

AGENCIJA ZA ZAŠTITU LIČNIH PODATAKA, Dubrovačka 6, 71000 Sarajevo, BiH, ID broj: 4201361110005 (u daljem tekstu **Naručilac**), koju zastupa Direktor Dragoljub Reljić

i

Logosoft d.o.o. Sarajevo, Grbavička 4, 71000 Sarajevo, BiH, ID broj: 4200236190009 (u daljem tekstu **Isporučilac**), kojeg po ovlaštenju zastupa Šef službe za prodaju i podršku poslovnim korisnicima Mirela Sofić

Dana 01.09.2025. godine, zaključili su sljedeći

UGOVOR broj: 063-02-SA/25

o pružanju usluge povezivanja lokacija - VPN

Definicija pojmova

Definicije pojmova koji se koriste u tekstu Ugovora :

Logosoft d.o.o. Sarajevo - licencirani telekomunikacijski operator registrovan za pružanje usluga koje su predmet ovog Ugovora (u daljem tekstu **Isporučilac**).

Naručilac - svako pravno lice sa kojim se zaključi odgovarajući Ugovor o pružanju usluge povezivanja lokacija - VPN

Ugovor - Ugovor između Logosofta i **Naručioca** kojim su regulisani međusobni odnosi pri pružanju predmetnih usluga. Sastavni dio Ugovora čine i prilozi u kojima su definisane tehničke karakteristike usluge, cijene, nivo dostupnosti usluga te ostale informacije koje nisu obuhvaćene Ugovorom, a specifične su za predmetnu uslugu, kao i Opšti uslovi korištenja usluga Logosofta dostupni na www.logosoft.ba ili u sjedištu Logosofta na adresi Igmanska 9, Sarajevo.

SLA - skraćenica za Service Level Agreement i predstavlja nivo dostupnosti usluga što je desinisano u Prilogu Dostupnost usluga i naknade (SLA).

Mjesečna naknada - novčani iznos koji **Naručilac** plaća Logosoftu, na mjesečnom nivou, za korištenje predmetne usluge. Iznos naknade zavisi od tehničkih karakteristika usluge i izabranog nivoa dostupnosti usluge opisanih u prilogima.

Naknada za priključenje - fiksni novčani iznos koji **Naručilac** plaća jednokratno, prilikom priključenja usluge po svakoj lokaciji, kao naknadu za priključenje te konfigurisanja opreme.

Naknada za najam opreme - fiksni novčani iznos koji **Naručilac** plaća Logosoftu, na mjesečnom nivou, za iznajmljivanje terminalne korisničke opreme, ukoliko istu ne posjeduje, a potrebna je za pružanje usluge.

VPN veza (Virtual Private Network) - Povezivanje udaljenih lokacija u zatvorenu, zaštićenu, privatnu mrežu u cilju osiguravanja razmjene podataka između lokacija.

Predmet Ugovora

Član 1.

Predmet Ugovora je pružanje usluge povezivanja udaljenih lokacija putem VPN veze. **Isporučilac** **Naručiocu** garantuje da će navedena usluga biti pružena na način i pod uslovima određenim u ovom Ugovoru i pripadajućim prilogima Ugovoru.

Naručilac ima pravo dalje distribucije usluge koja je predmet ovog Ugovora.

Obaveze Isporučioca

Član 2.

Isporučilac se obavezuje **Naručiocu** pružati uslugu povezivanja udaljenih lokacija putem L2 VPN (Layer 2 Virtual Private Network) veze u cilju povezivanja lokacija **Naručioca**, kapaciteta i putem interfejsa određenih u Prilogu 1 - Podaci o usluzi.

Isporučilac garantuje da ima raspoložive kapacitete veza neophodne za zaključivanje ovoga Ugovora.

Isporučilac nije u obavezi da interveniše na opremi **Naručioca** koja nije definisana ovim Ugovorom. **Isporučilac** neće biti odgovoran za smetnje koje eventualno nastanu zbog neispravnosti opreme u vlasništvu **Naručioca** te za sve smetnje nastale zbog radnji ili propuštanja radnji od strane **Naručioca** ili trećih lica.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18245-1
ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27701
ISO/IEC 20000-1
ISO 9001
ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; <http://www.logosoft.ba>; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK

d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.:

1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Isporučilac se obavezuje da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti tajnost podataka, poruka i dokumenata kojima raspolaže. Naručilac, odnosno koji se distribuira putem VPN veze.

Isporučilac ne odgovara za sigurnost i tačnost podataka i drugih informacija koje su dostupne Naručiocu kroz korištenje VPN veze.

Rok uspostave usluge

Član 3.

Isporučilac se obavezuje pružiti uslugu koja je predmet ovog Ugovora, u okviru roka navedenog u Prilogu 1 - Podaci o usluzi.

Kvaliteta usluga i nivo dostupnosti

Član 4.

Nadzor nad kvalitetom pružene usluge, ispravnošću rada veza i rješavanje poremećaja u radu usluge obavlja Isporučilac. Isporučilac će pristupiti rješavanju poremećaja u radu usluge na način i u rokovima definisanim u Prilogu Dostupnost usluga i naknade (SLA).

Naručilac zaključenjem ovog Ugovora u okviru usluge povezivanja udaljenih lokacija putem VPN veze ima garantovano vrijeme odziva i rješavanja prijavljenog poremećaja u radu - nivo SLA 3, a na način definisan u Prilogu Dostupnost usluga i naknade (SLA).

Ukoliko Naručilac želi druge pakete vremena odziva i rješavanja prijavljenog poremećaja u radu usluge - SLA 2 ili SLA 1, a na način definisan u Prilogu Dostupnost usluga i naknade (SLA), isti se definiše u Prilogu 1 - Podaci o usluzi, što utiče na visinu mjesečne naknade.

Isporučilac ne odgovara za kvalitetu usluge u slučaju više sile.

Obaveze Naručioca

Član 5.

Naručilac se obavezuje da će izmiriti svoje obaveze prema Isporučiocu u iznosima i u rokovima određenim ovim Ugovorom i pripadajućim priložima.

Naručilac se obavezuje da će uslugu koja je predmet ovog Ugovora koristiti na način koji neće ugrožavati djelovanje mreže Isporučioca ili drugih povezanih mreža te da će sprječavati djelovanja svojih korisnika koja nisu u skladu s uobičajenim načinom korištenja usluge.

Naručilac se obavezuje da će za opremu koja se instalira u svrhu realizacije predmetne usluge obezbijediti kvalitetno i stabilno strujno napajanje.

Naručilac se obavezuje da neće zloupotrebljavati usluge koje su predmet ovog Ugovora i da će spriječavati ona djelovanja svojih korisnika koja bi mogla biti u suprotnosti s pravnim propisima BiH, međunarodnim standardom, kodeksima i preporukama iz ove oblasti te Opštim uslovima korištenja usluga Logosofta.

Naručilac se također obavezuje da će sprečavati sljedeća djelovanja svojih korisnika:

- slanje elektronske pošte koja bi mogla prouzrokovati pritužbe primatelja elektronske pošte,
- slanje velike količine nepoželjne ili netražene elektronske pošte na pojedinačne e-mail adrese (mailbomb),
- pokušaje (uspješne ili bezuspješne) pridobijanja pristupa na bilo koji korisnički račun ili bilo koji računar koji ne pripada dotičnom korisniku (spoofing),
- upotrebu ili pokušaj upotrebe usluga Isporučioceve mreže, bilo kome ko bi na bilo koji način i uz korištenje bilo kakve opreme namjeravao izbjeći plaćanje korištenja tih usluga,
- pridobijanje ili pokušaj pridobijanja nedozvoljenog (neovlaštenog) pristupa, mijenjanja odnosno uništavanja bilo koje informacije drugih korisnika usluga na bilo koji način,
- svjesno djelovanje u bilo kakvim aktivnostima koje mogu prouzrokovati prestanak rada usluga bilo kojeg korisnika Naručiocevih usluga ("denial of service" - npr.: napad s usklađenim brojem zahtjeva - "SYN attack"),
- slanje nepoželjnih oglasnih poruka na pojedinačne e-mail adrese (spam),
- korištenje usluge na takav način kojim se krše važeći zakonski propisi ili na način kojim se pomaže u nezakonitim radnjama, posebno (ali ne isključivo) na području pornografije i autorskih prava.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1
ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27701
ISO/IEC 20000-1
ISO 9001
ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PREFERRED SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Oprema

Član 6.

Oprema ustupljena Naručiocu na korištenje, ostaje trajno u vlasništvu Isporučioca i njeno održavanje je u nadležnosti Isporučioca za vrijeme trajanja Ugovornog odnosa.

Naručilac je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama i namjenom, te s pažnjom dobrog privrednika.

Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Naručilac se obavezuje Isporučiocu nadoknaditi nastalu štetu.

U slučaju prestanka Ugovora, iz bilo kojeg razloga, Naručilac je dužan Isporučiocu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Naručilac je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme.

Logosoft će u svrhu realizacije ovoga ugovora i za potrebe obavljanja registrovanih djelatnosti Logosofta postaviti opremu u prostorijama druge ugovorne strane ili prostorijama koju druga ugovorna strana koristi. Druga ugovorna strana je saglasna sa prethodno navedenim, što potvrđuje zaključenjem ovog Ugovora, a Logosoft zadržava pravo da u skladu sa svojim potrebama vrši modifikacije, zamjenu ili instalaciju opreme sve dok postoji potreba za tim.

Naknada, ispostavljanje računa, uslovi plaćanja

Član 7.

Naručilac plaća korištenje usluge određene ovim Ugovorom Isporučiocu u obliku mjesečne naknade koju plaća mjesečno za protekli mjesec u roku od 15 dana od dana ispostave računa, na transakcijski račun Isporučioca kod:

ASA BANKA d.d.: 1344701000295609

Iznos ugovorene mjesečne naknade te naknade za najam opreme (ako je ista potrebna), kao i naknade za priključenje, naveden je u Prilogu 1 - Podaci o usluzi. Mjesečna naknada počinje se obračunavati od trenutka uspostave usluge.

Ukoliko zbog objektivnih razloga dođe do promjene cijene predmetne usluge koja ne ide u korist Naručioca, Isporučilac je dužan Naručioca obavijestiti o promjeni najmanje 30 dana prije stupanja na snagu.

Periodi kraći od jednog mjeseca će se računati tako da se ukupni mjesečni iznos podijeli s brojem dana tog mjeseca i zatim pomnoži s brojem dana korištenja usluge.

Ukoliko Naručilac ne plati račun u roku određenom ovim članom Ugovora, Isporučilac mu zaračunava zakonsku zateznu kamatu. Ukoliko, ni nakon isteka roka plaćanja računa, Naručilac na pisani poziv Isporučioca ne izmiri svoje obaveze, Isporučilac ima pravo prekinuti pružanje usluga koje su predmet ovog Ugovora i raskinuti ovaj Ugovor.

Odgovornost za štete

Član 8.

Isporučilac ne odgovara ni za jednu štetu, uključujući i eventualnu izmaklu dobit, nastalu uslijed korištenja usluge povezivanja udaljenih lokacija putem VPN veze (kao što su npr. virusi i sl.).

Važenje Ugovora i njegovo trajanje

Član 9.

Ugovor stupa na snagu danom potpisa predstavnika obje Ugovorne strane. Naplata počinje danom priključenja Naručioca na mrežu Isporučioca te uspostavom usluge.

Ugovor se sklapa na obavezni minimalni period trajanja ugovornog odnosa od 12 mjeseci, odnosno od 01.09.2025.-31.08.2026. godine.

Na odnose koji nisu regulisani ovim Ugovorom primjenjuju se odredbe Opštih uslova korištenja usluga Logosofta i važećeg Zakona o obligacionim odnosima FBiH.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1
ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27701
ISO/IEC 20000-1
ISO 9001
ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PREFERRED SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK

d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.:

1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Opcinski sud u Sarajevu

Raskid/otkaz Ugovora

Član 10.

Bilo koja Ugovorna strana može raskinuti/otkazati ovaj Ugovor slanjem pisanog obavještenja drugoj Ugovornoj strani, sa otkaznim rokom u trajanju od 30 dana računajući od dana slanja pisanog obavještenja drugoj Ugovornoj strani.

Ukoliko je Prilogom 1- Podaci o uslugu ugovoren obavezni minimalni period trajanja Ugovora, u slučaju da Naručilac prije isteka obaveznog minimalnog perioda trajanja jednostrano raskine/otkaže Ugovor ili ako Ugovor bude raskinut/otkazan krivicom Naručioca prije isteka obaveznog minimalnog perioda trajanja, Naručilac se obavezuje da Isporučiocu nadoknadi štetu u visini iznosa preostalih mjesečnih naknada za uslugu do isteka minimalnog perioda trajanja Ugovora. Obaveza uplate navedenih naknada od strane Naručioca dopijeva na dan raskida/otkaza Ugovora.

Nakon raskida ovog Ugovora, odgovarajuće obaveze ugovornih strana, koje bi se po svojoj prirodi nastavile nakon prestanka ovog Ugovora, nastaviće da važe i nakon takvog prestanka, uključujući odredbe u vezi sa rješavanjem sporova, plaćanjem i instaliranjem opreme Logosofta.

Viša sila

Član 11.

Nijedna od Ugovornih strana neće biti odgovorna za neizvršavanje ili kašnjenje sa izvršavanjem obaveza ukoliko je razlog događaj izvan kontrole Ugovornih strana koji može da obuhvata, bez ograničenja, prirodne katastrofe, vremenske nepogode, požar, nuklearni incident, elektromagnetno pulsiranje, teroristički akt, nered, rat, podmetanje požara, pobune, oružane sukobe bilo koje vrste, obustavu rada, zatvaranje poslovnih prostorija, štrajkove, nestašice, odluke vlade ili ograničenja (uključujući odbijanje ili otkazivanje bilo kog izvoza, uvoza ili druge dozvole), krađu, bankrot, kvar mašina, karantin, kvar na komunikacijama, nestanke struje, interneta ili telekomunikacija koji nisu prouzrokovani od strane odgovorne Ugovorne strane, epidemije, pandemije ili neki drugi događaji izvan razumne kontrole Ugovorne strane.

Ugovorne strane će uložiti razuman napor kako bi umanjili dejstva događaja više sile. Ukoliko se dejstvo više sile produži i nakon trideset (30) dana, bilo koja Ugovorna strana može da prekine izvršenje usluga po ovom Ugovoru slanjem pisanog obavještenja. Ovaj član ne oslobađa nijednu Ugovornu stranu obaveze da preduzme razumne korake u cilju oporavka od katastrofe, odnosno obaveze plaćanja usluga.

Komunikacija

Član 12.

Za izvršenje odredaba ovog Ugovora sporazumno su zadužene kontaktne osobe navedene u Prilogu 2 - Kontakti.

Član 13.

Međusobna komunikacija Ugovornih strana je važeća ukoliko se odvija u pisanoj formi i ako je poslana kao preporučena pošiljka s povratnicom ili ako je poslana elektroničkom poštom sa adrese koja je navedena u Prilogu 2 - Kontakti. Adrese za dostavu pošte, e-mail adrese i brojevi faksa su navedeni u Prilogu 2 - Kontakti.

Ugovorne strane su dužne jedna drugu pisanim putem obavještavati o eventualnoj promjeni bilo kojih podataka iz Priloga 2 - Kontakti i to najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene.

Redovno održavanje

Član 14.

Servisni radovi će se najavljivati na način kako je to određeno Članom 13. Ugovora i to najmanje 2 radna dana prije vremena planiranog za njihovo poduzimanje. Radovi će se u pravilu obavljati van radnog vremena i tokom noćnih sati.

U slučajevima hitnih servisnih radova najavljivanje takvih radova će se obavljati prema sljedećem dogovorenom planu:

- za ispade do 15 minuta - najava minimalno 1 sat prije - telefonski ili e-mailom
- za ispade do 2 sata - najava minimalno 6 sati prije - e-mailom ili faxom

Ukupno kumulativno vrijeme trajanja uobičajenih i hitnih servisnih radova uslijed redovnog održavanja neće prelaziti 8 sati mjesečno.

Trajanje uobičajenih i hitnih servisnih radova uslijed redovnog održavanja ne uračunava se u minimalnu garantovanu dostupnost usluga.



DENETIK
CERTIFICATION



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Poslovna tajna i zaštita ličnih podataka**Član 15.**

Za vrijeme trajanja ovog Ugovora, obje Ugovorne strane mogu da dobiju ili da imaju pristup tehničkim podacima, kao i podacima o poslu, software-u, pravima intelektualne svojine, planovima proizvoda i strategijama, promocijama, klijentima, ličnim podacima i povezanim poslovnim informacijama koje nisu tehničke prirode, a koje Ugovorna strana koja vrši otkrivanje smatra povjerljivim, kao i sve podatke koji su jasno označeni kao povjerljivi u vrijeme otkrivanja (u daljem tekstu: Povjerljive informacije).

Povjerljive informacije se mogu upotrijebiti od strane Ugovorne strane koja prima iste, samo u svrhu izvršavanja obaveza u vezi sa ovim Ugovorom i samo od strane onih radnika i profesionalnih savjetnika te Ugovorne strane koji moraju da budu upoznati sa takvim informacijama zbog svrhe ovog Ugovora. Ugovorna strana koja prima informacije će štiti Povjerljive informacije Ugovorne strane koja vrši otkrivanje uz isti nivo čuvanja (ali ne niži od razumnog stepena staranja) koji koristi Ugovorna strana koja prima informacije da zaštiti sopstvene povjerljive informacije slične prirode. Obaveza čuvanja informacija Ugovorne strane koja prima informacije definisana ovim Poglavljem trajat će u periodu od 3 (tri) godine od njihovog otkrivanja.

Gore spomenuta obaveza se neće odnositi na bilo koje informacije koje su: (i) već poznate Ugovornoj strani koja prima informacije prije objelodanjanja; (ii) javno dostupne bez ikakve krivice Ugovorne strane koja prima informacije; (iii) pravilno primljene od neke treće strane bez obaveze za povjerljivoću prema Ugovornoj strani koja vrši objelodanjanje; (iv) nezavisno razvijene od strane Ugovorne strane prije ili nezavisno od objelodanjanja; (v) objelodanjene u skladu sa zakonom (zahtjevano od strane državnih organa, revizora, itd.); ili (vi) objelodanjene od strane Ugovorne strane koja prima informacije, uz prethodno pisano odobrenje Ugovorne strane koja vrši objelodanjanje.

Ništa, međutim, ne sprječava bilo koju Ugovornu stranu da otkrije uslove i cijene definisane ovim Ugovorom, u pravnim postupcima koji nastanu kao rezultat ovog Ugovora ili su u vezi sa njim, ili da otkrije Povjerljive informacije nekom državnom organu, ukoliko je to zahtjevano u skladu sa zakonom.

Naručilac kao nosilac ili kontrolor ili korisnik ili obrađivač ličnih podataka potpisivanjem ovoga Ugovora daje saglasnost Logosoftu kao kontroloru podataka u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, odnosno garantuje da je na zakonit način pribavio saglasnost nosioca ličnih podataka čije podatke ustupa Logosoftu, da može prikupljati, obrađivati, ažurirati i koristiti lične podatke do kojih dođe realizacijom ovoga Ugovora i putem druge pripadajuće dokumentacije, a u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida Ugovora, vođenja evidencije korisnika usluga Logosofta, ispunjavanja ugovornih obaveza između Logosofta i Naručioća kao korisnika usluga, obračuna i naplate pruženih usluga, uključujući i naplatu potraživanja posredovanjem vansudskim i sudskim putem u parničnom, izvršnom ili drugom postupku u skladu sa važećim zakonima. Ujedno, Naručilac je saglasan, odnosno garantuje da je pribavio saglasnost nosioca ličnih podataka, da Logosoft može lične podatke koristiti i u promotivno-marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje novih usluga, teleprodaju i sl.

Naručilac potpisivanjem ovoga Ugovora ujedno daje saglasnost, odnosno garantuje da je na zakonit način pribavio saglasnost nosioca ličnih podataka čije podatke ustupa Logosoftu, da Logosoft kao kontrolor ličnih podataka, može u prethodno navedene svrhe omogućiti pristup ličnim podacima ili ih dati na korištenje licima koji se u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH smatraju korisnicima, a koje je Logosoft kao kontrolor prijavio u Glavnom registru Agencije za zaštitu ličnih podataka kao korisnike.

Navedena saglasnost je važeća sve dok se ista ne opozove ili ograniči podnošenjem zahtjeva u pisanom obliku.

Logosoft izjavljuje da će prema svim ličnim podacima postupati poštujući važeće propise koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite ličnih podataka.

Logosoft će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima.

Završne odredbe**Član 16.**

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove, koji bi nastali u vezi s izvršenjem ovog Ugovora, rješavati u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje. U slučaju da se strane ne mogu na ovaj način sporazumjeti, za sporove je nadležan Sud u Sarajevu.

Član 17.

Ovom Ugovoru se prilažu:

- Prilog 1 - Podaci o usluzi,
- Prilog 2 - Kontakti i
- Prilog 3 - Dostupnost usluga i naknade (SLA).

Navedeni prilozi su sastavni dio ovog Ugovora.



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 13447010002956009; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Član 18.

Sve izmjene i dopune Ugovora su pravno valjane ako su u pisanom obliku, potpisane i ovjerene od strane ovlaštenih predstavnika obje Ugovorne strane.

Član 19.

Ovaj Ugovor i prilozi sastavljeni su u po pet (5) primjerka od kojih svaki ima pravnu važnost originala. Naručioc zadržava tri (3) primjerka, a Isporučioc dva (2) primjerka.

Ugovorne strane

Za Isporučioca:

Mirela Sofić

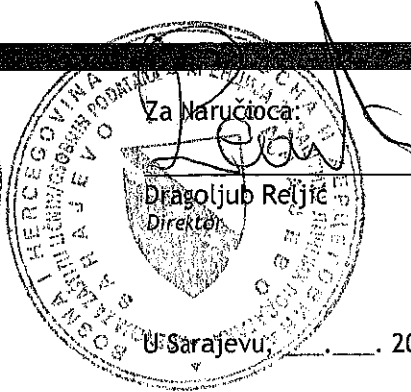
Šef službe za prodaju i podršku poslovnim klijentima



Za Naručioca:

Dragoljub Rejić
Direktor

M.P.



U Sarajevu, _____.2025. godine

U Sarajevu, _____.2025. godine



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Prilog 1 - Podaci o usluzi

Broj Ugovora: 063-02-SA/25

Tehničke karakteristike usluge

Kapacitet veze: 40/40 Mbps
Interfejs: Optical

Adresa priključne tačke 1 Naručioca	Ulica i kućni broj	Dubrovačka 6 (Agencija za zaštitu ličnih podataka)
	Poštanski broj	71000
	Grad	Sarajevo
Adresa priključne tačke 2 Naručioca	Ulica i kućni broj	Trg BiH 1 (prostorija Generalnog sekretarijata Vijeća ministara BiH)
	Poštanski broj	71000
	Grad	Sarajevo

Rok za uspostavljanje usluge: 7 dana
(od dana obostranog potpisivanja Ugovora)

Oprema

Vlasništvo: Logosoft Naručilac

Specifikacija opreme	Naziv:	Serijski broj:	Vrijednost(KM):

Obavezni minimalni period trajanja Ugovora i SLA

12 mjeseci 24 mjeseca SLA 1 SLA 2 SLA 3

Naknade

Mjesečna naknada za uslugu: 300,00 KM (bez PDV-a)
Naknada za najam opreme: uključeno u mjesečnu naknadu za uslugu
Ukupni mjesečni iznos za uslugu: 300,00 KM (bez PDV-a)
Ukupni mjesečni iznos za uslugu (sa PDV-om) : 351,00 KM

Planirani datum početka naplate: 01.09.2025. godine

Za Isporučioca:

Mirela Sofić
Šef službe za prodaju i podršku poslovnim klijentima



Za Naručioca:

Dragoljub Reljić
Direktor

M.P.

U Sarajevu, _____. 2025. godine

U Sarajevu, _____. 2025. godine



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1 ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC 27001 ISO 9001
ISO/IEC 27701 ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
FIRSTNET SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 1610000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295809; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Prilog 2 - Kontakti

Broj Ugovora: 063-02-SA/25

Podaci o Isporučiocu

Glavna kontakt osoba	Ime i prezime:	Benjamin Bašić
	Funkcija:	Šef odjela mrežne infrastrukture
	Telefon:	+387 33 931 932
	Fax:	+387 33 931 908
	GSM:	-
	e-mail:	benjamin@logosoft.ba
Kontakt osoba za tehnička pitanja	Ime i prezime:	Benjamin Bašić
	Funkcija:	Šef odjela mrežne infrastrukture
	Telefon:	+387 33 931 932
	Fax:	+387 33 931 908
	GSM:	-
	e-mail:	benjamin@logosoft.ba
Redovna tehnička podrška radnim danom od 08:00-17:30	Telefon:	+387 33 931 999
	Fax:	+387 33 931 908
	e-mail:	support@logosoft.ba
	WWW:	http://support.logosoft.ba
Dežurna tehnička podrška izvan radnog vremena	Telefon:	+387 33 931 999
	Fax:	+387 33 931 908
	e-mail:	support@logosoft.ba
	WWW:	http://support.logosoft.ba

Podaci o Naručiocu

Adresa sjedišta	Ulica i kućni broj:	Dubrovačka 6
	Poštanski broj:	71000
	Grad:	Sarajevo
Adresa i kontakt za naplatu	Ime i prezime:	Služba finansija
	Ulica i kućni broj:	Dubrovačka 6
	Poštanski broj i grad:	71000 Sarajevo
	Telefon:	+387 33 726 250/ +387 33 726 251
Glavna kontakt osoba	Ime i prezime:	Hana Pršes
	Funkcija:	Šef Odsjeka za ljudske resurse, opće i pravne poslove
	Telefon:	+387 33 726 296
	Fax:	
	GSM:	
	e-mail:	hana.prses@azlp.ba
Kontakt osoba za tehnička pitanja	Ime i prezime:	Ismet Mehanović
	Funkcija:	Šef Odsjeka za glavni registar I informatiku
	Telefon:	+387 33 726 268
	Fax:	
	GSM:	
	e-mail:	ismet.mehanovic@azlp.ba

Za Isporučioca:

Mirela Sofić

Šef službe za prodaju i podršku poslovnim klijentima



Za Naručioca:

Dragoljub Reljić
Direktor

M.P.

U Sarajevu, ____ . ____ . 2025. godine

U Sarajevu, ____ . ____ . 2025. godine



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295-1
ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27701
ISO/IEC 20009-1
ISO 9001
ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
PARTNER SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Prilog 3 - Dostupnost usluga i naknade (SLA)

Broj Ugovora: 063-02-SA/25

Ovim Prilogom ugovora definiše se minimalna garantovana dostupnost usluga koje Logosoft pruža Naručiocu te naknade koje proizilaze u slučaju dostupnosti koja je manja od garantovane.

Logosoft garantuje minimalnu dostupnost usluga koje pruža Naručiocu ukoliko postoji alternativni način pružanja iste usluge, odnosno ukoliko tehnički uslovi pri pružanju usluge omogućavaju da se definiše i garantuje minimalna dostupnost.

Član 1. - Usluge uključene u SLA

Sljedeće usluge su uključene u SLA:

Stalni internet link (simetrični/asimetrični), L2VPN link (simetrični/asimetrični), Pristupni link do Logosoft Data Centra i Cloud usluge u okviru usluga Logosoft Data Centra.

Član 2. - Protokol za prijavu poremećaja u radu usluge

Naručilac može prijaviti poremećaj u radu usluga na jedan od stjeđenih načina:

- Telefonskim pozivom Service Desk -a na broj 033/931-999 ili 080 03 03 05,
- Slanjem e-maila na service.desk@logosoft.ba,
- Popunjavanjem obrasca za prijavu poremećaja u radu na web-stranici www.logosoft.ba.

Prijava poremećaja u radu usluge se može izvršiti 24/7/365.

Član 3. - Protokol za obradu prijavljenog poremećaja u radu usluge

Nakon što Naručilac izvrši prijavu poremećaja u radu usluge, Logosoft će istom dodijeliti prioritet na osnovu kriterija datih u tabeli u nastavku:

Prioritet		Ozbiljnost		
		3 - Low Poremećaj sprečava Naručioca da obavlja dio svojih aktivnosti koje se realizuju putem usluge Logosofta	2 - Medium Poremećaj sprečava Naručioca da obavlja zadatke koji su vremenski osjetljivi	1 - High Usluga u cijelosti ili veći dio usluge nije dostupan
Utjecaj	3 - Low Jedan ili dva Naručioca. Manje nefunkcionalnosti koje ne utječu na uslugu. Degradiran nivo usluge, ali usluga još uvijek funkcioniše u okviru SLA ograničenja.	3 - Low	2 - Medium	
	2 - Medium Više Naručilaca na jednoj fizičkoj lokaciji. Nepotpuna funkcionalnost dijelova usluga koji djelomično utječu na funkcionisanje usluga. Degradiran nivo usluge, ali usluga ne funkcioniše u okviru SLA ograničenja ili Naručilac može koristiti minimalni nivo usluge.	2 - Medium	2 - Medium	
	1 - High Svi Naručioci pojedine usluge sa više lokacija. Poremećaj u radu ključnih komponenti ili dijelova usluga koji dovode do potpunog ili djelomičnog prekida funkcionisanja usluga. Usluga je u potpunosti nedostupna.			



DENETIH
CERTIFICATION



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADRIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295809; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Član 4. - Vrijeme odziva i rješenja prijavljenog poremećaja u radu usluge

Logosoft će na osnovu dodijeljenog prioriteta prijavljenog poremećaja u radu usluge postupati u skladu sa sljedećim predefinisanim vremenom odziva i rješenja poremećaja u radu, a koji ovise o SLA nivou (1-3):

Prioritet	SLA1		SLA2		SLA3	
	Odziv	Rješenje	Odziv	Rješenje	Odziv	Rješenje
3 - Low	24 sata	do 3 dana	24 sata	do 7 dana	24 sata	7 dana
2 - Medium	2 sata	do 6 sati	12 sati	do 24 sata	24 sata	7 dana
1 - High	15 minuta	do 1 sata	4 sata	do 24 sata	24 sata	7 dana

*Stavka nema vremensko ograničenje.

Stavka odziv u prethodnoj tabeli ne predstavlja odziv u svrhu obavještanja Naručioca, nego maksimalno vrijeme u okviru kojeg će se početi raditi na rješavanju prijavljenog poremećaja u radu. Ukoliko Logosoft NOC uoči poremećaj u radu koji utiče na Naručioca, obavijestit će ga u roku od 15 minuta putem e-maila na e-mail adresu Naručioca.

Standardna izmjena ima nizak nivo utjecaja na funkcionalnost (dijela) infrastrukture ili usluge. Rok za procesiranje ove izmjene je 24 sata od trenutka pokretanja.

Zahtjev za izmjenom pristupnih pravila za firewall (tzv. access rules) smatra se da ima visok nivo utjecaja na funkcionalnost usluge te će isti biti procesiran u roku od 4 sata.

Notifikacija o sigurnosnim update-ima i ispravkama bug-ova - prosječno vrijeme notifikacije će biti 1 radni dan.

Napomena: Definirano vrijeme odziva i rješenja poremećaja u radu usluge u okviru SLA3 se besplatno dodjeljuju Naručiocu uz bilo koju odabranu uslugu iz Člana 1. Ukoliko Naručioc odabere SLA1 ili SLA2, ove usluge će biti predmet dodatne mjesečne naplate. Cijene SLA1 ili SLA2 usluga se usaglašava zajedno sa Naručiocem i ovise o odabranoj usluzi, fizičkoj lokaciji Naručioca i svim ostalim parametrima koji utječu na definirano vrijeme u okviru SLA1, odnosno SLA2.

Član 5. - Dostupnost usluga

Broj sati na osnovu kojeg se računa dostupnost usluga iz Člana 1. je 720 sati na mjesečnom nivou (za mjesec koji imaju 30 dana), odnosno 744 sata (za mjesec koji imaju 31 dan). Na godišnjem nivou, dostupnost se računa za 8760 sati (za godine koje nisu prestupne) odnosno 8784 sati za prestupne godine.

Minimalna garantovana godišnja dostupnost za usluge iz Člana 1. je 99,5%.

Dostupnost u procentima, računa se prema sljedećoj formuli:

$$\text{Dostupnost \%} = \frac{\text{Broj sati koliko je usluga bila dostupna} * 100}{\text{Ukupno broj sati}}$$

Član 6. - Ograničenja

Nedostupnost usluga nastala kao rezultat planiranih isključenja nije uključena u kalkulaciju godišnje dostupnosti.

Nedostupnost usluga nastala kao rezultat aktivnosti ili neaktivnosti Naručioca ili aktivnosti treće strane u ime Naručioca ili bilo kog drugog razumnog razloga van kontrole Logosofta, neće se računati u odgovornosti za nadoknadu.

Planirani prekidi zbog održavanja bit će najavljeni Naručiocu 2 radna dana ranije, sa podacima o vremenu najavljenog prekida i njegovom trajanju.

Radni dani u smislu prethodnog stava su ponedjeljak - petak.

Član 7. - Naknade

Ukoliko Logosoft ne pruži uslugu unutar garantovane minimalne dostupnosti, a nedostupnost nije nastala usljed razloga navedenih u Članu 6, tada je primjenjivo sljedeće:

Ako je dostupnost usluge niža od minimalne garantovane dostupnosti, Naručiocu će biti plaćena nadoknada:

- 2% od godišnjeg/mjesečnog iznosa nadoknade usluge ako je dostupnost u rasponu:
 $99\% \leq x < 99,5\%$
- 5% od godišnjeg/mjesečnog iznosa nadoknade usluge ako je dostupnost u rasponu
 $97,5\% \leq x < 99\%$
- 10% od godišnjeg/mjesečnog iznosa nadoknade usluge ako je dostupnost manja od 97,5%.



DENETIK
CERTIFICATION

ISO 18295:1
ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27701
ISO/IEC 20000-1
ISO 9001
ISO 22301

Microsoft
Solutions Partner



ENGAGE
SELECT PARTNER

DELL Technologies
GOLD PARTNER

LOGOSOFT d.o.o. Gribavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11, Općinski sud u Sarajevu

Ukoliko dođe do nedostupnosti usluge u obimu i pod uslovima koji iniciraju naknadu za nedostupnost, umanjuje se faktura na način definisan ovim Prilogom ili se Naručiocu šalje knjižno odobrenje za odgovarajući iznos, u zavisnosti od dogđvorene dinamike plaćanja (postpaid ili prepaid), odnosno sporazuma između Naručioca i Logosofta.

Za Isporučioca:

Mirela Sofić

Šef službe za prodaju i podršku poslovnim korisnicima



Za Naručioca:

Dragoljub Reljić
Direktor

M.P.

U Sarajevu, _____.____.2025. godine

U Sarajevu, _____.____. 2025. godine



ISO 18295-1
ISO/IEC 27001
ISO/IEC 27701
ISO/IEC 20000-1
ISO 9001
ISO 22301



LOGOSOFT d.o.o. Grbavička 4, Sarajevo, BiH; tel: +387(33)931900 fax: +387(33)931901; http://www.logosoft.ba; e-mail: info@logosoft.ba;

Tehnička podrška: 033 931 999 i 080 03 03 05 (besplatan broj iz svih fiksnih i mobilnih mreža u BiH)

SPARKASSE BANK d.d.: 1990490005551066; RAIFFEISEN BANK d.d.: 161000003720058; NLB BANKA d.d.: 132-731-00100069-40; BBI BANKA d.d.: 141-001-00024276-87; ZIRAAT BANK d.d.: 1860005026291413; PROCREDIT BANK d.d.: 1941014346800180; UNICREDIT BANK d.d.: 3383202250670154; ADDIKO BANK d.d.: 306 035 0000860 585; ASA BANKA d.d.: 1344701000295609; NOVA BANKA a.d.: 5556000051464426.

ID broj: 4200236190009; PDV broj: 200236190009; Poreski djelovodni broj: 01701984; Matični br. subjekta: 65-01-0594-11. Općinski sud u Sarajevu