



RAZVOJNA BANKA  
FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

BROJ PROTOKOLA: 6335-IX/17

BROJ JAVNE NABAVKE: 6335-U-IX/17

**TENDERSKA DOKUMENTACIJA**

**ZA NABAVKU USLUGA**

**-POZIV ZA DOSTAVLJANJE POČETNE PONUDE-  
Održavanja i tehnička podrške jezgru informacionog sistema**

**PREGOVARAČKI POSTUPAK JAVNE NABAVKE**

**(bez objavljivanja obavještenja o nabavci)**

Sarajevo, juli 2017. godine

**Pregovarački postupak (bez objavljivanja obavještenja o nabavci)**

Razvojna banka Federacije  
Bosne i Hercegovine  
Igmanska br.1  
71000 Sarajevo

Broj: 6335-IX/17  
Sarajevo, 13.07.2017.godina

**Ping d.o.o.**

Jukićeva 36  
71000 Sarajevo

U ime Razvojne banke Federacije Bosne i Hercegovine (ugovorni organ/Banka) pozivamo Vas da dostavite početnu ponudu za usluge održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke, u pregovaračkom postupku bez objavljivanja obavještenja o nabavci.

Procedura javne nabavke će se obaviti u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama ("Sl. glasnik BiH» br. 39/14), u daljem tekstu: Zakon, podzakonskim aktima koji su na snazi i ovom tenderskom dokumentacijom (u daljem tekstu: TD).

Zahtjev za učešće treba dostaviti na sljedeću adresu:

Razvojna banka Federacije  
Bosne i Hercegovine  
Igmanska br.1  
71000 Sarajevo

**Rok za dostavljanje Početne ponude je srijeda, 26 juli 2017 godine, do 11:00 sati.**

**Predsjednik Uprave**

**Salko Selman**

**SADRŽAJ**

<b>Poziv za dostavljanje početne ponude</b> .....	5
<b>I Opšti podaci</b> .....	7
1. Podaci o ugovornom organu .....	7
2. Podaci o osobi zaduženoj za komunikaciju .....	7
3. Podaci o privrednim subjektima sa kojima je ugovorni organ u sukobu interesa .....	7
4. Broj javne nabavke .....	7
5. Broj prethodnog informativnog obavještenja .....	7
6. Podaci o postupku javne nabavke .....	7
<b>II Podaci o predmetu javne nabavke</b> .....	8
7. Opis predmeta nabavke .....	8
8. Opis i oznaka lotova (ukoliko je podjeljeno na lotove) .....	15
9. Količina predmeta nabavke .....	16
10. Mjesto pružanja usluge .....	16
11. Rok pružanja usluga .....	17
<b>III Podaci o ponudi –početnoj i konačnoj</b> .....	17
12. Način komuniciranja sa ponuđačima .....	17
13. Sadržaj i način pripreme ponude .....	17
<b>IV Podnošenje početne ponude i pregovori</b> .....	18
14. Sadržaj početne ponude .....	18
15. Način dostavljanja početne ponude .....	18
16. Način dostavljanja dokumenata koji su zajednički (podjela na lotove) .....	19
17. Dopusštenost dostavljanja alternativnih ponuda .....	19
18. Obrazac za cijenu početne ponude .....	20
19. Način određivanja cijene početne ponude .....	20
20. Valuta početne ponude .....	21
21. Kriterij za ocjenu početne ponude .....	21
22. Jezik i pismo početne ponude .....	21
23. Mjesto, datum i vrijeme za prijem početne ponude .....	21
24. Mjesto, datum i vrijeme otvaranja početne ponude .....	22
25. Poziv na pregovore .....	22
<b>V Konačna ponuda</b> .....	22
26. Podnošenje konačne ponude .....	22
27. Sadržaj konačne ponude .....	23
28. Način dostavljanja konačne ponude .....	23
29. Mjesto, datum i vrijeme za prijem i otvaranje konačne ponude .....	23
30. Kriteriji za dodjelu ugovora .....	24
31. Rok važenja konačne ponude .....	24
<b>VI – Ostale informacije</b> .....	24
32. Dostavljanje uzoraka uz ponudu .....	24
33. Nacrt ugovora .....	24

<b>VII – Ostali podaci</b> .....	25
34. Garancija za ozbiljnost ponude.....	25
35. Garancija za uredno izvršenje ugovora.....	25
36. Obilazak mjesta ili lokacije.....	26
37. Zaključivanje ugovora/okvirnog sporazuma na duži period.....	26
38. Zaključivanje ugovora unutar okvirnog sporazuma .....	26
39. Podugovaranje.....	27
40. Ponuđači fizička lica.....	27
41. Rok za donošenje odluke o izboru.....	27
42. Rok, način i uslovi plaćanja izabranom ponuđaču.....	27
<b>VIII – Dodatne informacije</b> .....	28
43. Troškovi ponude i preuzimanje tenderske dokumentacije.....	28
44. Uvid u tendersku dokumentaciju.....	29
45. pojašnjenja i ispravak ili izmjena tenderske dokumentacije.....	29
46. Povjerljivost dokumentacijeprivrednih subjekata.....	29
47. Izmjena, dopuna ili povlačenje ponude.....	30
48. Ispravka računarskih grešaka.....	30
49. Neprirodno niska cijena.....	30
50. Preferencijalni trtmandomaćeg.....	31
51. Pouka o pravnom lijeku.....	31
<b>PRILOZI</b> .....	32
I Obavještenje o nabavci.....	33
II Obrazac za dostavljanje ponude.....	34
III Opis predmeta nabavke.....	36
IV Osoblje ponuđača.....	37
V Obrazac za cijenu ponude.....	38
VI Nacrt ugovora .....	39

## POZIV ZA DOSTAVLJANJE POČETNE PONUDE I PREGOVORE

1. Ovim pozivom pozivate se da dostavite početnu ponude, u pregovaračkom postupku, bez objave obavještenja o javnoj nabavci za usluge:

### Održavanja i tehničke podrške jezgra informacionog sistema

2. Faza br.1. – Predkvalifikacija: Kandidat podnosi zahtjev za učešće na način i u formi koju nalaže ugovorni organ. Ugovorni organ pregleda zahtjev za učešće koji je dostavljen od kandidata, u skladu sa odredbama člana 28. Zakona o javnim nabavkama i potvrđuje da li je kandidat kompetentan, pouzdan i sposoban za izvršenje ugovora uzimajući u obzir: a) ličnu situaciju kandidata, b) sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti; c) ekonomsku i finansijsku sposobnost i d) tehničku i profesionalnu sposobnost. Ukoliko su zadovoljeni predkvalifikacijski uslovi, ugovorni organ poziva kvalificiranog kandidata da dostavi početnu ponudu.
3. Faza br.2. – Poziv za dostavljanje početne ponude i pregovaranje: Ugovorni organ šalje poziv za dostavljanje početne ponude koja zadovoljava zahtjeve ugovornog organa.  
Nakon primanja početne ponude, ugovorni organ pregleda početnu ponudu da bi se uvjerio da su uslovi za učešće zadovoljeni i da je ponuda prihvatljiva.  
Ugovorni organ poziva u pismenoj formi ponuđača, koji je dostavio prihvatljivu početnu ponudu, da započne pregovore sa ugovornim organom, vodeći pri tome računa da se primjene odredbe Zakona koje definišu situaciju kada je broj ponuđača koji se kvalificira i bude pozvan da podnese početnu ponudu i da pregovara manji od tri. Ugovorni organ nakon toga zaključuje pregovore.
4. Faza br.3. - Poziv na dostavljanje konačne ponude i ocjenjivanje konačne ponude: Nakon zaključenja pregovora, ugovorni organ šalje poziv za podnošenje konačne ponude ponuđača sa kojima je pregovarao. Ponuđač dostavlja konačnu ponudu, koja se javno otvara i koju će ugovorni organ pregledati, da bi osigurao da je ponuda zadovoljavajuća. Zadovoljavajuću konačnu ponudu ocjenjuje ugovorni organ. Nakon toga ugovorni organ dodeljuje ugovor ponuđaču.
5. Početna ponuda se treba dostaviti na sljedeću adresu:  
**Razvojna banka Federacije  
Bosne i Hercegovine  
Igmanska br.1  
71000 Sarajevo**  
**najkasnije do srijede, 26 jula 2017 godine, do 11:00 sati.**
6. Ponuđač, ukoliko je podnio prihvatljivu početnu ponudu, poziva se pismenim putem na pregovore sa ugovornim organom, u roku do 3 (tri) dana, od datuma donošenja odluke.

### **Kriteriji za ocjenu početne ponude**

7. Najbolje ocjenjenom početnom ponudom će se smatrati tehnički zadovoljavajuća početna ponuda (ponuda koja ispunjava zahtjeve iz tenderske dokumentacije) sa najnižom cijenom.

### **Kriteriji za dodjelu ugovora**

8. Ugovor će se dodjeliti odabranom ponuđaču, koji je dostavio tehnički zadovoljavajuću ponudu (ponuda koja ispunjava zahtjeve iz tenderske dokumentacije) sa najnižom cijenom.
9. Postupak dodjele ugovora će se provesti u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama.
10. Ponuđač, ukoliko ima opravdan interes za dodjelu ugovora o javnim nabavkama i koji smatra da je ugovorni organ u toku postupka dodjele ugovora izvršio povredu jedne ili više odredbi Zakona i/ili podzakonskih akata, ima pravoda izjavi žalbu na postupak, na način i u rokovima koji su određeni članovima od 99. do 101. Zakona.

**I- OPŠTI PODACI**1. Podaci o ugovornom organu

Ugovorni organ: Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine

Adresa: Igmanska br.1, 71000 Sarajevo

IDB/JIB: 4200057850004

Telefon: 033 724 900

Faks: 033 611 232

Web adresa: [www.rfbih.ba](http://www.rfbih.ba)2. Podaci o osobi zaduženoj za kontakt

Kontakt osoba:

Telefon:

Faks: 033 611 232

e-mail:

3. Podaci o privrednim subjektima sa kojima je ugovorni organ u sukobu interesa

Na osnovu člana 52. stav (4) Zakona o javnim nabavkama, ugovorni organ ne može zaključiti ugovore sa ljedećim privrednim subjektom/subjektima:

Privredni subjekt: -

4. Redni broj nabavke

Broj nabavke :

**6355-U-IX/17**

Referentni broj iz Plana nabavki: -

5. Broj prethodnog informativnog obavještenja**Prethodno informativno obavještenje nije objavljeno**6. Podaci o postupku javne nabavke

6.1. Vrsta postupka javne nabavke:

**Pregovarački postupak**

6.2. Procjenjena vrijednost javne nabavke (bez PDV-a)

**KM 40.000,00**

6.3. Vrsta ugovora o javnoj nabavci (robe/usluge/radovi)

**Usluge**

6.4. Okvirni sporazum:

**Nije predviđeno zaključivanje okvirnog sporazuma**

6.5. Period na koji se zaključuje ugovor:

**Na period od 5 (pet) mjeseci/  
do 31.12.2017.godine**

## **II. PODACI O PREDMETU NABAVKE**

### **7. Opis predmeta nabavke**

7.1. Predmet ovog postupka nabavka usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke, na osnovu potreba ugovornog organa, po osnovu posebne Odluke o pokretanju javne nabavke održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke broj: 6334-III/17 od 13.07.2017.godine.

7.2. Usluge održavanja i tehničke podrške jezgra informacionog sistema (core banking system) odnose se na:

- I. Održavanje i tehničku podršku aplikativnog softvera za bankarsko poslovanje,
- II. Održavanje i tehničku podršku za potrebe servisnih platformi i sistemskog softvera na serverskim platformama: (hardver naveden tačkom II c- Specifikacija opreme koja je predmet održavanja; sa pripadajućim operativnim sistemima: Red Hat Enterprise Linux, Windows 2016 Server, Windows 2008 Server, Windows 2003 Storage Server; Oracle RDBMS)

### **I. ODRŽAVANJE I TEHNIČKA PODRŠKA APLIKATIVNOM SOFTVERU ZA BANKARSKO POSLOVANJE**

#### **a) Održavanje aplikativnog softvera (ABIS) podrazumjeva:**

1. Instalaciju novih verzija softvera,
2. Otklanjanje uočenih neispravnosti u radu softvera,
3. Dogradnja softvera usljed izmjena zakonskih propisa, u roku od najkasnije 3 tri mjeseca od dana oglašavanja Zakona, osim zakonskih promjena koje bi izazvale redizajn baze podataka ili reprojekovanje pojedinih softverskih modula ili sistema u cjelini,
4. Instalacija modula za administraciju korisnika sistema, isporuka adekvatnog softvera za praćenje aktivnosti korisnika, ukoliko se predstavnici Naručioca usluga slože, nakon što Pružalac usluga prezentira ovo rješenje,
5. Dodatna obuka administratora sistema, u skladu sa promjenama softvera.

#### **b) Tehnička podrška za potrebe aplikativnog softvera (ABIS) podrazumjeva:**

1. Najviše 20(dvadeset) intervencija na lokaciji Banke za održavani sistem, u maksimalnom trajanju od 8 (osam) inženjer-dana unutar ugovorenog perioda od 5 mjeseci,
2. Najviše 30 (trideset) sati telefonskih konsultacija unutar ugovorenog perioda od 5 mjeseci,
3. Neograničen broj e-mail konsultacija.

Održavanje će se vršiti tako da će Pružalac usluga obezbjediti:

- telefonsku i/ili e-mail podršku administratorima sistema,
- ukoliko problem nije telefonski riješen, a radi se o incidentu srednjeg, visokog ili vrlo visokog nivoa, dolazak na korisničku lokaciju je trenutno, a maksimalno 4 sata nakon poziva, pri čemu se hitno uspostavlja nabrži oblik intervencije u okolnostima specifičnim za konkretan incident (telefon, e-mail)a servisni tim istovremeno i bez odlaganja započinje pripreme za izlazak na lokaciju. Ako se prije izlaska servisnog



tima incident prevaziđe kroz druge oblike intervencije, izlazak servisnog tima se opoziva. U protivnom, servisni tim maksimalno brzo izlazi i ostaje na lokaciji do prevazilaženja incidentne situacije; u oštem slučaju vrijeme odziva po prijavi incidenta je trenutno, a najkasnije 24 sata u Sarajevu i 48 sati izvan Sarajeva ne računajući dane vikenda i praznike.

- prilagođavanje formi i izvještaja postavljenim zahtjevima,
- prilagođavanje aplikativnog softvera zakonskim promjenama,
- isporuka i trajno pravo na korištenje novih verzija i revizija aplikativnog softvera,
- dodatna obuka administratora sistema u skladu sa promjenama softvera.

Definicija nivoa ozbiljnosti/kritičnosti *Incident*a:

**Vrlo visok nivo incidenta** podrazumjeva incident koji dovodi do potpunog ili djelimičnog zastoja u radu održavanih sistema pri čemu ne postoji dobro poznato i upotrebljivo rješenja za privremeno prevazilaženje problema.

**Visok nivo incidenta** podrazumjeva incident koji dovodi do potpunog ili djelimičnog zastoja u radu održavanih sistema. Postoji dobro poznato i upotrebljivo rješenje za privremeno prevazilaženje problema, ali to rješenje zahtjeva dugoročno neprihvatljivo visok nivo angažovanja dodatnih resursa Naručioca i/ili visok rizik za sigurnost i konzistentnost podataka i/ili velike naknade intervencije nad podacima s ciljem postizanja konzistentnosti baze podataka.

**Srednji nivo incidenta** podrazumjeva incident koji dovodi do potpunog ili djelimičnog zastoja u radu održavanih sistema. Postoji dobro poznato i upotrebljivo rješenje za privremeno prevazilaženje problema koje zahtjeva umjereno visok nivo angažovanja dodatnih resursa naručioca i ne predstavlja rizik za sigurnost i konzistentnost podataka niti zahtjeva velike naknadne intervencije nad podacima, s ciljem postizanja konzistentnosti baze podataka.

**Niski nivo incidenta** podrazumjeva incident koji ima mali uticaj na funkcionalnost i ne dovodi do zastoja u radu održavanih sistema. Negativni efekti su ograničeni na djelove sistema koji nisu vitalni za poslove Naručioca, podaci nisu ugroženi, niti je neophodno korištenje alternativnih rješenja za privremeno prevazilaženje problema. Otklanjanje uzroka i eventualnih posljedica incidenta ovog nivoa može biti odloženo za najpovoljniji momenat, obzirom na poslovanje Naručioca i resurse Pružaoca usluga.

## **ODRŽAVANJE I TEHNIČKA PODRŠKA ZA POTREBE SERVERSKIH PLATFORMI I SISTEMSKOG SOFTVERA NA SERVERSKIM PLATFORMAMA**

### **a) Održavanje serverskih platformi i sistemskog softvera na serverskim platformama podrazumjeva:**

1. Otklanjanje svih eventualnih incidentnih situacija (greške u funkcionisanju hardvera, sistemskog softvera i sistema za upravljanje bazom, gdje pod greškom u funkcionisanju podrazumjeva svako odstupanje od normalnog stanja sistema),
2. Servisiranje hardvera, zamjena dijelova kvalitetno i uz garanciju na djelove i rad ,
3. Konfiguracija i rekonfiguracija opreme, otklanjanje grešaka u konfiguraciji, dijagnosticiranje i otklanjanje grešaka u sistemu,

4. Preventivno održavanje: (i) čišćenje hardverskih komponenti, (ii) preventivna rekonfiguracija i podešavanje parametara baze podataka, (iv) preventivne reinstalacije, rekonfiguracije i nadogradnje operativnog sistema u svrhu sprečavanja incidentnih situacija,
  5. Konsultativne usluge.
- b) Tehnička podrška za potrebe serverskih platformi i sistemskog softvera na serverskim platformama podrazumjeva:**
6. Intervencije (izlazni) na lokacije Naručioaca za održavani sistem,
  7. Telefonske i e-mail konsultacije.

Održavanje će se vršiti na načina da će pružalac usluga obezbjediti:

- telefonsku i/ili e-mail podršku administratorima sistema, ukoliko problem nije telefonski riješen, a radi se o incidentu srednjeg, visokog i vrlo visokog nivoa, dolazak na korisničku lokaciju je trenutno, maksimalno 4 sata nakon poziva pri čemu se hitno uspostavlja najbrži oblik intervencij u okolnostima specifičnim za konkretni incident (telefon, e-mail) a servisni tim istovremeno i bez odlaganja započne pripreme za izlazak na lokaciju. Ako se prije izlaska servisnog tima incident pervaziđe kroz druge oblike intervencije, izlazak servisnog tima se opoziva. U protivnom, servisni tim maksimalno brzo izlazi i ostaje na lokaciji do prevazilaženja incidentne situacije; U opštem slučaju vrijeme odziva po prijavi incidenta je trenutno, a najkasnije 24 sata u Sarajevu i 48 sati izvan Sarajeva, ne računajući dane vikenda i praznike, otklanjanje svih eventualnih incidentnih situacija (greški u funkcionisanju hardvera ili sistemskog softvera, gdje se pod greškom u funkcionisanju podrazumjeva svako odstupanje od normalnog stanja sistema), servisiranje hardvera, zamjena dijelova kvalitetno i uz garanciju na dijelove i rad,
- konfiguraciju i rekonfiguraciju opreme, otklanjanje grešaka u konfiguraciji, dijagnosticiranje i otklanjanje grešaka u sistemu,
- po potrebi (max 2 puta u trajanju ugovora od 5 mjeseci) rekonfiguracija i podešavanje parametara, u svrhu sprečavanja ili prevazilaženja incidentnih situacija,
- po potrebi reinstalacije i nadogradnja operativnog sistema na hardveru, u svrhu sprečavanja ili prevazilaženja incidentnih situacija,
- minimalno jedno preventivno tehničko održavanje/čišćenje hardverskih komponenti,
- intervencije na sistemu za upravljenje bazom podataka (po potrebi rekonfiguracija i podešavanje parametara sistema za upravljanje bazom podataka), sa ciljem sprečavanja ili prevazilaženja incidentnih situacija; preventivno praćenje rada i fino podešavanje parametara baze podataka, s ciljem poboljšanja performansi sistema.

Specifikacija opreme koja je predmet održavanja

R.b.	Naziv/opis opreme
1.	<b>HP Proliant DL 380 p gen8 E5-2609 - 2 kom</b> 2XHP DL 380p E5-2609 FIO Kit 64 GB RAM ; 8X8XGB 2RX4 PC3L-10600R-9Kit 2x460 W Gold Ht Plg Supply kit HP 12.7 mm SATA DVD RW HP 1Gbit 4 ethernet port FLR adapter FIO Kit 5Xhp 300GB 6g SAS 10k disk

2.	HP ML370G4 X3.4GHz HiPerf EU Twr Server HP 4GB REG PC2-3200 4X1GB Memory HP 4X72 GB 15K U320 Pluggable Hard Drive
3.	<b>Server Rack Mount HP ProLiant DL360 Generation 5 – 2 kom</b> 1xQuad-Core Intel®Xenon®Processor E5440 4 GB PC2-5300 Fully Buffered DIMMs 2x72GB 3G SAS 15K SFF SP HDD
4.	<b>HP StorageWorks MSA 2000 model 2012sa</b>
5.	<b>HP V1910-16G Switch</b>
6.	<b>HP R15000XR UPS</b>
7.	<b>HP R3000XR UPS</b>
8.	<b>HP TFT 7120 Console Monitor</b>
9.	<b>Backup uređaj DLT HP ultrium 1760 SAS Rack mount</b>
10.	<b>HP ProLiant ML 110 G5</b> 1x Dual-Core Intel®Pentium®E2160 1.8.GHz 1Xgb PC2-6400unbuffered DDR2 ECC 800Mhz 4X500GB SATA 7.2K LFF NHP HDD
11.	<b>HPE ProLiant DL380 Gen9 E5-2620 V4 – 2 kom</b> 2x HPE DL 380p E5-2620 FIO Kit 128 GB RAM ; 8x 16GB DDR4-2400/PC4-19200 2x500 W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply HPE 12.7 mm SATA DVD RW HPE Ethernet 1Gb 4-port 331i Adapter – NIC HPE 8Gb Dual port PCI-e Fibre Channel 2x HPE 300GB 6G SAS 10k disk
12.	<b>HPE ProLiant DL380 Gen9 E5-2620 V4 – 2 kom</b> 2x HPE DL 380p E5-2620 FIO Kit 128 GB RAM ; 8x 16GB DDR4-2400/PC4-19200 2x500 W Flex Slot Platinum Hot Plug Power Supply HPE 12.7 mm SATA DVD RW HPE Ethernet 1Gb 4-port 331i Adapter - NIC 2x HPE 300GB 6G SAS 10k disk 4x HPE 900GB 6G SAS 10k
13.	<b>HPE MSA 2040 SAN FC DC SFF Storage</b> 12x HPE MSA 900GB 6G SAS 10K SFF DP ENT
14.	<b>HPE R/T3000 G4 HV INTL UPS</b>
15.	<b>HPE R5000 3U IEC309-32A HV INTL UPS</b>
16.	<b>HPE 1920 24G Switch - 3 kom</b>
17.	<b>HPE 0x1x8 G3 KVM Console Switch</b>
18.	<b>RDBMS Oracle 11gR2 Standard Edition</b>
19.	<b>Red Hat enterprise Linux ES v6.5</b>
20.	<b>Red Hat enterprise Linux ES v4.0</b>
21.	<b>Windows 2003 Storage Server R2 standard</b>
22.	<b>Windows Server 2008 Standard</b>
23.	<b>Windows Server 2016 Standard</b>

## Ostale obaveze Pružaoca usluga

Pružalac usluga obavezan je:

- da odredi lice/lica koji će kontaktirati sa Naručiocem usluga i biti ovlašteni da pokrenu obavljanje intervencija, te da o svakoj promjeni ovih lica obavijesti Naručioca Usluga jedan radni dan unaprijed,
- da po pozivu naručioca usluga dođe na korisničku lokaciju ili koristi udaljeni pristup u skladu sa sigurnosnim procedurama Banke u ugovorenom roku,
- da na upit Naručioca usluga odgovori u ugovorenom roku,
- da za svaku izvršenu intervenciju popuni elektronski obrazac sa detaljima intervencije i dostavi ga na potvrdu Naručiocu usluga,
- da obezbjedi centralno odnosno jedinstveno mjesto za prijem poziva /prijavu kvarova – HelpDesk za Naručioca usluga u vremenu od 0 do 24 sata,
- da u incidentnim situacijama Pružalac usluga odredi jedinstven kontakt telefon na koji Naručilac usluga može prijaviti incidente srednjeg, visokog i vrlo visokog nivoa u terminu od 0 d o 24 sata,
- da poštuje sigurnosne politike i procedure naručioca usluga pri korištenju resursa informacionog sistema Naručioca usluga,
- da sve usluge definisane ovim ugovorom isporučuje profesionalno i korektno, u skladu sa važećim standardima i dobrim praksama industrije,
- da na zahtjev Naručioca usluga dostavi na uvid ključne finansijske izvještaje: Bilans stanja i bilans uspjeha, a najmanje jednom godišnje,
- da pravovremeno obavjesti Naručioca usluga o svi činjenicama i promjenama okolnosti koje znatno utiču ili bi mogle uticati na ispunjavanje ugovorenih obaveza,
- da se pridržavaju Odluke Agencije za bankarstvo FBiH o minimalnim standardima upravljanja informacionim sistemima u bankama,
- da sačini Plan za vanredne situacije u pisanoj formi u cilju obezbjeđenja kontinuiteta usluga, te isti na zahtjev Naručioca usluga dostavi na uvid,
- da prije zaključivanja ugovora sa podizvođačem zatraži prethodnu saglasnost Naručioca usluga u pisanom obliku, te da obezbjedi da je ugovor Pružaoca usluga sa podizvođačem usaglašen sa stavkama ugovora Naručioca usluga i Pružaoca usluga,
- da Naručiocu usluga obezbjedi uvid u izvršene intervencije u zadatom periodu.

## Obaveze Banke

Banka će:

- Obezbjediti pristup do održavanih sistema i opreme, u skladu sa internim sigurnosnim politikama i procedurama, sa kojima je prethodno upoznat Pružalac usluga,
- Odrediti lice/lica koja će kontaktirati sa pružaocem usluga i biti ovlašteno/ovlaštena da potvrdi obavljene intervencije,
- Obezbjediti potrebne tehničke i administrativne uslove, te drugi potrebni hardver i softver za pristup sistemima koji se održavaju,
- Odrediti lice/lica ili organizacioni dio zaudžen za nadzor nad aktivnostima koje su predmet ovog Ugovora, te uspostaviti sistem za način nadziranja svih aktivnosti, definisan kroz vlastite interne akte,
- Obavještavati pružaoca usluga o svim promjenama osoba (i kontakt informacija) zaduženih za zvaničnu komunikaciju u ime Banke.

## Nadziranje realizacije usluga

### a) Nadzor od strane Banke

Nakon zaključivanja ugovora sa Pružaocem usluga, banka će implementirati sistem nadzor i kontinuirano ga provoditi, kako bi kontrolisala način pružanja i kvalitet pružanih usluga. Za nadzor i upravljanje eksternalizovanim uslugama održavanja i tehničke podrške jezgu informacionog sistema odgovorna je Služba informatike, odnosno rukovodilac Službe kao odgovorno lice.

Obaveze i odgovornosti organizacionog dijela/uposlenika Banke za nadzor i upravljanje eksternalizacijom su:

- Svakodnevna kontrola dostupnosti baze podataka i ABIS poslovnih aplikacija,
- Praćenje realizacije usluga po svim ugovoreni aktivnostima,
- Praćenje /kontrola statusa certificiranosti pružaoca usluga (firme i osoblje) od strane proizodača hardvera i softvera koji su predmet održavanja po ugovoru, na osnovu periodičnog izvještaja pružaoca usluga po tom osnovu,
- Praćenje/kontrola angažovanog stručnog kadra, u skladu sa listom osoblja navedenom u Ugovoru, kao i slučajevima zamjene na način utvrđen ugovorom.

Pružalac usluga je obavezan da postupi po svim zahtjevima Banke kao Naručioca usluga, podnesenim u vezi sa vršenjem nadzora.

Banka će također periodično vršiti i provjeru finansijskog stanja pružaoca usluga (pregled Bilansa stanja i bilansa uspjeha –godišnje), u skladu sa Odlukm o minimalnim standardima eksternalizacije i nadležnostima Odbora za upravljanje eksternalizacijom.

### c) Nadzor od strane Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine

Pružalac usluga će Agenciji omogućiti obavljanje direktnog nadzora na lokaciji pružanja usluga i obezbjediti pravovemen, neograničen i nesmetan pristup dokumentaciji, prostorijama, odgovornim licima i podacima koji su povezani sa eksternalizacijom, a u posjedu su pružaoca usluga.

## Plan za vanredne situacije i izlazna strategija Banke

Kod eksternalizacije usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema pod vanrednim situacijama podrazumjevamo:

- prestanka usluge održavanja serverske platforme, sistemskog softvera i sistema za upravljanja Oracle RDMBS uz istovremeni prekiduz istovremeni prekid rada serverske platforme. Sistemskog softvera ili sistema za upravljanje Oracle RDMBS.
- Prestanak usluge održavanja banakrskog aplikativnog sistema (ABIS) uz istovremeni prekid rada apliaktivnog sistema, njegovog pojedinačnog modula ili uz pojavu korupcije/gubitka podataka Oracle baze podataka.

Kao preventivne radnje za slučaj vanrednih situacija, banka će, nakon uspješne implementacije Projekta upravljanja kontinuitetom poslovanja obezbjediti Plan kontinuiteta poslovanja, Disaster Recovery Plan i rezervnu lokaciju za podizanje informacionog sistema, te Backup bankarskog aplikativnog sistema i podataka Oracle baze podataka.

U slučaju trajanja vanredne situacije dužem od dva kalendarska dana, koliko to mogućnosti dozvole, Banka će se osloniti na vlastite resurse (zaposlenici Službe informatike). Istovremeno Banka će zahtijevati od pružaoca usluga da dostavi na uvid plan za vanredne situacije u pisanoj formi u cilju obezbjeđenja kontinuiteta usluga, i nastavi pružanje usluga u skladu s tim.

U slučaju kada pružalac usluga postane nesposoban za obavljanje usluge, odnosno isključivo iz sljedećih razoga:

- stečaja ili likvidacije Pružaoca usluga,
- prestanka bavljenja djelatnostima relevantnim za održavanje proizvoda (proizvodnja i održavanje softvera), pokrenuće se izlazna strategija Banke.

Izlazna strategija bazira se na angažovanju novog pružaoca usluga i sticanje prava na korištenje izvoznog koda.

Za slučaj da Banka ne bude u mogućnosti u dovoljno kratkom vremenu angažovati novog pružaoca usluga, potrebno je u toku pregovaračkog postupka s pružaocem usluga utvrditi mogućnost prenošenja obaveza održavanja proizvoda drugom subjektu, koji ima tehničke i stručne kapacitete koji odgovaraju zahtjevanim uslugama.

U svrhu naprijed navedenog, Pružalac usluga po ovom Ugovoru, će u vremenu trajanja eksternalizovane usluge, odnosno korištenja ABIS softvera, pohraniti «izvorni kod» svog core-banking ješenja ABIS i opcije u sefu kod notara kojeg odabere naručilac usluga, o kojoj pohrani će biti sačinjen poseban notarski dokument.

Izvorni kod treba biti pohranjen na CD mediju u formatu čitljivom na presonalnim računarima sa MS Windows operativnim sistemima.

Pohrana «izvornog koda», koji će odgovarati aktuelnoj verziji ABIS softvera implementiranog kod Naručioca, će se izvršiti odmah po potpisivanju Ugovora, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana.

Pružalac usluga je obavezan ažurirati «izvorni kod» pohranjen kod notara, po instalaciji svake nove verzije ABIS softvera, a najmanje jednom godišnje, o kojoj pohrani će biti sačinjen poseban notarski dokument.

Sastavni dio izvornog koda su i uputstva za instalaciju «izvornog koda» kao i uputstva za prevođenje «izvornog koda» u mašinski oblik.

Troškove notara snosi Naručilac usluga.

Isključivo u slučaju da pružalac usluga postane nasposoban za obavljanje osnovne djelatnosti, te nije u stanju ili ne želi prenijeti obavezu održavanja proizvoda drugom subjektu, Naručilac stiće pravo korištenja izvornog koda.

Autorska prava isporučenog proizvoda ostaju u vlasništvu pružaoca usluga i nisu prenosiva na lice izabrano od strane naručioca usluga.

## **Izvištavanje**

### a) Izvištavanje od strane Pružaoca usluga

Pružalac usluga priprema dvije vrste izvještaja o uslugama:

- Redovne izvještaje o obavljenim aktivnostima (1 put kvartalno),
- Vanredne izvještaje, o svakom većem zahtvatu na sistemu ili podacima, po potrebi.

Forma i obim izvještavanja će se utvrditi u tenderskoj dokumentaciji, odnosno ugovorom.

### c) Interno ozvištavanje Uprave Banke o realiziranim aktivnostima i rizicima

Na osnovu izvještaja Pružaoca usluga, Služba informatike će, u okviru svojih redovnih aktivnosti, dostavljati Upravi Banke sljedeće izvještaje:

- Redovne izvještaje o realizaciji usluga održavanja i tehničke podrške informacionom sistemu, na kvartalnoj osnovi,
- Izvještaje o incidentnim situacijama,
- Periodične procjene rizika, a minimalno jednom godišnje ili češće, ukoliko dođe do značajnih promjena u poslovanju pružaoca usluga, poslovnih zahtjeva banke ili okruženja u kojem se eksternalizacija provodi (novi prpoznati rizici, tehničko-tehnološke izmjene, promjene u regulativi i sl.).

- 7.3. Ponuđač je dužan ponuditi zahtjevane usluge na način da odgovaraju svim navedenim u tenderskoj dokumentaciji.
- 7.4. Ugovorni organ će odbiti ponude koje ne ispunjavaju opis predmeta nabavke i zahtjevane sadržaje u Poglavlje II- Podaci o predmetu nabavke.
- 7.5. Ozanka i naziv iz jedinstvenog riječnika javne nabavke (JRJN):

**Oznaka predmeta nabvke iz JRJN: 503126-1**  
**Naziv iz HRHN: Održavanje opreme za informacionu tehnologiju**

## 8. Podjela na lotove

- 8.1. Ukoliko je predmet nabavke podjeljen na lotove, podjela na lotove je izvršena na slijedeći način:

Lot 1: Dio predmeta nabavke iz tačke 6. ove

TD \_\_\_\_\_

Lot 2: Dio predmeta nabavke iz tačke 6. ove TD

- 8.2. Ponuđači mogu dati ponudu za jedan lot ili za sve lotove. Za svaki lot se podnosi posebna ponuda (u odvojenim kovertama). U ponudi unutar lota moraju biti ponuđene sve stavke na način kako je definisano tehničkom specifikacijom.

- 8.3. Ponuđač za svaki lot može dostaviti samo jednu ponudu. Ponude ponuđača koji preda ili učestvuje sa više ponuda, samo samostalno ili u okviru grupe ponuđača za isti lot, biće odbačene sve njegove ponude za taj lot.

**Predmet nabavke nije podjeljen na lotove .  
Tačka 8. (8.1., 8.2. i 8.3.) ne primjenjuju se na ovaj tender.**

9. Količina predmeta nabavke

- 9.1. Količina usluga navedena opisano i precizno, sa svim zahjevima, kako bi svi ponuđači shavtili na isti način i pripremili svoje ponude.

**Količina/obim usluga navedena u tački 7.2. ove TD.**

- 9.2. Okvirna količina predmeta nabavke određuje se samo u slučaju okvirnog sporazuma, kada ugovorni organ, zbog prirode predmeta nabavke ili drugih objektivnih okolnosti, ne može unaprijed odrediti tačnu količinu. Ugovorni organ se ne obvezuje na nabavku utvrđenih okvirnih količina u cjelosti. Stvarna realizacija zavisi od potreba ugovornog organa i raspoloživih finansijskih sredstava, ali ne može preći utvrđene okvirne količine. Stvarna nabavljena količina na osnovu zaključenog okvirnog sporazuma može biti jednaka ili manja od predviđene okvirne količine. U izuzetnim slučajevima kada ugovorni organ nije u mogućnosti definisati ni tačnu ni okvirnu količinu predmeta nabavke, onda se određuje maksimalan iznos predviđen za okvirni sporazum sa popisom roba ili usluga koje će se nabavljati, ali da svi ugovori zaključeni na osnovu okvirnog sporazuma zbirno ne mogu preći utvrđeni maksimalni iznos okvirnog sporazuma.

**Nije predviđeno zaključivanje okvirnog sporazuma.**

10. Mjesto pružanja usluga:

- 10.1. Mjesto pružanja usluga je:

**Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine  
Igmanska br.1, 71000 Sarajevo**

**i lokacija ponuđača.**

- 10.2. U slučaju da dođe do promjene mjesta ili adrese u toku trajanja ugovora/okvirnog sporazuma, definisati na koji način će ugovorni organ obavjestiti odabranog dobavljača o promjeni, uz napomenu da promjena mjesta isporuke robe/pružanja usluga/ izvođenja radova ne može uticati na zaključeni ugovor ili okvirni sporazum.



Tačan popis mjesta i adresa isporuke roba/pružanja usluga/izvođenja radova se utvrđuje ugovorom/okvirnim sporazumom.

11. Rok pružanja usluga:

- 11.1. Pružanje usluga će realizovati navedene usluge u periodu od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca od datuma zaključivanja ugovora, započevši najranije nakon datuma potpisivanja ugovora, u skladu sa sljedećim procjenjenim rokovima:

**Rok početka usluga: august 2017. godine**  
**Rok završetka usluga: 31.12.2017.godine**

- 11.2. U slučaju kašnjenja u pružanju usluga, do kojeg je došlo krivicom odabranog ponuđača, isti će platiti ugovornu kaznu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima u iznosu od 1% naručene robe/usluge /radova, za svaki dan kašnjenja do urednog ispunjenja, s tim da ukupan iznos ugovorene kazne ne može prijeći 10% od ukupno ugovorene vrijednosti robe koja je predmet narudžbe. Odabrani ponuđač je dužan platiti ugovorenu kaznu u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje od ugovornog organa.

**Nacrtom ugovora koji se nalazi u prilogu ove tenderske dokumentacijen definisani su slučajevi kašnjenja u pružanju usluga.**

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

**Nacrtom ugovora koji se nalazi u prilogu ove tenderske dokumentacijen definisani su slučajevi Više sile.**

### **III – PODACI O PONUDI (POČETNA I KONAČNA)**

12. Način komuniciranja sa ponuđačima

- 12.1. Cjalokupna komunikacija i razmjena informacija (korespondencija) između ugovornog organa i ponuđača treba se voditi u pisanoj formi, na način da se ista dostavlja poštom ili lično na adresu naznačenu u tenderskoj dokumentaciji. Komunikacija i razmjena informacija će se vršiti putem e-maila i faksa, uz obavezu da se ista proslijedi poštom prije isteka roka utvrđenog za dostavu informacija.

13. Sadržaj ponude i način pripreme ponude

- 13.1. Ponuda se zajedno sa pripadajućom dokumentacijom priprema na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini, na latiničnom ili ćiriličnom pismu. Pri pripremi ponude ponuđač se mora pridržavati zahtjeva i uslova iz tenderske dokumentacije. Ponuđač ne smije mijenjati ili nadopunjavati tekst tenderske dokumentacije.

#### **IV - PODNOŠENJE POČETNE PONUDE I PREGOVORI**

14. Početna ponuda mora sadržavati najmanje (po navedenom redosljedu):
- a) Pismo o dostavljanju ponude, sa memorandumom i potpisom dokumenta koji čine sadržaj ponude,
  - b) Obrazac za dostavljanje ponude –Prilog II;
  - c) Opis predmeta nabavke, Prilog III,
  - d) Osoblje ponuđača, Prilog IV,
  - e) Obrazac za cijenu ponude - Prilog V,
  - f) Nacrt ugovora, parafiran od strane ovlaštene osobe ponuđača- Prilog VI.
15. Način dostavljanja početne ponude
- 15.1. Početna ponuda, bez obzira na način dostavljanja, mora biti zaprimljena u ugovornom organu, na adresi navedenoj u tenderskoj dokumentaciji, do datuma i vremena navedenog u obavještenju o nabavci i tenderskoj dokumentaciji. Sve ponude zaprimljene nakon tog vremena su neblagovremene i kao takve, neotvorene će biti vraćene ponuđaču.
- 15.2. Ponuđač će dostaviti početnu ponudu u **originalu i 1 (jednoj) kopiji**, na kojima će jasno pisatu: **“Originalna ponuda”** i **“Kopija ponude”**. Original ponude i kopija ponude trebaju biti zapečaćeni u neprovidnoj koverti. U slučaju razlika između originala i kopije ponude, vjerodostojan je original ponude.
- 15.3. Ponude se predaju na protokol ugovornog organa ili putem pošte, na adresu ugovornog organa, u zatvorenoj koverti na kojoj, na prednjoj strani koverta, mora biti navedeno:

**Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine**  
**Ul. Igmanska br. 1**  
**71000 Sarajevo**

**Početna ponuda za nabavku:**  
**“Održavanje i tehnička podrška jezgru informacionog sistema”**

**Rok za otvaranje početne ponude : Srijeda, 26 juli 2017 godine, u 11:15 sati**

**„NE OTVARAJ“**

**Broj nabavke: 6335-U-IX/17**

**Napomena:**

Naljepnica za kovertu (prednju stranu), u kojoj je dostavljena ponuda, u prilogu tenderske dokumentacije.

**Na zadnjoj strani koverta ponuđač je dužan da navede slijedeće:**

Naziv i adresa ponuđača /grupe ponuđača

- 15.4. Ako je početna ponuda izrađena iz više dijlova, ponuđač u sadržaju ponude mora navesti od koliko se dijelova ponuda sastoji.

- 15.5. Početna ponuda se čvrsto uvezuje na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova. Ako je početna ponuda izrađena u dva ili više dijelova, svaki dio se čvrsto uvezuje na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova. Dijelove početne ponude kao što su uzorci, katalogi, mediji za pohranjivanje podataka i sl. koji ne mogu biti uvezani ponuđač obilježava nazivom i navodi u sadržaju početne ponude kao dio ponude.
- 15.6. Stranice početna ponude se označavaju brojem na način da je vidljiv redni broj stranice. Kada je početna ponuda izrađena od više dijelova, stranice se označavaju na način da svaki slijedeći dio započinje rednim brojem kojim se nastavlja redni broj stranice kojim završava prethodni dio. Garancija kao dio početne ponude se ne numeriše. Ako sadrži štampanu literaturu, brošure, kataloge koji imaju originalno numerisane brojeve, onda se ti dijelovi početne ponude ne numerišu dodatno.
- 15.7. Početna ponuda neće biti odbačena ukoliko su listovi ponude numerisani na način da je obezbjeđen kontinuitet numerisanja, te će se smatrati manjim odstupanjem koje ne mijenja, niti se bitno udaljava od karakteristika, uslova i drugih zahtjeva utvrđenih u obavještenju o nabavci i tenderskoj dokumentaciji.
16. Način dostavljanja dokumenta koji su zajednički (ukoliko je podjela na lotove)
- 16.1. Ukoliko je nabavka podjeljena na više lotova, ponuđač koji dostavlja početnu ponudu za više lotova ima pravo da izjave o ispunjavanju uslova za kvalifikaciju dostavi u jednoj ponudi, prvoj po rednom broju lota na koji se prijavljuje.
- 16.2. Ukoliko se za lotove na koje se prijavljuje ponuđač zahtjevaju različiti uslovi u vezi sa ekonomskom i finansijskom sposobnošću, odnosno profesionalnom i tehničkom sposobnošću, onda u početnoj ponudi koja je prva po rednom broju lota na koji se prijavljuje dostavlja original izjavu u pogledu ispunjavanja uslova iz člana 45. Zakona i dokaz o registraciji, sa pripadajućim izjavama za taj lot, dok u ponudama za ostale lotove na koje se prijavljuje dostavlja obične kopije izjave za član 45. Zakona i dokaza o registraciji, sa pripadajućim izjavama za te ostale lotove na koje se prijavljuje.
- 16.3. Ponude za sve lotove na koje se prijavljuje dostavlja u posebnim kovertama na kojima mora biti naznačeno na koji lot se ponuda odnosi.

<b>Tačka 16. (16.1., 16.2. i 16.3.) ne primjenjuje se na ovaj tender.</b>
---------------------------------------------------------------------------

17. Dopuštenost dostave alternativnih ponuda
- 17.1. Ukoliko ugovorni organ u predmetu nabavke dozvoljava i dostavljanje alternativne početne ponuda, dužan je u tenderskoj dokumentaciji dati minimum zahtjeva koje mora da ispunjava alternativna početna ponuda. Pod alternativnom ponudom se ne podrazumjeva opcija ponude.

<b>Ponuđaču nije dozvoljeno dostavljanje alternativne ponude.</b>
-------------------------------------------------------------------

## 18. Obrazac za cijenu početne ponude

- 18.1. Obrazac za cijenu početne se priprema u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije i čini sastavni dio tenderske dokumentacije, u Prilogu V.
- 18.2. Ponuđači su dužni dostaviti popunjen obrazac za cijenu početne ponude u skladu sa svim zahtjevima koji su definisani, za sve stavke koje su sadržane u obrascu. U slučaju da ponuđač propusti popuniti obrazac u skladu sa postavljenim zahtjevima, za sve stavke koje su navedene, njegova početna ponuda će biti odbačena.
- 18.3. Ponuđač je dužan dati početnu ponudu za sve stavke, vodeći pri tome računa da ukupan zbir cijena svih stavki u obrascu ne može biti 0.

## 19. Način određivanja cijene ponude

- 19.1. Cijena početne ponude obuhvata sve stavke iz obrasca za cijenu početne ponude, ukoliko je predmet nabavke podjeljen po stavkama.
- 19.2. Cijena početne ponude se piše brojevima i slovima. U slučaju neslaganja iznosa upisanih broјčano i slovima, prednost se daje iznosu upisanom slovima. Cijena početne ponude je nepromjenjiva.
- 19.3. Ukoliko je cijena početne ponude promjenjiva, mora se dati jasno definisan parametar na osnovu kojeg će se utvrđivati promjenjivost cijene.

**Cijena početne ponude je nepromjenjiva za cijeli period trajanja ugovora.**

- 19.4. U cijeni početne ponude se obavezno navodi cijena početne ponude( bez PDV-a), ponuđeni popust i na kraju cijena početne ponude sa uključenim popustom (bez PDV-a).
- 19.5. Ukoliko ponuđač ne isklaže popust na način da je posebno iskazan u obrascu za cijenu, smatraće se da nije ponudio popust.
- 19.6. Ukoliko ponuđač nije PDV obveznik, ne prikazuje PDV i u obrascu za cijenu početne ponude, na mjestu gdje se upisuje pripadajući iznos PDV-a, upisuje 0,00.
- 19.7. Posebno se prikazuje PDV na cijenu početne ponude sa uračunatim popustom. Na kraju se daje vrijednost ugovora (cijena početne ponude sa uključenim popustom) + PDV.
- 19.8. Ukoliko ponuđač u obrascu za početnu ponudu uslovljava popust ukoliko dobije jedan lot, onda popust daje na drugom lotu, takva ponuda će se odbaciti kao nedopuštena.

**Tačka 19.8. neprimjenjuje se na ovaj tender.**

## 20. Valuta početne ponude

- 20.1. Valuta početne ponude je domaća valuta (BAM).
- 20.2. Cijena početne ponude se izražava u konvertibilnim markama (KM).

- 20.3. Ukoliko ugovorni organ tenderskom dokumentacijom dopušta da se cijena ponude iskaže u stranoj valuti, dužan je u tenderskoj dokumentaciji definisati na koji dan se vrši preračun cijene ponude u BAM, prema kursu Centralne banke BiH.

**Cijena početne ponude izražava se samo u domaćoj valuti - (KM).**

21. Kriteriji za ocjenu početne ponude

- 21.1. Kriterij za ocjenu početne ponude je najniža cijena, koja uključuje sve troškove ponuđača (troškove osoblja, štampe, komunikacije, putovanja, smještaja i sl.), te sve ostale troškove vezane za pružanje usluga opisanih u Poglavlju II ove TD- Podaci o predmetu nabavke.

22. Jezik i pismo početne ponude

- 22.1. Početna ponuda se dostavlja na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini, na latiničnom ili ćiriličnom pismu. Sva ostala dokumentacija uz ponudu mora biti na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini.

Izuzetno dio prpratne dokumentacije (katalozi, brošure, i sl.) može biti i na drugom jeziku, ali u tom slučaju obavezno prilaže i prevod ovlaštenog sudskog tumača za jezik sa kojeg je prevod izvršen.

- 22.2. Ugovorni organ može u tenderskoj dokumentaciji tražiti da se dijelovi prpratne dokumentacije (koji su u direktnoj vezi sa predmetom nabavke, osobinama predmeta nabavke, garancijama na predmet nabavke i sl.) mogu prevesti na jedan od službenih jezika u Bosni i Hercegovini. U tom slučaju se obavezno prilaže i prevod ovlaštenog sudskog tumača za jezik sa kojeg je prevod izvršen za dijelove prpratne dokumentacije.

23. Mjesto, datum i vrijeme za prijem početne ponude

- 23.1. Početna ponuda se dostavlja na način definisan u tački 15. ove tenderske dokumentacije i to:

23.2.

Ugovorni organ: **Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine**

Ulica i broj: **Igmanska br.1, 71000 Sarajevo**

Datum i vrijeme do kada se prima početna ponuda:

**Srijeda, 26 juli 2017 godine, do 11:00 sati**

- 23.3. Ponuda zaprimljena nakon isteka roka za prijem ponuda se vraćaju neotvorene kandidatu.

- 23.4. Početna ponuda upućene poštom, ukoliko stignu nakon roka utvrđenog za prijem, smatra se zakašnjelim Zahtjevom za učešće, i sa istim se postupa u skladu sa tačkom 14.

23.5. Kada ponuđač neposredno dostavlja početnu ponudu, izmjenu i/ili dopunu početne ponude, odnosno pisanu izjavu o odustajanju od dostavljenog početne ponude, ugovorni organ mu je obavezan o tome izdati potvrdu. Potvrda sadrži najmanje podatke o ugovornom organu, ponuđaču, predmetu nabavke ili lotovima za koji se odnosi početna ponuda, izmjenu i/ili dopunu početne ponude, odnosno pisanu izjavu o odustajanju od dostavljenog početne ponude, te datumu i vremenu zaprimanja.

24. Mjesto, datum i vrijeme otvaranja početne ponude

24.1. Otvaranje početne ponude obaviti će se na sljedećem mjestu, datumu i vremenu:

Ugovorni organ: **Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine**  
Ulica i broj: **Igmanska br.1, 71000 Sarajevo**  
Soba broj: **P007**

**Vrijeme do kada se prima početna ponuda:**

**Do srijede, 26 jula 2017 godine, do 11,00 sati,**

**Vrijeme otvaranja početne ponude pristigle do krajnjeg roka za prijem:**

**Srijeda, 26 jula 2017 godine, u 11,15 sati.**

25. Poziv na pregovore

25.1. Ponuđač, ukoliko je podnio prihvatljivu početnu ponudu, poziva se pismenim putem na pregovore sa ugovornim organom. Pregovori sa ponuđačem koji je podnio prihvatljivu početnu ponudu, će se održati u prostorijama koje odredi ugovorni organ. Ponuđač će u pozivu na pregovaranje, biti informisan o mjestu i vremenu održavanja pregovora. O postupku pregovora se sačinjavaju zapisnici.

## **V KONAČNA PONUDA**

26. Podnošenje konačne ponude

26.1. Ponuđač koji je učestvovao u pregovorima sa ugovornim organom, će biti pozvan da podnese konačnu ponudu.

26.2. Ponuđač je obavezan da pripremi konačnu ponudu, u skladu sa kriterijima koji su utvrđeni u ovoj tenderskoj dokumentaciji. Konačna ponuda, koja nije u skladu sa ovom tenderskom dokumentacijom, će biti odbijena kao neprihvatljiva.

26.3. Način određivanja cijene, valute, jezika i pisma ponude za konačnu ponudu je identičan kao i za početnu ponudu.

27. Konačna ponuda mora sadržavati najmanje (po navedenom redoslijedu):

- a) Pismo o dostavljanju konačne ponude, sa memorandumom i potpisom dokumenta koji čine sadržaj ponude,
- b) Obrazac za dostavljanje konačne ponude – prema Prilogu II;
- c) Obrazac za konačnu cijenu ponude- prema Prilogu V.

28. Način dostavljanja konačne ponude

28.1. Ponuđač može dostaviti samo jednu konačnu ponudu.

28.2. Ponuđač će dostaviti konačnu ponudu u **originalu i 1 (jednoj) kopiji**, na kojima će jasno pisati: **“ORIGINAL” i “KOPIJA”**. Original konačne ponude i kopija se dostavljaju zajedno i trebaju biti zapečaćeni u neprovidnoj koverti. U slučaju razlika između originala i kopije konačne ponude, vjerodostojan je original ponude.

28.3. Konačna ponuda se predaje na protokolu ugovornog organa ili putem pošte, na adresu ugovornog organa, u zatvorenoj koverti na kojoj:

**na prednjoj strani koverta, mora biti navedeno:**

**Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine  
Ul. Igmanska br.1  
71000 Sarajevo**

**Konačna ponuda za nabavku:  
” Održavanja i tehnička podrške jezgru informacionog sistema”**

**Rok za dostavljanje konačne ponude/:** \_\_\_\_\_

**„NE OTVARAJ“**

**Broj nabavke:6335-U-IX/17**

**Na zadnjoj strani koverta ponuđač je dužan da navede slijedeće:**

Naziv i adresa kandidata/ponuđača

29. Mjesto, datum i vrijeme za prijem i otvaranje konačne ponude

29.1. Mjesto, datum i vrijeme za prijem i otvaranje konačne ponude će se navesti po upućivanju poziva za dostavljanje konačne ponude.

29.2. Ponuđač koji je na vrijeme dostavio konačnu ponudu ili njihov ovlašteni predstavnik/predstavnici, kao i sva druga zainteresirana lica imaju pravo prisusudovati postupku otvaranja konačne ponude. Izmjena krajnjeg roka za prijem konačne ponude uticat će na promjenu datuma otvaranja konačne ponude.

30. Kriteriji za dodelu ugovora

30.1. Kriterij za dodelu ugovora je najniža cijena – koja uključuje sve troškove ponuđača (troškove osoblja, štampanje, komunikacije, putovanja, smještaj i sl.), te sve ostale troškove vezane za pružanje usluga opisanih u Poglavlje II ove TD- Podaci o predmetu nabavke.

31. Rok važenja konačne ponude

31.1. Konačna ponuda mora važiti u trajanju od 60 (šezdeset) dana, od isteka za dostavljanje konačne ponude.

- 31.2. Ukoliko ponuđač u konačnoj ponudi ne navede rok važenja ponude, onda se smatra da je rok važenja ponude onaj koji je naveden u tenderskoj dokumentaciji.
- 31.3. U slučaju da je period važenja konačne ponude kraći od roka navedenog u tenderskoj dokumentaciji, ugovorni organ će odbiti takvu ponudu u skladu sa članom 60. stav (1) Zakona.
- 31.4. Ugovorni organ zadržava pravo da pismenim putem traži saglasnost za produženje roka važenja konačne ponude. Ukoliko ponuđač ne dostavi pismenu saglasnost, smatra se da je odbio zahtjev ugovornog organa, te se njegova ponuda ne razmatra u daljem toku postupka javne nabavke.
- 31.5. U slučaju da se tražila i garancija za ozbiljnost ponude, ponuđač koji je dao saglasnost za produženje perioda važenja ponude, dužan je obezbjediti i produženje garancije za ozbiljnost ponudu.

## **VI OSTALE INFORMACIJE**

### 32. Dostavljanje uzoraka uz ponudu

- 32.1. Ugovorni organ je dužan u tenderskoj dokumentaciji jasno precizirati na koji način i u kojoj formi će potencijalni ponuđači dostaviti uzorke uz ponudu (npr. pakovanje uzoraka, uz ponudu, ili drugi način), kao i način povrata uzoraka.

**Ne primjenjuje se na ovaj tender.**

### 33. Nacrt ugovora

- 33.1. Sastavni dio ove tenderske dokumentacije je Nacrt ugovora, u koji su uneseni svi elementi iz tenderske dokumentacije. Ponuđači su dužni uz početnu ponudu dostaviti Nacrt ugovora u koji su unijeli podatke iz svoje ponude, te parafirati sve listove Nacrta ugovora.

**Nacrt ugovora je sastavni dio ove tendeske dokumentacije – Prilog VI.**

## **VII OSTALI PODACI**

### 34. Garancija za ozbiljnost ponude

- 34.1. Garancija za ozbiljnost ponude, kao i način njenog dostavljanja, se definiše u skladu sa Pravilnikom o formi garancije za ozbiljnost ponude i izvršenje ugovora.
- 34.2. U slučaju da je predmet nabavke podjeljen na lotove, garancija za ozbiljnost ponude se ne može tražiti ukoliko procjenjena vrijednost lota nije veća od 100.000,00 KM. U slučaju da ponuđač daje garanciju za ozbiljnost ponude za više lotova, iznos garancije se može kumulirati, uz obavezu da se u kumuliranoj garanciji za ozbiljnost ponude navedu svi pojedinačni iznosi garancija po lotovima na kojima ponuđač učestvuje.



- 34.3. Ugovorni organ uz tendersku dokumentaciju može dostaviti formu garancije, koja je Aneks 1. Pravilnika o formi garancije za ozbiljnost ponude i izvršenje ugovora koju su ponuđači dužni dostaviti popunjenu i ovjerenu od banke. Ugovorni organ može predvidjeti da ponuda neće biti odbačena iako ne dostave na formi koja je sastavni dio tenderske dokumentacije, već na obrascu banke.
- 34.4. Ukoliko ugovorni organ nije u tenderskoj dokumentaciji predvidio oblik garancije, ponuđač ima na dispoziciji da sam izabere oblik garancije koji će dostaviti uz ponudu.
- 34.5. Ugovorni organ može zahtjevati produženje garancije za ozbiljnost ponude, te će se u tom slučaju pismeno obratiti ponuđačima za produženje. U slučaju da ponuđači ne dostave pismenu saglasnost za produženje garancije za ozbiljnost ponude, kao i produženu garanciju za ozbiljnost ponude na rok koji je utvrdio ugovorni organ, smatraće se da ponuđač je odustao od postupka javne nabavke.
- 34.6. Ukoliko garanciju za ozbiljnost ponude dostavlja grupa ponuđača, garanciju za ozbiljnost ponude može dostaviti jedan član grupe, više članova grupe ili svi članovi grupe.

**Garancija za ozbiljnost ponude se ne zahtjeva.  
Tačka 34. (od 34.1. do 34.6.) ne primjenjuje se na ovaj tender.**

35. Garancija za uredno izvršenje ugovora
- 35.1. Garancija za uredno izvršenje ugovora se predaje u roku od 7 dana od dana zaključivanja ugovora. U slučaju da izabrani ponuđač ne dostavi garanciju za uredno izvršenje ugovora, zaključeni ugovor se smatra apsolutno ništavnim. U tom slučaju ugovorni organ će ponuditi zaključivanje ugovora drugorangiranom.

**Garancija za uredno izvršenje ugovora se ne zahtjeva.  
Tačka 35. (od 35.1) ne primjenjuje se na ovaj tender.**

36. Obilazak mjesta ili lokacije za pružanje usluga
- 36.1. U slučaju da je za pripremu ponude neophodno obići mjesto ili lokaciju gdje će se isporučiti roba (sa montažom) ili pružiti usluge ili izvoditi radovi, ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji određuje datum, mjesto i vrijeme za obilazak mjesta ili lokacije. Ugovorni organ takođe tenderskom dokumentacijom definiše da svi zainteresovani ponuđači su dužni pismeno najaviti prisustvo prilikom obilazaka mjesta ili lokacije. Obilazak mjesta ili lokacije se za sve zainteresovane ponuđače obavlja istog dana u isto vrijeme.
- 36.2. Ponuđači koji nisu obišli mjesto ili lokaciju na kojoj će se isporučiti roba, ili pružati usluge ili izvoditi radovi, mogu dostaviti ponude u roku utvrđenom tenderskom dokumentacijom.

**Nije predviđen obilazak lokacije za pružanje usluga.**

37. Zaključivanje ugovora ili okvirnog sporazuma na duži period

37.1. Ugovor ili okvirni sporazum se mogu zaključiti na duži priod.

**Ugovor se ne zaključuje na duži period- ne primjenjuje se na ovaj tender.**

38. Zaključivanje ugovora unutar okvirnog sporazuma

38.1. Ugovori unutar zaključenog okvirnog sporazuma se zaključuju prema dinamici koju utvrdi ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji (npr. jednom mjesečno i to prvog radnog dana u mjesecu, ili jednom kvartalno, po pismenom zahtjevu ugovornog organa, uz obavezu ponuđača - jednog ili više -da u roku od 72 sata dostavi ponudu, i sl.) ili po potrebama ugovornog organa.

38.2. U slučaju da je okvirnim sporazumom utvrđeno da se ugovor u okviru okvirnog sporazuma zaljučuje po potrebama ugovornog organa, potrebno je definisati slijedeće:

- a) u slučaju da je zaključen okvirni sporazum sa jednim ponuđačem, utvrđuje se postupanje ugovornog organa i ponuđača, koje prethodi zaključenju ugovora.
- b) U slučaju da se radi o okvirnom sporazumu sa više ponuđača, u situaciji kada su svi elementi okvirnog sporazuma definisani, ili kada samo količine nisu definisane i imamo ponuđače koji su rangirani prema njihovim ponudama (alternativni ponuđači), ugovorni organ se uvijek obraća sa zahtjevom prvorangiranom da mu isporuči predmet nabavke; samo u slučaju da prvorangirani nije u mogućnosti da isporuči predmet nabavke iz objektivnih razloga, dužan je ugovornog organa pismeno o tome obavjestiti. Nakon toga ugovorni organ poziva drugorangiranog da mu isporuči predmet nabavke u skladu sa uslovima iz njegove ponude.
- c) U slučaju da je okvirni sporazum zaključen sa više ponuđača, gdje se izbor ponuđača vrši nakon provedenog mini-tenderisanja, ugovorni organ u tenderskoj dokumentaciji daje opis koraka, rokove, koji prethode mini tenderisanju. U postupku mini tenderisanja ponuđači dostavljaju zatvorene ponude, koje se javno otvaraju na mjestu i u vrijeme koje je odredio ugovorni organ u pozivu za mini tenderisanje. Ugovor se dodjeljuje najuspješnijem ponuđaču u mini tenderisanju i u postupku mini tenderisanja žalba nije dopuštena, o čemu se potencijalni ponuđači obavještavaju ovom TD.

**Tačka 38. (38.1. i 38.2.) ne primjenjuje se na ovaj tende.**

39. Podugovaranje

39.1. U slučaju da ponuđač u svojoj početnoj ponudi naznači da će dio ugovora dati podugovaraču, mora se izjasniti koji dio (opisno ili procentualno) će dati podugovaraču. U početnoj ponudi ne mora identifikovati podugovarača, ali mora se izjasniti da li će biti direktno plaćanje podugovaraču.

39.2. Ukoliko u početnoj ponudi nije identifikovan podugovarač, izabrani ponuđač je dužan, prije nego uvede podugovarača u posao, obratiti se pismeno ugovornom organu za saglasnost za uvođenje podugovarača, sa svim podacima vezano za podugovarača.

- 39.3. Ugovorni organ ukoliko odbije dati saglasnost za uvođenje podugovarača za koje je izabrani ponuđač dostavio zahtjev, dužan je pismeno obazložiti razloge zbog kojih nije dao saglasnost.
- 39.4. U slučaju podugovaranja, odgovornost za uredno izvršavanje ugovora snosi izabrani ponuđač.
40. Rok za dostavljanje konačne ponude
- 40.1. Ugovorni organ će pozvati ponuđača da dostavi konačnu ponudu, prema kriteriju za dodojelu ugovora, a najkasnije u roku od 7 dana od dana okončanja pregovora.
41. Rok za donošenje odluke o izboru
- 41.1. Ugovorni organ je dužan donijeti odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača ili poništenju u postupku javne nabavke u roku važenja konačne ponude, a najkasnije u roku od 7 dana od dana isteka važenja konačne ponude.
- 41.2. Ugovorni organ je dužan da odluku o izboru najpovoljnijeg ponuđača dostavi svim ponuđačima u postupku nabavke u roku od 3 dana, a najkasnije u roku od 7 dana od dana donošenja odluke o izboru ili poništenju postupka nabavke, na način utvrđen tačkom 12. ove tenderske dokumentacije (elektronskim putem, ili putem pošte, ili neposredno).
42. Rok, način i uslovi plaćanja izabranom ponuđaču

Plaćanje izabranom ponuđaču, odnosno podugovaraču (ako je predviđeno direktno plaćanje podugovaraču) će se vršiti u jednakom mjesečnim iznosima, u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana od dana prijema računa za izvršene usluge, i to:

- za održavanje i tehničku podršku za potrebe aplikativnog softvera za banarsko poslovanje,
- za održavanje i tehničku podršku za potrebe serverskih platformi i sistemskog softvera na serverskim platformama.

- 42.1. Faktura se dostavlja na adresu:  
Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine  
Ul. Igmanaska br.1, 71000 Sarajevo

<b>Rok, način i uslovi plaćanja navedeni u nacrtu Ugovora.</b>
----------------------------------------------------------------

- 42.2. Plaćanje izabranom ponuđaču će se vršiti na transakcijski račun ponuđača, odnosno podugovarača, koji će biti naveden u ponudi, odnosno u ugovoru o podugovaranju.
- 42.3. U slučaju da se zaključuje okvirni sporazum, plaćanje će se vršiti na način da će ugovorni organ platiti u roku od \_\_\_\_dana od dana prijema fakture, prema svim elementima koji su utvrđeni u okvirnom sporazumu.

<b>Ne primjenjuje se na ovaj tender.</b>
------------------------------------------

- 42.4. Nema avansnog plaćanja tokom trajanja ugovora. Ukoliko se dozvoljava avansno plaćanje (npr. za velike investicione projekte) tenderska dokumentacija to definiše jasno i precizno, te kako se u takvim projektima traži garancija za uredno izvršenje ugovora, u tenderskoj predvidjeti mogućnost aktiviranja bankarske garancije na dio avansnog plaćanja.

**Nije predviđeno avansno plaćanje po ovom predmetu ugovora.**

- 42.5. U slučaju da ugovorni organ kasni sa plaćanjem, ali da je kašnjenje rezultat propuštanja preduzimanja radnji za koje je ugovorni organ odgovoran, ponuđač će moći naplatiti zakonsku zateznu kamatu.

## **VIII -DODATNE INFORMACIJE**

### 43. Trošak ponude i preuzimanje tenderske dokumentacije

- 43.1. Trošak pripreme ponude i podnošenja ponude u cjelini snosi ponuđač.
- 43.2. Za tendersku dokumentaciju se neplaća naknada. Ovaj iznos pokriva stvarne troškove dostavljanja tenderske dokumentacije ponuđačima.
- 43.3. Tenderska dokumentacija se može preuzeti na slijedeći način:
- lično preuzimanjem u prostorijama ugovornog organa, na adresi datoj u tački 15. tenderske dokumentacije, uz pismeni zahtjev, najkasnije do roka za dostavljanje početne ponudenavedenog u tački 23.
  - na pismeni zahtjev ponuđača,
  - zajedno sa pozivom za dostavljanje ponude.

### 44. Uvid u tendersku dokumentaciju

Ponuđač ima pravo uvida u tendersku dokumentaciju prije otkupa.

Ugovorni organ dužan je, na pismeni zahtjev privrednog subjekta, omogućiti uvid u tendersku dokumentaciju na način na koji se opredjeli ponuđač, i to:

- lično preuzimanjem u prostorijama ugovornog organa,
- dostavljanjem poštom preporučeno sa povratnicom zainteresovanom ponuđaču,
- dostavljanje elektronskom poštom u zaštićenom nepromjenjivom obliku zainteresovanom ponuđaču.

### 45. Ispravka i/ili izmjena tenderske dokumentacije, traženje pojašnjenja

- 45.1. Ugovorni organ može u svako doba, a najkasnije 5 dana prije isteka roka za podnošenje ponuda, iz opravdanih razloga, bilo na vlastitu inicijativu, bilo kao odgovor na zahtjev privrednog subjekta za pojašnjenje, bilo prema nalogu Ureda za razmatranje žalbi, izmjeniti tendersku dokumentaciju.

O svim izmjenama tenderske dokumentacije dužan je obavjestiti sve potencijalne ponuđače za koje zna da su preuzeli tendersku dokumentaciju, na jedan od načina navedenih u tački 38. tenderske dokumentacije.

- 45.2. U slučaju da je izmjena tenderske dokumentacije takve prirode da će priprema ponude zahtjevati dodatno vrijeme, dužan je produžiti rok za prijem ponuda, primjeren nastalim izmjenama, ali ne kraći od 7 dana.
- 45.3. U slučaju davanja pojašnjenja po zahtjevu privrednog subjekta, pismenim odgovorom će obavjestiti sve potencijalne ponuđače koji su preuzeli tendersku dokumentaciju na jedan od načina iz tačke 38. tenderske dokumentacije.
- 45.4. Zahtjev za pojašnjenje se može tražiti najkasnije 5 dana prije isteka roka za prijem ponuda. Ugovorni organ je dužan u roku od 3 dana, a najkasnije 5 dana prije isteka roka za podnošenje ponuda dostaviti pismeno pojašnjenje svim potencijalnim ponuđačima.
46. Povjerljivost dokumentacije privrednih subjekata
- 46.1. Ponuđač koji dostavlja početnu/konačnu ponudu koja sadrži određene podatke koji su povjerljivi, dužan je uz navođenje povjerljivih podataka navesti i pravni osnov po kojem se ti podaci smatraju povjerljivim.
- 46.2. Podaci koji se ni u kojem slučaju ne mogu smatrati povjerljivim su:
- ukupne i pojedinačne cijene iskazane u početnoj/konačnoj ponudi;
  - predmet nabavke, odnosno ponuđena roba, usluga ili rad od koje zavisi poređenje sa tehničkom specifikacijom i ocjena da je ponuda u skladu sa zahtjevima iz tehničke specifikacije;
  - dokazi o ličnoj situaciji ponuđača (u smislu odredbi čl. 45.-51. Zakona).
47. Izmjena, dopuna i povlačnije početne/konačne ponuda
- 47.1. Do isteka roka za prijem ponuda, ponuđač može svoju ponudu izmjeniti ili dopuniti i to da u posebnoj koverti, na isti način navede sve podatke sadržane u tački 15. tenderske dokumentacije.
- 47.2. Izmjene, dopune i povlačnije početne/konačne ponude dostavljaju se u zatvorenoj koverti na kojoj:

**Na prednjoj strani koverte:**

**Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine**

**Ul.Igmanska br.1, 71000 Sarajevo**

**PONUDA ZA : “Održavanje i tehniču podršku jezgru informcionog sistema”**

Broj nabavke:

IZMJENA/DOPUNA PONUDE

„NE OTVARAJ“

**Na zadnjoj strani koverte** ponuđač je dužan da navede:

Naziv i adresa ponuđača /grupe ponuđača

- 47.3. Ponuđač može do isteka roka za prijem početne/konačne ponude odustati od svoje ponude, na način da dostavi pisanu izjavu da odustaje od početne/konačne ponude, uz

obavezno navođenje predmeta nabavke i broja nabavke, i to najkasnije do roka za prijem početne/konačne ponude.

47.4. Početna/konačna ponuda se ne može mijenjati, dopunjavati, niti povući nakon isteka roka za prijem ponuda.

48. Ispravka računarskih grešaka

48.1. Ugovorni organ je obavezan provjeriti računarsku ispravnost početne/konačne ponude.

48.2. Ugovorni organ ispravlja i druge računarske greške u obrascu za cijenu početne/konačne ponude i obrascu za dostavljanje početne/konačne ponude.

48.3. U zahtjevu za prihvatanje ispravke računarske greške, koji ugovorni organ obavezno mora tražiti, označava se koji dio početne/konačne ponude je ispravljen kao i nova cijena početne/konačne ponude proizašla nakon ispravke.

49. Neprirodno niska ponuđena cijena

49.1. U slučaju da ugovorni organ ima sumnju da se radi o neprirodno niskoj cijeni početne/konačne ponude, ima mogućnost da provjeri cijene, u skladu sa odredbama Uputstva o načinu pripreme modela tendrske dokumentacije i ponuda („Službeni glasnik BiH“, broj 90/14), te zatraži pismeno pojašnjenje ponuđača u pogledu neprirodno niske cijene ponude.

49.2. Po prijemu obrazloženja neprirodno niske cijene ponude, odluku će donijeti ugovorni organ i o tome obavjestiti ponuđača u pismenoj formi.

49.3. U slučaju da ponuđač odbije dati pismeno obrazloženje ili dostavi obrazloženje iz kojeg se ne može utvrditi da će ponuđač biti u mogućnosti **pružiti uslugu** po toj cijeni, takvu početnu/konačnu ponudu može odbiti.

50. Preferencijalni tretman domaćeg

50.1. U ovom postupku javne nabavke, ugovorni organ će primjeniti preferencijalni tretman domaćeg, u skladu sa Odlukom o obaveznom korištenju preferencijalnog tretmana domaćeg u postupcima javne nabavke (“Službeni glasnik BiH”, broj 83/16). U tom smislu domaće ponude su ponude koje podnose pravna i fizička lica sa sjedištem u Bosni i Hercegovini, koja su registrovana u skladu sa zakonima u Bosni i Hercegovini i kod kojih, u slučaju ugovora o uslugama, najmanje 50% ukupne vrijednosti robe od ponuđenih roba imaju porijeklo iz Bosne i Hercegovine.

**Korištenje preferencijalnog tretmana ponuđač dokazuje potvrdom Vanjskotrgovinske / Spoljnotrgovinske Komore Bosne i Hercegovine ili nadležnih entitetskih komora.**

51. Pouka o pravnom lijeku

- 51.1. Žalbu može podnijeti svaki privredni subject koji ima ili je imao interes za dodjelu ugovora o javnoj nabavci i koji učini vjerovatnim da je u konkretnom postupku javne nabavke bila, ili je mogla biti, prouzrokovana šteta zbog postupanja ugovornog organa, a koji se u žalbi navodi kao povreda Zakona i podzakonskih akata od strane ugovornog organa u postupku javne nabavke.
- 51.2. Žalba se izjavljuje ugovornom organu u pisanoj formi direktno ili preporučenom poštanskom pošiljkom, u skladu sa članom 99. Zakona.
- 51.3. Ugovorni organ dužan je u roku od 5 (pet) dana id dana zaprimanja žalbe utvrditi blagovremenost, dopuštenost i da li je žalba izjavljena od ovlaštenog lica. Ako ugovorni organ utvrdi da je žalba neblagovremena, nedopuštena ili izjavljena od neovlaštenog lica, odbacit će je zaključkom URŽ-a, i to u roku od 10 (deset) dana od dana prijema zaključka.
- 51.4. Ako je žalba blagovremena, dopuštena i izjavljena od ovlaštenog lica, ugovorni organ, razmatrajući žalbu, može utvrditi da je ona djelimično ili u cijelosti osnovana i svojim rješenjem staviti van snage i zamjeniti je drugom odlukom ili rješenjem, ili poništiti postupak javne nabavke, te o tome obavjestiti učesnike u postupku javne nabavke na način određen ovim Zakonom, u roku od 5 (pet) dana od dana prijema žalbe. Protiv rješenja ugovorni organ iz stava (3) ovog člana može se izjaviti žlba URŽ-u, putem ugovornog organa, u roku od 5 (pet) dana od dana prijema rješenja.
- 51.5. Protiv zaključka i rješenja ugovornog organa, žalilac može izjaviti žalbu Uredu za razmatranje žalbu, a protiv odluka i rješenja Ureda za razmatranje žalbi, ugovorni organ i učesnici u postupku mogu pokrenuti upravni spor pred Sudom Bosne i Hercegovine.
- 51.6. Rokovi izjavljivanja žalbe ugovornom organu utvrđeni su u članu 101. Zakona.
- 51.7. Žalilac je obavezan platiti naknadu za pokretanje žalbenog postupka u skladu sa članom 108. Zakona.

**Predsjednik Uprave**

**Salko Selman**

## **PRILOZI**

- I Obavještenje o nabavci
- II Obrazac za dostavljanje ponude
- III Opis predmeta nabavke
- IV Osoblje ponuđača
- V Obrazac za cijenu ponude
- VI Nacrt ugovora



## **PRILOG I. – OBAVJEŠTENJE O NABAVCI**

PREGOVARAČKI POSTUPAK BEZ OBJAVLJIVANJA OBAVJEŠTENJA O NABAVCI

## PRILOG II - OBRAZAC ZA DOSTAVLJANJE POČETNE /KONAČNE PONUDE

Broj nabavke: 6335-U-IX/17  
 Broj obavještenja sa Portala JN: Bez objave obavještenja

### Održavanje i tehnička podrška jezgru informacionog sistema

Pregovarački postupak bez objave obavještenja o javnoj nabavci

Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine  
 Igmanska br.1  
 71000 Sarajevo  
 Bosna i Hercegovina

**PONUĐAČ**<sup>1</sup> (Upisuje se naziv ponuđač, ID broj i adresa ponuđača)

KONTAKT OSOBA (za ovu ponudu)

Ime i prezime	
Adresa	
Telefon	
Faks	
E-mail	

### IZJAVA PONUĐAČA

U postupku javne nabavke, koju ste pokrenuli putem pregovaračkog postupka, dostavljamo ponudu i izjavljujemo slijedeće:

- U skladu sa sadržajem i zahtjevima tenderske dokumentacije broj: 6335-U-IX/17, ovom izjavom prihvatamo njene odredbe u cjelosti, bez ikakvih rezervi ili ograničenja.  
 Ovom ponudom odgovaramo zahtjevima iz tenderske dokumentacije **za usluge Održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema**, u skladu sa uslovima utvrđenim tenderskom dokumentacijom, kriterijima i utvrđenim rokovima, bez ikakvih rezervi ili ograničenja.
- Cijena naše ponude bez PDV-a je \_\_\_\_\_ KM  
 Popust koji dajemo na cijenu ponude je \_\_\_\_\_ KM  
 PDV na cijenu ponude sa uračunatim popustom \_\_\_\_\_ KM  
 Ukupna cijena za ugovor je \_\_\_\_\_ KM

\*Ukoliko je predmet nabavke podijeljen na lotove, cijena ponude po lotu je:

<sup>1</sup> Ukoliko ponudu dostavlja grupa ponuđača, upisuju se isti podaci za sve članove grupeponuđača ko i kada ponudu dostavlja samo jedan ponuđač, a pored naziva ponuđača koji je predstavnik grupe ponuđača upisuje se i podatak da je to predstavnik grupe ponuđača. Podugovarač se smatra članom grupe ponuđača u smislu postupka nabavke.

Lot br. (...)

Cijena ponude za lot broj ( ) je \_\_\_\_\_

Popust koji dajemo na cijenu ponude za lot ( ) je \_\_\_\_\_

Konačna cijena naše ponude za lot ( ), sa uključenim popustom je \_\_\_\_\_

U prilogu se nalazi naš obrazac za cijenu ponude, koji je popunjen u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije. U slučaju razlika u cijenama iz ove Izjave i Obrasca za cijenu ponude, relevantna je cijena iz obrasca za cijenu ponude.

3. Pravni subjekt koje dostavlja ovu ponudu je domaći, sa sjedištem u Bosni i Hercegovini i najmanje 50% radne snage za izvršenje ugovora su rezidenti Bosne i Hercegovine, a dokazi da naša ponuda ispunjava uslove za preferencijalni tretman domaćeg, koji su traženi tenderskom dokumentacijom su u sastavu ponude.
4. Ova ponuda važi \_\_\_\_\_ ( broj dana ili mjeseci se upisuju i broječno i slovima, a u slučaju da se razlikuju, validan je rok važenja ponude upisan slovima) računajući od isteka roka za prijem ponuda tj.do \_\_\_\_\_(...../...../.....) (datum).

**Nije primjenjivo za početnu ponudu**

5. Garancija za ponudu nije dostavljena u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije.
6. Ako naša ponuda bude najuspješnija u ovom postupku javne nabavke, obavezujemo se:
  - a) Dostaviti dokaze o kvalificiranosti, u pogledu lične sposobnosti, registracije, ekonomske i finasijske sposobnosti, te tehničke i profesionalne sposobnosti koji su traženi tenderskom dokumentacijom i u roku koji je utvrđen, a što potvrđujemo izjavama iz kvalifikacijske faze;
  - b) Garanciju za dobro izvršenje ugovora se neće dostaviti, u skladu sa zahtjevima iz tenderske dokumentacije.

Ime i prezime osobe koja je ovlaštena da predstavlja vodeću firmu:

\_\_\_\_\_

Potpis ovlaštene osobe:

\_\_\_\_\_

Mjesto i datum:

\_\_\_\_\_

Pečat firme/preduzeća:

*Uz ponudu je dostavljena slijedeća dokumentacija:*

*[Popis dostavljenih dokumenata, izjava i obrazaca sa nazivima istih]*

## **PRILOG III – OPIS PREDMETA NABAVKE**

**PRILOG IV – OSOBLJE KANDIDATA**

a) Pregled predloženog osoblja

Ime i prezime	Kvalifikacije	Iskustvo	
		Opće	Specifično
Itd.			

b) Format curriculum vitae (CV) za predloženo osoblje

Ime i prezime:

Predložena pozicija:

Opis zadataka koje će vršiti:

Profesija:

Datum rođenja:

Član udruženja:

Ključne kvalifikacije:

Obrazovanje:

Radno iskustvo:

Certifikati:

Potpis ovlaštene osobe:

---

Datum:

## PRILOG V - OBRAZAC ZA CIJENU PONUDE-ROBE

Naziv ponuđača \_\_\_\_\_

Ponuda br. \_\_\_\_\_

**Naziv ugovora: Održavanje i tehnička podrška jezgru informacionog sistema**

R. br.	Opis usluga	Broj mjeseci	Mjesečni iznos naknade bez PDV-a	Ukupna cijena KM
1	2	3	4	5
1.	Održavanje i tehnička podrška za potrebe aplikativnog softvera za bankarsko poslovanje	5		
2.	Održavanje i tehnička podrška za potrebe serverskih platformi i sistemskog servera na serverskim platformama	5		
<b>Ukupna cijena bez PDV-a</b>				
<b>Popust</b>				
<b>Ukupna cijena sa popustom bez PDV-a</b>				
<b>Iznos PDV-a</b>				
<b>Ukupna cijena sa PDV-om</b>				

Ime i prezime osobe koja je ovlaštena da predstavlja vodeću firmu:

\_\_\_\_\_

Potpis ovlaštene osobe:

\_\_\_\_\_

Mjesto i datum:

\_\_\_\_\_

Pečat firme/preduzeća:

## PRILOG VI- NACRT UGOVORA

**Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine**, sa sjedištem u Sarajevu, ul. Igmanska br. 1, 71000 Sarajevo, koju zastupa predsjednik Uprave, **Salko Selman** (u daljem tekstu: *Naručilac*).

i

\_\_\_\_\_ sa sjedištem u \_\_\_\_\_, koju zastupa direktor \_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: *Pružalac usluga*),

zaključili su

### UGOVOR O USLUGAMA ODRŽAVANJA I TEHNIČKE PODRŠKE JEZGRU INFORMACIONOG SISTEMA

#### I. - OPŠTI USLOVI

##### **Predmet Ugovora**

##### Član 1.

Predmet ovog Ugovora je nabavka realizacija usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema banke (u daljem tekstu: Usluge). Pružalac usluga će obaviti Usluge u skladu sa opisanim u Aneksu 1. ovog Ugovora- Opis i specifikacija usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke.

Ponuda pružaoca usluga čini integralni dio ugovora.

##### **Zakoni Ugovora**

##### Član 2.

Ugovor će podlijegati zakonima Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

##### **Jezik Ugovora**

##### Član 3.

Ovaj Ugovor će se realizovati na jednom od službenih jezika u Federaciji Bosne i Hercegovine, koji će biti obavezujući jezik za cjelokupnu materiju koja se odnosi na značenja ili interpretaciju ovog Ugovora.

##### **Obavijesti**

##### Član 4.

Sve obavijesti, zahtjevi ili saglasnosti i izvještaji vezani za ovaj Ugovor, moraju biti u pismenoj formi i smatraće se da su dostavljeni onda kada budu predati lično, preporučenom

ili elektronskom poštom, ili faksom, ovlaštenom predstavniku druge ugovorne strane, na sljedećim adresama:

Za Naručioca usluga:

Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine  
Ul. Igmanska br. 1, 71000 Sarajevo

Za Pružaoca usluga:

Ping d.o.o.  
Ul. Jukićeva br. 36, 71000 Sarajevo.

## **Mjesto, vrijeme i način ispunjenja ugovorenih obaveza**

### **Mjesto**

#### Član 5.

Usluge će se obavljati na sljedećim lokacijama:

Razvojna banke Federacije Bosne i Hercegovine, Igmanska br. 1 Sarajevo  
i  
Ping d.o.o. Sarajevo, Jukićeva br.36, 71000 Sarajevo

U slučaju kada mjesto za oavljanje određenog zadatka nije naznačeno, onda će biti određeno po zahtjevu Naručioca usluga.

### **Vrijeme ispunjavanja ugovorenih obaveza**

#### Član 6.

Pružalac usluga će u periodu trajanja Ugovora obezbjediti održavanje i tehničku podršku jezgru informacionog sistema u radnom vremenu Naručioca usluga.

Ukoliko se radio o incidentu srednjeg, visokog i vrlo visokog nivoa, dolazak na korisničku lokaciju je trenutni, a maksimalno 4 sata nakon poziva.

U opštem slučaju vrijeme odziva po prijavi incidenta je trenutno, a najkasnije 24 sata u Sarajevu i 48 sati izvan Sarajeva, ne računajući dane vikenda i praznika.

### **Način ispunjenja ugovorenih obaveza/kvalitet i nivo usluga**

#### Član 7.

Pružalac usluga obavezan je obezbjediti kvalitet i nivo usluga opisanih u *Aneksu 1.* ovog Ugovora- *Opis i specifikacija usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke.*



## II. – CIJENA UGOVORA I PLAĆANJE

### Cijena Ugovora

#### Član 8.

Za usluge iz člana 1. ovog Ugovora, Naručilac usluga će platiti Pružaocu usluga iznos do KM \_\_\_\_\_ (slovima: \_\_\_\_\_) sa PDV-om, u skladu sa opisom u Aneksu 2. ovog Ugovora - *Cijena usluga*.

Cijena Ugovora predstavlja iznos koji uključuje sve troškove Pružaoca usluga (troškove osoblja, štampe, komunikacije, putovanja, smještaj i sl.), te sve ostale troškove vezane za pružanje usluga opisanih u Aneksu 1. ovog Ugovora- *Opis i specifikacija usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke*, kao i svaku poreznu obavezu proisteklu iz ovog ugovora.

#### Član 9.

Cijena Ugovora navedena u članu 8. ovog Ugovora nije predmet bilo kakve promjene tokom izvršenja Ugovora. Izmjena cijene može se naptaviti samo u pismenom dogovoru između ugovornih strana.

### Plaćanje

#### Način plaćanja

#### Član 10.

Naručilac usluga će plaćanje izvršenih usluga vršiti na račun Pružaoca usluga, po cijeni navedenoj u Aneksu 2. ovog Ugovora- *Cijena usluga*:

Naziv Banke: \_\_\_\_\_

Naziv Računa: Transakcijski

Broj Računa: \_\_\_\_\_

### Uslovi i rok plaćanja

#### Član 12.

Plaćanje usluga će se u jednakim mjesečnim iznosima u valuti KM, po osnovu računa dostavljenog od strane Pružaoca usluga o izvršenim uslugama, opisani, u Aneksu 1. ovog Ugovora utemeljenoj na validnim dokazima o izvršenim radnjama.

Naručilac usluga će plaćanje izvršiti u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana od datuma dostavljanja računa, i to:

- za održavanje i tehničku podršku za potrebe aplikativnog softvera za bankarsko poslovanje,
- za održavanje i tehničku podršku za potrebe serverskih platformi i sistemskog softvera na serverskim platformama.

Pružalac usluga će troškove navedene u prethodnom stavu fakturisati odvojeno.

### Cijene ostalih usluga

#### Član 12.

Cijene usluga za izmjene i dogradnje aplikativnog softvera koje su rezultat izmjena zakonskih propisa, a iziskuju redizajn baze podataka ili reprojekovanje pojedinih softverskih modula ili sistema u cjelini, će se izražavati u inženjer satima i iznostiti \_\_\_\_\_ KM po satu, bez PDV-a.

## **Izveštavanje**

### Član 13.

Pružalac usluga obavezan je naručiocu usluga dostavljati dvije vrste izvještaja o izvršenim uslugama:

- Redovne izvještaje o obavljenim aktivnostima, jednom kvartalno,
- Vanredne izvještaje o svakom većem zahvatu na sisitemu ili podacima, po potrebi.

## **Forma i obim izvještavanja**

### Član 14.

Forma i obim izvještavanja opisani su u Aneksu 5.- *Forma i obim izvještavanja*.

## **Kašnjenje u plaćanju**

### Član 15.

U slučaju da Naručilac usluga ne izvrši plaćanje u roku navedenom u članu 11. ovog Ugovora, Pružalac usluga će obavijestiti Naručioca usluga za kašnjenje u plaćanju, uz dodatni rok za plaćanje do 10 (deset) kalendarskih dana.

Ukoliko račun ni nakon dodatnog roka ne bude plaćen, Pružalac usluga ima pravo da obustavi pružanje Usluga, i nastavi sa pružanjem istih nakon što Naručilac usluga uplati neizmirene obaveze.

## **III- POČETAK, ZAVRŠETAK I IZMJENE USLOVA UGOVORA**

### **Trajanje Ugovora**

### Član 16.

Ugovor se zaključuje na 5 (pet) mjeseci odnosno do 31.12.2017.godine, od datuma stupanja na snagu, ili u bilo kojem drugom periodu o kojem se strane mogu dogovoriti naknadno pismenim putem.

### **Početak usluga**

### Član 17.

Pružalac usluga će početi sa realizacijom usluga od datuma stupanja na snagu Ugovora, ili u bilo kojem drugom periodu o kojem se strane mogu dogovoriti naknadno pismenim putem.

### **Izmjene uslova Ugovora**

### Član 18.

Obim i cijene usluga utvrđenih ovim Ugovorom, mogu se mjenjati samo u pismenom dogovoru između ugovornih strana.

## **IV- OBAVEZE PRUŽAOCA USLUGA**

### **Opće**

#### **Član 19.**

Pružalac usluga će pružiti usluge i izvršiti svoje obaveze sa najvećom pažnjom, efikasnošću i ekonomičnošću, u skladu sa opće prihvaćenim profesionalnim tehnikama i praksom i primjeniti savremene tehnologije i sigurne metode, te uvijek biti odani savjetnik Naručiocu usluga u bilo kojem poslu koji se tiče Ugovora.

### **Povjerljivost/tajnost podataka**

#### **Član 20.**

Pružalac usluga, odnosno bilo ko od njegovog osoblja, se obavezuje na zaštitu tajnosti podataka, koji su im dostupni u vršenju poslova po ovom Ugovoru, ili su vezani za usluge, operacije ili poslove Naručioca usluga. Pružalac usluga i Naručilac usluga, ili bilo ko od njihovog osobljaće smatrati svu dokumentaciju i podatke (bilo da su na fizičkim medijima ili ne), opremu, osoblje, sve ostale radnje, poslove informacije, znanja, poslovne aktivnosti i sl. vezani za Usluge, ovaj Ugovor, operacije ili poslove, povjerljivim ili vlasničkim informacijama (podaci koji su povjerljivi po svojoj prirodi ili su identifikovani kao povjerljivi), uključujući bez ograničenja, povjerljive podatke iz svakog dokumenta koji je primljen od ili u vezi sa svakom drugom stranom ili poslom druge strane, te kao takvu neće otkriti trećim licima.

Navedeno u stavu 1. ovog člana posebno se odnosi na podatke o klijentima, proizvodima i uslugama Naručioca usluga, te na ostale podatke koji bi, ako bi došlo u posjed trećih lica, imali za posljedicu nanošenje štete ugledu, poslovnom uspjehu ili materijalnim interesima naručioca usluga.

Obaveza se primjenjuje na svaku ugovornu stranu i njihove zaposlenika, posrednike, predstavnike i sve druge strane koje mogu primiti ili imati pristup tim povjerljivim podacima. Svaka strana će svoje osoblje informisati o obavezi zabrane otkrivanja povjerljivih podataka.

#### **Član 21.**

Informacije i dokumentacija iz prethodnih članova ovog Ugovora ne odnose se na one zakonske proise, za koje je potrebno prethodno pismeno odobrenje Naručioca usluga, kao i za obaveze objavljivanja u skladu sa zakonskim propisima.

Povjerljivost informacija ostaje na snazi i nakon ispunjenja ugovornih obaveza i trajne je prirode.

### **Poslovna tajna**

#### **Član 22.**

Sadržaj ovog ugovora predstavlja poslovnu tajnu i obje ugovorne strane imaju obavezu da se prema njemu odnose na odgovarajući način.

Podaci iz ovog ugovora, te podaci i informacije koje ugovorne strane razmjenjuju u cilju realizacije ovog ugovora, kao podaci i parametric koji se tiču načina i uspjehnosti izvršavanja ovog ugovora, predstavljajuposlovnu tajnu ugovornih strana.

Ugovorne strane se obavezuju da nikome neće otkriti sadržaj ovog ugovora bez prethodne pismene saglasnostidruge ugovorne strane.

Ugovorne strane obavezuju se da neće povjerljive podatke o poslovanju druge ugovorne strane učiniti dostupnim trećima, osim ukoliko to od njih na zakonom propisan način zatraže nadležna državna tijela.

Obaveze ugovornih strana u pogledu čuvanja tajnosti podataka, iz prethodnih stavova, ostaju na snazi i nakon prestana važenja ovog ugovora.

Ugovorne strane su obavezne upoznati ovlaštena lica za implementaciju ugovora u ovoj odredbi.

## **Sigurnost**

### **Član 23.**

Pružalac usluga i Naručilac usluga obavezni su implemetirati odgovarajuće mjere kontrole radi zaštite od zlonamjernog korištenja softvera u svojim informacionim sistemima, koji se koriste za obradu podataka.

Pružalac usluga obavezan je da uvijek primjenjuje sve sigurnosne mehanizme u toku realizacije ugovornih obaveza i da obezbjedi da su svi zaposleni svjesni sigurnosnih mehanizama. Pružalac usluga može da pristupi samo onim podacima koji su potrebni za izvršenje ugovornih obaveza.

### **Član 24.**

Pružalac usluga je obavezan da Naručioca usluga odmah i bez odlaganja obavjesti o bilo kakvoj sumnji o postojanju ugrožavanja povjerljivosti, integriteta ili raspoloživost podataka.

## **Osiguranje**

### **Član 25.**

Pružalac usluga će biti odgovoran za svako zaključivanje odgovarajućeg osiguranja protiv rizika koji proizilaze iz realizacije ovog Ugovora, na teret troškova, koji se odnose na:

- Osiguranje zaposlenika pri vršenju redovnog zanimanja, u skladu sa važećim zakonskim odredbama,
- Osiguranje od odgovornosti za štete pričinjene trećim licima, i
- Osiguranje od gubitka ili oštećenja na opremi koja se koristi u realizaciji Ugovora, i imovini i dokumentaciji pružaoca usluga koje se koriste u izvođenju usluga.

## **Osoblje**

### **Član 26.**

Pružalac usluga će angažovati Osoblje navedeno u Aneksu 3. ovog Ugovora-Osoblje pružaoca usluga, obrazovnih i profesionalnih kvalifikacije adekvatnih zahtjevanim uslugama.

### **Član 27.**

Pružalac usluga može predložiti zamjenu Osoblja, samo ako su njihove relevantne kvalifikacije i sposobnosti identične ili bolje od onih koje posjeduje osoblje angažovano ovim Ugovorom.

## **Radnje koje traže prethodno odobrenje Naručioca usluga**

### **Član 28.**

Pružalac usluga će zatražiti odobrenje naručioca usluga u pismenoj formi prije nego preduzme jednu od sljedećih radnji:

- potpisivanje nekog podugovora kako bi se realizirala jedna od usluga,
- unajmljivanje osoblja čija se imena nalaze u Aneksu 3.,
- koristiti izvršene usluge u svrhu koja nije povezana sa ovim Ugovorom.

## **Nadzor**

### **Nadzor od strane Naručioca usluga**

#### **Član 29.**

Naručilac usluga će obavljati nadzor nad radom Pružaoca usluga na sljedeći način:

- Svakodnevna kontrola dostupnosti baze podataka i ABIS poslovnih aplikacija,
- Praćenje realizacije usluga po svim ugovorenim aktivnostima,
- Praćenje/kontrola statusa certificiranosti pružaoca usluga (firme i osoblja) od strane proizvođača hardvera i softvera koji su predmet održavanja po ugovoru, na osnovu periodičnog izvještavanja pružaoca usluga po tom osnovu,
- Praćenje/kontrola angažovanog stručnog kadra, u skladu sa listom osoblja navedenom u Ugovoru, kao i u slučajevima zamjene na način utvrđen Ugovorom.

Nadziranje će se realizovati na način da se zahtjevi za održavanjem sistema i tehničkom podrškom prate putem HelpDesk aplikacije pružaoca usluga.

Pružalac usluga je obavezan da postupi po svim zahtjevima Naručioca usluga podnesenim u vezi sa vršenjem nadzora.

### **Nadzor od strane Agencije za Bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine**

#### **Član 30.**

Pružalac usluga će Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: *Agencija*) omogućiti oavljanje direktnog nadzora na lokaciji pružanja sluga i obezbjediti pravovremen, neograničen i nesmetan pristup dokumentaciji, prostorijama, odgovornim licima i podacima koji su povezani sa eksternalizacijom, a u posjedu su Pružaoca usluga.

Pružalac usluga neće trećim licima otkriti nit objaviti posjetu od strane Agencije.

## **Viša sila Definicija**

### Član 31.

U svrhu ovog Ugovora, viša sila označava događaj koj je van kontrole ugovornih strana i čini ispunjavanje obaveza nemogućim u takvim okolnostima, u skladu sa definicijom Međunarodne trgovinske komore (International Chamber of Commerce-ICC).

### Član 32.

Neizvršenje obaveza jedne od ugovornih strana se neće smatrati kršenjem Ugovora ukoliko je to uzrokovano Višom silom, imajući u vidu da strana pogođena tom silom je: preduzela sve razumne mjere predostrožnosti, odgovarajuću brigu i alternativne mjere kako bi ispoštovala dogovoreno i da je pravovremeno obavijestila drugu stranu o novim okolnostima.

### Član 33.

Bilo koji vremenski period, u kojem će, u skladu sa Ugovorom, ugovorna strana završiti svoj zadatak, će biti produžen za onoliko vremena, koliko je ugovorna strana bila usljed Više sile onemogućena izvršiti taj zadatak.

### Član 34.

U periodu u kojem je pružalac usluga bio onemogućen Višom silom da obavlja svoje zadatke, ima pravo da bude isplaćivan reaktiviranjem poslova, nakon što okolnosti nastale usljed Više sile nestanu.

Ostale obaveze Pružaoca usluga

### Član 36.

Pružalac usluga obezbeđen je:

- da odredi lice, odnosno lica, koja će kontaktirati sa Naručiocem usluga i biti ovlašteni da pokrenu obavljanje intervencija, te da o svakoj promjeni ovih lica obavjesti Naručioca usluga jedan radni dan unaprijed,
- da po pozivu naručioca usluga dođe na korisničku lokaciju ili korištenjem udaljenog pristupa u skladu sa sigurnosnim procedurama Naručioca usluga u ugovorenom roku,
- da na upit Naručioca usluga odgovori u ugovorenom roku,
- da za svaku izvršenu intervenciju popuni elektronski obrazac sa detaljima intervencije i dostavi ga na potvrdu predstavniku Naručioca usluga,
- da za Naručioca usluga obezbjedi centralno, odnosno jedinstveno mjesto za prijem poziva/prijavu kvarova HelpDesk u vremenu 0 do 24 sata,
- da u incidentnim situacijama Pružalac usluga odredi jedinstven kontakt telefon na koji Naručilac usluga može prijaviti incidente srednjeg, visokog ili vrlo visokog nivoa u terminu od 0-24 sata,
- da poštuje sigurnosne politike i procedure Naručioca usluga pri korištenju resursa informacionog sistema Naručioca usluga,
- da sve usluge definisane ovim Ugovorom isporučuje profesionalno i korektno, a u skladu sa važećim standardima i dobrim praksama industrije,

- da na zahjev Naručioca usluga dostavi na uvid ključne finansijske izvještaje: bilans stanja i bilans uspjeha,
- da pravovremeno obavjesti naručioca usluga o svim činjenicama i promjenama okolnosti koje značajno utiču ili bi mogle uticati na ispunjavanje ugovorenih obaveza,
- da se pridržava odluke Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine o minimalnim standardima upravljanja informacionim sistemima u bankama,
- da sačini Plan za vanredne situacije u pisanoj formi u cilju obezbjeđenja kontinuiteta usluga, te isti na zahjev Naručioca usluga dostavi na uvid,
- da prije zaključenja ugovora sa podizvođačem zatraži prethodnu saglasnost Naručioca usluga u pisanom obliku, te da obezbjedi da je ugovor Izvršioca usluga sa podizvođačem usaglašen sa stavkama ovog ugovora,
- da Naručiocu usluga obezbjedi uvid u izvršene intervencije u zadatom periodu,
- da pri pružanju usluga u cijelosti postupa u skladu sa postojećim propisima Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

## **V- OBAVEZE NARUČIOCA USLUGA**

### **Opće**

#### **Član 37.**

Naručilac usluga obavezan je :

- da Pružaocu usluga obezbjedi pristup do održavanih sistema, u skladu sa internim politikama i procedurama Naručioca usluga, sa kojim je prethodno uoznat pružalac usluga,
- da odredi lice/lica koja će kontaktirati sa pružaocem usluga i biti ovlašteno da-potvrdi obavljene intervencije,
- da po potrebi obezbjedi potrebne tehničke i administrativne uslove te drugi potrebni hardver i softver za pristup sistemima koji se održavaju,
- da odredi lice/lica ili organizacioni dio zadužen za nadzor nad aktivnostima koje su predmet ugovora, te da uspostavi sistem za način nadziranja svih aktivnost, definisan kroz interne akte Naručioca usluga.

### **Učešće u realizaciji usluga**

#### **Član 38.**

Naručilac usluga će obezbjediti sve informacije i podatke i učiniti sve neophodne radnje i postupke kako bi Pružaocu usluga omogućio nesmetanu realizaciju usluga.

#### **Član 39.**

Naručilac usluga je dužan pismeno obavjestiti Pružaoca usluga o svakoj promjeni okolnosti koja može biti značajna za izvršavanje ugovorenih usluga.

## V. – RASKID/OKONČANJE UGOVORA

### Od strane Naručioca usluga

#### Član 40.

Naručilac usluga može raskinuti Ugovor u sljedećim slučajevima:

- a) ako Pružalac usluga ne izvrši obaveze iz Ugovora u roku od 7 (sedam) dana nakon što je obavješten, ili u nekom drugom roku kojeg je naručilac usluga naknadno odobrio pismenim putem,
- b) ukoliko je Pružalac usluga bio uključen u korupciju u toku ugovaranja i njegovoj realizaciji,
- c) ako Pružalac usluga postane nesposoban za obavljanje osnovne djelatnosti,
- d) ako iz svojih razloga odluči raskinuti Ugovor.

### Od strane Pružaoca usluga

#### Član 41.

Pružalac usluga može raskinuti Ugovor u sljedećim slučajevima:

- a) ako Naručilac usluga ne izvrši plaćanje za izvršene usluge u skladu sa uslovima Ugovora, u roku do 10 (deset) dana nakon primitka pismene obavijesti od Pružaoca usluga da uplata nije izvršena,
- b) ako utvrdi promjenu okolnosti, što uključuje ali nije ograničeno na promjene važećih zakona do te mjere da bi provedbom bilo kojeg djela Ugovora postupio nezakonito,
- c) ako, kao rezultat Više sile, Pružalac usluga nije u stanju ispoštovati uslove Ugovora, u periodu ne kraćem od 45 dana.

#### Član 42.

Ugovorne strane su saglasne da otkazni rok traje 60 dana od dana podnošenja otkaza u pismenom obliku.

### Plaćanje u slučaju raskida Ugovora

#### Član 43.

U slučaju raskida Ugovora u skladu sa članovima 40. i 41. ovog Ugovora, Naručilac usluga će pružaocu usluga izvršiti uplatu za usluge izvršene na zadovoljavajući način do efektivnog datuma prestanka Ugovora, osim u slučaju prekida u skladu sa stavovima (a) i (b) iz člana 40 Ugovora.

### Dokumentacija

#### Član 44.

Po raskidu ili isteku Ugovora, obje ugovorene strane će odmah vratiti svu imovinu, bilo koje vrste ili prirode, koja je obezbjeđena po ovom Ugvoru i koja pripada drugoj ugovornoj strani, uključivši i moguće povjerljive informacije i dokumentaciju.



## **VII. – OSTALI USLOVI UGOVORA**

### **Posebne obaveze i ograničenja**

#### **Član 45.**

Pružalac usluga je dužan da izvršava svoje ugovorom preuzete obaveze.

Ukoliko Pružalac usluga ne izvršava svoje ugovorom preuzete obaveze, Naručilac usluga će pismeno upozoriti Pružaoca usluga i zatražiti poštivanje ugovornih obaveza.

Ako se Pružalac usluga ne odazove i po drugom pismenom upozorenju, Naručilac usluga je ovlašten da naplati ugovornu kaznu u visini od 25% iznosa mjesečnog održavanja, odnosno umanjí iznos mjesečne fakture za održavanje za 25% iznosa fakture.

Naručilac usluga može nastaviti sukcesivno umanjivati iznose mjesečnih faktura do ispunjenja ugovornih obaveza, s tim da ukupni iznos ugovorne kazne ne može preći 15% vrijednosti Ugovora o održavanju.

### **Zabrana sukoba interesa**

#### **Član 46.**

Pružalac usluga podržava i garantuje, sa namjerom da se Naručilac usluga može kasnije na to osloniti, da nije stranka bilo kakvog sporazuma ili subjekt nekog ograničenja, kojim bi dolazio u sukob interesa sa Naručiocem usluga.

### **Ograničenje odgovornosti**

#### **Član 47.**

Ugovorne strane neće biti odgovorni za bilo koje indirektné ili slučajne gubitke ili štete, uključujući gubitak podataka ili vremena, prihoda, prekida poslovnih aktivnosti bilo koje vrste, ukoliko su prethodno pismeno upozorile na mogućnost takvih gubitaka, odnosno šteta.

Pružalac usluga neće se smatrati odgovornim za naknade štete koja može nastati ukoliko usluge nisu raspoložive usljed neispunjenja obaveza po ovom Ugovoru od strane Naručioca usluga.

#### **Član 48.**

Sva prava i obaveze ugovornih strana po ovom Ugovoru prestaju danom raskida Ugovora i/ili isteka roka na koji je Ugovor zaključen, uz uslov da su ispunjene sve obaveze plaćanja iz Ugovora, izuzev odredaba koje se odnose na naknadu štete, tajnost i rješavanje sporova, kao i druge odredbe koje po svojoj naravi ostaju na snazi i nakon prestanka važenja Ugovora.

### **Vlasništvo/Prava nad intelektualnom svojinom**

#### **Član 49.**

Bankarski softver koje naručilac usluga koristi posredstvom Pružaoca usluga i koji je vlasništvo Pružaoca usluga (u daljem tekstu: ABIS softver), zaštićen je shodno opštoj regulativi o zaštiti prava intelektualne svojine i Ugovoru o isporuci i implementaciji aplikativnog softvera za bankarsko poslovanje i prateće opreme, broj 1384-IV/1, od 28.05.2001.godine.

## Izvorni kod

### Član 50.

U svrhu obezbjeđenjaneprekinutog korištenja softverakoji je predmet Ugovora, Pružalac usluga je obavezan, u vremenu trajanja ovog Ugovora, odnosno korištena ABIS softvera, pohraniti "izvorni kod" svog core-banking rješavanja ABIS i opcija u sefu kod notara kojeg odabere naručilac usluga, o čemu će biti sačinjen poseban notarski dokument.

Izvorni kod će biti pohranjen u zapečaćenoj kovrti, na CD mediju u formatu čitljivom na personalnim računarima MS Windows operativnim sistemima.

### Član 51.

Pohrana "izvornog koda", koji će odgovarati aktuelnojverziji ABIS softvera implementiranog kod Naručioca usluga, ima se izvršiti najkasnije 30 (trideset) dana nakon potpisivanja ovog Ugovora.

### Član 52.

Pružalac usluga je dužan ažurirati "izvorni kod" pohranjen u sefu kod Notara po instalaciji svake nove verzije ABIS softvera, a najmanje jednom godišnje.

Sastavni dio izvornog koda su i uputstva za instalaciju "izvornog koda" kao i uputstva za prevođenje "izvornog koda" u mašinski oblik.

Troškove Notara snosi Naručilac usluga.

### Član 53.

Isključivo u slučaju da Pružalac usluga postane nesposoban za obavljanje osnovne djelatnosti, te nije ustanju ili ne žali prenijet obavezu održavanja proizvoda drugom subjektu, Naručilac usluga stiče pravo korištenja "izvornog koda".

Autorska prava isporučenog proizvoda ostaju u valsnštvu Pružaoca uslugaa i nisu prenosiva na novog pružaoca usluga izabranog od strane Naručioca usluga.

### Član 54.

Pružalac usluga je nesposoban za obavljanje osnovne djelatnosti isključivo u slučajevima:

- stečaja ili likvidacije,
- prestanka bavljenja djelatnostima relevantnim za održavanje proizvoda (proizvodnja ili održavanje softvera).

## Oprema

### Član 55.

Oprema koja se koristi za usluge po ovom Ugovoru i vlasništvo je Naručioca usluga, navedena je u *Aneksu 4.* ovog Ugovora- *Specifikacija opreme koja je predmet održavanja.*

**Odgovorne osobe**

## Član 56.

Odgovorne osobe za Ugovor su:

Za Naručioca usluga:

Adnan Tahirović

Telefon: + 387 (0) 33 724 964

e- mail: [adnan.tahirovic@rbfbih.ba](mailto:adnan.tahirovic@rbfbih.ba)

Za Pružaoca usluga:

Telefon: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Odgovorne osobe će vršiti koordinaciju poslova prema ovom Ugovoru, praćenje realizacije, prihvatanje Usluga i potvrđivanje da je usluga izvršena na fakturi za plaćanje.

**Izmjene Ugovora**

## Član 57.

Pružalac usluga nema pravo zapošljavati, u svrhu izvršenja ovog ugovora, fizička ili pravna lica koja su učestvovala u pripremi tenderske dokumentacije, ili bila u svojstvu člana ili stručnog lica Komisije za nabavke naručioca usluga, najmanje šest mjeseci po zaključenju ovog Ugovora, odnosno početka realizacije ovog Ugovora.

**Rješavanje sporova**

## Član 58.

Ugovorne strane će učiniti sve kako bi prijateljski riješili sve sporove koji proističu iz ili su vezani za ovaj Ugovor ili njegovu interpretaciju.

## Član 59.

Eventualne sporove koji mogu nastati u realizaciji ovog Ugovora, ugovorne strane će nastojati riješiti sporazumno, u duhu dobrih poslovnih običaja. Ukoliko eventualne sporove ugovorne strane ne budu mogle riješiti sporazumno, prihvataju stvarnu i mjesnu nadležnost suda u Sarajevu.

**VIII-ZAVRŠNE ODREDBE**

## Član 60.

Ovaj Ugovor, zajedno sa:

Aneksom 1.– *Opis i specifikacija usluga održavanja i tehničke podrške jezgru informacionog sistema Banke,*

Aneksom 2. – *Cijena usluga,*

Aneksom 3. - *Osoblje pružaoca usluga,*

Aneksom 4.- *Specifikacija opreme koja je predmet održavanja,*  
Aneksom 5.-*Forma i obim izvještavanja,*

čini jedinstven Ugovor između ugovornih strana.

#### Član 61.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Ugovorom primjenjuju se odredbe važećih zakonskih i podzakonskih propisa Federacije Bosne i Hercegovine i Bosne i Hercegovine. Ugovorne strane su saglasne sa primjenom Zakona o obligacionim odnosima u pogledu prava, obaveza i odnosa koji nisu regulisani odredbama ovog Ugovra, a koji nastanu u vezi i povodom izvršenja ovog Ugovora.

#### Član 62.

Ugovor je sačinjen u 5 (pet) istovjetna primjerka, od kojih Naručilac usluga zadržava 3 (tri) primjerka, a pružalac usluga 2 (dva) primjerka.

#### Član 63.

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja.

Naručilac:

Isporučilac:

*Ping d.o.o. Sarajevo*

*Razvojna Banka Federacije  
Bosne i Hercegovine*

Direktor

Predsjednik Uprave

\_\_\_\_\_  
Muamer Bezdrob

\_\_\_\_\_  
Salko Selman

**Razvojna banka Federacije Bosne i Hercegovine  
Igmanska br. 1  
71000 Sarajevo**

Red. br.	Datum prijema	Vrijeme prijema	Broj protokola

**POČETNA PONUDA ZA NABAVKU:**

**"Održavanja i tehnička podrške jezgru informacionog sistema"**

**- NE OTVARATI DO SRIJEDE, 26. JULI, 2017 GODINE, DO 11,15 SATI**

**Broj nabavke: 6335-U-IX/17**