



**Bosnia and Herzegovina**  
**AGENCY FOR STATISTICS OF**  
**BOSNIA AND HERZEGOVINA**

---

Broj: JN1-16-4-19-24/23  
Sarajevo, 04.11.2024. godine

Na osnovu člana 61. Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH" broj 32/02, 102/09 i 72/17), člana 11. Okvirnog sporazuma broj JN1-16-4-19-9/23 od 11.01.2024 godine, člana 124. Zakona obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 - odluka USJ i 57/1989, "Sl. list RBiH", br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i "Sl. novine FBiH", br. 29/2003 i 42/2011), te u skladu sa dopisom PROINTER IT SOLUTIONS AND SERVICES "doo Sarajevo broj 634/2024-D od 24.10.2024 godine direktorica Agencije za statistiku BiH donosi:

**ODLUKU**

**o raskidu Okvirnog sporazuma za pružanje usluga – IT održavanje mrežne i serverske opreme**

Ugovorni organ - Agencija za statistiku BiH raskida Okvirni sporazum broj JN1-16-4-19-9/23 od 11.01.2024 godine zaključen sa Pružaocem usluga KONZORCIJUM : "PROINTER IT RJEŠENJA I SERVISI – PROINTER IT SOLUTIONS AND SERVICES" doo Sarajevo i „PROINTER ITSS“ d.o.o. Banja Luka-član Infinity International Group, zaključno sa 04.11.2024.godine.

**OBRAZLOŽENJE**

Okvirni sporazum sa gore navedenim Pružaocem usluga je zaključen radi pružanja usluge IT održavanja mrežne i softverske opreme prema specifikaciji Ponude broj 886/23 od 15.12.2023 godine.

Članom 4. Okvirnog sporazuma utvrđena je obaveza i način izvršavanja obaveza Pružaoca usluga, sa propisanim rokovima. Nadalje, članom 11. Okvirnog Sporazuma definisano je: *“ Ugovorne strane su saglasne da ukoliko jedna od ugovornih strana propustiti ispuniti ovim Okvirnim sporazumom propisane obaveze, odnosno ne postupa u skladu sa njegovim odredbama, druga ugovorna strana ima pravo na jednostrani raskid ugovora.”*

Članom 124. Zakona obligacionim odnosima ("Sl. list SFRJ", br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 - odluka USJ i 57/1989, "Sl. list RBiH", br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i "Sl. novine FBiH", br. 29/2003 i 42/2011), propisano je:

*„U dvostranim ugovorima, kad jedna strana ne ispunji svoju obavezu, druga strana može, ako nije što drugo određeno, zahtijevati ispunjenje obaveza ili, pod uslovima predviđenim u idućim članovima, raskinuti ugovor prostom izjavom, ako raskid ugovora ne nastupa po samom zakonu, a u svakom slučaju ima pravo na naknadu štete.“*

U dopisu broj 634/2024-D od 24.10.2024 godine, upućenom ugovornom organu, Agenciji za statistiku BiH, Pružalac usluga, "PROINTER IT RJEŠENJA I SERVISI – PROINTER IT SOLUTIONS AND SERVICES" d.o.o. Sarajevo je potvrdio da nisu u mogućnosti da dalje ispunjavaju obaveze preuzete predmetnim Okvirnim sporazumom.

Zbog svega navedenog, predmetni sporazum se po sili navedenog zakona i člana 11. Okvirnog sporazuma raskida, odnosno Agencija za statistiku BiH raskida predmetni Okvirni Sporazum, s obzirom da Pružalac usluga ne može dalje ispunjavati svoje ugovorne obaveze iz člana 4. Okvirnog sporazuma, koje se odnose na:

**Preventivno održavanje**, tj. da treba da osigurava optimalan i siguran rad sistema, umanjuje vjerovatnoću kvara i iznenadnih zastoja na sistemu, a povećava se dostupnost i pouzdanost sistema, te u skladu s tim provoditi minimalno sljedeće aktivnosti:

1. Kontrolu rada operativnog sistema
2. Kontrolu rada backup-a sistema
3. Kontrolu rada virtualnog okruženja
4. Kontrolu rada mrežnog okruženja i pristupnih tačaka
5. Pregled sistemskih zapisa monitoring sistema
6. Poduzimanje korektivnih radnji za uočene probleme do kojih se dolazi uvidom u sistem i pred uzimanje odgovarajućih mjera za sprečavanje incidentnih situacija koje bi uzrokovale djelomični ili potpuni zastoj u radu sistema
7. Izvještavati o korektivnim radnjama i preduzetim mjerama za sprečavanje incidentnih situacija
8. Prikupljati podataka o performansama sistema mjerenjem relevantnih parametara
9. Izvještavati i optimizacija odgovarajućih konfiguracijskih postavki kao rezultat praćenja performansi
10. Preventivno otklanjati greške dokumentovane na sličnim sistemima
11. Instalaciju, nadogradnju ili reinstalaciju sistemskog softvera, servisa i alata
12. Konfiguraciju, optimizaciju i administraciju instaliranog sistemskog softvera, servisa i alata
13. Obuku lokalnih administratora
14. Analizu stanja i preporuke za unapređenje sistema

Zatim, obaveze iz člana 5. Okvirnog sporazuma ne mogu biti ispunjene, a odnose se na **Interventno održavanje** što podrazumijeva hitno rješavanje problema na temelju prijave incidenta, tj. greške u sistemu, na način da se ustanovi uzrok problema, isti otkloni u najkraćem mogućem roku sa što manjom štetom nad podacima, da se sve aktivnosti provode u skladu sa SLA metodologijom i obaveznim osiguranjem help deska kako slijedi:

1. Osigurati automatsku prijavu incidenata u sistemu u režimu 8x5NBD i slanje obavijesti administratorima sistema da je incident prijavljen
2. Osigurati servisnu mail adresu i kontakt telefon help desk službe
3. Osigurati odgovarajući portal za prijavu incidenata za administratore sistema u režimu 8x5 svaki radni dan Ponedjeljak-Petak. Pružatelj usluge će odgovoriti i potvrditi prijem problema u roku od jednog (1) sata.
4. Portal za prijavu incidenata mora obuhvatiti minimalno sljedeće aktivnosti: zaprimanje incidenata, evidencija incidenata, praćenje rješavanja incidenata i zatvaranje incidenata, obavještanje o statusu incidenta
5. Metodologija pružanja usluge na bazi SLA, odnosno putem razina hitnosti incidenta kako bi se osiguralo upravljanje kvalitetom usluge u zavisnosti od hitnosti/prioriteta - prvog, drugog, trećeg ili četvrtog nivoa incidenta
6. Osigurati sanaciju hardvera narednog radnog dana, zajedno sa dijelovima, radom i drugim neophodnim materijalima
7. Osigurati unapredjenu logistiku za zamjenu rezervinih dijelova i servisni depo

Interventno održavanje takođe podrazumijeva da će Pružalac usluga reagovati na poziv Ugovornog organa zavisno od nivoa ugroženosti sistema, i to:

1. Razina incidenta I - 8x5NBD visoki prioritet - Nivo podrške za kritične operativne situacije u kojima je raspoloživost sistema ozbiljno ugrožena, odnosno za situacije potpunog prekida rada sistema. Hitna podrška je na raspolaganju Agenciji za statistiku BiH 8 sati dnevno, 5 dana sedmično, sa odzivom u roku isti radni dan ukoliko je slučaj detekcije i prijave kvara prijavljen do 12:00, odnosno slijedeći radni dan ukoliko je slučaj detekcije/prijave kvara prijavljen iza 12:00, te kontinuiranim radom na licu mjesta dok se kvar ne otkloni.

2. Razina incidenta II - REDOVNO 8x5xNBD - Nivo podrške za kritične operativne situacije u kojima raspoloživost sistema nije ozbiljno ugrožena, ali koje mogu imati značajne posljedice, ako se problem ne riješi za razumno vrijeme. Podrška razine 3 i 4 je na raspolaganju Agenciji za statistiku BiH 8 radnih sati dnevno, 5 dana sedmično, sa odzivom u roku sljedeći radni dan sati od detekcije/prijave kvara, te kontinuiranim radom dok se kvar ne otkloni. Help desk će odgovoriti i potvrditi prijem problema u roku od jednog (1) sata.

Pružalac usluga bi trebao svakih 30 dana, tj. jednom mjesečno da administratore sistema izvještavaju o obavljenim aktivnostima interventnog održavanja. Evidencija satnica interventnog održavanja mora biti provedena kroz portal na osnovi koje se sačinjava radni nalog za naplatu.

Takođe, obaveze iz člana 6. Okvirnog sporazuma ne mogu biti ispunjene, a odnose se na **Servisno održavanje** koje obuhvata sve servisne radnje na fizičkoj opremi sistema, a izvode se na zahtjev administratora sistema kao posljedica fizičkog kvara opreme na sistemu. Također podrazumijeva demontažu i montažu opreme koju je Agencija za statistiku BiH nabavila kao zamjenu postojeće opreme ili kao posljedica promjene lokacije ili preseljenja opreme sistema. Administratori sistema zahtjeve za servisno održavanje moraju dostaviti pismenim putem, a na osnovi toga izvršilac usluge sačinjava specifikaciju zahtjeva sa vremenskom procjenom utroška čovjek/dana. Vrsta usluge koje se mogu iskazati ovim održavanjem su:

1. Zamjena rezervnih dijelova opreme sistema
2. Instalacija zamjenske opreme
3. Demontaža i montaža postojeće opreme
4. Defektaža i testiranje opreme
5. Intervencije na aktivnoj i pasivnoj mrežnoj opremi

Nakon što administrator sistema uputi zahtjev za servisno održavanje sa specifikacijom zahtjeva, izvođač je dužan da procjeni obim i potrebno vrijeme za izvršenje posla u čovjek/danima i tek nakon što dobije odobrenje za rad od ovlaštene osobe koja je uputila zahtjev pristupa realizaciji istog i nakon realizacije ugovorenog posla informiše administratore sistema o urađenom obimu posla i preostalom broju čovjek/dana u okviru servisnog održavanja.

U skladu sa nastalom situacijom, obaveze iz člana 7. i člana 8. ne mogu biti ispunjene, a odnose se na **Upgrade OS** gdje je Pružalac usluga obavezan napraviti upgrade svih serverskih mašina, u slučaju da je podrška za operativne sisteme istekla (End of Support), na nove verzije OS u skladu sa trenutnom situacijom, prije nadogradnje, a gdje je to neophodno u okviru servisnog održavanja potrebno je zamijeniti, odnosno povećati sistemске zahtjeve u skladu sa preporukama proizvođača npr. iznos RAM memorije, brži pogon diska za pohranu i/ili ostale navedene specifikacije i preporuke proizvođača i na **Analizu i preporuke** gdje Pružalac usluga ima obavezu analizirati i evidentirati sve tehničke i funkcionalne specifikacije koje nisu u obimu ugovorenog održavanja a mogu doprinijeti poboljšanju i unapređenju rada sistema. Ova analiza sa preporukama mora biti dostavljena Ugovornom organu u hard i elektronskoj kopiji najdalje do kraja trećeg kvartala (9 mjeseci) perioda održavanja odnosno davanja usluge. Dokument treba sadržavati opis stanja, moguća rješenja i tehnički opis preporuke, vodeći računa o tome da rješenja budu u skladu sa najnovijim tehničkim standardima u okvirima primjenljivosti na trenutno stanje sistema.

Takođe, Agenciji za statistiku BiH onemogućena uplata sljedećih faktura:

- Faktura broj 000106/24 u iznosu 2.609,10 KM sa PDV-om
- Faktura broj 000152/24 u iznosu 3.000,47 KM sa PDV-om
- Faktura broj 000162/24 u iznosu 1.565,46 KM sa PDV-om
- Faktura broj 000168/24 u iznosu 5.870,48 KM sa PDV-om
- Faktura broj 000169/24 u iznosu 3.261,38 KM sa PDV-om

za izvršene poslove po osnovu predmetnog Okvirnog sporazuma, koje je Agencija 25.06.2024.godine i 28.10.2024.godine dostavljala na uplatu putem Ministarstvu finansija i trezora BiH na račun broj

5556000036733133 kod NOVA BANKA AD Banja Luka. Dana 18.07.2024.godine, 25.07.2024.godine, 01.08.2024.godine i 01.11.2024.godine Agencija za statistiku je obaviještena od strane Ministarstva finansija i trezora BiH da su fakture broj: 000106/24 u iznosu 2.609,10 KM, 000152/24 u iznosu 3.000,47 KM, 000162/24 u iznosu 1.565,46 KM, 000168/24 u iznosu 5.870,48 KM i 000169/24 u iznosu 3.261,38 KM odbijane, odnosno novac je vraćen na prelazni račun i da je račun primaoca zatvoren u CRR.

Komisija za javne nabavke usluga – IT održavanje mrežne i serverske opreme, je utvrdila aktom broj 11-16-4-881-1/24 od 30.10.2024.godine da neizvršavanjem predmetnih usluga od strane Pružaoca usluga nije nastupila šteta za Agenciju za statistiku BiH.

U skladu sa naprijed navedenim Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine raskida predmetni Okvirni sporazum sa danom 04.11.2024.godine.

Ova Odluka objaviće se na web stranici Agencije za statistiku BiH u skladu sa članom 70. ZJN BiH (“Službeni glasnik BiH”, broj 39/14 i 59/22).

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.



Direktorica

*Vesna Čužić*  
Vesna Čužić

Dostaviti:

- KONZORCIJUM : “PROINTER IT RJEŠENJA I SERVISI – PROINTER IT SOLUTIONS AND SERVICES“doo Sarajevo i „PROINTER ITSS“ d.o.o. Banja Luka-član Infinity International Group
- a/a