



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

**ЈАВНА НАБАВКА ПУТЕМ ПРЕГОВАРАЧКОГ ПОСТУПКА
БЕЗ ОБЈАВЕ ОБАВЈЕШТЕЊА О НАБАВЦИ**

10/3-015-8991/14

САДРЖАЈ

1. ИНФОРМАЦИЈЕ О УГОВОРНОМ ОРГАНУ	3
2. ОПШТЕ ИНФОРМАЦИЈЕ У ВЕЗИ СА ПОСТУПКОМ	3
3. ИНФОРМАЦИЈЕ О ТЕНДЕРСКОЈ ДОКУМЕНТАЦИЈИ	4
4. ИНФОРМАЦИЈЕ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ	4
5. ОПШТИ ЗАХТЈЕВИ У ВЕЗИ СА ДОСТАВЉАЊЕМ ЗАХТЈЕВА/ПОНУДЕ	4
Припрема захтјева за учешће/понуде	4
Начин достављања захтјева за учешће/понуде	5
Група кандидата/понуђача.....	5
Цијена понуде	5
Повјерљивост	6
Сукоб интереса.....	6
6. ПРЕТКВАЛИФИКАЦИЈА	7
7. ПОЧЕТНЕ ПОНУДЕ	7
8. КОНАЧНЕ ПОНУДЕ	8
Садржај понуде	8
Мјесто, датум и вријеме пријема и отварања понуда	8
Период важења понуде	8
Критериј за додјелу уговора	8
Преференцијални третман домаћег	9
Неприродно ниске понуде	9
Исправка рачунских грешака	10
Доношење одлуке о исходу поступка јавне набавке	10
Заштита права понуђача	10
Закључење уговора и подуговарање	10
9. АНЕКСИ	11

1. ИНФОРМАЦИЈЕ О УГОВОРНОМ ОРГАНУ

1.1. Општи подаци:

Уговорни орган: Фонд здравственог осигурања Републике Српске
Адреса: Улица Здраве Корде број 8, 78000 Бања Лука, Република Српска
Идентификацијски број: 4400965150008
Број банковног рачуна: 551-001-00000163-25
Детаљна адреса за кореспонденцију: Ул. Здраве Корде бр. 8, 78000 Бања Лука, БиХ
Телефон: 051/249-100
Факс: 051/216-595
Web страница: www.zdravstvo-srpske.org

1.2. Контакт информације:

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

	Ђорђе Цвијић	Бранкица Бабић
ТЕЛЕФОН	051/249-139	051/249-154
ФАКС	051/249-177	051/246-146
E-MAIL	djordje.cvijic@zdravstvo-srpske.org	brankica.babic@zdravstvo-srpske.org

- 1.3. Понуђачи се упозоравају да све информације у вези са поступком јавне набавке (увид и преузимање тендерске документације, захтјев за појашњење и друге информације) могу да добију искључиво од надлежне контакт особе из тачке 1.2., у противном други начин кореспонденције Уговорни орган не сматра валидним.
- 1.4. Цјелокупна комуникација и размјена информација (кореспонденција) између Уговорног органа и понуђача треба се водити у писаној форми, на начин да се иста доставља поштом или лично на адресу наведену у тендерској документацији.
- 1.5. Посебно, комуникација и размјена информација ће се вршити путем факса, уз обавезу да се иста прослједи и поштом прије истека рока за доставу информација, односно захтјева за учешће/понуђе.

2. ОПШТЕ ИНФОРМАЦИЈЕ У ВЕЗИ СА ПОСТУПКОМ

- 2.1. План јавних набавки за потребе Фонда здравственог осигурања Републике Српске тачка 7. одржавање ПИС-а.
- 2.2. Врста уговора: услуге.
- 2.3. Процјењена вриједност набавке (без ПДВ-а): 600.000,00 КМ.
- 2.4. Преглед процеса подношења понуда.

ФАЗА бр. 1 – ПРЕДКВАЛИФИКАЦИЈА

Кандидати подносе захтјеве за учешће на начин и у форми коју налаже Уговорни орган. Уговорни орган прегледа захтјеве за учешће који су пристигли од кандидата како би осигурао да су услови за учешће задовољени. Уговорни орган након тога врши избор кандидата који су квалификовани да добију позив за подношење понуда.

ФАЗА бр. 2 – ПОЗИВ ЗА ДОСТАВЉАЊЕ ПОНУДА

Уговорни орган шаље позив за подношење почетних понуда кандидатима који су задовољили предквалификационе услове Уговорног органа. Након пријема почетних понуда Уговорни орган прегледа почетне понуде да би се увјерио да су услови за учешће задовољени и да је понуда прихватљива. Уговорни орган онда позива, у писменој форми све понуђаче који су доставили прихватљиве почетне понуде да започну преговоре са Уговорним органом.

ФАЗА бр. 3 – ПОЗИВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ КОНАЧНИХ ПОНУДА И ОЦЈЕЊИВАЊЕ ПОНУДА

Након закључења преговора Уговорни орган шаље позив за подношење коначних понуда оним кандидатима са којима је преговарао. Кандидати подносе коначне понуде које прегледа Уговорни орган како би се осигурало да су понуде задовољавајуће. Задовољавајуће коначне понуде оцјењује и бодује Уговорни орган. Након тога Уговорни орган додјељује уговор понуђачу који је поднио најбоље оцјењену понуду.

3. ИНФОРМАЦИЈЕ О ТЕНДЕРСКОЈ ДОКУМЕНТАЦИЈИ

- 3.1. Накнада за тендерску документацију се не наплаћује.
Тендерска документација је доступна на Web страници Уговорног органа.
- 3.2. Уговорни орган је омогућио неограничен и директан приступ Тендерској документацији на Web страници www.zdravstvo-srpske.org.
- 3.3. Заинтересовани кандидати/понуђачи могу тражити појашњење тендерске документације од Уговорног органа у писаној форми, и то благовремено прије истека рока за подношење понуда.
- 3.4. Уговорни орган ће припремити одговор у писаној форми и доставити га свим кандидатима/понуђачима који су преузели тендерску документацију. Уколико је на темељу садржаја одговора потребно мијењати тендерску документацију, Уговорни орган ће продужити рок за доставу захтјева за учешће/понуда.
- 3.5. Уговорни орган може у свако доба измјенити или допунити тендерску документацију под условом да се све измјене или допуне доставе заинтересованим кандидатима/понуђачима исти дан. Извршена измјена биће саставни дио тендерске документације.

4. ИНФОРМАЦИЈЕ О ПРЕДМЕТУ ЈАВНЕ НАБАВКЕ

- 4.1. Предмет набавке је услуге одржавања Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске за 2015. годину. Детаљна спецификација у Анексу број 2. ЦПВ код 72267000-4
- 4.2. Понуђач са којим ће уговор бити потписан ће пружати услуге у периоду од 12 мјесеци.
- 4.3. Мјесто на којем ће се пружати услуге су сједшта Уговорног органа (управа, канцеларије, пословнице/експозитуре).

5. ОПШТИ ЗАХТЈЕВИ У ВЕЗИ СА ДОСТАВЉАЊЕМ ЗАХТЈЕВА/ ПОНУДЕ

5.1. Припрема захтјева за учешће/понуде

- 5.1.1. Кандидати/понуђачи су обавезни да припреме захтјеве за учешће/понуде у складу са условима који су утврђени у овој тендерској документацији. Захтјеви за учешће/понуде које нису у складу са овом тендерском документацијом ће бити одбачене као неприхватљиве, све у складу са чланом 68. Закона.
- 5.1.2. Кандидати/понуђачи сnose све трошкове настале на име припреме и достављања њихових захтјева за учешће/понуда. Уговорни орган не сноси никакве трошкове кандидата/понуђача у поступку јавне набавке.
- 5.1.3. Захтјев за учешће/понуда, сви документи и кореспонденција у вези са захтјевом за учешће/понудом између кандидата/понуђача и Уговорног органа морају бити написани на једном од службених језика у БиХ. Штампана литература, брошуре, каталози или слично које доставља понуђач не морају бити преведени.
- 5.1.4. Захтјев за учешће/понуда се израђује на начин да чини цјелину и мора бити написана неизбрисивом тинтом. Исправке морају бити израђене на начин да су видљиве и потврђене потписом кандидата/понуђача, уз навођење датума исправке. Сви листови захтјева за учешће/понуде морају бити чврсто увезани на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова. Дијелови понуде као што су медији за похрањивање података и сл. који не могу бити увезани, кандидат/понуђач обиљежава називом и наводи у садржају понуде као дио захтјева за учешће/понуде. Све стране захтјева за учешће/понуде морају бити нумерисане на начин да је видљив редни број странице.
- 5.1.5. Ако због обима или других објективних околности захтјев за учешће /понуда не може бити израђена на начин да чини цјелину, онда се израђује у два или више дијелова. У том случају сваки дио се чврсто увезује на начин да се онемогући накнадно вађење или уметање листова, а кандидат/понуђач мора у садржају захтјева за учешће/понуде навести од колико се дијелова састоји. Када захтјев за учешће/понуда садржи више дијелова, странице се означавају на начин да сваки слиједећи дио започиње редним бројем којим се наставља редни број странице којим завршава претходни дио.

5.2. Начин достављања захтјева за учешће/понуде

- 5.2.1. Захтјев за учешће/понуда се доставља у оригиналу и једној копији, на којима ће читко писати «ОРИГИНАЛ» и «КОПИЈА». Копија садржи сва документа која садржи и оригинал. У случају разлике између оригинала и копије, вјеродостојан је оригинал. Копија се може доставити и на медију за похрањивање података (CD, USB и сл.). Копија се доставља заједно са оригиналом у једној коверти или у двије одвојене коверте које су упаковане у заједничку коверту или пакет.
- 5.2.2. Коверта или пакет са захтјевом за учешће/понудом се доставља на адресу Уговорног органа из тачке 1.1. Тендерске документације. На коверти понуде мора бити назначено:
- Назив и адреса Уговорног органа
 - Назив и адреса понуђача у лијевом горњем углу
 - Број набавке
 - Назив предмета набавке
 - Назнака «НЕ ОТВАРАЈ»
- 5.2.3. Кандидати/понуђачи могу измјенити или допунити своје захтјеве за учешће/понуде само прије истека рока за достављање понуда. Измјена и допуна се доставља на исти начин као и основни захтјев за учешће/понуда, са обавезном назнаком да се ради о измјени или допуни захтјева за учешће/понуде. Кандидат/понуђач може у истом року одустати од своје понуде, достављањем писане изјаве. Писана изјава се доставља на исти начин као и захтјев за учешће/понуда, са назнаком да се ради о одустајању од захтјева за учешће/понуде. У том случају захтјев за учешће/понуда ће бити враћена кандидату/понуђачу неотворена.

5.3. Група кандидата/понуђача

- 5.3.1. У случају да понуду доставља група кандидата, уговорни орган ће оцјену испуњености квалификационих услова од стране групе кандидата извршити на начин да услове који су наведени под тачком 6.3. мора испуњавати сваки члан групе кандидата појединачно, те сваки од чланова групе кандидата мора доставити документацију којом доказује испуњавање постављених услова, на начин на који је предвиђено да се достављају докази.
- 5.3.2. Уговорни орган не захтијева да група кандидата/понуђача оснује ново правно лице како би доставили захтјев за учешће/понуду, али након доношења одлуке о избору најповољније понуде изабрана група понуђача дужна је доставити оригинал или овјерену копију правног акта о удруживању у групу понуђача ради учешћа у поступку јавне набавке, у року од 3 дана од дана пријема одлуке о избору најповољније понуде. Наведени правни акт мора садржавати: ко су чланови групе понуђача са тачним идентификационим елементима, ко има право иступа, представљања и овлаштење за потписивање уговора у име групе понуђача као и утврђену солидарну одговорност између чланова групе понуђача уз обавезе које преузима група понуђача. Уколико понуђач не достави дефинисани правни акт са дефинисаном садржином, уговор ће се додјелити сљедећем понуђачу са ранг листе.
- 5.3.3. Кандидат/понуђач који је самостално поднио захтјев за учешће/понуду, не може бити члан групе кандидата/понуђача у истом поступку јавне набавке. Члан групе кандидата/понуђача не може бити члан друге групе кандидата/понуђача у истом поступку јавне набавке. Поступање супротно захтјеву Уговорног органа ће имати за посљедицу одбијање свих захтјева за учешће/понуда у којима је тај кандидат/понуђач учествовао.
- 5.3.4. Група кандидата/понуђача солидарно одговара за све обавезе.

5.4. Цијена понуде

- 5.4.1. Понуђач треба попунити Образац за цијену понуде који се налази у прилогу ове Тендерске документације, у складу са свим подацима који су дефинисани у Анексу број 4 ТД.
- 5.4.2. Све цијене морају бити изражене у конвертибилним маркама.
- 5.4.3. Понуђена цијена треба укључивати све обавезе везане за ту услугу.
- 5.4.4. 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.

5.5. Повјерљивост

- 5.5.1. Повјерљиве информације које су садржане у било којем захтјеву за учешће/понуди, које се односе на комерцијалне, финансијске или техничке информације или пословне тајне или know how учесника тендера, не смију се ни под којим условима откривати било ком лицу које није званично укључено у поступак набавке. Након отварања понуда ни једна информација везана за испитивање, појашњење или оцјену понуда не смије се откривати ниједном учеснику поступка или трећој особи прије него што се одлука о резултату поступка на саопшти учесницима поступка.
- 5.5.2. Уговорни орган захтјева од понуђача да у понуди наведу које информације се морају сматрати повјерљивим, по којој основи се сматрају повјерљивим и колико дуго ће бити повјерљиве. Повјерљивим подацима у складу са чланом 11. Закона не могу се сматрати
- укупне и појединачне цијене исказане у понуди,
 - предмет набавке, односно понуђена услуга од које зависи поређење са техничком спецификацијом и оцјена да ли је понуђач понудио услугу у складу са техничком спецификацијом,
 - потврде, увјерења од којих зависи квалификација везана за личну ситуацију понуђача.
- 5.5.3. Ако понуђач означи повјерљивим податке који се у складу са претходном тачком не могу прогласити повјерљивим, Уговорни орган их неће сматрати повјерљивим, а понуда понуђача неће бити одбачена.
- 5.5.4. Понуђачи ни на који начин не смију неовлаштено присвајати, користити за своје потребе или просљедити трећим лицима податке, рјешења или документацију (информације, планове, нацрте, компјутерске програме и сл.) који су им стављени на располагање или до којих су дошли на било који начин у поступку јавне набавке.
- 5.5.5. Понуђачи морају направити списак (попуњен по шеми која се налази у Анексу 5 ТД) информација које би се требале сматрати повјерљивима.
- 5.5.6. Након пријема одлуке о избору најповољнијег понуђача или одлуке о поништењу поступка јавне набавке, а најкасније до истека рока за жалбу, Уговорни орган ће по пријему захтјева понуђача, а најкасније у року од два дана од дана пријема захтјева, омогућити увид у сваку понуду.

5.6. Сукоб интереса

- 5.6.1. У складу са чланом 52. Закона, као и са другим важећим прописима у БиХ, Уговорни орган ће одбити понуду уколико је кандидат/понуђач који је доставио захтјев за учешће/понуду, дао или намјерава дати садашњем или бившем запосленику уговорног органа поклон у виду новчаног износа или у неком другом облику, у покушају да изврши утицај на неки поступак или на одлуку или на сам ток поступка јавне набавке. Уговорни орган ће у писаној форми обавјестити кандидата/понуђача и Агенцију за јавне набавке о одбијању захтјева за учешће/понуде, разлозима за то и о томе ће направити забиљешку у извјештају о поступку набавке. Кандидат је дужан уз захтјев доставити и посебну писмену изјаву да није нудио мито нити учествовао у било каквим радњама чији је циљ корупција у јавној набавци.
- 5.6.2. У случају да захтјев за учешће/понуда коју Уговорни орган прими у току поступка јавне набавке проузрокује или може да проузрокује сукоб интереса у складу са важећим прописима о сукобу интереса у БиХ, Уговорни орган је дужан поступити у складу са прописима у БиХ.
- 5.6.3. У случају да понуда проузрокује сукоб интереса у складу са важећим прописима у БиХ (члан 52. Закона), Уговорни орган ће поступити у складу са тим прописима, што укључује и образложено одбијање такве понуде. Стим у вези понуда ће бити одбијена ако:
- руководилац Уговорног органа или члан управног или надзорног одбора уговорног органа истовремено обавља управљачке послове у привредном субјекту који доставља понуду или
 - ако је руководилац Уговорног органа или члан управног или надзорног одбора уговорног органа истовремено и власник пословног удјела, дионица односно других права на основу којих учествује у управљању, односно капиталу тог привредног субјекта са више од 20% или
 - ако је понуђач директно или индиректно учествовао у техничким консултацијама у припреми поступка јавне набавке, а не може објективно да докаже да његово учешће у техничким консултацијама не ограничава конкуренцију, те да сви понуђачи имају једнак третман у поступку, све у складу са одредбама члана 52. став 5), 6) и 7) Закона или
 - постоје друге околности које доводе до сукоба интереса у складу са важећим прописима у БиХ.

6. ПРЕТКВАЛИФИКАЦИЈА

6.1. Рок за достављање захтјева за учешће истиче 15.12.2014. године у 09.00 сати. Сви захтјеви за учешће који буду достављени након истека наведеног рока ће бити враћени неотворени.

6.2. Захтјеви за учешће се достављају на начин дефинисан тачком 5.2. Тендерске документације.

6.3. Захтјев за учешће треба да садржи сљедеће документе.

6.3.1. У складу са чланом 45. Закона, захтјев за учешће ће бити одбијена ако је кандидат:

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

Уговорни орган може одбити захтјев и уколико утврди да је кандидат:

- ђ) био крив за тежи професионални пропуст учињен током периода од 3 године прије почетка поступка, а који уговорни орган може доказати на било који начин, посебно, значајни и/или недостаци који се понављају у извршењу биних захтјева уговора који су довели до његовог пријевременог раскида, настанка штете или других сличних посљедица, због намјере или немара привредног субјекта, одређене тежине.

6.3.2. У сврху испуњавања услова из претходне тачке кандидати требају доставити Изјаву овјерену код надлежног органа (орган управе или нотар) да се на њих не односе случајеви описани тачком 6.3.1. од а) до г).

6.3.3. Писану изјаву кандидата да није нудио мито, нити учествовао у било каквим радњама чији је циљ корупција у јавним набавкама.

6.3.4. Понуђач којем буде додјељен уговор обавезан је да достави сљедеће документе којима ће потврдити вјеродостојност дате изјаве из тачке 6.3.1.:

- а) увјерење надлежног суда којим доказује да у кривичном поступку није изречена правоснажна пресуда којом је осуђен за кривично дијело учешћа у криминалној организацији, за корупцију, пријевару или прање 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;
- в) 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;
- г) увјерење издато од стране надлежних институција којим се потврђује да је понуђач измирио доспјеле обавезе у вези са плаћањем директних и индиректних пореза;

Као доказ о испуњавању услова из тачака в) и г) уговорни орган прихвата и споразум понуђача са надлежним институцијама о репрограмираном, односно одложеном плаћању обавеза, уз достављање потврде од стране пореских органа да понуђач у предвиђеној динамици измирује своје репрограмиране обавезе.

6.3.5. Документи или увјерења наведена у тачки 6.3.4 не смију бити старија од 3 мјесеца, рачунајући од тренутка доставе понуде, а доставља их изабрани понуђач у року од 5 дана од дана пријема рјешења о додјели уговора. Докази који се захтјевају морају бити оригинали или овјерене копије. За понуђаче који имају сједиште изван БиХ не захтјева се посебна надовјера докумената. У случају сумње о постојању околности које су дефинисане тачком 6.3.1. тендерске документације, Уговорни орган ће се обратити надлежним органима с циљем провјере достављене документације и дате Изјаве из тачке 6.3.2.

6.4. Способност обављања професионалне дјелатности

- 6.4.1. Што се тиче способности за обављање професионалне дјелатности кандидати морају бити регистровани за обављање дјелатности која је предмет јавне набавке, односно за трговину и промет предметне робе.
- 6.4.2. Што се тиче техничке и професионалне способности, кандидати требају испунити следеће минималне услове:
- а) успјешна реализација најмање 2 пројекта која су слична предметним услугама у последње 3 године;
 - б) да на вршењу услуга које су предмет ове набавке буде ангажовано најмање 5 запослених лица који раде на пословима који су у непосредној вези са предметом јавне набавке.
 - в) најмање 50 запослених.
- 6.4.3. Оцјена техничке и професионалне способности кандидата ће се извршити на основу следећих изјава и докумената које достави кандидат:
- а) Списак извршених уговора пружених у последне три (3) године, уз осигурање документата у фирми потврда о извршеним услугама које су издали примаоци или, уколико су такве потврде не могу осигурати, из разлога изван контроле понуђача, само уз изјаву понуђача о извршеним услугама,
 - б) изјава о образовним и професионалним квалификацијама руководног особља и квалификације лица која су одговорна за пружање услуга које су предмет ове набавке.
 - в) изјава о просјечном годишњем броју запослених и руководног кадра у последње 3 године.
- 6.4.4. У сврху доказивања професионалне способности кандидати требају уз понуду доставити Извод из судског регистра о свим битним елементима и подацима о регистрованој дјелатности која је предмет ове набавке и који не смије бити старији од три мјесеца или неки други доказ о регистрацији у релевантном професионалном или другом регистру у земљи у којој су регистровани или доставити посебну изјаву или потврду надлежног органа којом се доказује њихово право да се професионално баве одређеном дјелатношћу. Достављени докази се признају без обзира на којем нивоу власти су издати. Докази који се доставе морају бити оригинали или овјерене копије.
- 6.5. Уговорни орган може од кандидата тражити писаним путем да у року не дужем од 3 дана појасне достављене документе или да доставе оригиналне документе ради поређења са копијама које су достављене уз захтјев за учешће, а са циљем отклањања формалног недостављања документа.
- 6.6. Кандидати ће бити обавијештени, што је прије могуће, о одлукама у вези са резултатима поступка, у сваком случају у року од 7 (седам) дана од дана доношења одлуке.

7. ПОЧЕТНЕ ПОНУДЕ

- 7.1. Рок за достављање почетних понуда ће бити накнадно утврђен. Све понуде који буду достављене након истека постављеног рока ће бити враћене неотворене.
- 7.2. Понуде се достављају на начин дефинисан тачком 5.2. Тендерске документације.
- 7.3. Понуда треба да садржи следеће документе:
- Попуњене обрасце анекса 3,4, 5 и 6 ТД;
- 7.4. Сваки понуђач може да достави само једну понуду. Није дозвољено да понуђачи доставе више модалитета за подкритерије критерија економски најповољније понуде.
- 7.5. Понуђачи који су поднијели прихватљиве почетне понуде се позивају писменим путем на преговоре са Уговорним органом. Преговори са понуђачима који су поднијели прихватљиве понуде ће се одржати у просторијама Уговорног органа. Понуђачи ће у позиву на преговарање бити информисани о мјесту и времену одржавања преговора.
- 7.6. Алтернативна понуда није дозвољена

8. КОНАЧНЕ ПОНУДЕ

8.1. Садржај понуде

- 8.1.1. Понуде се достављају на начин дефинисан тачком 5.2. Тендерске документације.
- 8.1.2. Понуда треба да садржи сљедеће документе:
 - Попуњене обрасце анекса 3,4, 5 и 6 ТД;
- 8.1.3. Сваки понуђач може доставити само једну понуду. Није дозвољено да понуђачи доставе више модалитета за подкритерије критерија економски најповољније понуде.
- 8.1.4. Алтернативна понуда није дозвољена.

8.2. Мјесто, датум и вријеме пријема и отварања понуда

- 8.2.1. Рок за достављање коначних понуда ће бити накнадно утврђен. Све понуде који буду достављене након истека постављеног рока ће бити враћене неотворене.
- 8.2.2. Јавно отварање понуда ће се одржати у накнадно дефинисаном року у просторијама Уговораног органа. Понуђачи или њихови представници, као и сва друга заинтересована лица могу присуствовати отварању понуда. Информације које се искажу у току јавног отварања понуда ће се доставити свим понуђачима који су у року доставили понуде путем Записника са отварања понуда, одмах, а најкасније у року од 3 дана.

При отварању сваке понуде, Уговорни орган ће присутнима за сваку понуду саопштити:

- назив понуђача,
- укупну цијену наведену у понуди и подкритеријуме који се вреднују у оквиру критеријума економски најповољнија понуда,
- сваки попуст наведен у понуди.

Представник понуђача који жели званично учествовати на отварању понуда треба прије отварања понуда Комисији доставити пуномоћ за учешће на јавном отварању у име привредног субјекта-понуђача. Уколико нема званичне пуномоћи, понуђач може као и остала заинтересована лица присуствовати јавном отварању, али без права потписа Записника или предузимања било којих правних радњи у име понуђача.

8.3. Период важења понуде

- 8.3.1. Понуде морају важити 30 дана, рачунајући од 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 треба о томе у писаној форми обавијести Уговорни орган. Понуда се не смије мијењати. Ако понуђач не одговори на захтјев Уговорног органа у вези са продужењем периода важења понуде, сматраће се да је понуђач одбио захтјев Уговорног органа. У том случају Уговорни орган одбацује понуду.

8.4. Критериј за додјелу уговора

- 8.4.1. Критериј за додјелу уговора је *економски најповољнија понуда*
- 8.4.2. Подкритерији на основу којих ће се вршити оцјена понуда су:
 1. цијена 90%
 2. рок плаћања изражен у броју дана 10%

Уговор се додјељује понуђачу који добије највиши укупан број бодова.

Бодови се додјељују по формули: $T = P + C$, при чему је:

T - укупан број бодова

P - број бодова који је добио понуђач за понуђену цијену, макс. 90

C - број бодова које је понуђач добио за рок плаћања, макс. 10

1. **Цијена- P :** Максималан број бодова -90 додијелиће се понуђачу који је понудио најнижу бруто цијену (укључујући индиректне порезе). Други понуђач ће у складу с тим добити нижи број бодова, према сљедећој формули: $P = P_l : P_t \times 90$ при чему је:

P - број бодова који је понуђач добио за понуђену цијену

P_l - најнижа цијена која је понуђена у поступку набавке

P_t - цијена која је предложена у понуди која је предмет оцјене

(90) - број бодова који је додијељен понуђачу који је понудио најнижу цијену

2. **Рок плаћања-С:** Максимални број бодова -10 ће се додијелити понуђачу који је понудио најповољнији рок плаћања, односно најдужи рок плаћања изражен у броју дана, док ће други понуђачи стога добити нижи број бодова у складу са сљедећом формулом: $C = \text{Ст} : \text{Сл} \times 10$, при чему је:

С - број бодова који је додијељен понуђачу за понуђени рок плаћања изражен у броју дана

Ст - рок плаћања изражен у броју дана понуђен у понуди која се оцјењује

Сл - најповољнији понуђени рок плаћања изражен у броју дана

(10) - број бодова који је додјељен понуђачу који је понудио најповољнији рок плаћања

Уколико неки понуђач понуди рок плаћања који није изражен у броју дана (авансно плаћање и сл.) и који се не може бодовати у складу са наведеном формулом његова понуда ће се сматрати непотпуном и неће се узети у поступак процјене.

8.5. Преференцијални третман домаћег

8.5.1. Уговорни орган ће у сврху поређења понуда примјенити преференцијални третман домаћег у складу са Одлуком о обавезној примјени преференцијалног третмана домаћег донесеној од стране Савјета министара БиХ.

8.5.2. У сврху поређења понуда, Уговорни орган ће умањити цијене домаћих понуда за преференцијални фактор: 15%.

8.5.3. Домаћим понудама се сматрају понуде које доставе правна или физичка лица са сједиштем у БиХ и код којих најмање 50% радне снаге за извршење уговора су резиденти из БиХ.

8.5.4. Као доказ да понуда ужива преференцијални третман домаћег понуђачи морају доставити писану изјаву да су више од 50% радне снаге за извршење уговора резиденти из БиХ.

8.6. Неприродно ниске понуде

8.6.1. Ако Уговорни орган оцјени да је понуђена цијена неприродно ниска писмено ће од понуђача захтјевати да образложи понуђену цијену. Ако понуђач не понуди основано образложење, које може између осталог садржавати и поређење са цијенама на тржишту, Уговорни орган ће одбацити такву понуду.

8.6.2. Понуђач је дужан на захтјев Уговорног органа да писмено достави детаљне информације о релевантним саставним елементима понуде, укључујући елементе цијене, односно разлоге за понуђену цијену. Уговорни орган ће узети у разматрање објашњења која се на примјерен начин односе на:

- економичност пружених услуга;
- техничких рјешења која су одабрана и/или изузетно повољне услове који су на располагању понуђачу за пружање услуга;
- оригиналности услуга које понуђач нуди;
- поштивања одредби које се односе на заштиту на раду и радне услове на мјесту гдје се пружа услуга;
- могућност да понуђач прима државну помоћ, с тим да понуђач мора доказати да је државна помоћ додјељена у складу са важећим прописима.

8.6.3. Уговорни орган ће обавезно затражити образложење неприродно ниске понуде, у сљедећим случајевима:

- ако је цијена понуде за више од 50% нижа од просјечне цијене преосталих прихватљивих понуда, ако су примљене најмање 3 прихватљиве понуде или
- ако је цијена понуде за више од 20% нижа од цијене другорангиране прихватљиве понуде.

8.7. Исправка рачунских грешака

8.7.1. Уговорни орган ће исправити било коју грешку у понуди која је чисто аритметичке природе, уколико се иста открије у току оцјене понуда. Уговорни орган ће неодложно понуђачу упутити обавјештење о свакој корекцији и може наставити са поступком, са исправљеном грешком, под условом да је понуђач то одобрио у року који је одредио уговорни орган. Ако понуђач не одобри предложену корекцију, понуда се одбацује.

8.7.2. Уговорни орган ће исправити грешке у рачунању цијене у сљедећим случајевима:

- кад постоји разлика између износа израженог у бројевима и ријечима, у том случају предност има износ изражен ријечима, осим уколико се на тај износ не односи аритметичка грешка;
- ако постоји грешка у укупном износу у вези са сабирањем или одузимањем подизноса, подизнос ће имати предност, када се исправља укупни износ;
- друге рачунске грешке.

Износи који се исправе на тај начин ће бити обавезујући за понуђача. Ако их понуђач као такве не прихвата, његова понуда се одбацује.

8.8. Доношење одлуке о исходу поступка јавне набавке

- 8.8.1. Уговорни орган ће доњети одлуку о избору најповољнијег понуђача или одлуку о поништењу поступка у року који је одређен тендерском документацијом као период важења понуде, а најкасније у року од 7 дана од дана истека важења понуде, односно у продуженом периоду важења понуде, уколико се он продужи на захтјев Уговорног органа. Одлука о резултатима поступка јавне набавке ће бити објављена на web страници Уговорног органа, истовремено са њеним упућивањем понуђачима.
- 8.8.2. Сви понуђачи ће бити обавјештени о одлуци Уговорног органа о резултату поступка јавне набавке у року од 7 дана од дана доношења одлуке, и то електронским средством, факсом, поштом или непосредно. Уз обавјештење о резултатима поступка Уговорни орган ће доставити понуђачима одлуку о избору најповољније понуде или поништењу поступка, као и записник о оцјени понуда.

8.9. Заштита права понуђача

- 8.9.1. Сваки понуђач који има оправдан интерес за уговор о јавној набавци и сматра да је Уговорни орган у току поступка додјеле уговора извршио повреде Закона и/или подзаконских аката, има право да уложи жалбу на поступак на начин и у року који је одређен у члану 101. Закона.
- 8.9.2. Жалба се изјављује Уговорном органу у најмање 3 примјерка, у писаној форми директно у роковима прописаним чланом 101. Закона.
- 8.9.3. Уговорни орган је дужан у року од 5 дана од запримања жалбе донијети одговарајућу одлуку по жалби у складу са чланом 100. Закона.
- 8.9.4. Ако Уговорни орган одбаци жалбу закључком због процесних недостатака (жалба је неблаговремена, недопуштена или изјављена од неовлашћеног лица) понуђач може изјавити жалбу Канцеларији за разматрање жалби БиХ (у даљем тексту: КРЖ) у року од 10 дана од дна пријема закључка.
- 8.9.5. Ако Уговорни орган усвоји жалбу дјелимично или у цјелости, те своје рјешење или одлуку замјени другим рјешењем или одлуком или поништи поступак набавке, понуђач може изјавити жалбу КРЖ у року од 5 дана од дана пријема рјешења, посредством Уговорног органа.
- 8.9.6. Ако Уговорни орган утврди да је жалба неоснована, дужан је у року од 5 дана, од датума њеног запримања просљедити жалбу КРЖ, са својим изјашњењем на наводе из жалбе, као и комплетном документацијом везано за поступак против којег је изјављена жалба.

8.10. Закључење уговора и подуговарање

- 8.10.1. Уговорни орган ће доставити на потпис изабраном понуђачу приједлог уговора.
- 8.10.2. Приједлог уговора је у Анексу 6 ове Тендерске документације. Понуђач треба попунити нацрт са својим подацима и детаљима који су садржани у понуди (тј. цијена и други услови).
- 8.10.3. Уговор ће се закључити у складу са условима из Тендерске документације и прихваћене понуде и Законом о облигационим односима.
- 8.10.4. Уговорни орган ће доставити приједлог уговора понуђачу чија је понуда на ранг листи одмах иза понуде изабраног понуђача, ако изабрани понуђач:
- пропусти да достави оригинале или овјерене копије документа из члана 45. Закона, не старије од три мјесеца од дана достављања понуде, у року који одреди Уговорни орган или
 - пропусти да достави документацију која је била услов за потписивање уговора, а коју је био дужан да достави у складу са прописима у БиХ или
 - у писаној форми одбије додјелу уговора или
 - пропусти да потпише уговор о набавци у року који одреди уговорни орган или
 - одбије да закључи уговор у складу са условима из Тендерске документације и понуде коју је доставио.
- 8.10.5. Понуђач којем је додјељен 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.

8.10.6. Понуђачима је дозвољено подуговарање. 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 добављача о својој одлуци у року од 15 дана од пријема обавјештења о подуговарању и навести објективне разлоге уколико одбија одобрити такву понуду. Уговорни орган може провјерити квалификације подуговарача у складу са чланом 44. Закона. Добављач којем је додјељен уговор дужан је да прије реализације подуговора достави Уговорном органу подуговор који обавезно садржи следеће елементе прописане чланом 73. став (4) Закона, и то:

- услуге које ће пружати подуговарач;
- предмет, количину, вриједност, мјесто и рок пружања услуга,
- податке о подуговарачу: назив, сједиште, ЈИБ/ИДБ, број трансакционог рачуна и назив банке код које се води.

Горе наведени подаци из подуговора су основ за директно плаћање подуговарачу.

Добављач којем је додјељен уговор сноси пуну одговорност за реализацију уговора.

Подуговарач не може истовремено 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. АНЕКСИ

Анекс 1 – Изјава о испуњавању услова из члана 45. Закона

Анекс 2 – Техничка спецификација

Анекс 3 – Образац за достављање понуде

Анекс 4 – Образац за цијену понуде

Анекс 5 – Образац повјерљивих информација

Анекс 6 – Нацрт уговора

Ја, нижепотписани _____ (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 услуга одржавања Пословног информационог система Фонда здравственог осигурања Републике Српске, преговарачким поступком без објаве обавјештења о набавци број: 10/3-015-8991/14, а које проводи уговорни орган Фонд здравственог осигурања Републике Српске, а у складу са чланом 45. ставовима (1) и (4) под пуном материјалном и казненом одговорношћу

ИЗЈАВЉУЈЕМ

Понуђач _____ у наведеном поступку јавне набавке, којег представљам није:

- а) Правоснажном судском пресудом у кривичном поступку осиђен за кривична дјела организованог криминала, корупције, преваре или прања новца, у складу са важећим прописима у БиХ или у земљи у којој је регистрован;
- б) Под стечајем или је предмет стечајног поступка или је пак предмет ликвидационог поступка;
- ц) Пропустио испунити обавезу у вези са плаћањем пензијског и инвалидског осигурања и здравственог осигурања у складу са важећим прописима у БиХ или земљи регистрације;
- д) Пропустио испунити обавезу у вези са 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. Закона став (2) тачка а) на захтјев Уговорног органа и у року који одреди Уговорни орган сходно члану 72. став (3) тачка а).

Надање изјављујем да сам свјестан да кривотворење службене исправе, књиге или списка у служби или пословању као да су истинити, представља казнено дјело предвиђено Казненим 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 сходно члану 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 надлежног органа.

Изјаву дао: _____

Мјесто и датум давања изјаве: _____

Потпис и печат надлежног органа: _____ М.П.

BB

**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 коришћење 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 искњижавање.
- обрачун свих врста примања радника и вањских сарадника, вођење евиденције о присуству-одсуству радника везано за обрачун плата, евиденцију о обуставама 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 , осиграних 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 коришћене 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 заштите 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.

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 подразумијева 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 слиједеће 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 :
 - а) Интервенције над подацима у бази које се врше по захтјевима за измјеном апликације у склопу одржавања;
 - б) 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 ценовнику *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>		✓	✓	✓
2. Типови захтјева за измјеном апликације				
Превентивно одржавање		✓	✓	
Перфективно одржавање		✓	✓	
Корективно одржавање		✓	✓	
Адаптивно одржавање		✓	✓	
Захтјеви за креирање нових извјештаја и прегледа		✓	✓	
Захтјеви за додавање функционалности (нових модула)				✓
3. Класе грешака које се исправљају				
Фаталне апликационе		✓	✓	
Озбиљне апликационе		✓	✓	
Мање апликационе		✓	✓	
Грешке настале неадекватном корисничком употребом апликације				✓
Грешке оперативног система или хардверске грешке				✓
4. Интервенције над подацима у бази и програмима				
Ако постоји одговорност Извршиоца		✓	✓	
Због увођења нових функционалности и нове технологије				✓
Оптимизовање перформанси базе података			✓	
Исправка над подацима по захтјеву корисника			✓	
Остале интервенције				✓
5. Консултације				
5.1.	Кратке – телефоном	✓	✓	
5.2.	Писмене (е-маилом или поштом)	✓	✓	
6.	Обука	✓	✓	

Легенда

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

✓ Подржано

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.

BB

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.	95% хитних програмских захтјева (корективно одржавање) треба се извршити у року од 5 радних дана; 90% редовних програмских захтјева (адаптивно одржавање) треба се извршити у року од 45 дана.
Расположивост сервиса (Одржавање базе података)	Извршење сервиса у складу са <i>Протоколом одржавања</i>	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 99,9% (максимална недоступност до 20 сати годишње током радног времена)
Минимални ниво функционалности	Подразумијева дневно ажурно функционисање информационог система Корисника у складу са Законом.	Број дана које толерише овај Уговор је до 1 радног дана годишње.
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).	Број дана које толерише овај Уговор је до 3 радна дана годишње.
Опредјељење Понуђача ка унапређивању сервиса	Одржавање система квалитета, сертификација стручњака, усаглашавање са регулаторним захтјевима, обезбјеђење функција управљања и мјерења резултата ИС, друге развојне функције.	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.

АНЕКС 3

ОБРАЗАЦ ЗА ДОСТАВЉАЊЕ ПОНУДЕ

Број набавке: 10/3-015-9421/14

УГОВОРНИ ОРГАН:

Фонд здравственог осигурања Републике Српске
Ул. Здраве Корде бр. 8
78000 Бања Лука, Република Српска, БиХ

ПОНУЂАЧ

(Ако се ради о групи понуђача потребно је навести све доле наведене податке и за чланове групе понуђача)

НАЗИВ И СЈЕДИШТЕ ПОНУЂАЧА (овлаштени представник групе понуђача)	
НАЗИВ И СЈЕДИШТЕ ЧЛАНА ГРУПЕ ПОНУЂАЧА (уколико се ради о групи понуђача)	
АДРЕСА	
ТЕЛЕФОН	
ФАКС	
ЛИБ	
E-MAIL	
БРОЈ ЖИРО-РАЧУНА	
КОНТАКТ ОСОБА ЗА ОВУ ПОНУДУ	
ТЕЛЕФОН	
ФАКС	

ИЗЈАВА ПОНУЂАЧА

(Ако понуду доставља група понуђача, онда Изјаву понуђача попуњава представник групе понуђача)

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

1. У складу са садржајем и захтјевима Тендерске документације број: 10/3-015-8991/14, овом изјавом прихватамо њене одредбе у цјелости, без икаквих резерви или ограничења.
2. Овом понудом одговарамо захтјевима из Тендерске документације за пружање услуге у складу са условима утврђеним у Тендерској документацији, критеријима и утврђеним роковима без икаквих резерви или ограничења: _____
3. Укупна цијена наше понуде износи _____ КМ.

У прилогу се налази наш образац за цијену понуде, који је попуњен у складу са Анексом 4 ТД.
У случају разлика у цијенама релевантна је цијена из Обрасца за цијену понуде.

4. Предузеће које доставља ову понуду је домаће са сједиштем у БиХ и најмање 50% радне снаге за пружање услуга су резиденти из БиХ, а доказ да наша понуда испуњава преференцијални третман домаћег, који су тражени Тендерском документацијом су у саставу понуде.
Уколико се на понуду не може примјенити преференцијални третман домаћег, навести да се на понуду не примјењују одредбе о преференцијалном третману.
5. Ова понуда важи до (уписати словима и бројевима) _____

BB

6. Ако наша понуда буде најуспјешнија у овом поступку јавне набавке, обавезујемо се да ћемо доставити доказе о квалификованости који су тражени Тендерском документацијом и у року који је утврђен, а што потврђујемо изјавом у овој понуди.

Име и презиме лица овлаштеног да представља понуђача: (.....)

Потпис овлаштене особе: (.....)

Мјесто и датум: (.....)

Печат предузећа:

Уз понуду је достављена следећа документација:

(Потпис достављених докумената, изјава и образаца са називима истих)

Назив понуђача _____

Понуда број _____

Ред. бр.	Опис	Јединица мјере	Кол.	Јединична цијена без ПДВ-а (КМ)	Јединична цијена са ПДВ-ом (КМ)
1	СТАНДАРДНО ОДРЖАВАЊЕ	мј			
	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				
2	ОДРЖАВАЊЕ БАЗЕ ПОДАТАКА	мј			
УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ без ПДВ - а					
ПДВ 17%					
УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ са ПДВ - ом					

Ред. бр.	Тип стручњака и услуге	Јединица мјере	Кол.	Вриједност услуге без ПДВ - а (КМ)	Вриједност услуге са ПДВ-ом (КМ)
1	Цијене додатних услуга на основу човјек - сат	Човјек/сат	1		
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				
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				

Датум

Печат

Потпис

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

Закључен у Бањалуци, дана _____ 2015. године, између:

- **Фонд здравственог осигурања Републике Српске**, Бања Лука, Здраве Корде бр. 8, заступан по директору _____ (у даљем тексту: *Корисник*), с једне стране и
- _____, заступан по директору _____ (у даљем тексту: *Извршиоца*), 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* на захтјев *Корисника*, 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)
1	СТАНДАРДНО ОДРЖАВАЊЕ	мј			
	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				
2	ОДРЖАВАЊЕ БАЗЕ ПОДАТАКА	мј			
УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ без ПДВ - а					
ПДВ 17%					
УКУПНА ВРИЈЕДНОСТ са ПДВ - ом					

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)
1	Цијене додатних услуга на основу човјек - сат	Човјек/сат	1		
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				
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 обрачуна 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 обезбиједи представнике за имплементацију и одржавање система,
2. Да обезбједи и инсталира мрежну опрему са спецификацијом мреже која мора бити усаглашена са *Извршиоцем*,
3. Да обезбиједи хардверску и софтверску платформу за тестирање нових верзија софтвера на локацији *Корисника*,
4. Да обезбиједи 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 обезбиједи 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. *Корисник* је дужан да, по испостављеној фактури, изврши плаћање у року од ____ дана од дана пријема фактуре.

ОБАВЕЗА ЧУВАЊА ПОСЛОВНЕ ТАЈНЕ

Члан 14

Реализацијом Уговора Уговорне стране ће доћи до повјерљивих 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.	95% хитних програмских захтјева (корективно одржавање) треба се извршити у року од 5 радних дана; 90% редовних програмских захтјева (адаптивно одржавање) треба се извршити у року од 45 дана.
Расположивост сервиса (Одржавање базе података)	Извршење сервиса у складу са <i>Протоколом одржавања</i>	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)
Минимални ниво функционалности	Подразумијева дневно ажурно функционисање информационог система Корисника у складу са Законом.	Број дана које толерише овај Уговор је до 1 радног дана годишње.
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).	Број дана које толерише овај Уговор је до 3 радна дана годишње.
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.	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.

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;

06/15

- 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 промјенама *Уговорне стране* дужне су ажурирати ову листу овлаштења.

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 Основног 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:

Директор

За Корисника:

Директор
Мр Дарко Томаш

Прилог број 1

**Протокол о пружању услуга
у периоду одржавања**

САДРЖАЈ

1	УВОД	32
2	ОСНОВНИ ПОЈМОВИ	32
3	ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ИЗВРШИОЦА И КОРИСНИКА	33
4	ПРЕДСТАВНИЦИ ИЗВРШИОЦА	33
5	ПРЕДСТАВНИЦИ КОРИСНИКА	33
6	ВРСТЕ УСЛУГЕ	35
7	ТИПОВИ ЗАХТЈЕВА ЗА ИЗМЈЕНУ АПЛИКАЦИЈЕ 35	
8	КЛАСЕ ГРЕШАКА	36
9	УСЛУГЕ ПРЕМА УГОВОРЕНОМ НИВОУ ОДРЖАВАЊА 36	
10	КЛАСИФИКАЦИЈА ЗАХТЈЕВА	39
11	ПОДНОШЕЊЕ ЗАХТЈЕВА	39
12	ОБРАДА ЗАХТЈЕВА	40
13	ИСПОРУКЕ ИЗМЈЕНА	41
14	ИНТЕРВЕНЦИЈЕ	41
15	КОНСУЛТАЦИЈЕ	42
16	ОБУКА КОРИСНИКА	42
17	СПИСАК ТЕЛЕФОНА И ЕМАИЛ АДРЕСА	42
18	ОБРАСЦИ ЗАХТЈЕВА И ИЗВЈЕШТАЈА	43

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 (репорте), 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.

Именованја 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 захтијева 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 информацију 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:

- Учествује у дефинисању и додјеливању 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 захтјева 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 прилагођавање система тим потребама о чему благовремено обавјештава руководство *Корисника* и представнике *Извршиоца*.

Остале обавезе представника корисника

Поред наведених обавеза 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:
 - 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;
 - в) Стручне консултације и савјете у вези базе података и оптимизације / реинжињеринга пословних процеса који су подржани (по захтјеву);
- Измјене базе података :
 - в) 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.

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	Испоруке измјена	✓	✓	✓
2. Типови захтјева за измјеном апликације				
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)			✓
3. Класе грешака које се исправљају				
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			✓
4. Интервенције над подацима у бази и програмима				
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			✓
5. Консултације				
5.1.	Кратке – телефоном	✓	✓	
5.2.	Писмене (e-mailом или поштом)	✓	✓	
6. Обука				
		✓	✓	

Легенда	С	Услуге стандардног одржавања	✓	Подржано
	Д	Додатне услуге		
	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.

05

- Пријем захтјева код *Извршиоца* се обавља у току радног дана, при чему се одређује разлог подношења, врста грешке и захтјев се класификује.
- Анализа и репроектовање 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 следећим критеријумима:

Опис врсте интервенције	Рокови
Интервенције на апликацији и бази података по хитним захтјевима	Рок за почетак интервенције овог типа је 2 сата 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 3 сата 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 обезбиједе 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.

E-mail адресе

За преписку *Извршилац* обезбеђује слиједећу e-mail адресу:

software@lanaco.com

BB

Образци захтјева и Извјештаја

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

Fond Zdravstvenog Osiguranja 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, Izvještaj (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 ovlaštenog 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*:

1.1.1.1.1 *Прилог број 2*

**Протокол
о чувању тајности и приватности података**

САДРЖАЈ

1. УВОД.....	47
2. ДЕФИНИЦИЈА ПОВЈЕРЉИВИХ ИНФОРМАЦИЈА	47
3. ДЕФИНИЦИЈА ИНФОРМАЦИЈА ОД ПОСЕБНОГ ИНТЕРЕСА ЗА ЧУВАЊЕ ТАЈНОСТИ И ПРИВАТНОСТИ.....	47
4. ПРИСТУП ТЕСТНОМ СЕРВЕРУ	47
5. ПРИСТУП ПРОДУКЦИОНОМ СЕРВЕРУ.....	48
6. КОМУНИКАЦИЈА И ИЗВЈЕШТАВАЊЕ.....	48
7. ДОКУМЕНТИ ОБАВЕЗА ЧУВАЊА СИГУРНОСТИ И/ИЛИ ПРИВАТНОСТИ	48
8. РОК.....	48

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.

1.1.1.1.2

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.

1.1.1.1.3

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.

Извршни директор Сектора за уговарање
здравствених услуга и јавне набавке
Бранкица Бабић, дипл.економиста

Brankica Babic



ДИРЕКТОР
Мр Дарко Томаш

D. Tomash

BB