

01-416/8  
25.06.18

HELIANT d.o.o.  
Br. 707/2018  
22.06.2018. god.  
BEOGRAD

**УГОВОР О ВРШЕЊУ УСЛУГА ВЕЗАНО ЗА ЈАВНУ НАБАВКУ „Услуге одржавања информационих система: Heliant Health и Heliant Moneo“ означену редним бројем 7/2018**

Уговорне стране:

Дом здравља Вршац, Абрашевићева бб, 26300 Вршац, ПИБ: 105510635, Матични број: 08884102, број жиро рачуна: 840-784661-44, кога заступа директор др Родика Петку (у даљем тексту: Наручилац)

и

“ХЕЛИАНТ“ д.о.о., са седиштем у Београду, улица Макензијева 24/5, ПИБ: 108461847, Матични број: 21004375, број рачуна: 160-404397-64, код банке: Интеса, кога заступа директор, Војислав Мацић (у даљем тексту: Извршилац)

**ПРЕДМЕТ УГОВОРА**

**Члан 1.**

Предмет овог Уговора су права, обавезе и услови коришћења здравственог и пословног информационог система (у даљем тексту: Софтвер) од стране Наручиоца, као и права и обавезе Извршиоца у погледу адаптивног и корективног одржавања Софтвера и начина интервенције у случају, евентуалног, хаваријског престанка рада све везано за јавну набавку наручиоца Дома здравља Вршац „Услуге одржавања информационих система: Heliant Health и Heliant Moneo“ означену редним бројем 7/2018

**МОДУЛИ СОФТВЕРА**

**Члан 2.**

Предмет овог Уговора је одржавање: Heliant Health здравственог информационог система који обухвата следеће функционалности:

- Здравствени електронски картон
- Специјалистичко - амбулантни прегледи
- Електронска фактура
- Администрација
- Статистичко извештавање
- ИЗИС

Heliant Moneo пословног информационог система који обухвата следеће функционалности:

- Кадровска евиденција
- Обрачун зарада и накнада
- Основна средства и ситан инвентор
- Благајна
- Подршка комерцијалним пословима
- Робно-материјално књиговодство
- Уговори

- Финансијско књиговодство
- Финансијски план

## **ПРАВО НА НОВЕ ВЕРЗИЈЕ**

### **Члан 3.**

Израда и издавање нових верзија Софтвера (са измењеним и допуњеним функционалностима Софтвера) врши се у следећим случајевима:

- У случају промене законске и друге регулативе које утичу на софтверске системе, у року који је у складу са законски дефинисаним терминима спровођења;
- Као резултат унапређења Софтвера у циљу исправљања откривених већих и мањих нерегуларности у раду, скривених мана и грешака;
- Као резултат унапређење Софтвера у циљу ефикаснијег рада и коришћења, као резултат властитих идеја и концепата Извршиоца;

Извршилац самостално одређује рок и период у коме ће изградити и издати сваку нову верзију Софтвера.

Право на нове верзије Софтвера подразумева да ће Кориснику бити на располагању нове верзије Софтвера. Путем сајта Извршилац ће информисати Корисника о новим верзијама Софтвера.

У случају проблема у раду Софтвера, проузрокованих грешком у испорученим новим верзијама Софтвера, трошкови инсталације нове верзије, као и евентуалне додатне корекције Софтвера падају на терет Извршиоца. У осталим случајевима трошкови за инсталацију нових верзија, или подршку приликом инсталације нових верзија, падају на терет Корисника, а према ценовнику Додатног ангажмана сарадника Извршиоца.

## **РЕДОВНА ПОДРШКА У КОРИШЋЕЊУ СОФТВЕРА**

### **Члан 4.**

Редовна подршка у коришћењу Софтвера подразумева:

- Да Извршилац Кориснику пружи подршку у редовном и несментаном коришћењу Софтвера: телефоном, факсом или електронском поштом, у циљу пружања одговора на свакодневне тешкоће или питања. Услуге техничке подршке не подразумевају обуку особља Корисника, нити помоћ у питањима покривена корисничким упутствима. У случају да се подршка врши на локацији Корисника, дневнице се обрачунавају према ценовнику Додатног ангажмана сарадника Извршиоца.
- Услуге техничке подршке су доступне између 08:00 и 17:00 сати сваког радног дана, осим суботом, недељом и у дане празника, двома особама које је именовao Корисник.
- Подршка изван времена дефинисаног претходним ставом или подршка особама које нису именоване од стране Корисника наплаћује се према ценовнику Додатног ангажмана сарадника Извршиоца.
- Да у случају проблема у раду Софтвера, време одзива Извршиоца буде као у табели:

Врста проблема	Опис проблема	Време одзива
Критични	Губитак кључних функционалности неопходних за обављање редовних дневних активности; грешке које проузрокују губитак података или оштећивање података; неисправност система која онемогућава корисников рад; непостојање очигледног алтернативног решења за заобилажење уочене грешке у софтверу.	8 сати
Озбиљни	Софтвер је употребљив али са великим ограничењима; функција не ради као што је документовано; квар који озбиљно утиче на функционисање система; непостојање очигледног и/или једноставног алтернативног решења за заобилажење уочене грешке у софтверу.	48 сати
Приметни	Софтвер је оперативан, нема функционалних недостатака, али има озбиљна ограничења у флексибилности; софтвер је оперативан али постоје недостатци за која постоје позната и/или једноставна решења; лоша дијагностика порука о грешкама.	5 радних дана
Споредни	Софтвер је оперативан са мањим неудобностима у коришћењу; недостаје текст који се односи на поруку о грешци; козметички недостатци у софтверу; нема губитка функционалности или се проблеми могу окарактерисати као мањи губици у погледу функционалности; потребна измена софтверске документације.	2 месеца

#### НАПОМЕНА:

Како Извршилац није преузео обавезу одржавања хардвера, рачуарске мреже, телекомуникационих линија, струјне или било које друге инсталације, Извршилац нема обавезу да решава следеће групе проблема:

- Нестанци струје и проблеми произведени истим;
- Кварови и проблеми у функционисању инфраструктуре (хардверски кварови, квар мрежне опреме, проблеми у функционисању системског софтвера на серверима и/или радним станицама, проблеми у функционисању штампача и друге периферне опреме и сл);
- Прекиди телекомуникационих веза између локација, као и проблеми у локалној рачуарској мрежи на самој локацији;
- Креирање било каквог новог шифарника лека, лекара и слично. Корисник ће имати потпуно аутономију да ауторизује произвољан број својих запослених да у сваком тренутку могу да ажурирају било какав податак у шифарнику.
- Да врши адаптивно одржавање, које подразумева:
  - Реинсталацију и конфигурацију постојеће верзије Софтвера у случају промене хардверског окружења или системског софтвера који утиче на рад Софтвера, у року од 10 радних дана од тренутка писмене најаве измене системског окружења код Корисника, а према ценовнику Додатног ангажмана сарадника Извршиоца.
- Да, на захтев Корисника, изврши додатну обуку корисника за коришћење нових, измењених, делова програмских модула, а према ценовнику Додатног ангажмана сарадника Извршиоца.

#### ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА

##### Члан 5.

За успешно спровођење обавеза дефинисаних овим Уговором, Корисник је дужан да обезбеди:

1. Да запослени код Корисника, односно овлашћено треће лице, користе Софтвер под условима који су дефинисани овим Уговором и на начин који је објашњен на обукама и у корисничкој документацији и дефинисан инструкцијама за администратора (који су предати Кориснику), што се посебно односи на план одржавања базе података;

2. Да обезбеди одговарајући хардвер и системски софтвер у свему према захтевима Извршиоца, неопходан за имплементацију Софтвера;
3. Да обезбеди квалитетне везе према Интернету или другој мрежи преко које се приступа Софтверу;
4. Да обезбеди даљински приступ серверу 24 сата дневно 7 дана у недељи;
5. Да уочене проблеме у функционисању Софтвера, Корисник доставља на уредном попуњеном одговарајућем ПИ обрасцу, који ће представљати саставни део овог Уговора;
6. Да у случају промене прописа релевантних за обављање далатности Корисника писмено обавести Извршиоца о променама, коришћењем одговарајућег ПИ обрасца. Уз попуњен образац потребно је проследити и изворну документацију - текст прописа и пратећа тумачења, предлог за промену начина обављања пословних процеса и очекиване излазне информације из програмских модула на основу познатих улазних података;
7. Да омогући све техничке и организационе услове као и неопходне податке за обављање потребних активности.
8. Да за критичну врсту проблема у којима се очекује реакција у што краћем року обезбеди техничко лице за комуникацију.

## **КОМЕРЦИЈАЛНИ УСЛОВИ**

### **Члан 6.**

Спецификација комерцијалних услова дата је у следећим ставкама:

#### **ЦЕНА ПРАВА НА НОВЕ ВЕРЗИЈЕ И ПОДРШКЕ У КОРИШЋЕЊУ СОФТВЕРА**

Цена услуге одржавања здравственог информационог система Heliant Health износи **39.000,00** месечно, без урачунатог пдв-а, односно **46.800,00** са урачунатим пдв-ом.

Цена услуге одржавања пословног информационог система Heliant Moneo износи **30.000,00** месечно, без урачунатог пдв-а, односно **36.000,00** са урачунатим пдв-ом.

Плаћање се врши у року од **20** дана од дана пријема рачуна, за претходни месец.

#### **ЦЕНА АНГАЖОВАЊА САРАДНИКА ИЗВРШИОЦА**

Ангажовање сарадника Извршиоца, ван опсега уговорених услуга, обавља се уз искључиву сагласност Корисника. Основ за обрачунавање су радни налози запослених Извршиоца потписани од стране Корисника, а наплата се врши према ценовнику услуга Додатног ангажмана сарадника Извршиоца који је саставни део овог Уговора.

## **ПОВЕРЉИВОСТ ИНФОРМАЦИЈА**

### **Члан 7.**

Обе стране су сагласне да садржај овог Уговора сматрају поверљивим, те ниједна страна без сагласности друге неће саопштити, предати или на било који начин учинити доступним трећим лицима: документацију, модел података, апликацију, садржај базе података и/или информације добијене на основу рада система.

Извршилац се обавезује да ни под којим условима, без изричите дозволе Корисника, неће предати, објавити, посредовати, доставити на коришћење нити копирати поверљиве податке трећем лицу.

Корисник преузима на себе обавезу да штити приступ поверљивим информацијама које унесе у Софтвер на начин објашњен како у корисничкој документацији тако и на одржаној обуци запослених код Корисника као и да предузима све превентивне мере у циљу заштите и контроле приступа поверљивим подацима.

Током важења Уговора, укључујући и све његове продужетке, а затим и у току периода од 10 (десет) година након истека или раскида Уговора, уговорне стране нити њихова зависна и повезана друштва („Пријемна страна“) неће откривати поверљиве информације без претходног писаног одобрења друге стране. Поверљиве информације укључују било које информације које су дате Пријемној страни од стране друге стране, укључујући али не ограничавајући се на будући Уговор, Софтвер, прилоге и сву пратећу документацију, осим делова који су:

- познати пријемној страни пре пријема, што је поткрепљано писаним доказима;
- су откривени пријемној страни од стране треће стране која има право на такво откривање без обавезе чувања поверљивости;
- јесте или постане део јавног домена без кривице Пријемне стране;

Пријемна страна неће користити поверљиве информације у било коју сврху осим оне која је наведена у овом уговору без претходног одобрења друге стране.

Ништа у овом Уговору неће бити тумачено тако да ограничава Пријемну страну да открије Поверљиве информације уколико се то захтева законом или на основу судске одлуке или неком другом конкретном владином наредбом или захтевом, под условом да у сваком случају Пријемна страна хитно достави другој страни писмено обавештење у најкраћем року како би се другој страни омогућило да предузме радње ради заштите својих Поверљивих информација. У случају да се не добије налог за заштиту или нека друга правна заштита, или се друга страна одрекне поступања у складу са чланом будућег Уговора, Пријемна страна ће доставити само онај део Поверљивих информација које се законски захтевају на основу писаног мишљења адвоката.

Обе стране се обавезују да по испуњењу овог Уговора, односно његовог одређеног дела, врате једна другој информације у писаном/штампаном облику и сву документацију која им је предата у циљу испуњења овог Уговора, заједно са свим евентуално умноженим примерцима. Обе стране се међусобно обавезује да примерке који не буду враћени уништи, као и да онемогући коришћење истих на било који начин који није регулисан овом Уговором.

## **ЗАШТИТА ПРИСТУПА**

### **Члан 8.**

Корисник изјављује и потврђује да овим Уговором није стекао никакво право самосталног вршења било каквих измена и допуна на било ком делу Софтвера, као ни право приступа изворном коду Софтера у било ком смислу и на било који начин за све време док је Софтвер у употреби код Корисника, односно трајно по престанку коришћења предметног Софтвера.

Корисник је сагласан да једино лица ангажована од стране Извршиоца имају право да врше измене и допуне на било ком делу Софтвера, изворном коду, структури и/или дизајну софтвера Софтвера.

Корисник се обавезује да ће осигурати и обезбедити забрану приступа у смислу вршења измена, прилагођавања, брисања делова софтвера, затим вршења превођења, инверзног инжењеринга, декомпилације, деасемблирања и других радњи на софтверу од стране запослених или трећих лица, као и да сноси потпуну одговорност за сваку штету која настане наведеним или било којим другим неовлашћеним поступањем запослених или трећих лица од стране Корисника.

## **ЗАШТИТА ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ**

### **Члан 9.**

Извршилац изјављује да неће ни на који начин самостално и изван налога и инструкција које буде добио од особе овлашћене за контакт код Корисника, користити податке који се налазе у базама података Корисника, а у које буде имао увид током извршавања обавеза преузетих овим Уговором.

Извршилац се обавезује да неће ни у ком случају користити податке о физичким лицима којима буде имао приступа супротно одредбама овог Уговора и закона који регулишу заштиту података о личности.

Корисник изјављује да сноси пуну материјалну и сваку другу одговорност укуључујући и судску према трећим лицима у случају настанка било какве штете због неправилног или незаконитог руковања подацима који су унети у Софтвер од стране запослених код Корисника, или било ког другог лица које није непосредно ангажовано од стране Извршиоца.

## **ВИША СИЛА**

### **Члан 10.**

Случај више силе за време трајања овог Уговора, ослобађа уговорне стране од извршења обавеза по овом Уговору, уколико су оне њеним дејством заиста погођене. Случајем више силе сматрају се догађаји и околности на које уговорне стране нису могле утицати у смислу умањења, отклањања или укидања њиховог дејства односно под вишом силом се подразумевају само они догађаји који утичу на извршавање обавеза преузетих овим уговором, а на које уговорне стране не могу или нису могли утицати, који се не могу или нису могли предвидети или који се не могу спречити или превазићи.

Уговорне стране су сагласне да нити једна уговорна страна неће преузети одговорност за губитак, претрпљену штету или неиспуњавање услова овог Уговора изазваних дејством више силе.

Уговорне стране ће писмено обавестити једна другу о појави, трајању, дејству и престанку више силе. За време трајања више силе сва права и обавезе које произилазе из овог Уговора биће суспендоване.

Уколико се извршење обавеза из овог Уговора мора одложити за више од три месеца због дејства више силе, уговорне стране су сагласне да договоре нове услове Уговора или да раскину овај Уговор.

## **ОДРИЦАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТИ**

### **Члан 11.**

Извршилац и било које треће лице ангажовано од стране Извршиоца неће ни у ком случају бити одговорно за било какву директну, индиректну, консеквентну, посебну или случајну, предвидиву или непредвидиву, грешку или губитак начињен Кориснику или трећим лицима услед руковања са Софтвером или коришћењем података из Софтвера супротно, односно различито од његове намене предвиђене овим уговором и редовним пословањем Корисника.

Ово се пре свега, али не искључиво, односи на:

- Последице било какве одлуке донете на бази коришћења Софтвера или података из Софтвера;
- Било какве економске, правне, лекарске, фармацеутске и друге стручне одлуке донете на бази коришћења Софтвера или података из Софтвера;
- Било какве економске, правне, лекарске, фармацеутске и друге стручне пропусте или грешке настале на бази коришћења Софтвера и података из Софтвера;
- Губитак профита, угледа и репутације, уговора, пословних прилика;

- Губитак, штету или погрешну пословну или било коју другу одлуку насталу преносом и приказом података;
- Штете настале услед прекида пословних процеса;
- Штете настале услед нестручног, погрешног, несавесног руковања Софтвером од стране Корисника или руковања на било који други начин који није предвиђен овим Уговором или корисничком документацијом;
- Штете настале као последица квара на хардверу, системском софтверу, даљинској вези и др.;
- на евентуалну штету која буде причињена Кориснику или трећим лицима услед погрешног уноса података у Софтвер од стране запослених или ангажованих лица Корисника;
- Све ово се односи чак и на случајеве када је Извршилац био упозорен да до таквих ситуација може доћи.

## ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 12.

Корисник се обавезује да представницима Корисника, запослених и радно ангажованих од стране Корисника или било којим трећим лицима неће бити дозвољено да:

- Над Софтвером или било којим делом Софтвера спроводе активности нарушавања интегритета Софтвера, што пре свега али не искључиво подразумева следеће активности: резервни инжењеринг, декомпајлирање, растављање Софтвера и то без обзира на намеру или сврху предметне активности;
- Продају, препродају, изнајмљују, дистрибуирају или на било који други начин уступају Софтвер по било ком основу трећим лицима;
- Надограђују софтвер или базе података, осим алатима за конфигурацију Софтвера, који су доступни кроз сам Софтвер;
- За своје потребе додатно инсталирају или конфигуришу Софтвер осим на начин предвиђен овим Уговором;
- Да трећим лицима, без писмене сагласности Извршиоца, пруже увид, врше демонстрације и приказ рада Софтвера.

## ВРЕМЕ ВАЖЕЊА УГОВОРА

### Члан 13.

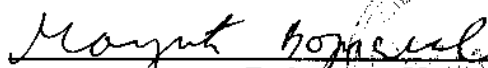
Уговор се закључује на период од годину дана.


Након истека периода од годину дана, уговор се аутоматски продужава до тренутка завршетка новог поступка набавке, уколико једна од уговорних страна није писаним путем обавестила другу страну да не жели да се продужи трајање овог уговора, најкасније месец дана пре истека трајања периода на који је овај уговор закључен.

### Члан 14.

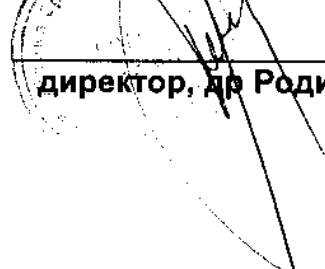
Овај уговор је сачињен у 4 (четири) истоветна примерка, од којих свакој уговорној страни припадају по 2 (два) примерка.

за Извршиоца

  
 директор, Војислав Мацић



за Наручиоца

  
 директор, др Родика Петку

