
4.1.	Ако постоји одговорност Извршиоца	✓	✓	
4.2.	Због увођења нових функционалности и нове технологије			✓
4.3.	Оптимизовање перформанси базе података		✓	
4.4.	Исправка над подацима по захтјеву корисника		✓	
4.5.	Остале интервенције			✓
<b>5. Консултације</b>				
5.1.	Кратке – телефоном	✓	✓	
5.2.	Писмене (е-маилом или поштом)	✓	✓	
<b>6. Обука</b>				
		✓	✓	

<b>Легенда</b>	С	Услуге стандардног одржавања		
	Д	Додатне услуге	✓	Подржано
	Б	Услуге одржавања базе података		

### Профили послова и ангажованих стручњака

Тарифирање зависи од посла и профила ангажованих стручњака према специфичностима захтјева за додатне услуге, класификованих као:

- **Консултинг:** обављање изузетно стручних послова везаних за инсталације и сетуп базе података, мреже и оперативних система у специфичним конфигурацијама као и услуга савјетовања око информационе технологије за које се тражи изузетно знање и способности извршиоца посла;
- **Project Management:** планирање и вођење пројекта;
- **Систем анализа:** идентификација пословних процеса и технологије, израда логичких модела, израда функционалних спецификација, давање препорука;
- **Систем-инжењерски послови:** инсталација и администрација оперативних система, база података, клијентских програма, комуникационих мрежа;
- **Пројектовање:** физички дизајн података на основу функционалних спецификација и логичких модела, израда логичког модела програма, процедура, функција, форми, извјештаја;
- **Администрација података и информационог система:** интервенције на подацима (пријем података, издвајање података, препис података) и подешавање параметара апликације у складу са потребама Корисника;
- **Инструктажа:** обуке за запослене код Корисника, обуке за коришћење оперативног система, базе података, апликативног софтвера;
- **Програмирање:** израда програма, процедура, функција, форми, извјештаја;

### Класификација захтјева

Класификација захтјева се врши према хитности на редовне и хитне.

#### Хитни захтјеви

Хитни захтјеви се рјешавају по хитном поступку. Хитни захтјеви могу бити поднијети због:

- грешака класификованих као:
  - фаталне апликационе
  - озбиљне апликационе
  - грешке у бази података
- прилагођавања програма законским и интерним прописима и то под условом да апликација ради супротно прописима и да се то не може заобићи.

Разлог за хитност захтјева мора бити наведен и детаљно образложен, у супротном захтјев се неће разматрати као хитан.

#### Редовни захтјеви

У редовне захтјеве спадају сви захтјеви који нису хитни.



## Редослијед извршавања захтјева

О редослиједу рјешавања редовних захтјева усаглашавају се *Корисник* и *Извршилац*.

Хитни захтјеви се рјешавају по хитном поступку што значи да *Извршилац* ангажује све расположиве ресурсе и рјешава их по убрзаној процедури. Хитни захтјеви суспендују рјешавање редовних захтјева *Корисника*. Ако постоје више од два хитна захтјева у исто вријеме, а који не могу паралелно да се раде, редослијед њиховог рјешавања одређује представник *Корисника*.

Уколико захтјеви спадају у категорију додатног одржавања, њихов редослијед као и рокове одређују заједнички представник *Корисника* и представник *Извршиоца*. О овоме се сачињава записник који потписују представници *Корисника* и *Извршиоца*.

## Подношење захтјева

### Начин подношења захтјева

Захтјеве за измјене подносе Представници *Корисника*, свако у свом домену, и то:

- Усмено – у директном контакту са представницима *Извршиоца*;
- Писмено – евидентирањем у апликацији ПИС ФЗО РС, у модулу Администрације.
- Уговорно – као посљедица уговорног односа.

Ограничења везана за подношење захтјева:

- Усмени захтјеви се прихватају само за Хитне захтјеве испостављене због грешака класификованих као фаталне апликационе, као и грешке на бази података уз обавезност накнадног достављања писменог захтјева.
- За израде нових модула захтјеви се дефинишу кроз нове пројектне задатке.
- За остале врсте измјена захтјеви се достављају писмено.

### Протокол давања захтјева:

1. Сектор за информационе технологије заприма захтјеве крајњих корисника, обрађује их, селекује оне које су спремни за слање и прослеђује *Извршиоцу*.
2. Сваки захтјев добија ИД број под којим се води код *Корисника*.
3. *Извршилац* обавјештава представника *Корисника* о планираном року завршетка измјене по захтјеву
4. *Извршилац* обавјештава представника *Корисника* о завршетку процесирања захтјева путем дистрибуција.
5. *Корисник* ће захтјеве за измјене у модулу **обрачуна са здравством** доставити најкасније 15 дана прије утврђеног рока за обрачун.

### Повлачење захтјева:

- Представник *Корисника* може повући захтјев писменим путем.
- Поновно активирање захтјева има исти третман као нови захтјев.

### Садржај захтјева:

Захтјев мора садржавати слиједеће податке:

- уколико се захтјев односи на измјену модула, у захтјеву се мора специфицирати на који се модул захтјев односи или мора бити дата путања у менију.
- уколико се захтјев односи на исправку уочене грешке, у захтјеву се мора специфицирати која се грешка појављује и где (путања у менију, која је акција корисника довела до грешке, подаци који су уношени када је дошло до грешке и сл.) и на који начин се манифестује.
- уколико се захтјев односи на грешку у бази, у захтјеву се мора специфицирати гдје се грешка јавља и на који се начин манифестује.

## 11.5. Анализа утицаја

Анализира се да ли је достављени захтјев могуће реализовати, односно какав ће утицај захтјев имати на цијели софтверски производ. Утврђује се ризик увођења промјене. Проводи се детаљна анализа захтјева, идентификују се елементи које требати мијењати, стратегија тестирања, и развија се имплементациони план.

*Извршилац* може тражити појашњења захтјева за измјеном од представника *Корисника* у року од два дана од пријема захтјева. У случају да се ради о захтјеву квалификованом као хитан, представник *Корисника* ће бити на располагању за појашњења.

Ако се утврди да би измјена могла неповољно утицати на комплетан информациони систем *Извршилац* и *Корисник* се могу договорити о томе да се измјена не изврши.

## Обрада захтјева

Захтјев се рјешава по слиједећем поступку:

- **Вријеме за пријем захтјева** код *Извршиоца*, је радно вријеме које траје од 8:00 до 16:00 часова радним данима по локалном времену у Бањој Луци. Захтјеви пристигли после овог времена третираће се као захтјеви пристигли наредног радног дана, а захтјеви пристигли прије овог времена третираће се као захтјеви пристигли у току радног дана.





**Пријем захтјева** код *Извршиоца* се обавља у току радног дана, при чему се одређује разлог подношења, врста грешке и захтјев се класификује.

- **Анализа и репројектовање по основу захтјева** обавља се зависно од тога како је захтјев класификован:
  - За хитне измјене започиње у року од два сата
  - За редовне измјене, на основу закључака у анализи, одређује се потребни тип измјене и потребно вријеме за реализацију. *Извршилац* обавјештава представника *Корисника* у року од 2 (два) дана о времену потребном за реализацију захтјева.

### Испоруке измјена

Испоруке измјена су обично испоруке нове верзије Пословног информационог система, које садрже нове верзије програма, процедуре за измјене базе података, процедуре за инсталацију нове верзије информационог система, упутства за инсталацију.

Испоруке садрже све измјене:

- по редовном захтјеву *Корисника*;
- по хитном захтјеву *Корисника*.

### Услови за пријем испоруке измјена

Неопходни услови за пријем испоруке измјена су постојање:

- развојне базе (тестни сервер);
- телекомуникационе опреме;
- администратора Help Desk-а и администратора базе података и оперативног система, који су у обавези да прате пријем испорука.

### Редослијед примјене испоруке измјена

1. Тестирање примљене измјене на тестном серверу;
2. Примјена измјене на продукционом серверу;
3. Обавјештавање корисника о измјенама и новинама пристиглих са испоруком измјена.

### Достављање измјена

Начин испоруке измјена је путем апликације или магнетно-оптичких медија (CD или DVD). Уколико *Корисник* жели да организује другачији начин преузимања измјена верзије мора се о томе договорити са *Извршиоцем*.

Измјене шеме базе података се примјењују у редовним испорукама измјена. Корисници система се приликом пријаве на апликацију обавјештавају о измјенама на апликацији.

### Интервенције

Интервенције се дијеле по сљедећим критеријумима:

Опис врсте интервенције	Рокови
Интервенције на апликацији и бази података по хитним захтјевима	Рок за почетак интервенције овог типа је <b>2 сата</b> у случају да се интервенише због грешака у апликацији класификованих као: - фаталне апликационе - озбиљне апликационе
Интервенције на апликацији и бази података по редовним захтјевима	Рок за интервенције овог типа је дефинисан у фази обраде захтјева. Уколико је неопходан одлазак до одредишта локације на којој се врши интервенција, потребно је узети у обзир и вријеме потребно за путовање до одредишта локације.
Интервенције ради истраживања узрока проблема уколико се не може симулирати код <i>Извршиоца</i> .	Рок за почетак интервенције овог типа је <b>3 сата</b> у случају да се интервенише због грешака у апликацији класификованих као - фаталне апликационе - озбиљне апликационе За остале грешке у апликацији рок за интервенцију је по договору са представником <i>Корисника</i> .



### Услови за извођење интервенције

За интервенције код *Корисника* и приступ рачунарима *Корисника*, постоји могућност да *Извршилац* сазна лозинке које се користе на њима. Лозинке су пословна тајна. Уколико постоји могућност да администратори *Корисника* омогуће приступ рачунарима радницима *Извршиоца*, а да радници *Извршиоца* не сазнају лозинке, користиће се таква могућност. По престанку интервенције обавеза администратора *Корисника* је да промијени коришћене лозинке.

*Корисник* мора да обезбеди телекомуникационе услове за интервенцију. *Извршилац* не сноси последице ако није у могућности да изврши интервенцију због телекомуникационих проблема, без обзира да ли су они на страни *Корисника*, поште или друге фирме чији се телекомуникациони ресурси користе, али мора превазићи телекомуникационе проблеме који су на његовој страни.

*Корисник* и *Извршилац* су обавезни да учине све у оквиру својих могућности да обезбиједу ове услове.

### Консултације

Консултације се дијеле на:

- кратке телефоном (до 5 минута);
- писмене консултације (e-mail);
- консултације на локацији *Корисника*.

Представник *Извршиоца* може телефонске консултације да преусмери на писмене, осим у случајевима када се консултације односе на хитније захтјеве.

### Обука корисника

Обука представника *Корисника* изводи се како би се они упознали са најновијим резултатима развоја апликације.

Редовна обука за представнике *Корисника* може да се организује свака 3 мјесеца у просторијама *Корисника* и траје по 2 дана. Теме ове обуке одређује *Извршилац* према захтјевима *Корисника*, а *Корисници* су дужни да најаве обуку својих представника недјељу дана раније.

Сви други видови обуке и дообуке, на локацији *Извршиоца* или код *Корисника* спадају у додатне услуге одржавања.

### Списак телефона и емаил адреса

#### Телефони

За рјешавање искључиво хитних захтјева *Извршилац* уводи поред фиксних телефонских бројева и мобилни телефонски број, који је у функцији и ван радног времена са слиједећим телефонским бројем **+387 (65) 188-388**.

#### Е-mail адресе

За преписку *Извршилац* обезбеђује слиједећу е-mail адресу:  
[software@lanaco.com](mailto:software@lanaco.com)

### Образци захтјева и Извјештаја

У наставку су дати образци захтјева и извјештаја који ће бити у употреби и користиће се за вријеме трајања Уговора.



Фонд Здравственог Осигурања RS

Strana 1

**Zahtjev za održavanje aplikativnog softvera - Id**

Broj zahtjeva:		Korisnik softvera:	Fond Zdravstvenog Osiguranja RS
Datum i vrijeme štampanja:		Podnosilac zahtjeva:	
Vrsta zahtjeva		Razlog hitnosti:	
Kategorija održavanja:			
Modul, Izveštaj (putanja):			
Opis problema			
Okolnosti pod kojima se problem pojavio			
Efekti koje je problem prouzrokovao			
Eventualni prijedlozi za rješenje problema			
Dodatne informacije			
Datum prijema	Predviđen rok	Datum završetka	Status zahtjeva
Potpis ovlašćenog predstavnika Lanaco-a			
Napomena održavaoca softvera:			



## Спецификација пружених услуга за мјесец ..... 201.. године

Редни број	ИД захтјева	Број захтјева <i>Корисника</i>	Модул ПИС ФЗО РС	Датум Захтјева	Врста захтјева	Датум Измјене	Коментар/ Примједба

Датум :

Мјесто:

Представник *Корисника*:Представник *Извршиоца*:



*Прилог број 2*

**Протокол  
о чувању тајности и приватности података**



## САДРЖАЈ

1. УВОД.....	39
2. ДЕФИНИЦИЈА ПОВЈЕРЉИВИХ ИНФОРМАЦИЈА .....	39
3. ДЕФИНИЦИЈА ИНФОРМАЦИЈА ОД ПОСЕБНОГ ИНТЕРЕСА ЗА ЧУВАЊЕ ТАЈНОСТИ И ПРИВАТНОСТИ.....	39
4. ПРИСТУП ТЕСТНОМ СЕРВЕРУ .....	39
5. ПРИСТУП ПРОДУКЦИОНОМ СЕРВЕРУ .....	39
6. КОМУНИКАЦИЈА И ИЗВЈЕШТАВАЊЕ.....	39
7. ДОКУМЕНТИ ОБАВЕЗА ЧУВАЊА СИГУРНОСТИ И/ИЛИ ПРИВАТНОСТИ .....	40
8. РОК.....	40



## Увод

Полазећи од принципа и директива Европске комисије о заштити приватних података, ИСО стандарда из серије 27000 и других релевантних сигурносних стандарда и критерија, *Уговорне стране* су сагласне да основне елементе чувања тајности и приватности података дефинишу овим Протоколом.

За елементе који нису дефинисани овим протоколом потребно је уважавати принципе поменутих докумената и најбоље праксе.

## Дефиниција повјерљивих информација

(од интереса за чување тајности и приватности)

*Уговорне стране* се саглашавају да ће се повјерљивим информацијама сматрати сви софтверски производи и материјали о њима, дијелови пројеката, финансијски документи, уговори, сви остали материјали који су јасно означени као повјерљиви, као и сви материјали који су по закону пословна тајна. *Уговорне стране* ће заједно процјењивати потенцијалне пословне пријетње и посљедице.

*Корисник* се обавезује да јасно постави све специфичне захтјеве у погледу сигурности.

*Извршилац* се обавезује да пружи стручну и апликативну подршку у процесима класификације информација и њиховог сигурносног обиљежавања.

## Дефиниција информација од посебног интереса за чување тајности и приватности

Информације *Корисника* од посебног интереса за чување тајности и приватности су:

- имена осигураника – матични подаци физичких или правних лица,
- подаци о здравственим услугама,
- приступ просторијама, информационом систему или сервисима *Корисника*,
- мрежне адресе и топологија рачунарске и комуникационе мреже,
- поступци, намјере, пословна политика *Корисника*,
- кодови, лозинке, ограничења физичког приступа.

Информације *Извршиоца* од посебног интереса за чување тајности и приватности су:

- Изворни код апликација ПИС ФЗО РС,
- Шеме и структура база података ПИС ФЗО РС,
- Упутства, пројекти и пословна политика предузећа

Наведене информације похрањене су на папиро или у електронској форми.

## Приступ тестном серверу

У случају потребе за приступом тестном серверу *Корисника* од стране *Извршиоца*, *Уговорне стране* се обавезују да ће претходно **упознати запослене са обавезама** по основу чувању тајности, приватности и интегритета података.

*Извршилац* се обавезује да неће користити било који податак, информатички или комуникацијски ресурс без одобрења одговорног лица *Корисника*, као и да ће приступ и употребу података и ресурса од интереса за сигурност наведених у тачкама 2. и 3. свести на неопходни минимум.

*Извршилац* нема право да податке и ресурсе наведене у тачки 3. уступа трећим лицима.

Без претходне сагласности **одговорног руководиоца** *Корисника* није дозвољено провођење поступака који могу утицати на:

- измјену података (власник информација),
- сигурност података (руководилац ИТ, администратор сигурности),
- рачунарску и интернет мрежу (администратор LAN и WAN мреже),
- комуникације (администратор LAN и WAN мреже).

## Приступ продукционом серверу

*Извршилац* не може приступати продукционом систему (серверу) *Корисника* без одобрења и непрекидног надзора од стране овлашћених и стручних лица *Корисника*.

## Комуникација и извјештавање

*Уговорне стране* су обавезне да се међусобно извјештавају о уоченим сигурносним пропустима од интереса за испуњавање обавеза из овог Уговора.

*Уговорне стране* ће свака на својој страни, упознати сва одговорна лица о обавезама које проистичу из овог Уговора, те по потреби проводити и редовне сигурносне обуке и провјере запослених.

*Извршилац* се треба консултовати прије било каквих измјена на систему или његовим сигурносним параметрима.



*Уговорне стране* ће прихватити и обезбиједити пуну подршку ревизији или контроли усклађености са Законом или важећим стандардима.

#### Документи обавеза чувања сигурности и/или приватности

Сигурносне обавезе запослених дефинисане су у Правилнику о мјерама информационе безбједности и Политици безбједности Пословног информационог система ФЗО РС.

*Уговорне стране* су сагласне да међусобну сарадњу обављају уз поштовање важећих обавеза чувања приватности *Корисника*.

*Извршилац* се обавезује да неће инсталирати или користити опрему и софтвер који могу посредно или непосредно угрозити сигурност података и чување приватности.

*Корисник* се обавезује да ће о измјенама сигурносних параметара извјестити *Извршиоца* у року од три дана од усвајања измјена.

#### Рок

Обавезе из овог Протокола никада не престају, па ни у случају једностраног или договорног раскида основног Уговора.

Непридржавања одредаба овог Протокола даје право свакој од *Уговорних страна* да раскине уговорну сарадњу.

**Кршење обавеза из овог уговора повлачи пуну материјалну и кривичну одговорност обе *Уговорне стране* и његових овлашћених представника.**





## АНЕКС 9

## ФОРМА ГАРАНЦИЈЕ ЗА ДОБРО ИЗВРШЕЊЕ УГОВОРА

НАЗИВ И ЛОГО БАНКЕ

Датум:

За Уговорни орган:

Информисани смо да наш клијент (*име и адреса најуспјешнијег понуђача*) од сад па на даље означен као Добављач, Вашом Одлуком о избору најповољнијег понуђача број: \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ (*назначити број и датум одлуке*) одабран да потпише, а потом и реализује уговор о јавној набавци хируршких конаца, чија је вриједност \_\_\_\_\_ КМ.

Такође смо информисани да ви, као уговорни орган захтијевате да се извршење уговора гарантује у износу од 10% вриједности уговора, што износи \_\_\_\_\_ КМ, словима: \_\_\_\_\_ (*назначити бојевима и словима вриједност и валуту гаранције*) да би се осигурало да се испоштују уговорене обавезе у складу са договореним условима.

У складу са горе наведеним, \_\_\_\_\_ (*име и адреса банке*), се обавезује неопозиво и безусловно платити на назначени банкарски рачун суму коју захтјевате, с тим што укупан износ не може прећи \_\_\_\_\_ (*назначити у бројевима и словима вриједност и валуту гаранције*) у року од три радна дана по пријему Вашег писаног захтјева, а који садржи Вашу изјаву да понуђач/добављач не испуњава своје обавезе из уговор, или их неуредно испуњава.

Ваш захтјев за кориштење средстава под овом гаранцијом прихватљив је ако је послан у потпуности и исправно кодиран телефаксом/телеграфом од Ваше банке потврђујући да је Ваш оригинални захтјев послан и поштом и да вас исти правно обавезује. Ваш захтјев ће бити размотрен и адресиран након запримања Вашег писаног захтјева за исплату, посланог телефаксом или телеграфом на адресу \_\_\_\_\_

Ова гаранција ступа на снагу дана \_\_\_\_\_ (*назначити датум издавања гаранције*)

Наша одговорност према овој гаранцији истиче дана \_\_\_\_\_ (*назначити сходно условима из нацрта уговора*)

Послије истека назначеног рока, гаранција по аутоматизму постаје неважећа. Гаранција би требала бити враћена као беспредметна. Без обзира да ли ће нам гаранција бити враћена или не, након истека поменутог рока сматрамо се ослобођеним сваке обавезе по гаранцији.

Ова гаранција је ваше лично и не може се преносити.

Потпис и печат  
(БАНКА)



**ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА**  
**УСЛУГА ОДРЖАВАЊА**  
**ПОСЛОВНОГ ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА**  
**ФОНДА ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА РС**



## МОДУЛИ ПОСЛОВНОГ ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА

**Модули Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске ( у даљем тексту ПИС ФЗОРС) су:**

- Регулатива и стандардизација
- Евиденција правних, кадровских и општих послова
- Евиденција осигураних лица Фонда
- Породична медицина
- Пројекти у здравству
- Стратегијско управљање
- Јавне набавке и уговарање здравствених услуга
- Утврђивање и коришћење права

### Регулатива и стандардизација

Модул заједничких шифарника омогућава праћење и одржавање свих норматива и стандарда за кориштење права из здравственог осигурања, односно јединствених шифарника на нивоу Фонда.

Овај модул обухвата:

- нормативе медицинског рада и стандарде здравствених услуга и лијекова,

Подсистем Калкулација цијена услуга омогућава калкулацију цијена услуга праћење хронологије цијена формирање подлога за калкулације.

Подсистем Калкулација цијене лијекова омогућава формирање подлога за калкулације, формирање цијена лијекова, праћење хронологије цијена.

- евиденције потребне за рад комисија, индикације за одобравање медицинских средстава, основе ослобађања од партиципације
- врсте рефундација и правила њиховог обрачуна

### Финансијско књиговодство

Овај модул омогућава:

- евидентирање свих података из ове области пословања и њихову интегрисаност са евиденцијама о осигураницима и субјектима здравствене заштите, здравственим установама и уговарањем здравствене заштите. Омогућава се ажурност књиговодствених исправа, дневно праћење прихода и расхода и увид у обавезе и приоритете за њихово извршење, потпуна контрола књиговодствених исправа и вођење свих евиденција овог подсистема по јединственој технологији и методологији. Такође омогућава креирање и извјештаје билансних докумената на нивоу Фонда и по канцеларијама, различите финансијске извјештаје на нивоу синтетике и аналитике, креирање периодичних и завршног годишњег биланса и других финансијских образаца на нивоу Фонда и по канцеларијама.
- вођење евиденције основних средстава као и распоред до нивоа просторије, задужење по раднику, евиденцију пописних листа, обрачун амортизације и ревалоризације основних средстава, евиденцију набавке, повећања вриједности, расходавања и искњижавања.
- евиденцију улаза материјала, издавања материјала, евиденцију пописних листа, задужење ситног инвентара по раднику и искњижавања.
- обрачун свих врста примања радника и вањских сарадника, вођење евиденције о присуству-одсуству радника везано за обрачун плата, евиденцију о обуставима и кредитима, евиденција отплатних планова - рата креирање образаца за пореску управу, креирање платних листа и вирмана за банке, порезе и доприносе, експорт података у различите формате по захтјеву банака.
- унос и обраду налога за плаћање, распоред прихода по канцеларијама, импорт података за Јединствени систем за регистрацију, контролу и наплату доприноса (ЕЛМО пројекат), импорт података из трезора
- праћење кроз лог-ове свих промјена над табелама финансијског књиговодства.

### Евиденција правних, кадровских и општих послова

Модул Евиденција правних, кадровских и општих послова омогућава вођење јединствених шифарника о организационој структури и евиденцију кадрова као и праћење распореда и промјена радног мјеста.

Овај систем омогућава формирање јединствене евиденције и увид у јединствену евиденцију кадрова Фонда као и пружање информатичке подршке за квалитетно и ефикасно планирање и праћење кадрова.

### Евиденција осигураних лица Фонда

Модул омогућава:



Формирање и праћење матичне евиденције свих осигураних лица Фонда, као и обвезника осигурања иностраног осигурања,

- Формирање и праћење евиденције уплатиоца доприноса и евиденције о кориштеним правима и уплата доприноса за здравствено осигурање.
- Примање захтјева за ортопедска помагала
- Учитавање извода прихода
- Контрола уплате доприноса
- Формирање репрограма
- Регистрација у тимове породичне медицине
- Евиденција података из Јединственог система и исправка грешака

Тренутно је на овој апликацији омогућено:

- **за уплатиоца доприноса:** преглед по ЈИБ, Називу, основу осигурања; Пријава новог ; Одјава; Власници; Уплате; Појединачна одобрења; Пререгистрација; Захтјев за рефундацију боловања; Штампа (избор већег броја извјештаја за уплатиоце); Одјава свих обвезника са изабраног уплатиоца, Кориштење веб сервиса Пореске управе и података из Јединственог система за регистрацију, контролу и наплату доприноса (ЕЛМО пројекат).
- **за осигурана лица:** Претрага и преглед по ЈМБГ осигураних лица ,имену, презимену, са приказом осигураника , осигураних лица и уплатиоца доприноса; Пријава новог обвезника који се први пут пријављује у базу ФЗО дугме НОВИ; Пријава обвезника на уплатиоцу осигурања; Осигурана лица; Преглед детаља о осигураном лицу; Преглед веза обвезник осигурано лице; Преглед хронологије осигураног лица; Регистрација ино осигураника; Корисници инсулина; Појединачна одобрења; Промјена ЈМБГ; Штампа (преглед извјештаја за осигурана лица); Овјера здравствене књижице; замјена здравствене књижице; издавање здравствене књижице; овјера друге општине; Захтјеви, жалбе, потврде; Увид у захтјеве, жалбе, потврде, регистрација у тим породичне медицине; Кориштење веб сервиса Пореске управе и података из Јединственог система за регистрацију, контролу и наплату доприноса; Преглед грешака Јединственог система и могућност њиховог рјешавања (ЕЛМО пројекат).

### Породична медицина

Модул Породичне медицине омогућава:

- праћење осигураног лица по тимовима, хронологије осигураних лица по тимовима
- унос пријава осигураног лица на тим породичне медицине
- експорт података по општинама
- извјештавање по здравственим установама и по ЈМБГ – у осигураног лица.

### Пројекти у здравству

Овај Модул омогућава:

- праћење и евиденцију свих шифарника везаних за пројекте у здравству
- евидентирање тендера до нивоа услуге-лијека, праћење дистрибуције по предмету тендера кроз улазне фактуре, формирање залиха здравствених установа, праћење финансијске реализације тендера
- обраду фактура дијализе и превоза на дијализу, скупих лијекова, сандимун и целцепт.
- затварање фактура уплатама, креирање обавеза и потраживања, конто картице, завођење почетног стања

### Стратегијско управљање

Модул Стратегијско управљање омогућава:

- креирање и увид у статистике: потрошње и прописивања лијекова, корисника лијекова, дијагноза по установама, остварених трошкова по дијагнозама, трошкова број случајева БОД-а, фактурисано - дозначено, обавезе и потраживање, медицинских средстава, медицинских средстава по обвезнику, услуга, пријава и одјава осигураних лица и уплатоца доприноса по основима осигурања, уплате и обавезе, уплате уплатиоца, боловања, појединачне рефундације, број мјесеци трајања осигурања
- планирање трошкова здр.заштите, материјалних трошкова као и праћење насталих трошкова кроз статистике.

### Јавне набавке и уговарање здравствених услуга

Овај модул омогућава:

- унос уговора са здравственим установама, дефинисање елемената уговора,
- обрада показатеља успјашности, креирање статистика индикатора
- унос плана јавних набавки и уговарање по процедурама јавне набавке (робе, услуге, радови)



Уговори са здравственим установама се користе као подлога при обрачуна трошкова здравствене заштите.

### Утврђивање и коришћење права

Утврђивање и коришћење права служи за обраду свих врста фактура здравства, креирање обрачуна са здравством, остваривање права осигураника кроз рефундације трошкова здравствене заштите и боловања, као и за праћење рада комисија.

#### Комисије:

Апликативно су подржане Првостепене комисије ( Комисија за лијечење ван РС, Комисија за медицинска средства, Комисија за вантјелесну оплодњу, Комисије за боловање) и Другостепене комисије.

- Омогућен је унос захтјева, њихово распоређивање на комисију, израда одлука, израда рјешење.
- Захтјеви за Првостепене комисије уносе се на нивоу пословница, одлуке се раде на нивоу Фонда, а рјешења на нивоу канцеларија ( Комисија за лијечење ван РС, Комисија за ортопедска помагала).
- Захтјеви Другостепених комисија уносе се на нивоу Фонда, ту се и рјешавају, а на нивоу канцеларија и пословница се прослијеђују да би се рјешења могла повезати са фактурама и рефундацијама.

#### Фактуре:

- Књижење трошкова здравствене заштита по различитим моделима плаћања
- Подаци су доступни у сваком моменту чиме се убрзава и олакшава рад на обрачуна
- Обрачун ризика лијекова, се врше на нивоу здравствене установе и тима, а не на нивоу општине
- Обрачуни трошкова здравствене заштите се раде на нивоу Дирекције, а обрачуни се раде по датуму обрачуна фактуре.

Обрада фактура и рецепата врши се и на пословницама и на канцеларијама. Обрачуни са здравством се раде мјесечно.

#### Рефундације трошкова здравствене заштите и рефундације боловања:

Захтјеви се уносе на пословницама. Финансијаска контрола и рјешење се ради на нивоу канцеларија. Затварање одобрених захтјева уплатама такође се ради на нивоу канцеларија.

### Поред горе наведених модула Пословног информационог система Фонда, у одржавање ће бити укључене и слиједеће апликације:

- web апликација за унос услуга КСЗ-а
- web апликација Заказивање МР и КТ
- web апликација Наручивање инсулина
- web апликација Провјера права
- web сервис

### УСЛУГЕ ОДРЖАВАЊА

Услуге одржавања подразумевају четири категорије одржавања: корективно, превентивно, адаптивно и перфективно.

1. **Корективно одржавање**, подразумева исправљање грешака пронађених у софтверу и отклањање узрока застоја у раду система и обухвата:
  - исправке функција чијим се извршавањем добијају нетачни или нежељени подаци
  - исправке функција чије извршавање доводи до прекида рада софтверског рјешења
2. **Превентивно одржавање**, подразумева отклањање грешака које се најчешће нису ни догодиле, односно које корисник није ни уочио, али могу неповољно утицати на рад у току животног циклуса експлоатације, ово подразумева праћење и подешавање свих параметара система који утичу на рад апликације и спречавање евентуалних проблема прије него се појаве.
3. **Адаптивно одржавање**, одржавање иницирано промјенама у софтверској околини (нови хардвер, нови системски софтвер) и измјене програма у складу са новим законским прописима или промјенама у интерној регулативи Фонда.
4. **Перфективно одржавање**, представља све измјене модула које нису грешке у раду система и које не спадају у адаптивно одржавање, а имају за циљ побољшање постојећих функција - које суштински не мијењају базу података и инсталирану апликацију.

Све промјене у току одржавања потребно је да Понуђач документује и на мјесечном нивоу доставља изворни код апликације.

У зависности од нивоа услуга које Понуђач пружа Фонду здравственог осигурања ( у даљем тексту Корисник), разликују се сљедеће врсте услуга одржавања:

- Услуге Стандардног одржавања (С)
- Услуге Одржавања базе података (Б)
- Додатне услуге (Д)



### Услуге Стандардног одржавања

Овај ниво одржавања дају кориснику могућност утицаја на унапређење софтвера кроз консултације, додатну обуку, интервенције и давање у даљем тексту наведених типова захтјева за измјене. Услуге Стандардног одржавања обухватају сlijедеће услуге:

- Превентивно одржавање;
- Перфективно одржавање;
- Корективно одржавање;
- Адаптивно одржавање;
- Услуге по захтјевима за креирање нових извјештаја и прегледа;
- Све типове консултација;
- Редовну обуку представника *Корисника*.

Обука представника *Корисника* изводи се како би се они упознали са најновијим резултатима развоја апликације. Редовна обука за представнике *Корисника* може да се организује свака 3 мјесеца у просторијама *Корисника* и траје по 2 дана. Теме ове обуке одређује *Понуђач* према захтјевима *Корисника*, а *Корисник* је дужан да најави обуку својих представника недјељу дана раније.

Сви други видови обуке и дообуке, спадају у додатне услуге одржавања.

Плаћање за овај тип услуге је мјесечно, паушално, на основу годишњег *Уговора о одржавању*.

### Услуге одржавања базе података

Услуге одржавања базе података односе се на ангажовање *Понуђача* у пословима који се односе на оптимизовање и измјене базе података ФЗО РС.

Одржавање база података обухвата:

- Оптимизовање перформанси базе података:
  - а) Побољшања брзине извршавања појединих функција и процедура, параметризација излазних извјештаја;
  - б) Усклађивање садржаја, веза и архитектуре података са потребама корисника и неопходним нивоом интеграције;
  - с) Стручне консултације и савјете у вези базе података и оптимизације / реинжињеринга пословних процеса који су подржани (по захтјеву);
- Измјене базе података :
  - с) Интервенције над подацима у бази које се врше по захтјевима за измјеном апликације у склопу одржавања;
  - д) Интервенције над подацима у бази по захтјеву корисника.

Редовна обука за представнике *Корисника* може да се организује свака 3 мјесеца у просторијама *Корисника* и траје по 2 дана. Теме ове обуке одређује *Понуђач* према захтјевима *Корисника*, а *Корисник* је дужан да најави обуку својих представника недјељу дана раније.

Плаћање за овај тип услуге је мјесечно, паушално, на основу годишњег *Уговора о одржавању*.

### Додатне услуге

Додатне услуге обухватају услуге у вези обраде захтјева који нису дефинисани као услуге уговореног нивоа одржавања (основног и стандардног). У додатне услуге спадају:

- Услуге за исправке грешака класификованих као грешке настале неадекватном корисничком употребом апликације;
- Услуге за исправке грешака класификованих као грешке оперативног система или хардверске грешке
- Захтјеви за додавање функционалности (нових модула);
- Услуге које се не могу класификовати у већ поменуте групе услуга.

Овај тип услуга се изводи по претходној писменој спецификацији *Понуђача* и уз сагласност *Корисника* са наплатом по цјеновнику *Понуђача* специфицираном у понуди.

У додатне услуге спадају и све непоменуте услуге око којих се *Корисника* и *Понуђача* договоре и за које уговором или анексом који прати договор дефинишу услове пружања тих услуга.

Табела 1. Преглед подржаних услуга Понуђача према врсти одржавања

Преглед услуга Извршиоца		С	Б	Д
<i>Испоруке измјена</i>		✓	✓	✓
<b>2. Типови захтјева за измјеном апликације</b>				
Превентивно одржавање		✓	✓	
Перфективно одржавање		✓	✓	
Корективно одржавање		✓	✓	
Адаптивно одржавање		✓	✓	
Захтјеви за креирање нових извјештаја и прегледа		✓	✓	
Захтјеви за додавање функционалности (нових модула)				✓
<b>3. Класе грешака које се исправљају</b>				
Фаталне апликационе		✓	✓	
Озбиљне апликационе		✓	✓	
Мање апликационе		✓	✓	
Грешке настале неадекватном корисничком употребом апликације				✓
Грешке оперативног система или хардверске грешке				✓
<b>4. Интервенције над подацима у бази и програмима</b>				
Ако постоји одговорност Извршиоца		✓	✓	
Због увођења нових функционалности и нове технологије				✓
Оптимизовање перформанси базе података			✓	
Исправка над подацима по захтјеву корисника			✓	
Остале интервенције				✓
<b>5. Консултације</b>				
5.1.	Кратке – телефоном	✓	✓	
5.2.	Писмене (е-маилом или поштом)	✓	✓	
6.	Обука	✓	✓	

**Легенд**

С	Услуге стандардног одржавања		
Д	Додатне услуге	✓	Подржано
Б	Услуге одржавања базе података		

## ОБРАДА ЗАХТЈЕВА

Захтјев се рјешава по слиједећем поступку:

- **Вријеме за пријем захтјева** код *Понуђача* је радно вријеме које траје од 7:30 до 15:30 часова радним данима по локалном времену у Бањој Луци. Захтјеви пристигли после овог времена третираће се као захтјеви пристигли наредног радног дана, а захтјеви пристигли прије овог времена третираће се као захтјеви пристигли у току радног дана.
- **Пријем захтјева код Понуђача** се обавља у току радног дана, при чему се одређује разлог подношења, врста грешке и захтјев се класификује. Захтјеви се прослеђују путем апликације и кореспонденција везана за обраду захтјева се ради у самој апликацији – модул Администрација. **Анализа и репројектовање по основу захтјева** обавља се зависно од тога како је захтјев класификован:
  - За хитне измјене започиње у року од два сата у периоду од 7:30-15:30 часова радним даном
  - За редовне измјене, на основу закључака у анализи, одређује се потребни тип измјене и потребно вријеме за реализацију.

Захтјеви за измјене у подсистему обрачуна са здравством као и захтјеви везани за измјене у билансној документацији се требају доставити најкасније 20 дана прије обрачуна са здравством (мјесечни, периодични и завршни).

**КВАЛИТЕТ СЕРВИСА, РАСПОЛОЖИВОСТ И МИНИМАЛНИ НИВО ФУНКЦИОНАЛНОСТИ**

Понуђач има обавезу пружити квалитет сервиса, расположивост и минималан ниво функционалности са следећим елементима сервиса:

ЕЛЕМЕНТИ СЕРВИСА	МЈЕРЕ КВАЛИТЕТА	ПРАГ ТОЛЕРАНЦИЈЕ
Расположивост сервиса- одржавање софтвера (Стандардно одржавање)	Извршење сервиса у складу са <i>Протоколом одржавања</i> и у дефинисаним временским оквирима.	<ul style="list-style-type: none"><li>95% хитних програмских захтјева (корективно одржавање) треба се извршити у року од 5 радних дана;</li><li>90% редовних програмских захтјева (адаптивно одржавање) треба се извршити у року од 45 дана.</li></ul>
Расположивост сервиса (Одржавање базе података)	Извршење сервиса у складу са <i>Протоколом одржавања</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Годишња расположивост базе података током радног времена износи преко 99,5% (максимална недоступност до 15 сати годишње током радног времена). Годишња расположивост базе података током радног времена износи преко 99,% (максимална недоступност до 20 сати годишње током радног времена)</li></ul>
Минимални ниво функционалности	Подразумијева дневно ажурно функционисање информационог система Корисника у складу са Законом.	<ul style="list-style-type: none"><li>Број дана које толерише овај Уговор је до 1 радног дана годишње.</li></ul>
Грешке и онемогућење обављања послова на страни <i>Корисника</i>	Подразумијева ситуације у којима <i>Корисник</i> због сервиса Понуђача није у могућности да изврши своје редовне послове (редовни ниво функционалности).	<ul style="list-style-type: none"><li>Број дана које толерише овај Уговор је до 3 радна дана годишње.</li></ul>
Опредјељење Понуђача ка унапређивању сервиса	Одржавање система квалитета, сертификација стручњака, усаглашавање са регулаторним захтјевима, обезбјеђење функција управљања и мјерења резултата ИС, друге развојне функције.	<ul style="list-style-type: none"><li>Мјери се разлика броја стручњака и броја сертификата стручњака Понуђача између два уговорна периода или у било којем тренутку на захтјев <i>Корисника</i>. Резултати мјерења не смије бити мањи од 50% у односу на достављену тендерску документацију по којој је састављен овај Уговор.</li></ul>