

UGOVOR ZA IZVOĐENJE VANJSKIH USLUGA (OUTSOURCING) U ODRŽAVANJU

CONTRACT FOR OUTSOURCING IN MAINTENANCE

Dr. sc. Dragana Agić,
Institut za privredni inženjering, d.o.o., Zenica
Zenica

Emeritus, prof. dr. sc. Safet Brdarević,
Univerzitet u Zenici
Zenica

Doc. dr. sc. Fuad Klisura
Institut za privredni inženjering, d.o.o., Zenica
Zenica

REZIME

Funkcija održavanja u poslovnim sistemima ima brojne zadatke (čišćenje, podmazivanje, popravak kvarova, preglede, planski popravak i remont, atestiranja), koje često ne može racionalno da izvede svojim kapacitetima iz više razloga: potrebno znanje, potrebna oprema, prihvatljivi troškovi, traženi rokovi i ograničenost sopstvenih kapaciteta. Zbog toga poslovni sistemi pribjegavaju angažovanju izvođača u različitim formama. Ovaj proces je relativno složen i obuhvata faze pripreme ugovaranja, kontrolu izvođenja, prijem usluge (proizvoda) i završetak posla. Bitan elemenat procesa ugovaranja je ugovor. U radu se daju podloge za ugovor i elementi ugovora na primjeru usluge održavanja.

Ključne riječi: Održavanje, vanjske usluge, ugovor za vanjske usluge

SUMMARY

The maintenance function in business systems has numerous tasks (cleaning, lubrication, repair of failures, inspections, scheduled repair and overhaul, attestation), which often cannot be carried out rationally by its capacities for several reasons: necessary knowledge, necessary equipment, acceptable costs, and limited capacity. Therefore, business systems resort to engaging contractors in various forms. This process is relatively complex and includes the stages of contract preparation, performance control, acceptance of services (products) and completion of work. An important element of the contracting process is a contract. The paper provides the basis for the contract and the elements of the contract on the example of maintenance services.

Key words: Maintenance, external services, contract for external services

1. UVOD

Privredna društva se formiraju s ciljem sticanja dobiti. Iz tog razloga veoma je važno kako i gdje se troši zaradeni novac. Naravno, najbezbolnije je da se smanje troškovi i povećava efikasnost i to na način da se za poslove, kao što je održavanje određenih uređaja, mašina i prostorija, koji nisu svakodnevni, te nema potrebe za uzimanjem osoba u radni odnos, angažuju firme ili osobe koje se bave tim poslovima. Najčešće se takav angažman koristi kada je riječ o nekim periodičnim poslovima kao što su remont, atesti ili poslovi koje dati momenat zahtijeva, odnosno kada dođe do neke vrste kvarova, zastoja i slično.

Institut za privredni inženjering je takva vrsta privrednog društva koja i pruža ali i prima usluge outsourcinga.

Outsourcing su ustvari spoljne usluge i funkcionišu na principu da kompanije zadržavaju najbitnije djelatnosti i aktivnosti, odnosno one koje im donose profit, a sve ostale svoje potrebe zadovoljavaju outsourcingom, odnosno angažovanjem firmi ili pojedinaca. Najčešće usluge koje spadaju u outsourcing su čišćenje, obezbjeđenje, call-centri, IT podrška, knjigovodstvo, špedicija ... Kao što bi rekao Tom Peters: "Do what you do best and outsource the rest".

2. INSTITUT ZA PRIVREDNI INŽENJERING KAO PRIMALAC USLUGA

Institut za privredni inženjering je društvo koje ima sedam zaposlenih i prostorije koje nisu naročito velike. Međutim, kao i velike kompanije i ovo društvo ima potrebu za kopir i print aparatima, rashladnim i grejnim tijelima, održavanjem prostorija, telefonskom centralom, videonadzornim sistemom i slično. Sve ove potrebe nisu stalne te se one zadovoljavaju putem outsourcinga, odnosno unajmljivanjem odgovarajućih lica ili društava koji zadovoljavaju te potrebe. Ukoliko se radi o fizičkim licima onda se njima za konkretni slučaj pravi Ugovor o djelu koji u sebi, pored osnovnih podataka o naručiocu i izvršiocu posla, sadrži predmet ugovora, odnosno koje poslove osoba obavlja, obaveze naručioca i izvršioca posla, kao i visinu naknade fizičkom licu. Primjer takvog ugovora Institut je imao za usluge čišćenja prostorija - Slika 1.

UGOVORNE STRANE:

„INSTITUT ZA PRIVREDNI INŽENJERING“, d.o.o. Zenica, koga zastupa direktor Društva dr.sc. Fuad Klisura, dipl.ing.mašinstva, (u daljem tekstu: NARUČILAC)

i

XX YY, JMBG: 000000000000; broj lične karte: 00CTM0000; adresa: ZZZZZ 256, Zenica (u daljem tekstu: IZVRŠILAC) dana 19.03.2016. godine zaključili su sljedeći:

UGOVOR O DJELU

Član 1.

Ovim ugovorom utvrđuju se međusobna prava i obaveze, između NARUČIOCA i IZVRŠIOCA poslova, preuzeta ovim ugovorom.

Član 2.

IZVRŠILAC će za NARUČIOCA obavljati:

- ✓ Čišćenje prostorija Instituta za privredni inženjering, d.o.o. Zenica- smještenih u prostorijama Mašinskog fakulteta (prizemlje i sprat).

Član 3.

NARUČILAC se obavezuje da IZVRŠIOCU obezbjedi potrošni materijal za obavljanje poslova koji su predmet ovog ugovora.

Član 4.

IZVRŠILAC će poslove iz člana 2. ovog ugovora vršiti u periodu od 19.03.2016. do 19.05.2016. godine. Poslove će obavljati u vremenu od 16,00 do 18,00 sati radnim danom (ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak) i subotom od 8,00 do 10,00 sati.

Član 5.

NARUČILAC se obavezuje isplatiti IZVRŠIOCU naknadu za obavljene poslove iz člana 2. ovog ugovora.

NARUČILAC će IZVRŠIOCU posla isplatiti ukupnu naknadu u neto iznosu od XYZ KM, na ruke bez uračunatih poreza.

Isplata ugovorenog iznosa će se izvršiti kod XXXYYYY BANKE, na tekući račun IZVRŠIOCA posla broj:000-0000-000-0000.

Član 6.
IZVRŠILAC se obavezuje da će poslove iz člana 2. ovog ugovora izvršiti uredno, uputrijebivši svo svoje znanje da posao bude što kvalitetniji.

Član 7.
Porez na isplaćenu sumu iz člana 5. ovog ugovora, obračunat u skladu sa pozitivnim propisima, snosi NARUČILAC.

Član 8.
Eventualne sporove po ovom ugovoru ugovorne strane će rješavati sporazumno u duhu dobrih poslovnih odnosa i običaja, a samo u izuzetnim slučajevima putem Općinskog suda u Zenici.

Član 9.
Ovaj ugovor stupa na snagu 19.03.2016. godine i ugovorene strane prihvataju sve njegove odredbe, te isti potpisuju.

Član 10.
Ugovor je sačinjen u 3 istovjetna primjerka, od kojih NARUČILAC zadržava dva, a IZVRŠILAC jedan primjerak.

Za NARUČIOCA:

dr.sc. Fuad Klisura, dipl.ing.maš.

IZVRŠILAC:

XX YY

Broj: I-01-1009- /16
Zenica, 19.03.2016.godine

Slika 1. Ugovor o djelu

Za pravna lica koristi se Ugovor o poslovnoj saradnji, koji je također obavezan i po standardu 27001 Sistema menadžmenta bezbjednosti informacija.

Primjer jednog takvog Ugovora je dat na Slikama 2.a. i 2.b., a kao primjer je uzet Ugovor o održavanju klima uređaja. Iz primjera je vidljivo da se radi o opštem ugovoru, koji se onda za svaku konkretnu priliku specificira bilo aneksom ili narudžbom.

Na osnovu dosadašnjeg iskustva Instituta može se zaključiti da su se korištenjem outsourcinga u ovom konkretnom slučaju donijele velike uštede, jer godišnji troškovi održavanja 4 klima uređaja ne prelaze 500,00 KM. Taj iznos bi jedva mogao pokriti jednu mjesečnu neto platu radnika na održavanju.

UGOVOR **o poslovnoj saradnji**

zaključen između: XYZ, DOO, ZENICA, Ulična 5, Zenica, koga zastupa direktor NNWW (u daljem tekstu Izvršilac)

i

INSTITUT ZA PRIVREDNI INŽENJERING, DOO, ZENICA, Fakultetska 1, Zenica koga zastupa direktor FUAD KLISURA (u daljem tekstu Naručilac).

PREDMET UGOVORA

Član 1.

Ugovorene strane su dogovorile međusobnu poslovnu saradnju putem koje će Izvršilac vršiti sljedeće usluge Naručiocu:

- ODRŽAVANJE-SERVISIRANJE 2 (DVA) KLIMA UREĐAJA MARKE GORENJE-

Ugovorne strane će svaki konkretan posao dogovarati narudžbom, te zavisno od potrebe i ugovorom.

OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Član 2.

Izvršilac se obavezuje da:

- Imenuje ovlašteno lice koje će kontaktirati sa Naručiocem,
- Poslove iz člana 1. ovog ugovora izvršava stručno, kvalitetno, prioritetno i odmah po pozivu/narudžbi,
- Za izvršene usluge Izvršilac će Naručiocu dostaviti odgovarajuće izvještaje sa pripadajućom dokumentacijom.

Član 3.

Naručilac se obavezuje da:

- Imenuje ovlašteno lice koje će kontaktirati sa predstavnicima Izvršioca,
- Pravovremeno narudžbom informiše Izvršioca o obimu i vrsti radova,
- Obezbijedi uslove za nesmetan rad Izvršioca.

ROKOVI

Član 4.

Ugovorne strane će za svaki posao narudžbom, odnosno ugovorom, definisati rokove za realizaciju istog.

CIJENA I NAČIN PLAĆANJA

Član 5.

Cijene za usluge iz člana 1. ovog Ugovora će se definisati po pojedinačnim narudžbama.

ROK TRAJANJA UGOVORA

Član 6.

Ugovor se zaključuje na period od godinu dana počev od dana potpisivanja ugovora.

Slika 2. a.- Ugovor o poslovnoj saradnji

Do raskida ugovora može doći i prije ugovorenog roka s tim da jedna ugovorna strana o tome pismeno obavijesti drugu uz otkazni rok od mjesec dana.

OSTALE ODREDBE

Član 7.

Sve eventualne izmjene i dopune ovog ugovora regulisat će se pismenim putem uz saglasnost ugovornih strana aneksom ugovora.

Član 8.

Sva sporna pitanja koja nastanu po ovom ugovoru rješavat će ovlašteni predstavnici ugovornih strana, a ukoliko ne riješe nastali spor će rješavati nadležni sud u Zenici.

Član 9.

Za sve što nije regulisano ovim ugovorom primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 10.

Ovaj ugovor je sačinjen u četiri istovjetna primjerka od kojih po dva zadržava svaka ugovorna strana.

ZA NARUČIOCA

ZA IZVRŠIOCA

dr. sc. Direktor Fuad Klisura, dipl.ing.mašinstva

Direktor NNWW

Zenica, 21.12.2010. godine

Broj: I-01-1009- xy /10

Slika 2. b. - Ugovor o poslovnoj saradnji

Institut za privredni inženjering, kao stručna institucija koja se bavi nadzorom svih stanica tehničkih pregleda u Federaciji Bosne i Hercegovine, također ima potrebu i za određenom IT podrškom. Iz tog razloga je sklopljen Ugovor o poslovnoj saradnji sa firmom A-net, d.o.o., Zenica, koja za Institut obavlja kako instaliranje opreme, tako i održavanje i unaprjeđenje jedinstvenog informacionog sistema na ovlaštenim stanicama tehničkih pregleda vozila, koji radi u realnom vremenu.

Nažalost prema navedenom standardu ISO 27001 ovaj ugovor je proglašen tajnim, te kao takav ne može biti publikovan u ovom radu. Bez obzira na to princip sklapanja ugovora je isti kao i kod ugovora na Slikama 2a. i 2b., s tim što se obaveze Naručioca i Izvođača u ugovoru za IT podršku multipliciraju.

Veoma pogodan outsourcing za Institut je i iznajmljivanje foto-kopir/printer/fax aparata od firme Konica Minolta, d.o.o., Sarajevo, koji su mrežno vezani za uređaj koji iznajmljujemo i bez ikakvog kontakta s Institutom znaju kada je vrijeme za servis, zamjenu tonera i slično. To znači da oni svojim promptnim i kvalitetnim radom niti jednog trenutka ne dozvoljavaju da u Institutu dođe do zastoja kada je njihov uređaj u pitanju. Ujedno radnici Instituta ne moraju da gube vrijeme i da kontaktiraju Konicu kako bi ih obavještavali o određenim problemima.

3. INSTITUT ZA PRIVREDNI INŽENJERING KAO DAVALAC USLUGA

Druga situacija je kada se Institut za privredni inženjering javlja kao davalac usluge. Najčešće takvu vrstu usluga Institut pruža kompaniji koja se bavi preradom čelika, a nalazi se u Zenici, Arcelor Mittal. Poslovi koji su predmet outsourcinga su na primjer: remont dizalica, izrada određenih elaborata, studija, projekata.

Iz ovog primjera je vidljivo da i velike kompanije koriste outsourcing za sve one poslove koji se ne obavljaju svakodnevno i na taj način nastoje da smanje bespotrebne troškove.

Kod ovakve vrste kompanija najčešće i najvažnije je periodično održavanje. Ovakvi giganti koriste mnogo opreme i jako je važno da se ta oprema redovno i planski održava. Zamjena dotrajalih dijelova, otklanjanje slabih mjesta, kontrola pouzdanosti sredstava za rad i mnoge druge radnje su u tim prilikama neophodni, kako bi se smanjili troškovi, gubici ali i štete i moguće veće ili manje povrede radnika. Na ovaj način se također produžava i radni vijek uređaja. [1]

4. HISTORIJSKI RAZVOJ I KVALITET OUTSOURCINGA

Outsourcing je prešao veliki razvojni put, a može se reći a je svoju ekspanziju doživio u 20. stoljeću kada se javlja potreba za unajmljivanjem usluga IT podrške. Na taj način kompanije su se mogle zanimati stvarima zbog kojih su i bivale otvarane, odnosno mogle su da izvrše optimizaciju poslovanja.

Outsourcing je najprije zahvatio sljedeće:

1. Izrada internetskih stranica,
2. Marketing i oglašavanje,
3. Istraživanje tržišta,
4. Odnose s javnošću,
5. Mobilne aplikacije nove tehnologije,
6. Finansiranje i računovodstvo. [2]

Za outsourcing je bitno da se ugovori usluga na takav način da se zadrži kvalitet, odnosno da ne dođe samo do smanjenja cijene nego da se uz manja ulaganja ostvari isti kvalitet.

Ne postoji podatak o broju firmi u Bosni i Hercegovini koje se bave outsourcingom. Međutim, vidljivo je na primjeru onih firmi koje nas okružuju, da dobro posluju, naročito kada su usluge čišćenja i IT podrške u pitanju.

Pored želje da se outsourcingom smanje troškovi, outsourcingom se može povećati i kvalitet ali i učinkovitost.

5. PRAVNI SMISAO OUTSOURCINGA

U pravnom smislu outsourcing je ugovorni odnos za transferiranje nekog dijela ili čitavih poslovnih aktivnosti prema vanjskim partnerima koji na taj način preuzimaju jednu ili više poslovnih funkcija i aktivnosti preduzeća. On je ujedno i menadžerska strategija prema kojoj preduzeće ustupa većinu netemeljnih funkcija specijalnim dobavljačima (malim preduzećima) [2]

Outsourcing omogućava preduzeću da se koncentriše na osnovnu djelatnost, smanji troškove, poboljša kvalitet, ima veću transparentnost troškova i usluga, izbjegava rizik zapošljavanja i efikasnosti izvan osnovne djelatnosti i na kraju dostupnost modernih tehnologija bez ulaganja. On je dugotrajan pravni odnos kojim jedna pravna osoba povjerava trećoj osobi. To je proces isključivanja svih aktivnosti i poslova iz firme koji nisu od strateškog značaja, što znači da se određeni broj aktivnosti prepušta onima koji će ih obaviti brže, bolje i jeftinije, dok se svi raspoloživi resursi firme usmjeravaju na osnovnu djelatnost. [3]

6. PREDNOSTI I NEDOSTACI

Prednosti outsourcinga su:

1. Smanjenje troškova preduzeću koje koristi outsourcing, a povećanje profita preduzeću koje pruža outsourcing,
2. Veća učinkovitost jer posao obavljaju profesionalci uz korištenje novih metoda i uređaja,
3. Preduzeća koja pružaju usluge outsourcinga stalno ulažu u ljude u cilju napretka,
4. Radna snaga je dostupna, jeftinija, koncentrisana na dati posao,
5. Veća usredotočenost na osnovnu funkciju preduzeća.

Nedostaci outsourcinga su:

1. Mogućnost ugrožavanja sigurnosti podataka,
2. Gubitak kontrole nad dijelovima procesa,
3. Rizik da li partner može održati nivo i kvalitet usluge. [3]

7. ZAKLJUČAK

Outsourcing je potreba današnjice. Nemoguće je zamisliti firmu koja može funkcionisati bez korištenja vanjskih usluga. Outsourcing predstavlja mogućnost da se menadžer bazira na temeljne funkcije a da ostale potrebe firme zadovoljava korištenjem firmi koje pružaju outsourcing. Konkretna iskustva koja je imao Institut za privredni inženjering pokazuju da je outsourcing višestruko isplativ kako sa materijalnog aspekta/novca, tako i sa aspekta vremena i kvaliteta usluge.

8. REFERENCE

- [1] Brdarević S.: Planiranje troškova održavanja, Planiranje održavanja, Mašinski fakultet u Zenici, 1987.
- [2] http://web.efzg.hr/dok/pds/Strat_pod/10.%20OUTSOURCING%20I%20INSOURCING%202007.pdf.
- [3] Lacković Z.: Outsourcing u održavanju, Građevinski fakultet u Osijeku, 2014.

