

**Klinička bolnica Dubrava**, Avenija Gojka Šuška 6, 10000 Zagreb, OIB: 32206148371, koju zastupa ravnatelj javne ustanove prof. dr. sc. Ivica Lukšić, dr. med. (u daljnjem tekstu Naručitelj)

i

**VAMS TEC d.o.o.**, Gundulićeva 45, 10000 Zagreb, OIB: 84667924975, koji zastupa Sead Džubur, dipl. inž. fizike (u daljnjem tekstu Izvršitelj)

sklopili su

**UGOVOR O JEDNOSTAVNOJ NABAVI USLUGA**  
**N-380/2022**  
**JEDNOGODIŠNJA USLUGA ODRŽAVANJA ISSA INFORMACIJSKOG SUSTAVA NA**  
**KLINIČKOM ZAVODU ZA PATOLOGIJU I CITOLOGIJU**

**Članak 1: Predmet ugovora**

Predmet ugovora je godišnje održavanje ISSA informacijskog sustava i to:

1. **Preventivno održavanje** unutar kojega će Izvršitelj obavljati redovito praćenje i podešavanje svih parametara gore navedenog softverskog sustava s ciljem preventivnog obavljanja radnji koje će osigurati optimalan i ispravan rad.
2. **Korektivno održavanje** unutar kojega će Izvršitelj otklanjati zastoje u radu do kojih je došlo neispravnim funkcioniranjem softverskog sustava i unutar kojega će Izvršitelj obavljati manje korekcije koje bi trebale rezultirati boljim prilagođavanjem funkcionalnosti aplikacije radnoj okolini Naručitelja i/ili prilagođavanju promijenjenim zakonskim normama koje utječu na funkcionalnu ispravnost aplikacije.  
Ovo održavanje se obavlja po prijavi zastoja od strane Naručitelja ili po prijavi potrebnih promjena od strane Naručitelja.

**Članak 2. Obveze Izvršitelja**

I. Izvršitelj se obvezuje osigurati stručne, materijalne i druge potrebne preduvjete za održavanje ISSA informacijskog sustava u optimalnom funkcionalnom radnom stanju u vremenu trajanja valjanosti ovog ugovora.

II. Izvršitelj će tijekom trajanja Ugovora bez dodatne naknade:

1. Instalirati nove verzije softverskog sustava koje su rezultat promjena nastalih na temelju zahtjeva koji su usuglašeni između Izvršitelja i Naručitelja ili su nastali usuglašavanjem uslijed promjene važećih propisa koji su relevantni za rad sustava.
2. Instalirati nove verzije u smislu poboljšanja u postojećim funkcijama koje su učinjene na zahtjev drugih korisnika sustava, a primjenjive su kod Naručitelja i usuglašene s Naručiteljem.

III. U okviru preventivnog održavanja Izvršitelj se obvezuje:

1. Osigurati da ISSA informacijskog sustava ima optimalne performanse te će cilju toga redovito provjeravati systemske zapise (eng. *error logs*) i poduzimati eventualne korektivne radnje. O tim će radnjama izvještavati Naručitelja.
2. Provesti implementaciju sustava za automatsko izvještavanje i upozoravanje u slučaju padova i drugih problema u radu sustava, kako bi se problemi mogli otkloniti i prije poziva korisnika.
3. Davati savjete o uočenim mogućim poboljšanjima rada ISSA informacijskog sustava, kao i samih poslovnih procesa Naručitelja, sa ciljem povećanja njegove učinkovitosti.

IV. U okviru korektivnog održavanja Izvršitelj se obvezuje da će:

1. U roku od najviše 1h od prijave problema u radu, u izravnoj komunikaciji, davati upute krajnjim korisnicima i drugom osoblju Naručitelja radi rješavanja prijavljenih grešaka i problema u radu.

2. Ukoliko se na prethodni način prijavljeni problem ne može riješiti, Izvršitelj će se izravno spojiti na radnu stanicu ili server kod Naručitelja putem internetske veze i na taj način pokušati otkloniti prijavljeni problem u najkraćem mogućem roku.
3. Ukoliko niti prethodni način ne rezultira ispravkom greške u radu ili je kvar takve prirode da je odmah jasno da se greška može ispraviti jedino osobnom prisutnošću djelatnika Izvršitelja, Izvršitelj će osigurati fizičku prisutnost potrebnog broja djelatnika na mjestu Naručitelja.
4. Prioritet incidenata definiran je temeljem učinka na poslovni proces Naručitelja. U tablici Razina utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom prikazane su definicije koje će se koristiti prilikom definiranja incidenata.

Razina utjecaja greške u radu sustava ili njegovog dijela te zahtjeva za promjenom sistemskih i funkcijskih usluga (razina utjecaja greške ili zahtjeva) definira se kao:

<b>Tablica razine utjecaja prijavljene greške ili zahtjeva za promjenom</b>		
<b>Razina utjecaja greške (zahtjeva)</b>	<b>Status Sustava (dijela sustava)</b>	<b>Opis</b>
Režim 1 – Kritično*	Sustav (dio sustava) izvan funkcije	Greška na Sustavu onemogućuje funkcioniranje Sustava u produkcijskom ili testnom okruženju i onemogućuje provođenje temeljnih poslovnih procesa od kritičnog značaja za Naručitelja bez mogućnosti zaobilaženja problema
Režim 2 - Srednji prioritet	Funkcionalnost Sustava otežana	Greška na Sustavu koja otežava poslovni proces te smanjuje efikasnost Sustava
Režim 3 – Bez prioriteta	Funkcionalnost poslovnog procesa je normalna, no funkcionalnost Sustava ili dijela opreme odstupa od specifikacije	Greška na Sustavu koja minimalno utječe na poslovni proces. Iako Sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, poslovni proces se odvija normalno bez potrebe zaobilaženja problema, reorganizacijom ili korištenjem druge opreme na lokaciji. Greška nema prioriteta u otklanjanju.

Uvjeti pod kojima je Izvršitelj dužan otkloniti grešku dijela sustava i osigurati nesmetan rad cjelokupnog sustava u ugovorenoj funkcionalnosti te riješiti sve zahtjeve Naručitelja, a koji su iskazani vremenom odaziva obzirom na razinu utjecaja greške prikazani su u tablici:

<b>Vremena odaziva i otklanjanja greške ili rješavanje zahtjeva</b>			
<b>Režim otklanjanja greške</b>	<b>Odziv</b>	<b>Otklanjanje greške (popravak) / rješenje zahtjeva</b>	<b>Radno vrijeme</b>
Režim 1 Kritično	1 h	4 h	00:00 – 24:00
Režim 2 Srednji prioritet	4 h	24 h	00:00 – 24:00
Režim 3 Bez prioriteta	4 h	5 radnih dana	00:00 – 24:00

V. U okviru ostalih radnji održavanja, Izvršitelj se obvezuje da će, bez dodatne naknade:

1. Vršiti potrebna podešavanja na ISSA informacijskom sustavu u slučaju da Naručitelj nabavi nove računalne diskove za pohranu slika;
2. Vršiti kompresiju postojećih slika u slučaju pomanjkanja diskovnog prostora Naručitelja;
3. Vršiti potrebna podešavanja na ISSA informacijskom sustavu za potrebe pripreme sigurnosnih kopija podataka za vanjsku backup aplikaciju;
4. Provesti prema potrebama Naručitelja ponovnu instalaciju nekih od postojećih softverskih licenci ISSA informacijskog sustava klijentske aplikacije na radnim stanicama Naručitelja, a na eksplicitni zahtjev Naručitelja;
5. Provesti najviše jednom godišnje ponovnu instalaciju hardverskih komponenti koje su isporučene u

sustav (adapter za prihvat slike, nožna preklopka);

6. Odgovarati na periodičke telefonske i elektronske upite djelatnika Naručitelja za pomoć i upute u uobičajenoj upotrebi ISSA informacijskog sustava;
7. Četiri puta godišnje, prema dogovoru sa Naručiteljem, provesti po potrebi dodatnu edukaciju djelatnika Naručitelja i eventualne dodatne prilagodbe rada aplikacije.

V. Usluge održavanja ISSA informacijskog sustava Izvršitelj će obavljati:

- Sa lokacije Izvršitelja putem tehnologije mrežnog udaljenog pristupa
- Na mjestu Naručitelja

VI. Izvršitelj se obvezuje odgovoriti na prijavu Naručitelja u vremenskom roku koji nije dulji od 4 sata, neovisno o vremenu prijave (0h-24h, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini). Poslove koji se izvršavaju izvan radnog vremena i koje zbog svoje prirode nije moguće izvršiti u radno vrijeme Izvršitelj neće posebno naplaćivati.

VII. Zaštita osobnih podataka od strane Izvršitelja

- Naručitelj prikuplja, obrađuje i pohranjuje podatke o pacijentu u bazi ISSA informacijskog sustava i ti su podaci isključivo vlasništvo Naručitelja. U slučaju kad Naručitelj izričito zatraži da Izvršitelj pristupi tim podacima Izvršitelj se obvezuje prema tim podacima odnositi kao prema povjerljivom sadržaju sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka ("Narodne novine" broj 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12-pročišćeni tekst), Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka i Zakonu o provedbi opće Uredbe o zaštiti podataka (NN 42/2018), te drugim važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- Izvršitelj se obvezuje da će gore navedene podatke za koje mu Naručitelj daje pravo i ovlast pristupa koristiti isključivo u točno određenu, ugovorenu svrhu.
- Izvršitelj se obvezuje da podatke za koje mu je Naručitelj dao pravo i ovlast pristupa neće dostavljati/davati na korištenje niti na bilo koji drugi način učiniti dostupnima trećim odnosno neovlaštenim osobama, te se obvezuje da će povjerljivost istih čuvati i nakon prestanka ovlasti pristupa podacima.

### **Članak 3. Obveze Naručitelja**

I. Naručitelj će, u interesu optimalnog funkcioniranja ISSA informacijskog sustava osigurati sljedeće:

- Računalnu infrastrukturu (servere i radne stanice na kojima se ISSA informacijski sustav izvršava).
- Sistemsku infrastrukturu (Microsoft SQL Server bazu podataka, kao i licencirane Microsoft Windows operativne sustave na serverima i radnim stanicama koji su obuhvaćeni ovim ugovorom).
- Mrežnu infrastrukturu na svojoj lokaciji.

Naručitelj će upoznati Izvršitelja sa stanjem i konfiguracijom navedene infrastrukture u onolikoj mjeri koliko je Izvršitelju potrebno za provođenje radova koji su predmet ovog ugovora.

II. U cilju održavanja sustava, Naručitelj će osigurati odgovarajuću zaštićenu mrežnu vezu kojom će Izvršitelju biti omogućeno udaljeno spajanje na servere i po potrebi radne stanice.

III. Naručitelj će prijavu svih problema u radu vršiti na neki od sljedećih načina:

- Telefonskim putem na broj 01-4816-183 tokom radnog vremena (ponedjeljak - petak od 07:00 do 18:00), odnosno 099-216-3332 izvan radnog vremena, uključujući vikende i državne praznike.
- E-mailom na adresu support@vams.com
- Pisanim putem na adresu Vams Tec d.o.o., Gundulićeva 45, 10000 Zagreb

### **Članak 4. Izuzeci**

I. Ugovorene usluge održavanja ne odnose se na otklanjanje problema koji su posljedica nestručnog i nedopuštenog rada osoblja Naručitelja, otklanjanje problema koji su posljedica neispravnog rada hardvera, mrežne opreme i druge infrastrukture na kojima je ISSA informacijski sustav implementiran, te servis i zamjenu hardverskih komponenti koje se koriste u sklopu sustava (diktafoni, nožne kontrole za preslušavanje).

## Članak 5. Cijene i rokovi

I. Naručitelj i Izvršitelj su utvrdili jednogodišnju cijenu održavanja ISSA informacijskog sustava u iznosu od:

Ugovorena vrijednost bez PDV-a: 79.200,00 kuna

PDV iznosi: 19.800,00 kuna

Sveukupan iznos s PDV-om: 99.000,00 kuna

Naručitelj će obvezu izvršiti nalogom za plaćanje na temelju računa izvođača u roku od 60 dana od dana izvršene usluge i ispostavljanja računa. Račun za tekući mjesec ispostavlja se zadnjeg dana u mjesecu.

II. Ukoliko Naručitelj ne bude redovito podmirivao dospjele obveze, zaračunavat će se važeće zakonske zatezne kamate.

III. Naručitelj će plaćanja izvršiti doznakom na transakcijski račun Isporučitelja. IBAN: HR5523400091100216404 kod PRIVREDNE BANKE ZAGREB.

## Članak 6. Valjanost i prekid ugovora

I. Ugovor se sklapa na rok od 12 mjeseci, a primjenjuje se od dana obostranog potpisa ugovora.

II. Ugovorne strane zadržavaju pravo da u roku od mjesec dana prekinu ovaj ugovor ukoliko druga strana ne izvršava svoje obveze.

## Članak 7. Opće odredbe

I. Predmet ovog Ugovora neće nijedna stranka prenijeti na treću stranku bez pisanog pristanka druge stranke.

II. Sve promjene i dopune Ugovora postaju punovaljane samo ako su u pisanom obliku i ako ih potpišu obje ugovorne stranke.

III. Sporna pitanja koja nastanu u vezi s izvršenjem ovog Ugovora Ugovorne strane će rješavati u skladu s uzajamnim dogovorom, a ako na taj način ne budu riješena tj. u slučaju sudskog spora, ugovorne strane ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Naručitelja

IV. Ugovor je napisan u 6 (šest) istovjetnih primjeraka od kojih 4 (četiri) pripadaju Naručitelju, a 2 (dva) Izvršitelju.

Ur. broj. 37-242/22-7

Zagreb, 20.12.2022.

### IZVRŠITELJ:

Direktor

Sead Džubur, dipl. inž. fizike



**VAMS TEC**  
d.o.o. za trgovinu, usluge  
i proizvodnju  
Z A G R E B

### NARUČITELJ:

Ravnatelj

prof. dr. sc. Ivica Lukšić, dr. med.



4/17

**PONUDBENI LIST ZA JEDNOGODIŠNJU USLUGU ODRŽAVANJA ISSA  
INFORMACIJSKOG SUSTAVA NA KLINIČKOM ZAVODU ZA PATOLOGIJU I  
CITOLOGIJU**

**1. OPĆI PODACI O NARUČITELJU**

- a) Naručitelj: Klinička bolnica Dubrava
- b) Sjedište: Zagreb, Avenija Gojka Šuška 6
- c) OIB: 32206148371
- d) Tel: 01/290 34 22, fax: 01/286 29 69
- e) Odgovorna osoba Naručitelja: prof. dr. sc. Ivica Lukšić, dr. med.

**2. VRSTA I KOLIČINA USLUGE:** Jednogodišnja usluga održavanja Issa informacijskog sustava na Kliničkom zavodu za patologiju i citologiju sukladno Opisu predmeta nabave (Specifikaciji).

**3. OPĆI PODACI O PONUDITELJU**

3.1. Naziv: VAMS TEC d.o.o.

Sjedište: Zagreb, Gundulićeva 45

MB/OIB: 84667924975

e-mail: aaaida@vams.com

Tel/fax: +38514816183

Odgovorna osoba: Sead Džubur, direktor

(ime, prezime i funkcija)

Osoba za kontakt: Aida Androšević, spec. javne nabave

(ime, prezime i funkcija)

IBAN: HR5523400091100216404 banka: PBZ d.d.

Ponuditelj je u sustavu PDV-a (zaokružiti)  Da  Ne

Adresa za dostavu pošte: Gundulićeva 45, 10000 Zagreb

3.2. Uredžbeni broj Poziva za dostavu Ponude: 37-242/22-2

3.3. Cijena sa svim zavisnim troškovima i popustima, bez PDV-a: 79.200,00

PDV na iskazanu cijenu: 19.800,00

Ukupna cijena ponude (u kunama) s PDV-om: 99.000,00

3.4. Plaćanje izvršene usluge: 12 jednakih mjesečnih rata 60 dana po ispostavi računa za protekli mjesec

3.5. Način izvršenja usluge: mjesečno

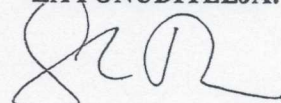
3.6. Rok izvršenja usluge: odmah

3.7. Jamstveni rok: 12 mjeseci

3.8. Broj i datum ponude: 191.1/2022 2.12.2022. godine

M.P.  
**VAMS TEC**  
d.o.o. za trgovinu, usluge  
i proizvodnju  
Z A G R E B

ZA PONUDITELJA:



7/17


OPIS PREDMETA NABAVE

SPECIFIKACIJA

Red. broj	OPIS	Jed. mjere	Količina	Jedinična cijena bez PDV-a	Ukupna cijena u kunama bez PDV-a
1.	<p><b>Usluga jednogodišnjeg održavanja Issa informacijskog sustava na Kliničkom zavodu za patologiju i citologiju koji se sastoji od:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Radne stanice Issa NS 34 kom</li> <li>- Issa Servera (Issa server, HL7 server, Issa Web server - 5 simultanih korisnika)</li> </ul> <p>U sklopu usluge održavanja Izvršitelj će obavljati:</p>	mjesec	12	6.600,00	79.200,00
1.1.	Preventivno održavanje unutar kojega će obavljati redovito praćenje i podešavanje svih parametara gore navedenog aplikacijskog softvera s ciljem preventivnog obavljanja radnji koje će osigurati optimalan i ispravan rad softverske potpore.				
1.2.	Korektivno održavanje unutar kojega će otklanjati zastoje u radu do kojih je došlo neispravnim funkcioniranjem softverske potpore i unutar kojega će Izvršitelj obavljati manje korekcije koje bi trebale rezultirati boljim prilagođvanjem funkcionalnosti aplikacije radnoj okolini i/ili prilagođavanju promijenjenim zakonskim normama koje utječu na funkcionalnu ispravnost aplikacije.				
1.3.	Vrijeme odaziva max 4 sata.				
<b>Ukupan jednogodišnji iznos bez PDV-a:</b>					79.200,00
<b>Iznos PDV-a:</b>					19.800,00
<b>Sveukupan jednogodišnji iznos s PDV-om:</b>					99.000,00

M.P.

**VAMS TEC**  
d.o.o. za trgovinu, usluge  
i proizvodnju  
Z A G R E B

  
(Potpis odgovorne osobe)

1/12

Klinička bolnica Dubrava  
 OIB: 32206148371  
 Avenija Gojka Šuška 6  
 10000 Zagreb

## Ponuda 191.1/2022

Zagreb, 2.12.2022.

Rb.	Naziv	Mjesečna cijena	Kol.	Cijena
1	Održavanje Issa informacijskog sustava na Kliničkom zavodu za patologiju i citologiju u trajanju od 12 mjeseci	6.600,00	12	79.200,00
<b>Ukupno</b>				79.200,00
<b>PDV 25%</b>				19.800,00
<b>Sveukupno</b>				99.000,00

Ukoliko pristajete na ponudu molimo Vas da dostavite narudžbenicu.

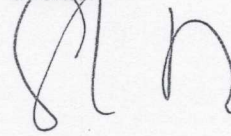
Uvjeti ponude:

- Rok valjanosti: 60 dana.
- Rok plaćanja: Plaćanje navedenog iznosa u 12 jednakih mjesečnih rata 60 dana po ispostavi računa za protekli mjesec
- Plaćanje na transakcijski račun broj: HR5523400091100216404 kod PBZ d.d.

**VAMS TEC d.o.o.**

Sead Džubur

direktor



**VAMS TEC**  
 d.o.o. za trgovinu, usluge  
 i proizvodnju  
 Z A G R E B