



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRIË
MINISTARSTVO ZA TRGOVINU I INDUSTRIJU
MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

PROFIL SEKTORIA IKT IZMEŠTANJE POSLOVNIH PROCESA I CENTRI ZA KORISNIČKU PODRŠKU







PROFIL SEKTORA

INFORMACIONA I KOMUNIKACIONA
TEHNOLOGIJA, IZMEŠTANJE POSLOVNIH
PROCESA I CENTRI ZA KORISNIČKU
PODRŠKU

mart 2014. god.

Priznanje i zahvalnost

Ovaj izveštaj je finansiran od strane Ministarstva Inostranih Poslova Finske unutar okvira projekta "Pomoć trgovini", implementiran od strane Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP).



MINISTRY FOR FOREIGN
AFFAIRS OF FINLAND

Poseban dobrinos za realizaciju ovog izveštaja dali su:

Ministarstvo za Trgovinu i Industriju:

Odeljenje za Industriju

Odeljenje za Evropske Integracije i Koordinaciju Politika

Agencija za Strana Ulaganja i Podrška Preduzećima na Kosovu

Posao na terenu sproveden od strane TNS Index Kosova, Agencija za društvena, medijska i marketinška istraživanja

Obezbedjenje kvaliteta:

Program Ujedinjenih Nacija za Razvoj (UNDP) na Kosovu

Tim za Politiku, Istraživanje, Rodna Pitanja i Komunikaciju

Tim za Sveobuhvatni Razvoj

Projekat "Pomoć trgovini"

Petrit Gashi, Phd – Konsultant

Autor

Diedon Kica

Prevodilac na srpski:

Besmir Fidahić

Design: "XHAD Studio", Pristina

Printing: "Grafika Reznici" Pristina

Posebna zahvalnost takodje ide svim ispitanicima koji su učestvovali u ovom istraživanju.

Analiza i preporuke sadržane u ovom izveštaju pripadaju ucesnicima i autorima izveštaja i ne predstavljaju zvanične stavove Ministarstva za Trgovinu i Industriju, UNDP-ja niti Ministarstva Inostranih Poslova Finske.

Autorska prava © 2014. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Priznanje i zahvalnost.....	2
Skraćenice	4
1. Uvod	5
2. Osnovni podaci o preduzećima.....	7
2.1. Broj registrovanih preduzeća u industriji	7
2.2. Veličina, distribucija i lokacija preduzeća industrije.....	8
2.3. Prikaz delatnosti u industriji.....	9
2.4. Vlasništvo, pravna struktura i starost preduzeća industrije	10
2.5. Starosna dob, rod i etnička pripadnost (glavnog) vlasnika preduzeća	11
3. Uložena sredstva i proizvodnja preduzeća odn. Industrije	14
3.1. Sirovine i poluproizvodi	14
3.2. Električna energije i komunalije	14
3.3. Struktura posrednika (lokalni naspram uvezenih)	15
3.4. Korišćenje kapaciteta i vrednost proizvodnje	17
4. Tržišta	19
4.1. Ukupni prihod od prodaje.....	19
4.2. Proizvodi, usluge i lokalni kanali	20
4.3. Domaća prodaja naspram međunarodne	21
4.4. Izvozi	22
5. Zaposlenje i ljudski kapaciteti u preduzećima odn. industriji	29
5.1. Broj zaposlenih i troškovi rada	29
5.2. Obrazovna struktura, obuka i razvoj	30
5.3. Stavovi preduzeća o nivou kvalifikovanosti radne snage	31
6. Ulaganja i tehnološki nivo preduzeća odn. industrije	35
6.1. Ulaganja preduzeća, istraživanje i razvoj i industrijska svojina.....	35
7. Poslovno okruženje.....	38
7.1. Stavovi o velikim preprekama za poslovanje	38
7.2. Stavovi preduzeća o poreskoj politici i poreskoj upravi	39
7.3. Stavovi preduzeća o sektoru carina i finansija	40
8. Zaključak	42
9. Dodaci	44
Prvi dodatak: Javne institucije koje su vezane za sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju	44
Drugi dodatak: Poslovna udruženja sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju	45
Treći dodatak: Podsticaji za preduzeća koja posluju u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju	46
Četvrti dodatak: Zakoni i propisi i potrebne licence i dozvole	47
Peti dodatak: Zakoni koji se odnose na industrijsku svojinu i patentiranje na Kosovu	48
Šesti dodatak: Drugi zakonski propisi koji se odnose na sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju	49
Citirani radovi	50

Skraćenice

BPO	izmeštanje poslovnih procesa
CSC	centri za korisničku podršku
ICT	informaciona i komunikaciona tehnologija
IT	Informaciona tehnologija
KBRA	Agencija Kosova za registraciju preduzeća
MCYS	Ministarstvo kulture, omladine i sporta
MTI	Ministarstvo za trgovinu i industriju
MI	Ministarstvo za infrastrukturu
MONT	Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije
RAECP	Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku delatnost
STIKK	Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu
PUK	Poreska uprava Kosova
UNDP	Program Ujedinjenih nacija za razvoj

1. Uvod

U profilu ovog sektora pružamo informacije o trenutnom stanju u sektoru informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu i uglavnom se usmeravamo na delatnosti izmeštanja poslovnih procesa i rad centara za korisničku podršku. Svrha ovog dokumenta je da predoči profil koji opisuje trenutno stanje, definiše prepreke i ocenjuje relevantnu produktivnost sektora, kao i njegove potencijale.

Podaci koji su predstavljeni u ovom izveštaju su izvedeni iz pet izvora. Opis industrije je zasnovan na podacima Agencije Kosova za registraciju preduzeća, Poreske uprave Kosova, razgovora koji su vođeni sa osobljem Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, kao i istraživanja koje je sproveo Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu. Informacije o izvozu i uvozu sektora su zasnovane na podacima Carine Kosova. Osim u nekoliko slučajeva, podaci za sve pokazatelje na nivou preduzeća se zasnivaju na anketi Programa Ujedinjenih nacija za razvoj koja je sprovedena između oktobra i novembra 2013. godine. Stanje koje je opisano u anketi je dopunjeno podacima iz navedenih istraživanja Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu. Okvir uzorka za ovo istraživanje je zasnovan na spisku članova Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu (76 preduzeća) i četiri dodatna preduzeća koja su poznata po svojim delatnostima u sektoru. Podaci su izvučeni iz različitih izvora zbog nedostatka podataka i dobro definisanih kategorija za izveštavanje o delatnostima sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i radu centara za korisničku podršku na Kosovu. Što se tiče metodologije, korišćene su istraživačke metode osnovnih i sekundarnih izvora, uključujući pregled literature i razgovore sa pojedincima. Pregled literature je obavljen tokom septembra i novembra, a rezultati ankete su bili spremni do sredine decembra. Uzorak ankete Programa Ujedinjenih nacija za razvoj je uključivao 23 preduzeća koja učestvuju u delatnostima izmeštanja poslovnih procesa i radu centara za korisničku podršku: 11 mikro preduzeća, devet malih preduzeća, jedno srednje preduzeće i dva velika preduzeća.

Sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku na Kosovu predstavljaju živ sektor sa potencijalom za zapošljavanje mladih i inovacije što bi moglo da pomogne u dugoročnom oživljavanju privrede Kosova. Trenutno u sektoru postoji 220 registrovanih preduzeća od kojih se 120 smatra delatnim preduzećima. Uzimajući u obzir odgovore firmi dobijenih tokom istraživanja u vezi njihovog angažovanja u delatnostima izdvajanja poslovnih procesa i/ili u radu centara za korisničku podršku, može se proceniti da je otprilike 20% ovih preduzeća uključeno direktno u ovom sektoru. Većina preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju pružaju proizvode ili usluge vezane za telekomunikacije, konsultantske usluge po pitanjima hardvera, konsultantske usluge po pitanju programske opreme i snabdevanje, ali su uključeni i u druge srodne računarske delatnosti. Najznačajnija pozitivna promena u promeni poslovnih delatnosti se primećuje u i) obuci, sertifikaciji i konsaltingu, ii) razvoju programske opreme ili programiranju i iii) pružanju internet usluga. U smislu geografske distribucije, 45% preduzeća se nalazi u Prištini, a 84,5% raspolaže sa manje od 10 zaposlenih. Pored toga, 87% preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju su u potpunom vlasništvu stanovnika Kosova, a većina njih su u vlasništvu pojedinaca.

Anketirana preduzeća su izjavila da, u proseku, sirovine i repromaterijali čine 67,7% ukupnih troškova preduzeća, a na drugom mestu sledi isplata plata (22,6%). Što se tiče vrednosti proizvodnje, rezultati otkrivaju da postoji velika razlika među preduzećima. Preduzeća koja proizvode u intervalu između 250,001 i 500,000 evra su doživela najveće negativne promene, dok je broj onih koji su godišnje proizvodili između 10,000 ili manje povećan. Što se tiče korišćenja kapaciteta, između 2011. i 2012. godine je ostvaren pozitivan rast od 24%. Pored toga, što se tiče ukupnog prihoda od prodaje tokom 2012. godine, 44,4% preduzeća je izjavilo da su ostvarili između 250,001 i 500,000 evra iako je broj preduzeća koji su prijavili ovaj interval tokom 2012. godine opao za 5,6 procentnih poena u odnosu na 2011. godinu (11,20%). Sedamdeset i pet odsto anketiranih preduzeća je prijavilo da prodaju više od 90% proizvoda i usluga na domaćem tržištu. Kada uporedimo podatke iz 2011. godine sa podacima za 2012. godinu, pokazuje se da je prodaja na lokalnom i međunarodnom tržištu ostala relativno stabilna. Ukupno gledano, sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju je ostvario trgovinski deficit od 50,5 miliona evra 2012. godine kada je izveo na strana tržišta samo 210,661 evra u robi i uslugama. Dok je samo mali deo izvoza prodat Sjedinjenim Američkim Državama i Kanadi (9%), zemlje Balkana su činile 67% svih izvoza. Što se tiče kanala izvoza, 71,4% preduzeća je izjavilo da prodaju trgovcima na malo, dok samo 30,4% prodaje krajnjim korisnicima ili krajnjim potrošačima.

Ukupna radna snaga u industriji informacione i komunikacione tehnologije je tokom 2013. godine iznosila oko 1,716 zaposlenih, a procenjuje se da je oko 334 zaposlenih tokom 2012. godine radilo u sektoru za izmeštanje poslovnih procesa i centrima za korisničku podršku na Kosovu. Preduzeća koja su učestvovala u potonjem su izvestila da 74% zaposlenih poseduju ili univerzitetske diplome ili poseduju postdiplomsko obrazovanje. Stavovi preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i rad centar za korisničku podršku o nivou kvalifikovanosti radne snage su prilično pozitivna, jer samo 19% preduzeća izjavljuje da preduzećima manjkaju zaposleni sa pravilnim kvalifikacijama. Što se tiče tehnologije i mašina, 86% anketiranih preduzeća poseduje sopstvena sredstva čija je prosečna tržišna vrednost 2012. godine iznosila 11,000 evra. Međutim, samo 31% preduzeća je ulagalo u svoje proizvode ili usluge tokom 2012. godine.

Razgovori otkrivaju da se stope poreza svrstavaju među glavne prepreke za preduzeća, rame uz rame sa visokim nivoom korupcije i niskom efikasnošću Poreske uprave. Šezdeset i dva posto ispitanika tvrdi da su porezi ili visoki ili veoma visoki, dok samo 5% smatra da su porezi veoma mali. Pored toga, sektor za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku nisu motivisani koliko je potrebno kako bi postigli svoj puni potencijal. U sadašnjim strukturama vlasti, nisu uspostavljene agencije, programi od vitalnog značaja ili politike. Postoji potreba za veću podršku preduzećima za informacionu i komunikacionu tehnologiju i njihovu radnu snagu, usvajanje inicijativa za izmeštanje poslovnih procesa i stvaranje uslova kojima bi se mogli privući direktna strana ulaganja u sektoru.

2. Osnovni podaci o preduzećima

2.1. Broj registrovanih preduzeća u industriji

Na osnovu baze podataka Agencije Kosova za registraciju preduzeća, na kraju 2013. godine je postojalo 220 registrovanih preduzeća koja su bila delatna u sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju (Tabela 1).¹

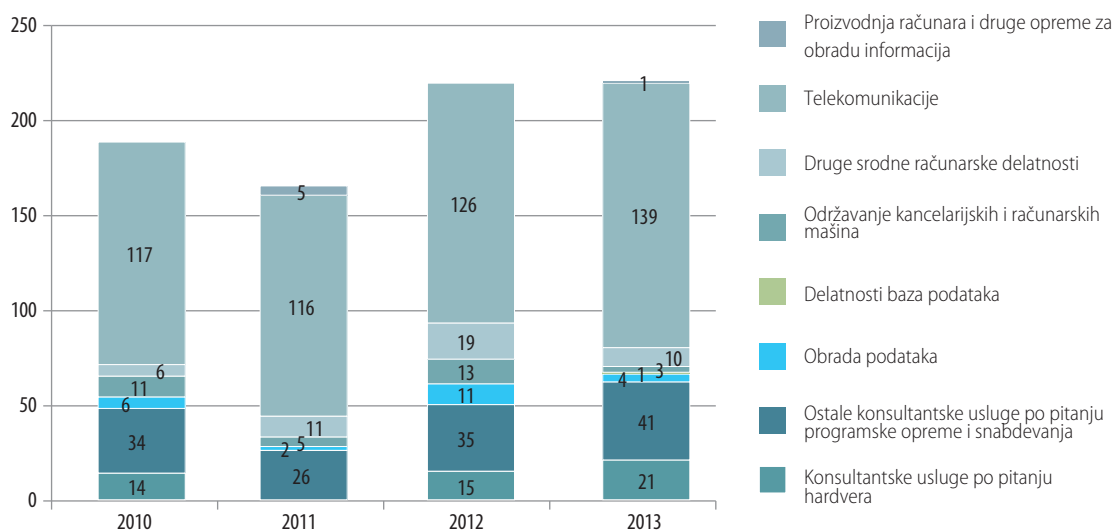
Tabela 1: Registrovana preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju

Godina	2010	2011	2012	2013
Br.	188	165	219	220

Izvor: Agencija Kosova za registraciju preduzeća, 2013. god.²

Većina preduzeća je registrovala sledeće osnovne delatnosti: 1) telekomunikacije, 2) konsultantske usluge po pitanjima hardvera, 3) ostale konsultantske usluge po pitanju programske opreme i snabdevanja, i 4) druge srodne računarske delatnosti (Slika 1). Važno je napomenuti da oko 15% preduzeća koja posluju sa telekomunikacijama u svojstvu primarne poslovne delatnosti čine, u stvari, internet kafići ili druga preduzeća koja su orijentisana na maloprodaju. Ovaj spisak registrovanih preduzeća takođe uključuje i druge prodavnice koje zajednica preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju nije nužno definisala kao preduzeća za informacionu tehnologiju.

Slika 1: Broj registrovanih preduzeća, podaci po delatnosti između 2010. i 2013. godine



Izvor: Agencija Kosova za registraciju preduzeća, 2013. god.

1 Podaci po osnovnim poslovnim delatnostima. Šifre delatnosti: 3002, 6420, 7210, 7222, 7230, 7240, 7250, 7260.

2 Za 2013, registrovana preduzeća su data samo do 22. novembra

Na osnovu baze podataka Poreske uprave Kosova za 2013. godinu, u ovom sektoru radi 245 delatnih preduzeća. Međutim, podaci o poslovnim delatnostima Poreske uprave Kosova i Agencije Kosova za registraciju preduzeća se razlikuju (Tabela 2).

Tabela 2.: Razlike između podataka Agencije Kosova za registraciju preduzeća i Poreske uprave Kosova

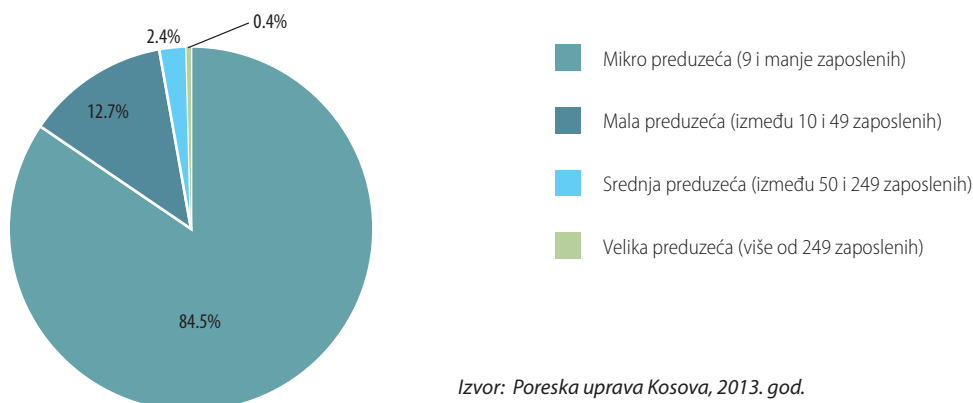
Poslovna delatnosti	Br. preduzeća (Agencija Kosova za registraciju pre- duzeća, 2013. god.)	Br. preduzeća (Poreska uprava Kosova, 2013. godine)
Proizvodnja računara i druge opreme za obradu informacija	1	0
Telekomunikacije	139	186
Konsultantske usluge po pitanju hardvera	21	24
Ostale konsultantske usluge po pitanju programske opreme i snabdevanja	41	0
Obrada podataka	4	10
Delatnosti baza podataka	1	1
Održavanje kancelarijskih i računarskih mašina	3	13
Druge srodne računarske delatnosti	10	11

Ukoliko uzmemo u obzir podatke ove dve institucije jasno je da postoje neslaganja oko podataka o ključnim poslovnim delatnostima. S druge strane, podaci Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu procenjuju da u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju ukupno radi oko 120 delatnih preduzeća.³ Pored toga, s obzirom na odziv preduzeća iz uzorka koja su prijavila da su angažovana u delatnostima izmeštanja poslovnih procesa i centara za korisničku podršku, može se proceniti da je oko 20% ovih preduzeća direktno angažovano u sektoru za izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku.

2.2. Veličina, distribucija i lokacija preduzeća industrije

Većina preduzeća u industriji za informacionu i komunikacionu tehnologiju su mikro i mala preduzeća. Prema podacima iz baze podataka Poreske uprave Kosova, 84,5% su mikro preduzeća, 12,7% mala preduzeća, 2,4% srednja preduzeća i 0,4% velika preduzeća (Slika 2).

Slika 2.: Distribucija preduzeća, podaci po veličini (broj zaposlenih)



3 Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu (decembar 2013. god.) - www.stikk.com.

Oko 45,3% preduzeća sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju se nalaze u Prištini, a Prizren je na drugom mestu sa 9,8% preduzeća koliko ih je registrovano na teritoriji ove opštine. (Tabela 3).

Tabela 3: Lokacija preduzeća

Opština	Preduzeća	Učestalost, u procentima
Priština	111	45,3%
Prizren	24	9,8%
Uroševac	13	5,3%
Gnjilane	13	5,3%
Drugi (<5,3%)	84	34,3%

Izvor: Poreska uprava Kosova, 2013. god.

2.3. Prikaz delatnosti u industriji

Podaci iz istraživanja Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu o poslovnim delatnostima koja se obavljaju u okviru sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, ukazuju na neke vidljive promene koje odražavaju male pomake u industriji (Tabela 4).

Tabela 4: Delatnosti preduzeća⁴

Poslovne delatnosti preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju	2010. god.	2013. god.
Pružanje internet usluga	7,7%	25,0%
Obuka, sertifikacija i konsalting	13,2%	34,0%
Održavanje i popravka	17,6%	29,0%
Dokumentacioni sistemi	11,0%	6,0%
Razvoj programske opreme ili programiranje	13,2%	28,0%
Prodaja (hardver i/ili programska oprema)	33,0%	12,0%
Proizvodnja odn. montaža	8,8%	5,0%
Maloprodaja	18,7%	5,0%
Internet bankarstvo i usluge e-trgovine	1,1%	2,0%
Upravljanje mrežama i sistemima	-	12,0%
Izmeštanje poslovnih procesa	1,1%	-
Inženjerske usluge	4,4%	-
Ostalo	-	3,0%

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. Godine

Kao što se može videti u gornjoj tabeli, broj preduzeća koja se bave prodajom hardvera i/ili programske opreme je opao od 2010. godine. Postoji više razloga zbog kojih to može biti tako. Pored potražnje, može takođe biti da su ova preduzeća počela da prebacuju svoje resurse više ka nuđenju prilagođenih rešenja i usluga. To može da bude delimično podržano rastom broja preduzeća koja su navela razvoj programske opreme ili programiranje kao delatnost. Još jedna delatnost koja je doživela pozitivan rast je pružanje Internet usluga. Ovo očigledno nije samo ovde, nego i na osnovu većeg broja preduzeća i povećane potražnje i kvaliteta ove usluge na tržištu.

⁴ Tabela i informacije predstavljene uz odobrenje Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu („Analiza jaza u kvalifikacijama“, objavljeno 2013. godine, STIKK-EYE) - www.stikk-ks.org.

Druga velika promena se primećuje u obuci, sertifikaciji i konsaltingu što ukazuje da preduzeća i klijenti ovog sektora postaju svesniji složenosti rešenja informacione i komunikacione tehnologije i potreba za obukom i obrazovanjem. Međutim, ključne delatnosti kao što su usluge internet bankarstva i e-trgovine još uvek nisu značajno proširene.

2.4. Vlasništvo, pravna struktura i starost preduzeća industrije

Trenutno se 87% preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju nalazi u potpunom vlasništvu stanovnika Kosova, dok je 2010. godine ovaj broj bio niži za 7 procentnih poena (Tabela 5). Samo 8% preduzeća su u potpunom vlasništvu stranih preduzeća i to se nije mnogo promenilo u poslednje tri godine.

Tabela 5: Vlasnička struktura⁵

Vlasništvo preduzeća	2010. god.	2013. god.
100% preduzeća je u vlasništvu stanovnika Kosova	80%	87%
Većina preduzeća je u vlasništvu stanovnika Kosova	0%	2%
50-50 u vlasništvu stanovnika Kosova i stranaca	3%	3%
100% preduzeća u vlasništvu stranog preduzeća	7%	8%
Ostalo, odbili da odgovore na pitanje	10%	-

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. Godine

Sa pravne tačke gledišta, većina preduzeća je u vlasništvu pojedinaca ili ima status društva sa ograničenom odgovornošću, a samo 6% preduzeća je registrovano kao akcionarska društva (Tabela 6).

Tabela 6: Pravna struktura⁶

Vrsta preduzeća	2010. god.	2013. god.
Preduzeća u vlasništvu pojedinaca	53,8%	59%
Komanditno društvo	4,4%	12%
Društvo ograničene odgovornosti	28,6%	23%
Akcionarsko društvo	2,2%	6%
Ostalo, odbili da odgovore na pitanje	11,0%	

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. Godine

Podaci istraživanja pokazuju da je 74% preduzeća sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju osnovano između 2000. i 2009. godine, dok je samo 18% postojalo i pre 1999. godine (Tabela 7).

⁵ Isto.

⁶ Isto.

Tabela 7: Starosna struktura⁷

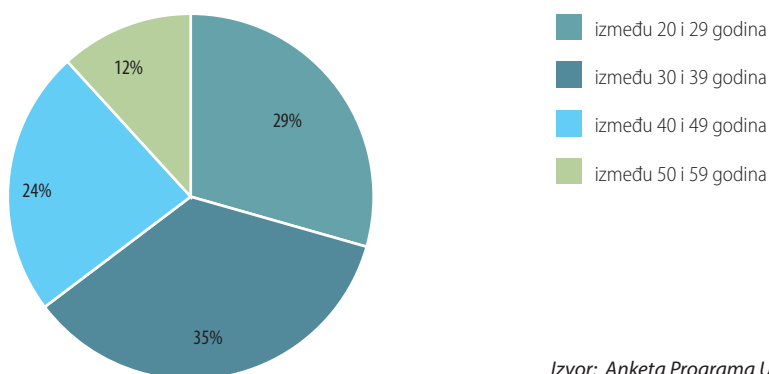
Godina osnivanja	Procenat preduzeća
Posle 2010. godine	8%
Između 2000. i 2009. godine	74%
Pre 1999. godine	18%

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. Godine

2.5. Starosna dob, rod i etnička pripadnost (glavnog) vlasnika preduzeća

Većina anketiranih vlasnika preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku na Kosovu ima između 20 i 49 godina. Iako prilično visok procenat (35%) vlasnika ima između 30 i 39 godina, samo 12% vlasnika preduzeća imaju između 50 i 59 godina (Slika 3).

Slika 3: Starosna struktura vlasnika preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centara za korisničku podršku



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Raspodela ovih podataka po rodu pokazuje da su 87% vlasnika preduzeća muškarci, a samo 13% žene. U pogledu etničke pripadnosti, samo 4,3% vlasnika pripadaju ne-albanskim etničkim grupama.

⁷ Isto.

Prvi dodak:

Analiza slučaja uspešnih preduzeća koji posluju na Kosovu

Preduzeće „3CIS“ nudi profesionalne i kvalitetne usluga za velike telekomunikacione nosače. Preduzeće je počelo sa radom 2008. godine kao pilot-projekat i pod izvođač radova telekomunikacionog proizvođača „Tellabs“. Od tada je brzo izraslo i od nekolicine zaposlenih počelo da zapošljava preko 150 radnika. Preduzeće i danas nastavlja da ilustruje stabilan rast i pozitivan novčani tok. Između ostalih, usluge preduzeće ubrajaju 3G, 4G i LTE mreže, sporedne veze s kraja na kraj, arhitektonsko projektovanje mreža, sisteme za održavanje operacija, istraživanje i razvoj, laboratorijsko testiranje i obuku, inženjering programske opreme i projekte upravljanja kapacitetima za velike nosače. Preduzeće „3CIS“ je opsluživalo i trenutno opslužuje globalna tržišta u Severnoj Americi i Evropi, Bliskom istoku i Africi.

Ulazak na globalno tržište na poslovima opsluživanja telekom nosača zahteva veliku posvećenost, visok kvalitet usluga i vrlo profesionalnu i obučenu radnu snagu. Potražnja dolazi zbog ključne poslovne uloge koju takve usluge imaju za poslovanje telekom nosača i zbog izbegavanja potencijalnih negativnih uticaja trivijalnih grešaka. Ova industrija je poznata po žestokoj konkurenciji i veoma agresivnom izboru vanjskih usluga. Međutim, preduzeće „3CIS“ je bilo u stanju da svojim partnerima i klijentima dokaže da može da zadovolji njihove potrebe. Ako se osvrnemo na početak preduzeća kako bismo shvatili šta je ovo preduzeće učinilo uspešnim, ne smemo zanemariti nekoliko faktora.

Prvo, preduzeće „3CIS“ je imalo veoma inspirativnu i odvažnu viziju preduzeća i nepokolebljivu posvećenost profesionalizmu. Tokom 2008. godine, većina preduzeća na Kosovu su tražila da se takmiče na domaćem tržištu, dok su osnivači preduzeća „3CIS“ imali hrabrosti da razmišljaju o novim mogućnostima i eksternim prilikama. Zbog svoje stručnosti i iskustva, hteli su da se okušaju na globalnom nivou i da se takmiče sa najboljim pružanjem visoko kvalitetnih usluga. Ovo im je omogućilo da preuzmu rizike i da počnu sa manjim projektima, dok dokazuju svoju stručnost klijentima i partnerima kako bi nabavili veće projekte u budućnosti (Pula, 2013).

Kao drugo, preduzeće 3CIS se intenzivno usmerilo na obrazovanje radne snage i kvalitet usluga. Pored toga što imaju uglavnom nehijerarhijsku komunikaciju širom organizacije koja omogućava razmenu znanja, „3CIS“ pruža široku obuku za svoje zaposlene u sedištu preduzeća. Preduzeće „3CIS“ koristi najbolje međunarodne prakse i profesionalna uverenja kako bi izgradili kapacitete svoje radne snage. Pored toga, koriste simulacije iz stvarnog života, koristeći najnovije tehnologije za praktični rad i obuku, kako bi pripremili zaposlene za stvarne projekte. Takva velika ulaganja u obrazovanje idu ruku pod ruku sa visoko kvalitetnim uslugama koje dosledno pružaju.

Kao treće, ovo preduzeće uživa pristup globalnim tržištima kroz profesionalne veze i partnerstva. Jedan od osnivača preduzeća, Kujtim Tali, je već posedovao ogromno iskustvo u ovoj industriji i radio u Sjedinjenim Američkim Državama sa raznim telekom partnerima pre 2008. godine. Ovo znanje i društveno umrežavanje se pokazalo od presudnog značaja. Pored toga što je mogao da podeli svoje iskustvo sa drugima i da prenese svoju stručnost na druge osnivače i radnike, Kujtimova iskustva su takođe pomogla preduzeću „3CIS“ da stvori solidan odnos sa „Tellabs“ i drugim relevantnim partnerima. Osim toga, preduzeće „3CIS“ je bilo u stanju da ponudi svojim partnerima i klijentima vrlo konkurentne cene za visoko kvalitetne usluge i tako pomogne preduzeću da postepeno uspostavi partnerstva širom sveta.

Četvrto, preduzeće je pokazalo upornost i predanost u suočavanju sa preprekama i izazovima na Kosovu. Preduzeće „3CIS“ je imalo puno problema sa poslovnim i regulativnim okruženjem, uslugama osiguranja tržišta, nivoom kvaliteta obrazovnih ustanova i poreskim sistemom na Kosovu. Slično kao i u drugim preduzećima koje posluju u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju, preduzeće „3CIS“ je imalo problema sa određivanjem poslovnih delatnosti prema šiframa delatnosti Agencije Kosova za registraciju preduzeća. Pored toga, politička nestabilnost na

Kosovu i poteškoće sa uslugama osiguranja od odgovornosti su takođe stvarali velike izazove. Ugovori i jemstva, kao što su opšte osiguranje odgovornosti treće strane i osiguranje za odgovornost za proizvode su morali da se potpišu van Kosova. Još jedan problem sa kojim se preduzeće „3CIS“ suočava(lo) je obrazovni sistem, pošto diplomirani studenti univerziteta nemaju veštine koje su im neophodne za rad na tržištu. Stoga, kao što se navodi u prednjem delu teksta, preduzeće „3CIS“ je moralo da uloži znatnu količinu vremena i novca u izgradnju neophodne stručne sposobnosti kroz obuke i profesionalna uverenja u sedištu preduzeća. Druga problematika sa kojim se preduzeće suočavalo je bila vezana za poreski sistem u odnosu na izvoz. „3CIS“ izvozi 100% svojih usluga i povremeno imaju problema sa Poreskom upravom Kosova jer su takve usluge povremeno oporezovane. Pored toga, preduzeće se donekle „kažnjava“ od strane carine pošto mora da plati takse na uvozne uređaje i opremu koju koriste u obuci zaposlenih i koje im koriste za sprovođenje simulacija za delatnosti istraživanja i razvoja.

Na kraju, kao organizacija, preduzeće „3CIS“ je puno inovacija i veoma brz učenik. Preduzeće se povratilo od početnih grešaka u vezi organizacione strukture, politike ljudskih resursa i sistema odabira radne snage. Bili su u mogućnosti da se osvrnu i nauče iz svojih grešaka, kako bi ostvarili napredak i ostali konkurentni na tržištu. Ipak, uzimajući u obzir sve izazove, „3CIS“ je nastavio sa rešavanjem problema, menjanjem, učenjem i pružanjem usluga sa dugoročnom vizijom za uspeh.

3. Uložena sredstva i proizvodnja preduzeća odn. Industrije

3.1. Sirovine i poluproizvodi

Uložena sredstva u industriji za informacionu i komunikacionu tehnologiju su kategorisana kao troškovi sirovina i repromaterijala, električne energije i drugih komunalnih usluga, kao i isplate plata za radnike.

Što se tiče sirovina i repromaterijala, prosečni mesečni troškovi koje su prijavila anketirana preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku su 2012. godine iznosila 23.172 evra.⁸ S obzirom da preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju ne koriste velike količine sirovine u odnosu na druge industrije, ovaj iznos se može smatrati donekle obmanjujućim. Međutim, preduzeća u ovoj industriji klasifikuju neke od svojih uređaja i opreme kao repromaterijale i prodaju ih pored usluga dodate vrednosti, pa bi stoga tako visoki iznos mogao biti validan.

Tabela 8: Prosečni troškovi sirovina i repromaterijala, podaci po preduzeću (tokom 2012. god.)

	Mesečno	Godišnje
Troškovi uložених sredstava	23,171,67 evra	278,060,00 evra

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

3.2. Električna energije i komunalije

Prosečni mesečni i godišnji troškovi snabdevanja električnom energijom, vodosnabdevanja, goriva i drugi troškovi tokom 2012. godine su predstavljeni ispod (Tabela 9).

Tabela 9: Prosečni mesečni troškovi po preduzeću (tokom 2012. godine)

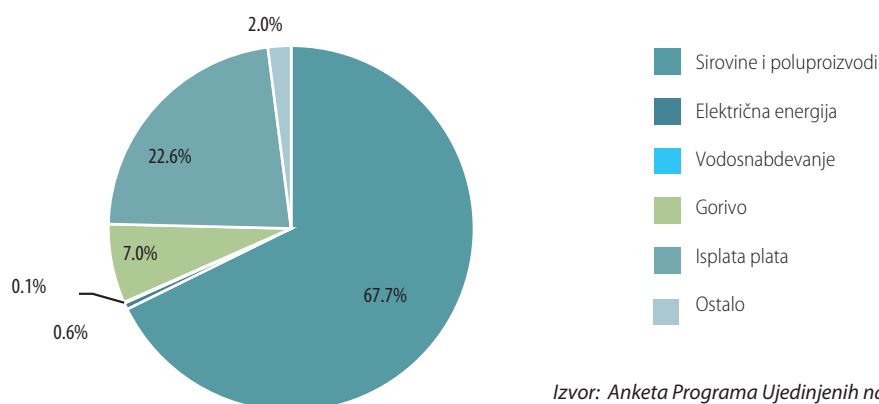
	Mesečno	Godišnje
Električna energija	192,50 evra	2,310,00 evra
Vodosnabdevanje	33,37 evra	400,40 evra
Gorivo	2,393,33 evra	28,720,00 evra
Ostalo	700,00 evra	8,400,00 evra
UKUPNO	3,319,20 evra	39,830,40 evra

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

⁸ Zbog slabe stope odgovora na pitanja iz ankete (26%) koja su se odnosila na sirovine i repromaterijal, smatra se da ove podatke treba uzeti sa rezervom.

Uzimajući u obzir sve troškove, prosečni troškovi sirovina i repromaterijala su veći od bilo kojih drugih pojedinačnih troškova (67,7%), dok su troškovi isplate plata na drugom mestu (22,6%). Ukupno, sirovine, repromaterijali i isplata plata čine 90,3% ukupnih troškova uložених sredstava preduzeća tokom 2012. godine.

Slika 4: Distribucija uložених sredstava: prosek preduzeća tokom 2012. godine

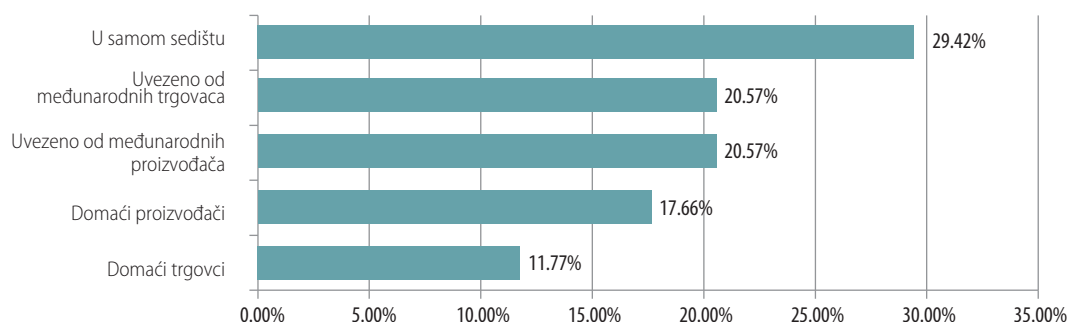


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

3.3. Struktura posrednika (lokalni naspram uvezenih)

U sektoru izmeštanja poslovnih procesa i centrima za korisničku podršku postoji nekoliko glavnih aktera u lancu snabdevanja industrije. Tokom ankete od preduzeća je zatraženo da podele ukupnu vrednost uložених sredstava po vrsti dobavljača. Kao što se vidi na sledećoj slici (Slika 5) 29,4% preduzeća proizvodi sopstvene sirovine ili repromaterijale u sedištu preduzeća. Zbog prirode ovog sektora, u sirovine i repromaterijal takođe ulaze hardver, programska oprema, oprema i alati koju preduzeća koriste za razvoj i ponovnu prodaju svojih proizvoda i usluge sa dodatom vrednošću. Pored toga, na sledećoj slici možemo da vidimo da je 58,9% preduzeća izjavilo da su proizveli uložena sredstva u sedištu preduzeća ili da su ih kupili na domaćem tržištu, dok nešto više od 41% preduzeća uvozi uložena sredstva od međunarodnih proizvođača ili trgovaca.

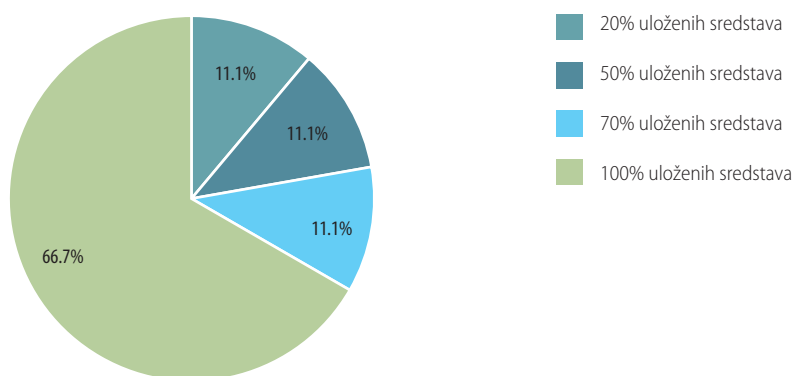
Slika 5: Udeo u ukupnoj vrednosti sirovina i poluproizvoda, podaci po vrstama dobavljača



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Ako se udubimo u mešavinu uložених sredstava koji potiču iz sedišta preduzeća, možemo da vidimo da većina preduzeća (66,7%) koristi 100% samoprodučenih uložених sredstava za krajnju proizvodnju. Takav visok nivo uložених sredstava nije iznenađujući ukoliko razumemo da većinu ovih uložених sredstava mogu činiti paketi programske opreme ili licence koje su prilagođene za dalju obradu i delatnosti dodate vrednosti.

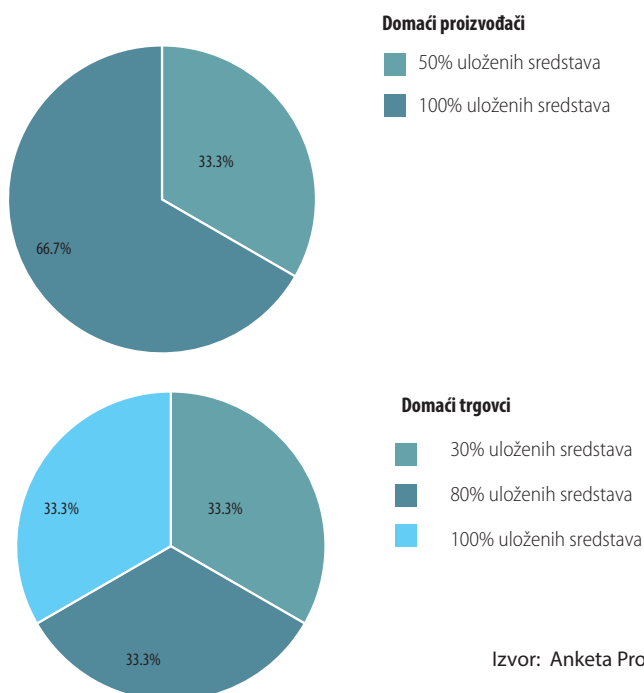
Slika 6: Udeo uložених sredstava u sedištu preduzeća



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Slična mešavina uložених sredstava je prikazana za lokalne proizvođače i lokalne trgovce (Slika 7). U proseku, 66,7% preduzeća kupuju sve sirovine i repromaterijale od lokalnih proizvođača, dok ostali dobivaju samo polovinu njihovih uložених sredstava od drugog. Sa druge strane, 33,3% preduzeća ispunjava sve potrebe za sirovinama i repromaterijalima od lokalnih trgovaca.

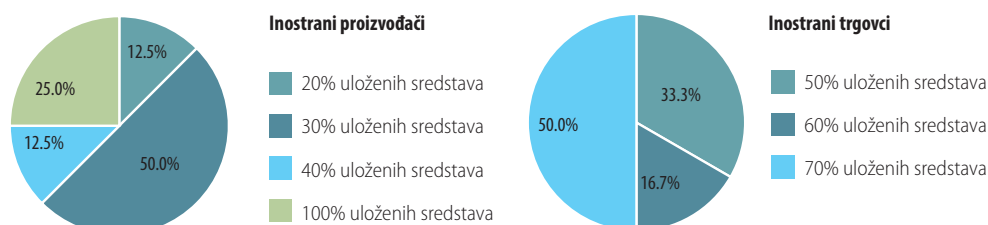
Slika 7: Udeo uložених sredstava od lokalnih proizvođača i trgovaca



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Preduzeća koja uvoze od međunarodnih proizvođača i trgovaca imaju raznovrsniju distribuciju kupovine. U proseku, 50% preduzeća kupuje 30% uložених sredstava od međunarodnih proizvođača i samo 25% dobija 100% uložених sredstava. Nijedno od preduzeća ne kupuje sva uložena sredstva od međunarodnih trgovaca, ali 50% uvozi 70% uložених sredstava.

Slika 8: Udeo uložених sredstava od međunarodnih proizvođača i trgovaca

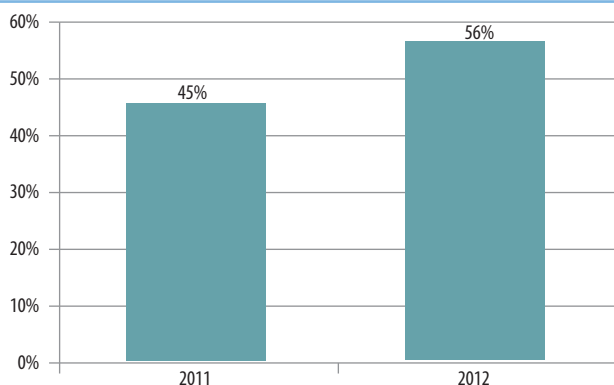


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

3.4. Korišćenje kapaciteta i vrednost proizvodnje

Podaci istraživanja pokazuju da preduzeća sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju smatraju da je njihovo korišćenje kapaciteta¹⁰ prilično neefikasno: anketirana preduzeća su prijavila da, u proseku, koriste samo polovinu postojećih kapaciteta. Ova cifra izaziva zabrinutost da su preduzeća možebitno previše uložila ili da postoji nedostatak potražnje na tržištu za proizvode i usluge ovih preduzeća. Ipak, ako uporedimo korišćenje kapaciteta za 2011. i 2012. godinu, primećujemo pozitivan rast od 11 procentnih poena (povećanje od 24%) u korišćenju kapaciteta preduzeća koji treba da se istakne (Slika 9).

Slika 9: Korišćenje kapaciteta

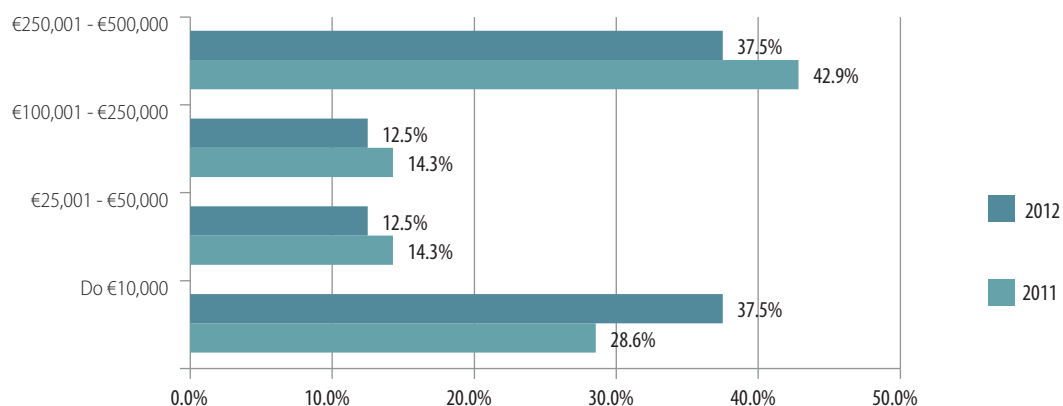


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Sa druge strane, ako uporedimo vrednost proizvodnje anketiranih preduzeća, ovaj rast u korišćenju kapaciteta nije direktno odražen. Iako razlike između 2011. i 2012. godine nisu velike, broj preduzeća koji je ostvario proizvodnju vrednosti između 25,000 i 500,000 evra je smanjen za 14,4%. Pored ostalih izmena, to je bila najveća negativna promena od 5,4 procentnih poena za proizvodnju (Slika 10). Broj onih koji su proizveli 10,000 evra ili manje godišnje proizvodne vrednosti se povećao za 8,9 procentnih poena između 2011. i 2012. godine.

¹⁰ Korišćenje svih postojećih (instaliranih) mašina u preduzeću.

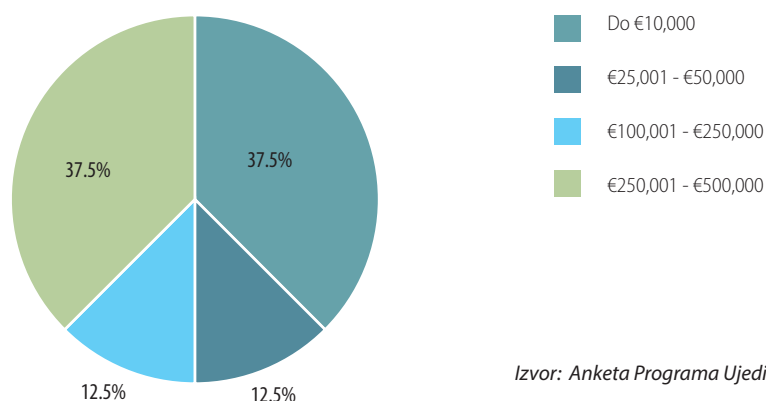
Slika 10: Poređenje godišnje vrednosti proizvodnje, podaci po preduzeću tokom 2011. i 2012. godine¹¹



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Kao što se ilustruje (Slika 11), interesantno je da je tokom 2012. godine broj preduzeća koji su proizveli 10,000 evra ili manje (37,5%) bio isti kao broj onih koji su proizveli u rasponu između 250,001 i 500,000 tokom 2012. godine (37,5%).

Slika 11: Godišnja vrednost proizvodnje (tokom 2012. godine)



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

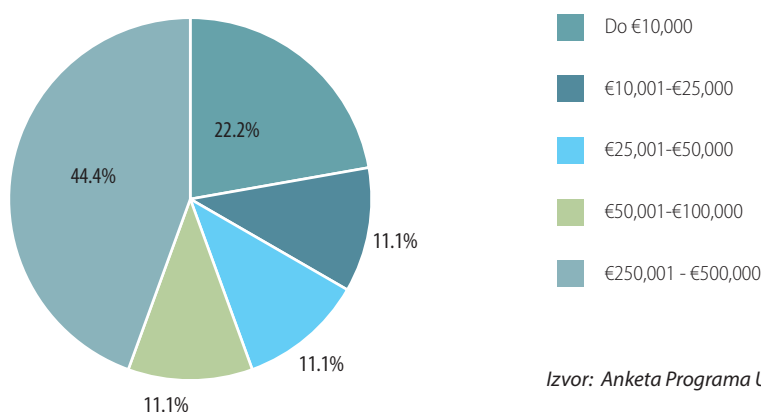
¹¹ Nijedno od preduzeća nije prijavilo godišnju vrednost proizvodnje ispod kategorije između 10,001 i 25,000 evra i između 50,001 i 100.000 evra.

4. Tržišta

4.1. Ukupni prihod od prodaje

Uopšteno, 62% firmi je odbilo da odgovori na pitanje. Znajući da je ovo mali sektor, moramo biti oprezni i razmotriti ove podatke sa rezervom. Ipak, kod preduzeća koja jesu odgovorila na pitanje primećujemo da postoje dva ogromna intervala u kojima je smeštena većina preduzeća i njihov ukupni prihod od prodaje. Četrdeset i četiri odsto anketiranih preduzeća je izjavilo da su ostvarili između 250,001 i 500,000 evra godišnje, a, u drugom intervalu po veličini, 22% preduzeća je izjavilo da su ostvarili ispod 10,000 evra godišnje.

Slika 12: Godišnji ukupni prihod od prodaje za 2012. god.¹²

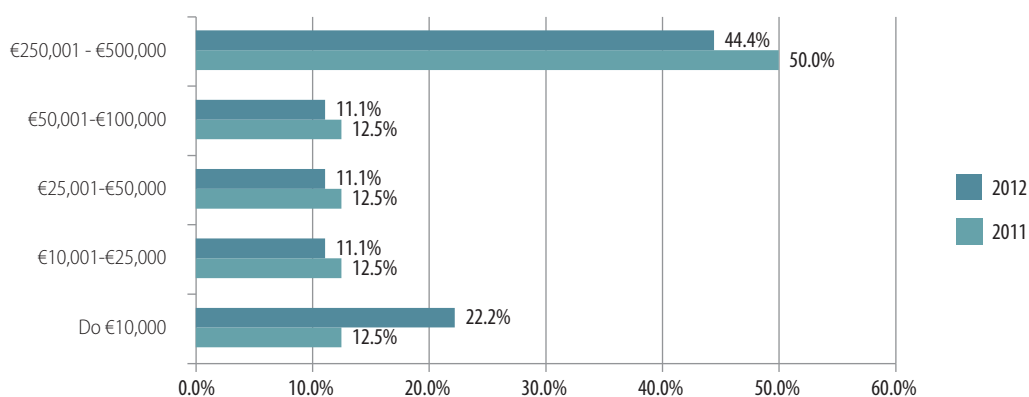


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Kada uporedimo podatke za 2012. godinu sa podacima iz 2011. godine, primećujemo najznačajnije promene u najnižem intervalu (+9,7 procentnih poena) i najvišem intervalu (-5,6 procentnih poena) (Slika 13). Ovo je blisko povezano sa godišnjom vrednosti proizvodnje po preduzeću pa se, na osnovu tih podataka, čini da su preduzeća ove industrije imala manje prihoda tokom 2012. nego 2011. godine.

¹² Nijedno od preduzeća nije prijavilo ukupni godišnji prihod od prodaje za 2012. godinu u kategoriji ispod 100,001 i 250,000 evra.

Slika 13: Poređenje ukupnog prihoda od prodaje za 2011. i 2012. godinu¹³



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

4.2. Proizvodi, usluge i lokalni kanali

Među preduzećima za izmeštanje poslovnih procesa i centrima za korisničku podršku koja su izjavila da prodaju na domaćem tržištu, oko 70% je izjavilo da 100% gotovih proizvoda i usluga prodaju na Kosovu (Tabela 10). Sa druge strane, 13% anketiranih preduzeća je izvestilo da prodaju 66,7% (u proseku) repromaterijala i usluga na domaćem tržištu.

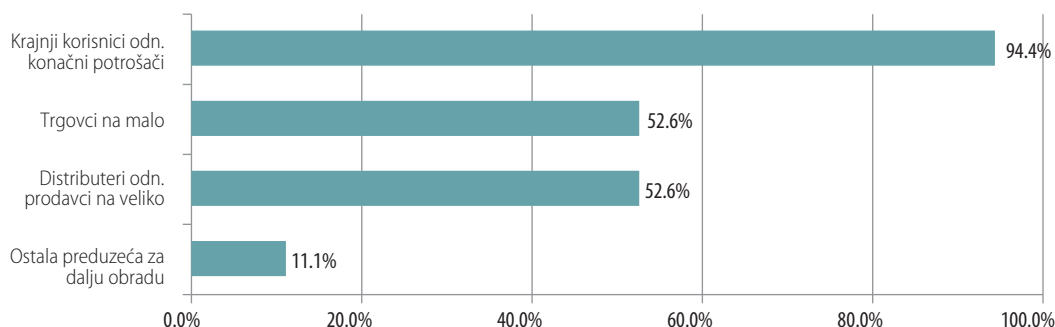
Tabela 10: Prodaja na domaćem tržištu: proizvodi i usluge

	Procenat preduzeća	Procenat prodaje
Gotovi proizvodi i usluge	69,6%	100%
Repromaterijali i usluge	13,0%	66,7%

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

U anketi je takođe zatraženo od preduzeća da se deklarišu ako prodaju različitim vrstama kupaca na domaćem tržištu. Udeo preduzeća koje prodaju distributerima, odn. trgovcima na veliko i malo je skoro jednak i iznosi 52,6%. Samo 11,1% preduzeća je izvestilo da prodaju proizvode i usluge drugim preduzećima za dalju obradu, dok je 94,4% izvestilo da prodaju svoje proizvode krajnjim korisnicima (Slika 14).

Slika 14: Podela domaćih kupaca kojima preduzeća prodaju

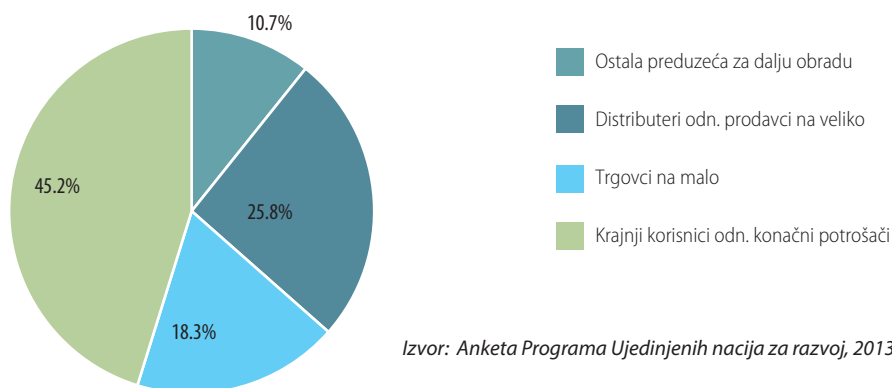


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

¹³ Nijedno od preduzeća nije prijavilo ukupni godišnji prihod od prodaje za 2012. godinu u kategoriji ispod 100,001 i 250,000 evra.

Ukupan udeo prodaje preduzeća na domaćem tržištu pokazuje da je 45% proizvoda i usluga usmereno na krajnje korisnike. Jedanaest odsto ukupne prodaje se sastoji od prodaje drugim preduzećima koja koriste ove proizvode ili usluge kao uložena sredstva za proces proizvodnje. Međutim, distributeri odn. trgovci na veliko se smatraju važnim kupcima u okviru ovog lanca vrednosti, pošto preduzeća dobiju 26% prodaje od njih.

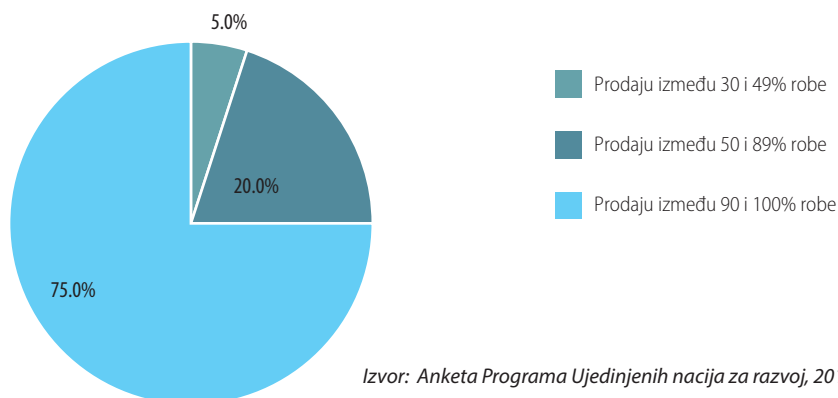
Slika 15: Udeo ukupne prodaje za domaće kupce, podaci po kupcima (2012. god.)



4.3. Domaća prodaja naspram međunarodne

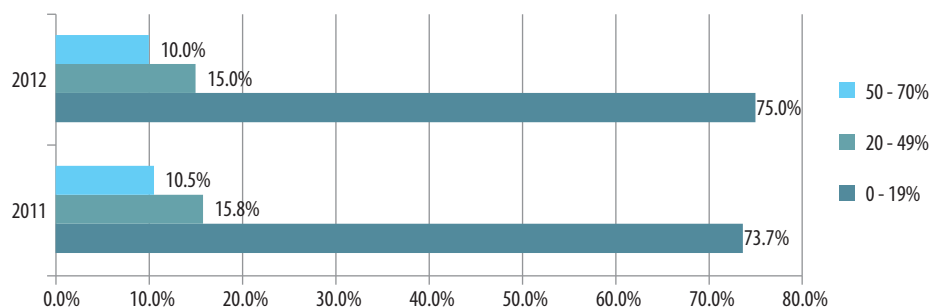
Ukupno gledano, u proseku, 95% preduzeća prodaju najmanje 50% svojih proizvoda i usluga na domaćem tržištu. U poređenju direktne domaće prodaje sa prodajama u inostranstvu, anketirana preduzeća su odgovorila da 75% prodaje više od 90% proizvoda i usluga na domaćem tržištu (Slika 16). Kada je zatraženo da se izjasne o prodaji na stranom tržištu, dobili smo otprilike suprotne rezultate. U ovom slučaju, poslednjih 25% je izvestilo da prodaju između 0% i 49% proizvoda i usluga na međunarodnim tržištima.

Slika 16: Prodaja na domaćem tržištu tokom 2012. god.



Anketirana preduzeća nisu pokazala veće promene kada su upoređeni podaci za 2011. i 2012. godinu, jer su prodaje na domaćem i međunarodnom tržištu ostale relativno stabilne (Slika 17). Međutim, kao što ćemo istražiti u narednom delu ovog izveštaja, na osnovu podataka Carina Kosova postoje značajne promene u izvozu, što ukazuje na izvesne razlike između onoga što su anketirana preduzeća prijavila i onoga što su registrovale Carine Kosova.

Slika 17: Prodaja na međunarodnom tržištu za 2011. i 2012. godinu

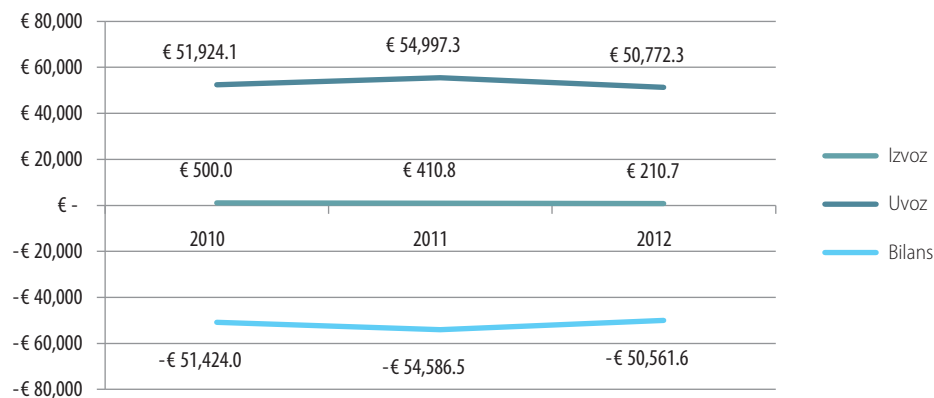


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

4.4. Izvozi

Carinske šifre Carina Kosova nisu uvek eksplicitne i ne mogu biti lako identifikovane za sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku. Stoga je identifikacija preciznih uvoza i izvoza ovog sektora prilično teška. Ukupno gledano, industrija informacione i komunikacione tehnologije je u trgovinskom deficitu i tu se nalazi poslednjih godina (Slika 18). Tokom 2012. godine trgovinski bilans industrije je iznosio -50,5 miliona evra, a poređenje sa 2010. godine pokazuje da postoji pozitivna promena od +1,68%. Uvozi su ostali gotovo stalni tokom istog perioda (između 2010. i 2012. godine), dok su izvozi doživeli drastičan pad za -57,9%.

Slika 18: Izvozi, uvozi i trgovinski bilans



Izvor: Carine Kosova, 2013. god.

Među izvozničkim anketiranim preduzećima za izmeštanje poslovnih procesa i centrima za korisničku podršku samo 30,4% tvrdi da izvozi 100% proizvoda i usluga (Tabela 11). To je u korelaciji sa prethodnim odeljkom gde je 75% preduzeća odgovorilo da prodaju 90% svojih proizvoda i usluga na domaćem tržištu. Pored toga, samo 4,3% preduzeća je izjavilo da izvozi repromaterijale i usluge. Ostatak (65,3%) čine ona preduzeća koja nisu odgovorila na pitanje ili ne izvoze nijednu od ovih kategorija.

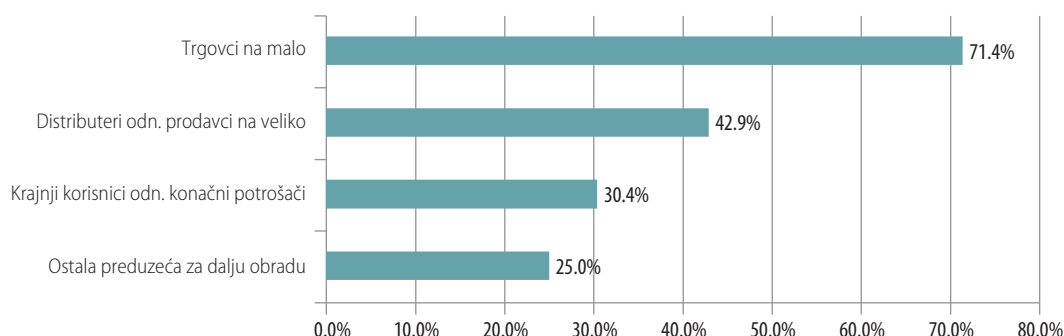
Tabela 11: Izvozi: proizvodi i usluge

	Procenat preduzeća	Procenat proizvoda
Gotovi proizvodi i usluge	30,4%	100%
Repromaterijali i usluge	4,3%	100%

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Anketirana preduzeća tvrde da uglavnom izvoze trgovcima na malo (71,4%), dok samo 30,4% izvozi krajnjim korisnicima ili potrošačima (Slika 19). Pored toga, distributeri ili trgovci na veliko su relativno veliki kupci: otprilike 43% anketiranih preduzeća navodi da njima prodaju svoje proizvode ili usluge.

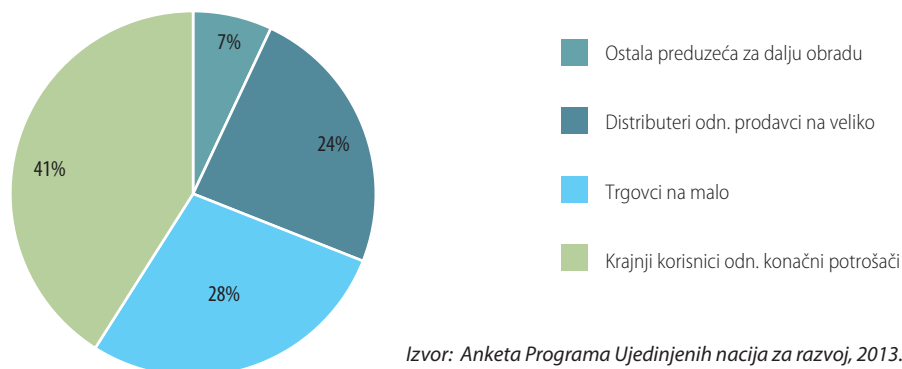
Slika 19: Podela stranih kupaca kojima preduzeća prodaju



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

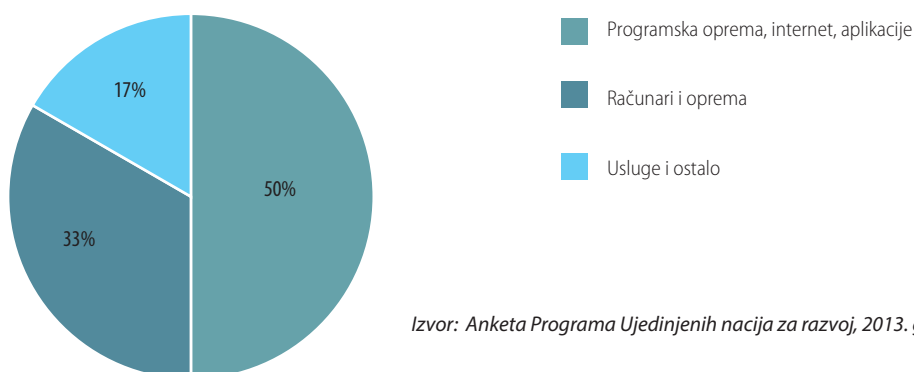
Ukoliko pogledamo ukupnu prodaju na stranim tržištima, 41% preduzeća tvrdi da izvozi direktno krajnjim korisnicima, dok samo 7% dolazi iz drugih preduzeća koja koriste ove proizvode ili usluge za dalju obradu (Slika 20). Distributeri odn. trgovci na veliko čine 52% udela u izvozu. Kao takvi, igraju važnu ulogu u lancu vrednosti i utiču na izvoz proizvoda i usluga mnogo više nego kupci na domaćem tržištu.

Slika 20: Udeo ukupne prodaje za strane kupce, podaci po kupcima (2012. god.)

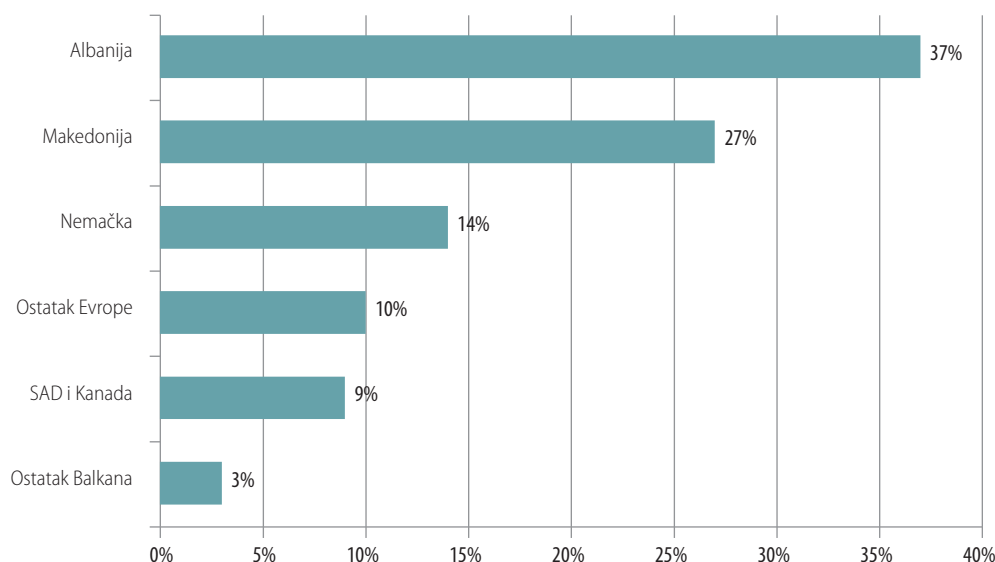


Glavni proizvodi i usluge koje izvoze preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku su računari i druga relevantna oprema informacione tehnologije, programska oprema (desktop, internet, mobilna) i druge srodne usluge (Slika 21). Programska oprema čini 50% izvoznih proizvoda, dok ostala hardverska oprema čini samo 33% od ukupne prodaje. Iako se računari i druga hardverska oprema izvoze, nisu nužno proizvedeni na Kosovu.

Slika 21: Izvozni proizvodi i usluge



Pored toga, preduzeća su zamoljena da prijave prodaju na stranom tržištu na osnovu ukupnog obima proizvoda i usluga koje izvoze na svaku konkretnu destinaciju. Na osnovu ukupne količine izvoza za svako strano tržište, u proseku, glavne destinacije za izvoz proizvoda i usluga sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju na Kosovu su zemlje kontinenta Evrope (91%), dok samo 9% preduzeća izjavljuje da izvoze u Sjedinjenim Američkim Državama i Kanadi (Slika 22). U Evropi, zemlje Balkana čine 67% izvoza, pri čemu Albanija uzima 37% ukupnog udela. Među zemljama zapadne Evrope, Nemačka predstavlja 14% ukupnog izvoza.



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Većina preduzeća koja izvoze u te zemlje odn. regione je počela sa delatnostima izvoza između 2006. i 2010. godine. Samo 14,3% preduzeća je počelo sa delatnostima izvoza tokom 2000. i 2005. godine, a 28,6% je počelo posle 2010. godine. Među ispitanicima, 38% preduzeća žele da izvoze, ali tvrde da se suočavaju sa mnogim preprekama.

Prepreke za izvoz su kategorisane kao spoljne i unutrašnje. Anketirana lica su zamoljena da ocene svaku od navedenih prepreka u intervalu između 0 i 10. Sledeća tabela prikazuje spisak prepreka i njihov intenzitet (rangiranje). Na primer, smatra se da glavnu spoljnu prepreku predstavljaju politički odnosi sa zemljama izvoznicama (Tabela 12).

Tabela 12: Spoljne prepreke za izvoz

Prepreka	Intenzitet
Politički odnosi sa zemljom izvoznicom	55
Ograničena poslovna i mogućnosti umrežavanja	53
Infrastruktura zemalja izvoznica i zemalja provoza	53
Neefikasnost carinskih agenata odn. posrednika	50
Neefikasnost carinske uprave zemalja izvoznica i zemalja provoza	46
Visoki troškovi bankarskih garancija	44
Nedostatak kredita za izvoz	40
Carinski postupak izvršenja	37
Međunarodni standardi kvaliteta	35
Troškovi prevoza	30

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Pored toga, nemogućnost stvaranja odnosa sa stranim partnerima i preduzećima je rangirana kao najveća unutrašnja prepreka, čime je određen položaj koju stvaranje veza i uspostavljanje različitih udruženja između Kosova i drugih zemalja za olakšavanje izvoza (Tabela 13).

Tabela 13: Unutrašnje prepreke za izvoz

	Intenzitet
Nemogućnost stvaranja odnosa sa stranim partnerima i preduzećima	34
Neefikasna struktura upravljanja	31
Nemogućnost prodavanja na tržištu i uvođenja proizvoda	31
Nedostatak spremnosti vlasnika da se proširi	27
Nemogućnost uspostavljanja i vođenja obuka zaposlenih	20
Nemogućnost završetka procesa sertifikacije za kvalitet standarda	19

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Drugi dodatak: Trgovinski propisi

Neki od trgovinskih propisa i procesa za preko graničnu trgovinu su nedavno smanjeni i optimizovani na Kosovu. Na primer, na osnovu izveštaja „Poslovanje“ za 2014. godinu, oko 25% troškova izvoza je smanjeno u odnosu na 2012. godinu. Pored toga, ukupan poredak Kosova po pitanju jednostavnosti preko granične trgovine se poboljšao za 3 mesta kada se zemlja pomakla sa 124. na 121. mesto između 2012. i 2013. godine. (TWB, 2013) (TWB, 2014).

Trgovinski propisi: Uvozi

U proseku, izvršenje svih neophodnih procedura za uvoz proizvoda i robe na Kosovu mogu trajati do 15 dana.¹⁴ U izveštaju „Poslovanje“ Svetske banke, se navodi da je potrebno osam dokumenata.¹⁵ Međutim, ovo ne važi za usluge i za uvoz proizvoda iz polja informacione i komunikacione tehnologije, jer su za tu svrhu potrebna samo tri opšta dokumenta koja se izvršavaju za mnogo kraće vreme:

- jedinstveni administrativni dokument (npr. carinska deklaracija),
- komercijalna faktura,
- uverenje o poreklu.¹⁶

Trenutno se ne plaćaju carinske dažbine na proizvode i usluge informacione i komunikacione tehnologija. Zajednica informacione i komunikacione tehnologija je nezadovoljna pošto „druge zemlje u regionu imaju... 0% poreza na uvoz na tehnološke proizvode [proizvoda informacione tehnologije]... u odnosu na 10% carinskih dažbina na tehnološke proizvode koji se primenjuju na Kosovu“ (UNDP, 2012). Nakon godina lobiranja, Ministarstvo za finansije na Kosovu je sastavilo nacrt novog zakona o robama koje su oslobođenje carinskih poreza što je Skupština odobrila u decembru 2013. godine.¹⁷ Međutim, ovaj zakon oslobađa od carinskih poreza samo ograničen broj proizvoda informacione i komunikacione tehnologije.

Trgovinski propisi: Izvozi

Što se tiče izvoza, preduzeća na Kosovu trebaju da podnesu samo dva opšta dokumenta, što važi i za sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku:

- jedinstveni administrativni dokument (npr. carinska deklaracija), i
- komercijalnu fakturu.

¹⁴ <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/kosovo/#trading-across-borders>

¹⁵ Ovde ubrajamo sve procedure, kao i morske luke u Albaniji.

¹⁶ Uz izuzeće zemalja sa kojima je Kosovo potpisalo sporazum o slobodnoj trgovini ili bilo koji drugi sporazum koji pokriva izuzeća na osnovu uverenja o poreklu.

¹⁷ [http://gazetazyrtare.rks-gov.net/Documents/Ligji%20per%20Mallerat%20e%20Liruar%20nga%20tatimi%20doganor%20\(anglisht\).pdf](http://gazetazyrtare.rks-gov.net/Documents/Ligji%20per%20Mallerat%20e%20Liruar%20nga%20tatimi%20doganor%20(anglisht).pdf)

Treći dodatak: Slobodna trgovina

Kosovo ima liberalno-trgovinski režim i višestruke trgovinske sporazume koji doprinose razvoju međunarodne trgovine na Kosovu (IPAK-MTI, 2010. god.).¹⁸ Međutim, u ovom trenutku ne postoji nikakav dogovor u vezi proizvoda ili usluga koji se odnose na sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku.

Centralnoevropski sporazum o slobodnoj trgovini

Trenutno na Kosovu, Sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku ne uživaju nikakve dodatne privilegije ili ograničenja u pogledu Centralnoevropskog sporazuma o slobodnoj trgovini. Međutim, vođeni su neki razgovori o sporazumu za liberalizaciju usluga između zemalja potpisnica Centralnoevropskog sporazuma o slobodnoj trgovini.¹⁹ Takođe je važno istaći da Kosovo ima najliberalniji stav u okviru zemalja potpisnica Centralnoevropskog sporazuma o slobodnoj trgovini prema stranim kratkoročnim radnicima.

Autonomne trgovinske sklonosti Evropske unije

Na osnovu režima autonomnih trgovinskih sklonosti Evropske unije (Rezolucija Saveta Evropske unije 2007/2000), Kosovo uživa neregulirani, bescarinski režim trgovine sa tržištima Evropske unije i „tokom 2012. godine ukupan izvoz u Evropsku uniju je iznosio 107,4 miliona, a uvoz 978,1 miliona“.²⁰ Tokom perioda između 2009. i 2010. godine, veliki broj preduzeća sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku su izvozili usluge u Švajcarsku, Nemačku i Austriju, uglavnom u obliku centara za poziv i podršku korisnicima (IPAK-MTI, 2010). Tokom perioda između 2012. i 2013. godine, iako bez značajnih promena, usluge su emigrirale prema proizvodima sa dodatnom vrednosti kao što su tehnička podrška i održavanje, internet dizajn i razvoj i inženjering programske opreme. Ipak, većina zemalja Evropske unije je otvorenija za izmeštanje poslova u zemlje Evropske unije i Evropske asocijacije za slobodnu trgovinu, ali Kosovo još uvek nije na spisku zemalja Evropske unije i Evropske asocijacije za slobodnu trgovinu (CBI, 2013).

Američko tržište

Kosovo uživa privilegije opšteg sistema sklonosti sa vladom Sjedinjenih Američkih Država za bescarinski pristup tržištu Sjedinjenim Američkim Državama.²¹ Međutim, proizvodi i usluge sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku ne čine deo ovog sporazuma.

Sporazum o slobodnoj trgovini između Kosova i Turske

Što se tiče sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku, ograničeni broj proizvoda koji se proizvode u Turskoj se uvoze na Kosovu (ili obratno), pa se očekuje da će ovaj sporazum da ima trivijalan uticaj na ovaj sektor. U okviru ovog sporazuma, uglavnom su od carinskih dažbina oslobođeni industrijska roba i poljoprivredni proizvodi, dok proizvodi i usluge informacione i komunikacione tehnologije nisu posebno navedeni.

Trgovina sa Japanom i Norveškom

Trenutno ne postoje sporazumi o slobodnoj trgovini sa Japanom i Norveškom, međutim, „kvantitativna i kvalitativna ograničenja ostaju na snazi samo za veoma ograničen broj robe“.²² Pored toga, sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku smatra Norvešku partnerom za podršku. Ambasada Norveške, u koordinaciji sa „Crimson Capital“ i Udruženjem informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je stvorila nekoliko mogućnosti za izmeštanje poslovnih procesa za preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju i preduzeća u osnivanju na Kosovu.

18 http://www.eciks.org/english/publications/investing_in_kosovo_2010 i <http://www.cefta.int>.

19 <http://siteresources.worldbank.org/ECAEXT/Resources/BarrierstoTradeinServicesintheCEFTARegion.pdf>

20 <http://www.invest-ks.org/en/Why-Kosovo>.

21 <http://www.ustr.gov/trade-topics/trade-development/preference-programs/generalized-system-preferences-gsp/gsp-program-i-0>.

22 <http://www.invest-ks.org/en/Why-Kosovo>

5. Zaposlenje i ljudski kapaciteti u preduzećima odn. industriji

5.1. Broj zaposlenih i troškovi rada

S obzirom da je otprilike 20% od 120 delatnih preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju angažovano na polju izmeštavanja poslovnih procesa i radu centara za korisničku podršku, anketa Program Ujedinjenih nacija za razvoj je procenila da je sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštavanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku raspolagao sa 334 zaposlenih 2012. godine.²³ U nastavku, ako uzmemo u obzir podatke skorašnje ankete obavljene od strane Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu (Berisha & Ilazi, 2014) procenjuje se da je 2012. godine u ukupnom sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju bilo zaposleno 1,848 radnika i 1,716 tokom 2013. godine (Tabela 14).²⁴

Tabela 14: Broj zaposlenih

Godina	Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj: sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštavanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku	Anketa Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu: informaciona i komunikaciona tehnologija
2011. god.	321 zaposlenih	
2012. god.	334 zaposlena	1,848 zaposlenih
2013. god.		1,716 zaposlenih

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. godine, Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. godine

Sa druge strane, prosečni mesečni troškovi isplate plata u preduzećima za izmeštavanje poslovnih procesa i centara za korisničku podršku su iznosili 7,721,43 evra tokom 2012. godine, što pokazuje prosečne godišnje troškove isplate plata po preduzeću od 92,657,14 evra (Tabela 15). Troškovi plata se smatraju za druge troškove po veličini u preduzećima za izmeštavanje poslovnih procesa i centrima za korisničku podršku. Dok je prosečna plata zaposlenih u industriji za informacionu i komunikacionu tehnologiju iznosila 409 evra²⁵, prosečna plata u sektoru za izmeštavanje poslovnih procesa je iznosila 555 evra.²⁶

23 Prosečan broj zaposlenih po preduzeću iznosi 13,9 radnika. Iako, kako smo izvestili, 84,5% preduzeća čine mikro preduzeća, to znači da ovaj broj može biti malo niži. Međutim, ovo se može smatrati za prilično preciznu procenu na osnovu broja zaposlenih u bazi podataka Poreske uprave Kosova (2013. god.) i ankete Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (2013. god.).

24 Prosečan broj zaposlenih po preduzeću je 2012. godine iznosio 15,4, a 2013. godine 14,3 („Analiza praznine u kvalifikacijama“, objavljeno 2013. godine, STIKK-EYE (www.stikk-ks.org, 2013. god.).

25 Isto.

26 Obično velika preduzeća isplaćuju mnogo veće plate od mikro i malih preduzeća. Zbog malih dimenzija ovog sektora, kao i visok kontrast u uticaju veličine uzorka na ukupnu vrednost prosečne plate to se odražava na mali uzorak. U razmatranju ovih informacija treba uzeti u obzir ovaj stav.

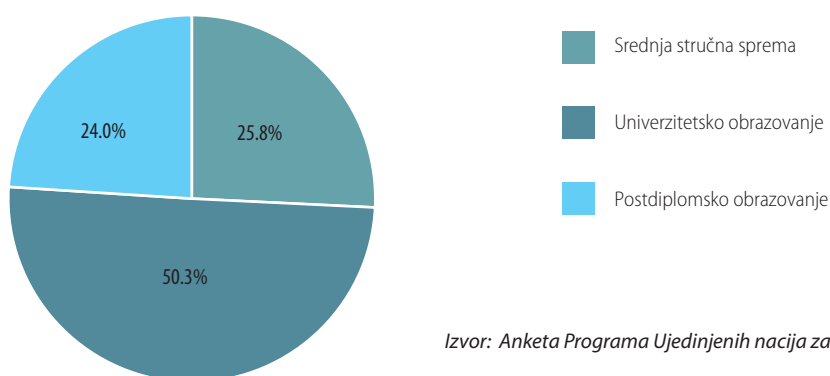
Tabela 15: Prosečni troškovi isplate plata u sektoru za 2012. godinu

Period	Troškovi
Mesečno	€7,721.43
Godišnje	€92,657.14

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

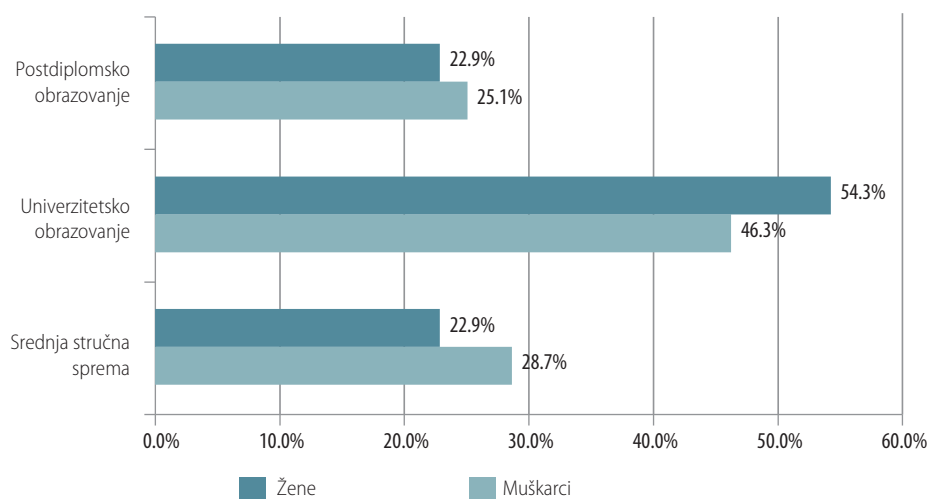
5.2. Obrazovna struktura, obuka i razvoj

Radna snaga sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku se može smatrati vrlo obrazovanom i visokokvalifikovanom, ukoliko za odlučujući faktor uzmemo formalno obrazovanje. Među anketiranim, 50% preduzeća je potvrdilo da zapošljava radnike sa visokom stručnom spremom, 24% radnike sa postdiplomskim obrazovanjem, što znači da preostaje samo 26% radnika sa srednjom stručnom spremom (Slika 23).

Slika 23: Obrazovna struktura sektora

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Naredna Slika na kojoj je predstavljena podela radnika u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju po stručnoj spremi i rodu ukazuje na nešto veći procenat žena (77,2%) sa visokom stručnom spremom ili postdiplomskim obrazovanjem od njihovih muških kolega (71,4%).

Slika 24: Obrazovna struktura: muškarci i žene

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Ukupno, preduzeća sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku zapošljavaju 68% radnika sa punim radnim vremenom, 25% honorarnih radnika i 7% sezonskih radnika godišnje (Tabela 16).

Tabela 16: Vrsta zapošljavanja

Vrsta zapošljavanja	Procenat
Radnici sa punim radnim vremenom	67,9%
Honorarni radnici	25,1%
Sezonski radnici	7,0%

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Što se tiče dodatne obuke i razvoja zaposlenih, 43% preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku je odgovorilo da pružaju obuku na radnom mestu. Pored toga, 83% svih preduzeća za informaciona i komunikaciona tehnologija pružaju i vrše internu obuku radnika, dok samo 11% uopšte ne obučavaju zaposlene (Tabela 17).

Tabela 17: Obuka zaposlenih²⁷

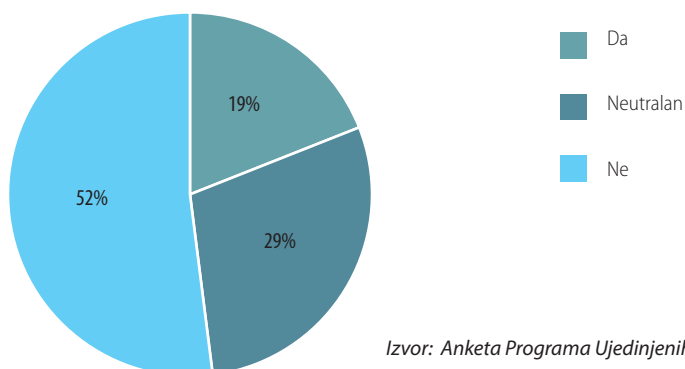
Gde obučavate radnike?	IKT
U sedištu preduzeća (mentorstvo, orijentacija, centri za profesionalnu obuku)	83%
Van preduzeća	4%
Ne obučavamo radnike	11%
Ostalo, ne znam	3%

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. godine

5.3. Stavovi preduzeća o nivou kvalifikovanosti radne snage

Stavovi anketiranih preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku o nivou kvalifikovanosti radne snage su prilično pozitivni, jer samo 19% preduzeća izjavljuje da manjkaju zaposlene sa pravilnim kvalifikacijama (29% anketiranih preduzeća je pružilo neutralne odgovore) (Slika 25).

Slika 25: Zaposleni sa pravilnim kvalifikacijama

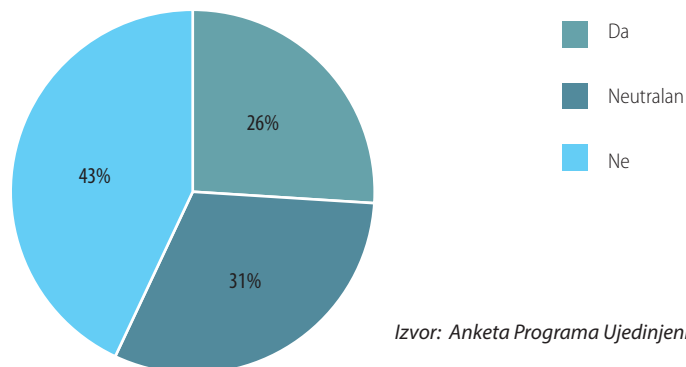


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

²⁷ Tabela i informacije predstavljene uz odobrenje Udruženja informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu („Analiza jaza u kvalifikacijama“, objavljeno 2013. godine, STIKK-EYE) - www.stikk-ks.org.

Međutim, ovi pokazatelji su nešto promenjeni kada su ista preduzeća zamoljena da se izjasne da li su ovakvi radnici skupi. Iako se broj neutralnih odgovora nije mnogo promenio, 26% preduzeća tvrdi da je to istina, a 43% je izjavilo da radna snaga sa pravilnim kvalifikacijama nije skupa (Slika 26).

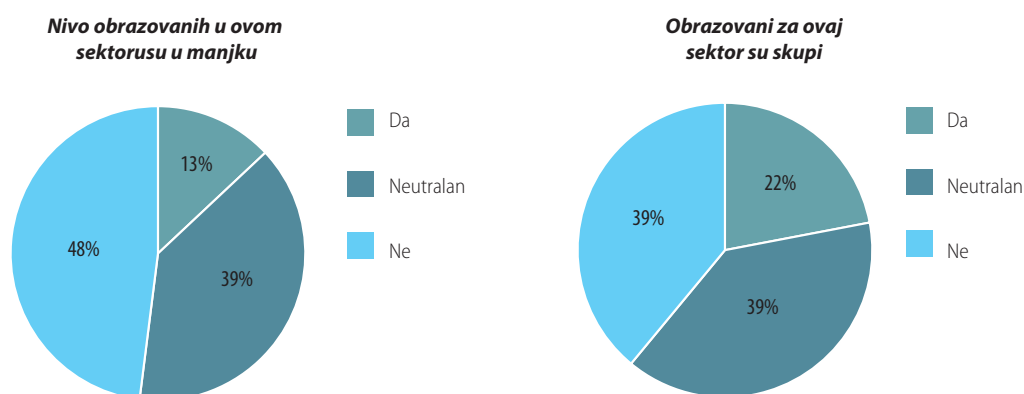
Slika 26: Skupi zaposleni sa pravilnim kvalifikacijama



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Pruženi su slični odgovori na pitanje o zaposlenima sa postdiplomskim obrazovanjem (Slika 27).

Slika 27: Zaposleni sa postdiplomskim obrazovanjem: snabdevanje i troškovi



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Međutim, to ne znači da zaposleni u ovom sektoru imaju sve potrebne kvalifikacije i da ne postoji potreba njihovom daljom obukom i razvojem. Sledeće tabele detaljno pokazuju ²⁸ kakve tehničke i upravničke veštine su najpotrebnije za celokupan sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju (Tabela 18).

²⁸ Isto.

Tabela 18: Najpotrebnije tehničke veštine

Koje od sledećih tehničkih veština su najpotrebnije u vašem preduzeću?	
Napredne mreže (CCNP)	37%
Programiranje na liniji server-klijent (Java, C++)	32%
Baze podataka (MS SQL, Oracle, MySQL)	31%
Administracija sistema (server MS Windows, razmena servera)	28%
Internet programiranje (PHP, ASP, Perl, Python)	22%
Internet dizajn (Html, JavaScript, kvalifikacije za obradu fotografija)	17%
Osnovne tehničke veštine (ECDL, osnove informacione tehnologije po sistemu CISCO 1)	8%
Administratori sistema Linux	8%
Osnovno mrežno računarstvo (SSNA)	6%

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. godine

S druge strane, najpotrebnije veštine upravljanja su upravljanje prodajom, projektima i marketingom (Tabela 19).

Tabela 19: Najpotrebnije upravničke veštine

Koje od sledećih upravničkih veština su najpotrebnije u vašem preduzeću?	
Upravljanje prodajom	45%
Upravljanje projektima	35%
Upravljanje marketingom	29%
Upravljanje ugovorima	22%
Poslovni analitičari	20%
Vođenje finansijskih poslova	3%
Upravljanje ljudskim resursima	3%

Izvor: Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu, 2013. godine

Zbog prirode i dinamike ovog sektora, potražnja za tehničkim veštinama je uvek visoka. Različite tehnologije i platforme predstavljaju još veći izazov kada preduzeća i njihova radna snaga pokušava da uhvati korak, stoga je visoka koncentracija resursa usmerena na ulaganja i sticanje tehničkih veština. Međutim, meke veštine kao što su na primer prodaja i upravljanje marketingom, se ostavljaju po strani i možda se i ignorišu bez odražavanja njihovih uticaja. S obzirom da preduzeća i klijenti nastavljaju da rastu i da se razvijaju, stručnija radna snaga sa visokim nivoom upravničkih veština će biti potrebna kako bi vodila ova preduzeća. To bi moglo da im pomogne da reše složenije probleme i da pruže još više vrednosti svojim klijentima.

Četvrti dodatak: Radni propisi na Kosovu koji se odnose na industriju

Kosovo ima veoma fleksibilno tržišta rada, niske poreze i prilagodljivo je u pogledu zapošljavanja i otpuštanja radnika. Sistem stope poreza na dohodak fizičkih lica na Kosovu se ubraja u red progresivnog poreskog sistema i kreće se između 0 i 10%. Pored toga, poslodavac plaća samo 5% penzionih doprinosa od ukupne zarade (dodatnih 5% plate plaća radnik). Minimalna plata na Kosovu je uvedena 2011. godine i iznosi 170 evra ili 130 evra za osobe starosne dobi ispod 35 godina života. Od 2011. godine, radni odnosi su regulisani Zakonom 03/L-212 o radu koji se oslanja na konvencije Međunarodne organizacije rada, pravne regulative Evropske unije, kao i osnovne principe slobodnog tržišta rada i privrede. Od 2013. godine, zaštita zdravlja i bezbednost na radu su regulisani Zakonom 04/L-161 o zaštiti zdravlja i bezbednosti na radu. Sva preduzeća i institucije moraju da deluju u skladu sa ovim zakonom.

Ne postoje nikakvi radni propisi o radu sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju.

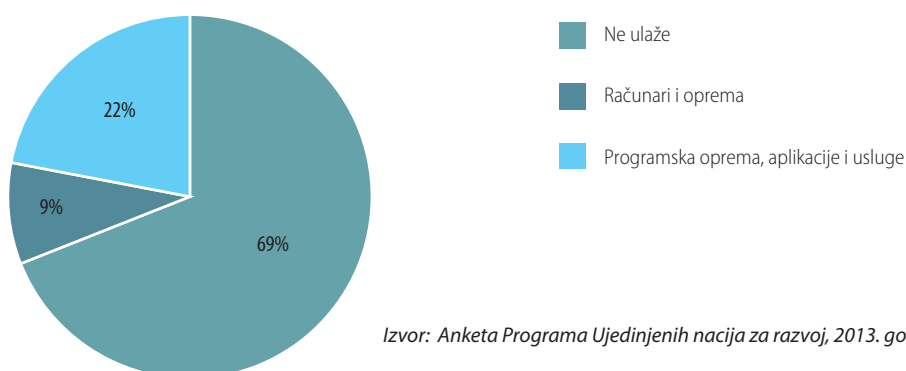
6. Ulaganja i tehnološki nivo preduzeća odn. industrije

Teško je odrediti stvarnu vrednost aktive preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku jer je samo 16% preduzeća prijavilo stvarnu vrednost zemljišta, objekata i zgrada koje poseduju. Međutim, kada su upitani o vrednostima tehnologije i mašina, većina njih je prijavila podatke od tržišnoj vrednosti. U proseku, preduzeća su izvestila da je vrednost njihove tehnologije i mašina 2011. godine iznosila 19,486 evra i da se smanjila 2012. godine na 10,946 evra (-43,8%). Treba takođe istaći da je 86% anketiranih preduzeća izvestilo da poseduju tehnologiju i mašine u svom vlasništvu, dok samo 14% zakupkuje.

6.1. Ulaganja preduzeća, istraživanje i razvoj i industrijska svojina

Vrednosti tehnologije i mašina preduzeća u svojstvu aktive je smanjena za -43,8% tokom perioda između 2011. i 2012 godine. To je možda usledilo zbog amortizacije, prodaje ili većeg korišćenja sredstava koja bi mogla da utiču na gore navedeni rast korišćenja kapaciteta od 10,9%. Kada su preduzeća upitana da li su tokom 2012. godine vršila ulaganja u svoje proizvode ili usluge, 31% je izjavilo da su ulagali sredstva ili u programsku opremu, aplikacije ili usluge (22%) ili računare ili opremu (9%). Potrebno je istaći da je 69% preduzeća izvestilo da nisu vršili ulaganja tokom 2012. godine (Slika 28).

Slika 28: Ulaganja u proizvode i usluge

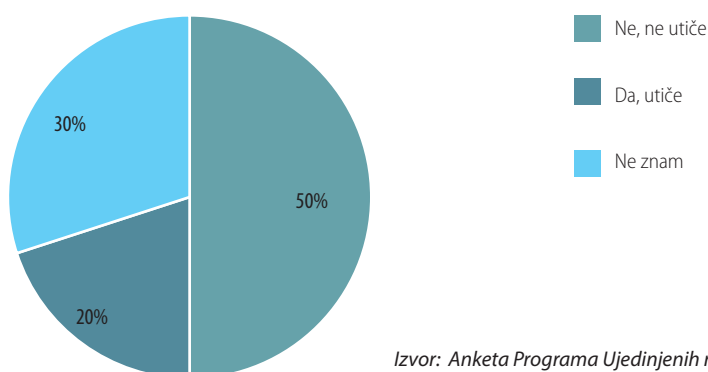


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Što se tiče ulaganja u istraživanje i razvoj, samo 9% preduzeća je izjavilo da su sprovedi neka poboljšanja u proizvodima. Što se tiče marketinga i aktuelnog plasmana proizvoda, 13% preduzeća je izjavilo da su vršili određena poboljšanja procesa i postojećih proizvoda i sistema.

Pored toga, kada su upitani o sadašnjem nivou zaštite industrijske svojine, 50% preduzeća tvrde da je sadašnji nivo zadovoljavajući i da ne ometa razvoj novih proizvoda i usluga u industriji (Slika 29). Iako 30% preduzeća ne zna podatke o sopstvenom tekućem nivou i potencijalnim efektima, 20% je izjavilo da je proces spor, komplikovan i da utiče na preduzeća.

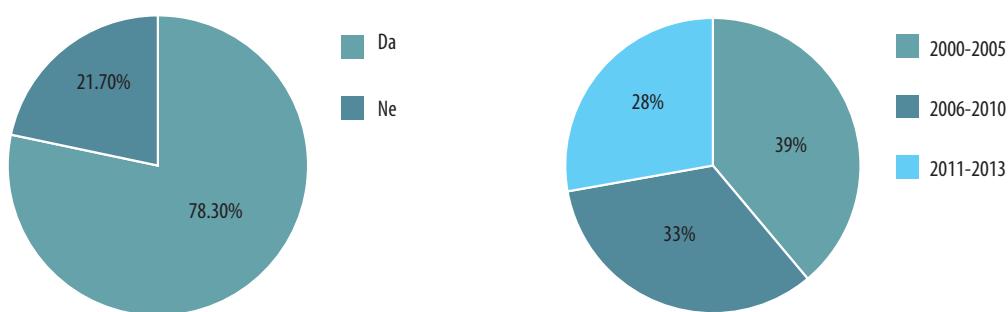
Slika 29: Uticaj tekućeg nivoa industrijskog patenta na preduzeća



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Sedamdeset osam odsto preduzeća koja deluju u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku imaju registrovane patente. Samo 33% je izvestilo da su registrovali patente u poslednje tri godine, odn. u periodu između 2011. i 2013. godine (Slika 30).

Slika 30: Preduzeća koja imaju registrovane patente



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Peti dodatak: Industrijska svojina i patentiranje na Kosovu

Ovu industriju predvodi radna snaga znanja koja je odgovorna za proizvodnju novih i inovativnih predmeta i procesa svojim kreativnim poduhvatima. Sistemi programske opreme su uključeni i ugrađeni u gotovo svaki deo proizvodnje poslovnih procesa, a većina osetljivih pitanja se ovde odnose na prava intelektualne svojine i patenta. Na Kosovu postoji zakonski okvir za zaštitu intelektualne svojine koji spada u dve kategorije: industrijska svojina i autorska prava. Potonje sadržava većinu propisa koji se odnose na patente, trgovačke marke, poslovne tajne, industrijski dizajn, dizajn patenta, vrste postrojenja i integrisanih kola. Međutim, kao što je navedeno u priručniku za intelektualnu svojinu za razvijачe programske opreme, trenutno „Kosovo nudi razvijачima programske opreme sve oblike zaštite, osim zaštite patenta“ (Plakolli Kasumi, 2010).

Štaviše, moramo napomenuti da je Ministarstvo za trgovinu i industriju sakupilo nekoliko relevantnih dokumenata, kao što su Strategija za prava na intelektualnu svojinu²⁹ i Plan aktivnosti za sprovođenje Strategije za intelektualnu svojinu u periodu između 2010. i 2014. godine.³⁰ Pored toga, Kancelarija za industrijsku svojinu koja deluje u okviru Ministarstva za trgovinu i industriju predstavlja ključni autoritet u sprovođenju delatnosti u vezi intelektualnih prava, dok Kancelarija za autorska prava nastavlja da radi pod pokroviteljstvom Ministarstva za kulturu, omladinu i sport. Ipak, iako zakonski propisi postoje, institucije na Kosovu trebaju da rade više u sprovođenju tih zakona i propisa. Kao što je radije spomenuto na temu patentiranja, „problem ne leži samo u izvršenju prava, nego i u nemogućnosti prvobitnog razvijачa programske opreme da patentira programsku opremu“. (UNDP, 2012, p. 87). Za više informacija o zakonima koji se odnose na industrijsku svojinu i patentiranje na Kosovu, pogledajte Dodatak A.

29 www.mti-ks.org/repository/docs/STRATEGY_ON_INTELLECTUAL_PROPERTY_RIGHTS_eng.pdf.

30 http://www.mti-ks.org/repository/docs/Plani_i_veprimi_Strategjiin%20e%20prones%20intelektuale_2010-2014.pdf.

7. Poslovno okruženje

7.1. Stavovi o velikim preprekama za poslovanje

Preduzeća za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku su imala priliku da razmotre dugačak spisak potencijalnih poslovnih izazova sa kojima se suočavaju tokom poslovanja na Kosovu. U sklopu ankete, preduzeća su zamoljena da odrede konkretnu vrednost svake prepreke i da tako podele svoje stavove.³¹ Kao što ilustruje naredna slika, tri glavne prepreke za poslovanje na Kosovu u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju su sledeće: i) stopa poreza; ii) visok nivo korupcije i iii) niska efikasnost poreske uprave (Slika 31). Pristup zemljištu i zgradama, teškoće u dobijaju uverenja o registraciji preduzeća i lokalna infrastruktura (putevi, komunalije, itd.) se smatraju manjim preprekama za poslovanje.

Slika 31: Velike prepreke za poslovanje na Kosovu³²

Prepreke	Poredak
Stopa poreza	prva
Visok stepen korupcije	druga
Niska efikasnost poreske uprave	treća
Konkurentnost preduzeća iz domena sive ekonomije	četvrta
Niska efikasnost carina	peta
Niska efikasnost pravosudnog sistema	šesta
Nedostatak i visoki troškovi električne energije	sedma
Nedostatak potražnje na lokalnom tržištu	osma
Pristup finansijama odn. kreditima	deveta
Teškoće u dobivanju mašina odn. tehnoloških sredstava	deseta
Kvalitet sirovina	jedanaesta
Troškovi proizvodnje materijala	dvanaesta
Troškovi zaposlenih (visoke plate)	trinaesta
Nekvalifikovanost radnika	četrnaesta
Lokalna infrastruktura (putevi, komunalije, itd.)	petnaesta
Teškoće u dobivanju potvrde o registraciji preduzeća	šesnaesta
Pristup zemljištu i zgradama	sedamnaesta

Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god

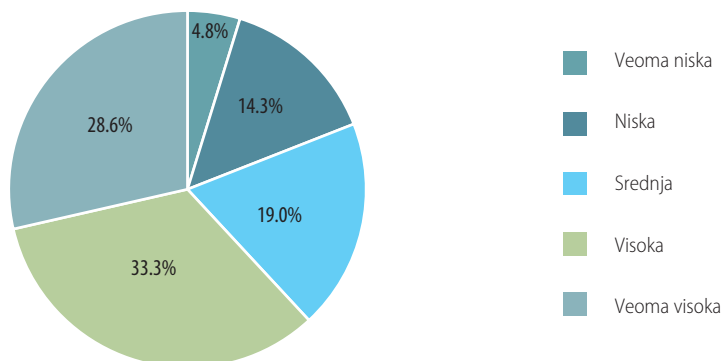
31 Ispitanici su rangirali svaku prepreku na intervalu između 0 i 17.

32 Prepreke su rangirane obračunom svih odgovora za svaki od stavova.

7.2. Stavovi preduzeća o poreskoj politici i poreskoj upravi

Prema gorenavedenim podacima, stopa poreza se smatra za glavnu prepreku za poslovanje na Kosovu. Ukupno 62% ispitanika tvrdi da su porezi ili visoki ili veoma visoki (Slika 32). Samo 5% preduzeća je odgovorilo da su porezi veoma niski.

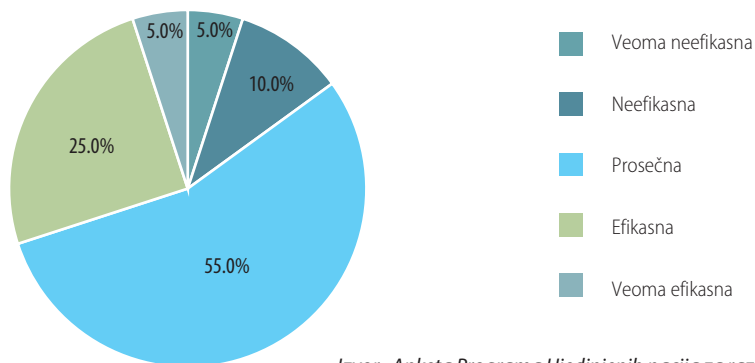
Slika 32: Stopa poreza



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Iako je slaba efikasnost poreske uprave rangirana na trećem mestu glavnih prepreka za poslovanje, to se ne ogleda u drugim pitanjima ankete. Na jedno od srodnih pitanja, 75% preduzeća je odgovorilo da je radni učinak poreske uprave prosečan (u pogledu efikasnosti) ili efikasan (Slika 33). Samo 15% anketiranih preduzeća je izjavilo da su veoma neefikasni ili neefikasni.

Slika 33: Radni učinak poreske uprave

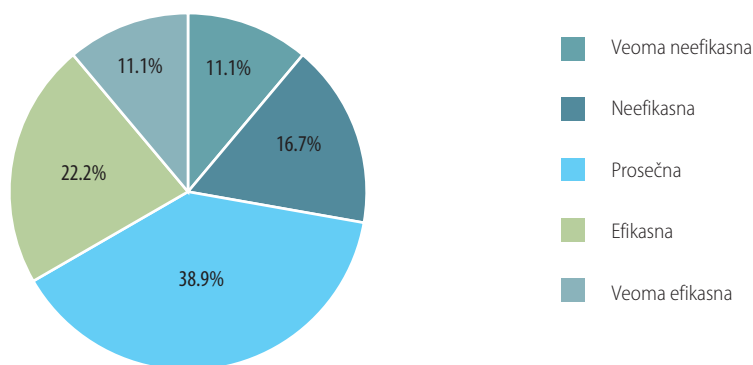


Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

7.3. Stavovi preduzeća o sektoru carina i finansija

U delu glavnih prepreka za preduzeća, radni učinak Carina Kosova je rangiran na petom mestu. Ipak, ponovo su dodatna pitanja otkrila da 39% preduzeća smatra da je radni učinak carina prosečan (Slika 34). Pored toga, 28% tvrdi da su Carine vrlo neefikasne ili uopšte nisu efikasne, a 33% smatra da su efikasne ili veoma efikasne.

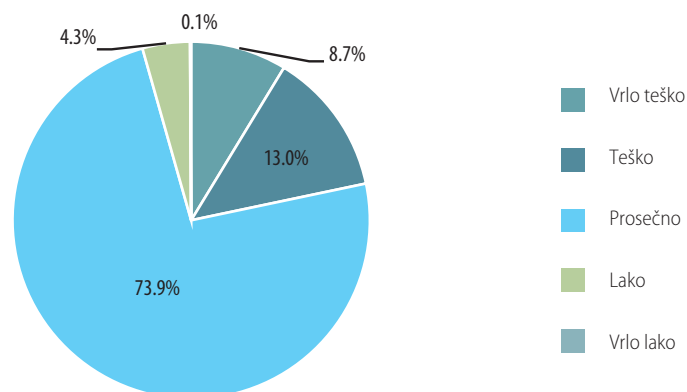
Slika 34: Radni učinak Carina



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Lakoća pristupa finansiranju je, po pravilu, među najznačajnijim komponentama preduzeća. Oko 22% preduzeća sektora tvrdi da je pristup finansijama težak ili veoma težak, 74% smatra da je prosečno težak, dok 4% tvrdi da je pristup finansijama lak (Slika 35).

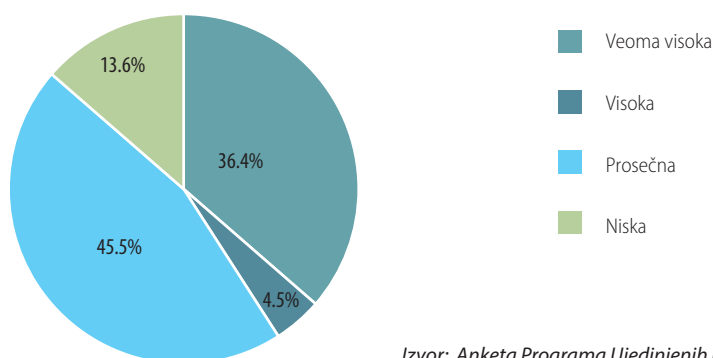
Slika 35: Lakoća pristupa finansijama u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Međutim, preduzeća ne misle na isti način kada su u pitanju troškovi finansiranja ili kreditne kamate. Iako 45% preduzeća smatra da se kreditne kamate kreću oko proseka, 41% smatra da su visoke ili veoma visoke (Slika 36). Dok 14% preduzeća smatra da su kamatne stope niske, nijedno od anketiranih preduzeća nije izvestilo da su kamatne stope veoma niske.³³

³³ Centralna banka Kosova izjavljuje da zvanična efektivna kamatna stopa na nove kredite za oktobar 2013. godine iznosi 11,72% (Mesečni statistički bilten br. 146, oktobar 2013. godine).



Izvor: Anketa Programa Ujedinjenih nacija za razvoj, 2013. god.

Šesti dodatak: Spisak poreza i dažbina koji se odnose na industriju

Trenutno se i na ovaj sektor odnose svi opšti porezi i dažbine, osim na veoma ograničen skup proizvoda informacione i komunikacione tehnologije koji su izuzeti od plaćanja carinskih dažbina (Zakon o robi oslobođene od carinskih dažbina i robe sa nultom stopom carinskih dažbina).³⁴

Porez na dodatu vrednost³⁵: 16%,

Porez na prihod korporacija: 10%,

Porez na dohodak fizičkih lica: najveći 10%, progresivni,

Penzioni doprinosi (od ukupne zarade): 5% poslodavac i 5% radnik,

Porez na izvoz: 0%,

Carinske dažbine³⁶: 10% na uvoz (izuzeci važe za zemlje sa kojima su potpisani sporazumi o slobodnoj trgovini i za veoma ograničen skup proizvoda informacione i komunikacione tehnologije).

³⁴ [http://gazetazyrtare.rks-gov.net/Documents/Ligji%20per%20Mallerat%20e%20Liruara%20nga%20tatimi%20doganor%20\(anglisht\).pdf](http://gazetazyrtare.rks-gov.net/Documents/Ligji%20per%20Mallerat%20e%20Liruara%20nga%20tatimi%20doganor%20(anglisht).pdf).

³⁵ www.kpmg.com/AL/en/IssuesAndInsights/Documents/2013-Tax-card-Kosovo-EN-web.pdf.

³⁶ www.rks-gov.net/en-US/Bizneset/FinancatTaksatDoganat/Pages/default.aspx.

8. Zaključak

Sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku na Kosovu je veoma mali i sastoji se otprilike od 25 preduzeća od kojih većina ima manje od deset zaposlenih. Većina preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju su u vlasništvu pojedinaca i osnovani su između 2000. i 2009. godine. Sektor za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku su u ranoj fazi razvoja i pružaju, i na domaćem i na stranom tržištu, uglavnom proizvode iz domena programske opreme i podršku korisnicima usluga. Iako je sektor zadovoljan nivoom obrazovanja i snabdevanjem radne snage, kako bi se pokrenuo korak dalje prema delatnostima dodate vrednosti, preduzeća moraju da posvete više resursa povećanju profesionalnih kapaciteta. I tehničko i upravničko obrazovanje je veoma važno, a potonje definitivno ne treba zanemariti jer može ometati budući rast.

Sirovine i repromaterijali predvode u troškovima sektora, iako 30% takvih uložених sredstava potiču iz sedišta preduzeća. Plate radne snage i dalje predstavljaju jedan od ključnih troškova. Međutim, Kosovo i dalje ima konkurentne cene u poređenju sa drugim razvijenim zemljama. Što se tiče tehnologije i mašina preduzeća, blizu 86% ovih preduzeća raspolaže sopstvenom imovinom, ali je njihova vrednost opala 44% tokom perioda između 2011. i 2012. godine. Ovo može biti rezultat blagog povećanja u korišćenju kapaciteta u industriji, ali je korišćenje kapaciteta i dalje prosečno, ako ne i nisko. Godišnja proizvodnja je manja u odnosu na 2011. godinu, jer je broj preduzeća koji je prijavio da proizvode na najvišem intervalu proizvodnje smanjen. Sa druge strane, ulaganja samih preduzeća u istraživanje i razvoj su i dalje beznačajna, a inovacije u procesima proizvodnje i druge funkcionalne delatnosti ostaju veoma niske.

Što se tiče kupovne, industrija ima mešavinu kupaca, a lanac vrednosti i krajnje korisnike predvode domaći kupci. Sa druge strane, trgovci na malo se smatraju osnovnim kupcima na stranim tržištima. Drugim rečima, skoro sva preduzeća prodaju najmanje 50% proizvoda i usluga na domaćem tržištu. Stopa izvoza je i dalje veoma niska za ukupnu industriju informacione i komunikacione tehnologije, a trgovinski deficit je veoma veliki. Tokom perioda između 2011. i 2012. godine izvoz je drastično opao za 57,87%, iako je ukupni obim izvoza bio gotovo zanemarljiv (samo 210,661 evra). Većina preduzeća sektora za izmeštanje poslovnih procesa i centri za korisničku podršku izvoze proizvode i usluge u regionu Balkana, a Nemačka predstavlja najveće tržište među zemljama zapadne Evrope. Razne spoljne prepreke, kao što su politički odnosi sa zemljom izvoznicom i nemogućnost stvaranja odnosa sa stranim tržištima otežavaju rast ovog sektora. Čini se da unutrašnja struktura upravljanja i strategije komercijalizacije proizvoda ne deluju vrlo efikasno.

Između Kosova i drugih zemalja postoje sporazumi o slobodnoj trgovini i bilateralni sporazumi, ali proizvodi i usluge informacione i komunikacione tehnologija ne čine isključivi deo takvih dostignuća. To je pitanje koje vlada i druga relevantna udruženja moraju da pokušaju da reše u budućnosti. Sa druge strane, visoka stopa poreza i korupcije prikucavaju sektor za izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku na mestu, pored drugih prepreka kao što su postojanje sive

ekonomije i neefikasnosti u javnim institucijama. Kako bi se rešio niz problema u industriji za informacionu i komunikacionu tehnologiju koji utiču i pogađaju mnoge aktere u javnim i privatnim preduzećima, postoji hitna potreba za stvaranjem centralizovane agencije koja bi delovala u okviru konkretne institucije. Na ovaj način, sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju, izmeštanje poslovnih procesa i centre za korisničku podršku bi mogao da se direktno nosi sa važnim pitanjima u javnim institucijama, umesto da pokušava da ih reši kroz višestruke kanale. Ovakvi izazovi stvaraju teško poslovno okruženje za mlada preduzetnička preduzeća koja se tek pojavljuju na tržištu. Stoga, pored rešavanja takvim neefikasnostima, vlada mora da usmeri stimulatивne mere kroz različite mehanizme i politiku kako bi podstakla rast ove industrije.

9. Dodaci

Prvi dodatak: Javne institucije koje su vezane za sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju

Ova industrija ima uticaj na sektore i na mnoge zainteresovane strane u javnim i privatnim preduzećima i stoga je i sama industrija pod uticajem mnogih aktera. Institucije i agencije koje su relevantne za rad ovog sektora deluju u okviru različitih javnih struktura. Ne postoji jedinstveno i centralizovano telo u okviru bilo koje javne institucije, kao što bi bila neka agencija, koje je ovlašćeno da promoviše ili nadgleda funkcionisanje sektora i primenu odgovarajućih propisa. Ovo je nešto što Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu stalno poteže kao problem pred vladom. Međutim, do sada je postignuto malo napretka. Postoji hitna potreba da se stvori jedna centralizovana agencija u konkretnoj instituciji koja bi mogla da se bavi važnim pitanjima i koordinira sve relevantne aktivnosti u drugim javnim institucijama.

Ministarstvo za trgovinu i industriju (<http://www.mti-ks.org/sr/Ministarstvo-za-Trgovinu-i-Industriju>)

Dve različite agencije utiču na rad i efikasnost poslovanja preduzeća u ovoj industriji: Agencija Kosova za registraciju preduzeća ³⁷ i Agencija Kosova za standardizaciju. ³⁸ Pored toga, Agencija za industrijsku svojinu koja ³⁹ deluje u okviru ovog ministarstva se bavi pitanjima prava intelektualne svojine koji su na centralnom mestu za poslovanje preduzeća ovog sektora.

Ministarstvo za kulturu, omladinu, sport i (<http://www.mkrs-ks.org/?page=3,1>)

Ovo ministarstvo nadgleda i koordiniše rad Kancelarije za autorska i srodna prava ⁴⁰ koja se bavi pitanjima autorskih prava, koja predstavljaju drugi vitalni deo prava intelektualne svojine.

Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku delatnost (<http://www.arkep-rks.org/?cid=4,1>)

Kao nezavisno telo, Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku delatnost je uglavnom odgovorna za regulisanje sektora telekomunikacija (uključujući pružanje internet usluga). Uprava može izdati i opozvati licence ili dozvole izvršavanjem posebnih propisa i zakona koji spadaju u delokrug njihovih delatnosti. ⁴¹

Ministarstvo za infrastrukturu (<http://www.mi-ks.net/?lang=Sr>)

Ovo ministarstvo nije direktno povezano sa sektorom, ali radi u bliskoj saradnji sa Regulatornom upravom za elektronsku i poštansku delatnost na podešavanju telekom infrastrukture koje prelazi preko javnog zemljišta, puteva, autoputeva i železničkih mreža.

Ministarstvo za obrazovanje, nauku i tehnologiju (<http://www.masht-gov.net/advCms/>)

Ovo ministarstvo igra ključnu ulogu u razvoju politike i programa za obrazovanje i uključeno je u rad sektora na više nivoa. Na primer, najnoviji vid saradnje se sastoji u istraživanju različitih mogućnosti i potencijala za istraživanje i razvoj informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu (STIKK & SEERC, 2013). Međutim, uopšteno, zajednica informacione i komunikacione tehnologije se radije višem nivou koordinacije između ovog ministarstva i privatnih preduzeća.

³⁷ <http://www.arbk.org>.

³⁸ <http://www.mti-ks.org/en-us/Kosovo-Standardization-Agency>.

³⁹ <http://www.kipo-ks.org>.

⁴⁰ <http://www.mkrs-ks.org/?page=2,102>.

⁴¹ <http://www.arkep-rks.org/?cid=2,7>.

Drugi dodatak: Poslovna udruženja sektora za informacionu i komunikacionu tehnologiju

Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je uključeno u delatnosti i pitanja koja imaju veze sa industrijom za informacionu i komunikacionu tehnologiju. Međutim, nijedno konkretno udruženje nije isključivo usmereno na delatnosti izmeštanja poslovnih procesa ili rad centara za korisničku podršku. Ipak, Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu ne pokriva pitanja koja se odnose na delatnosti izmeštanja poslovnih procesa koje se odnose na industriju za informacionu i komunikacionu tehnologiju. Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je aktivno kao udruženje od 2008. godine, a osnovano je 2006. godine pod Privrednom komorom Kosova. Udruženje je osnovano kroz zajedničku inicijativu šest osnivačkih preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju i uz podršku norveškog Ministarstva inostranih poslova, kroz „Crimson Capital“ i norveško udruženje za informacionu i komunikacionu tehnologiju (STIKK, 2013).

Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je jedno od ključnih saradnika industrije za informacionu i komunikacionu tehnologiju i do sada je objavilo istraživanja i naučne radove koji su uticali na pravac kretanja sektora. Pored toga, udruženje je stalno uključeno u regulatorna pitanja, istraživanja i lobiranje kod vlasti i međunarodnih organizacija kako bi se ovaj sektor bolje predstavio. Takođe organizuje godišnju regionalnu konferenciju za sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju tokom koje se pokrivaju globalna i lokalna kretanja.⁴² Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je član Panvropske mreže malih i srednjih preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju i e-poslovanje, Svetske alijanse usluga informacione tehnologije i Forum saveza za informacionu i komunikacionu tehnologiju Jugoistočne Evrope. Osim toga, udruženje je potpisalo Memorandum o razumevanju sa Udruženjem informacione tehnologije Albanije i održava blisku saradnju sa Komorom informacione tehnologije Makedonije, Udruženjem za informacionu i komunikacionu tehnologiju Bugarske i druge relevantne organizacije. Udruženje informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je deoničar u Centru za inovacije Kosova⁴³ koji može da se smatra za jedan od predvodnika za preduzetništvo i inovacije na Kosovu, posebno industrije za informacionu i komunikacionu tehnologiju.

⁴² KosICT - www.kosict.com.

⁴³ ICK - www.stikk-ks.org.

Treći dodatak: Podsticaji za preduzeća koja posluju u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju

Međunarodna korporacija za podatke je predvidela da će globalni prihodi za izmeštanje poslovnih procesa porasti sa 147 milijardi koliko su iznosila 2010. godine na iznos od 191 milijardi do 2015. godine. Međutim, tržište informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu je 2011. godine iznosilo 126,75 miliona, a očekuje se da će da raste i dostigne 154 miliona 2016. godine ⁴⁴ (IDC, 2012). Ova industrija na Kosovu mora da bude stimulisana kako bi se dalje razvijala, da izvozi usluge i da se takmiči na globalnom nivou. U sadašnjim strukturama vlasti, ne postoji nijedna agencija, program za podršku ili druge važeće fiskalne ili nefiskalne politike koje bi mogle da pruže podsticaje za preduzeća koja posluju u ovom sektoru. Neke od ključnih preporuke koje bi mogle da imaju najveći pozitivan uticaj u ovom sektoru razrađujemo u daljem delu teksta.

Treba podržati preduzeća za informacionu i komunikacionu tehnologiju i njihovu radnu snagu

- Ukloniti carinske dažbine na uvezene proizvode i usluge informacione i komunikacione tehnologije (hardver i programsku opremu). Barem ukinuti carine za sve relevantne hardvere i programsku opremu koji se koriste u obrazovne ili svrhe istraživanja i razvoja.
- Uspostaviti politiku i mehanizme kako bi javne i privatne obrazovne institucije blisko sarađivale sa preduzećima za informacionu i komunikacionu tehnologiju, kako bi se izvršilo restrukturisanje nastavnih planova i sledeće generacije maturanata pripremile za sadašnje i buduće potrebe tržišta.
- Pružiti finansijsku podršku za univerzitetske studente da mogu dobiti profesionalna uverenja iz domena informacione i komunikacione tehnologije kroz bonove vlade.
- Uložiti sredstva u laboratorije za informacionu i komunikacionu tehnologiju u obrazovnim institucijama kako bi se simulirale situacije iz stvarnog života. Na ovaj način, studenti mogu da steknu veštine koje ne mogu da steknu kroz teorijski pristup.

Odobriti inicijative i delatnosti izmeštanja poslovnih procesa

- U bliskoj saradnji sa privatnim preduzećima, usmeriti se na konkretna strana preduzeća za stvaranje eventualnih zajedničkih ulaganja, partnerstva i direktnih stranih ulaganja u izmeštanje poslovnih procesa.
- Obezbediti tešnju saradnju sa stranim ambasadama kako bi se pribavila pomoć u uspostavljanju boljih poslovnih partnerstava.
- Voditi i podržati strategiju za industriju i napore u savladavanju dinamike tržišta za izmeštanje poslovnih procesa putem aktera u javnim i privatnim preduzećima (možebitnom replikacijom filipinskog modela). ⁴⁵
- Podržavati uspostavljanje udruženja za izdavanje poslovnih procesa, slično Udruženju informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu i po uzoru na NASSCOM⁴⁶ u Indiji. ⁴⁷

⁴⁴ <http://www.smh.com.au/business/momentum/outsourcing-to-grow-20121011-27ee8.html#ixzz2kRjrFPLw>.

⁴⁵ <http://www.ibpap.org>.

⁴⁶ <http://www.nasscom.in>.

⁴⁷ Rob Gulick, izmeštanje poslovnih procesa.

Uspostaviti stimulativne mere za strana preduzeća kako bi se privukla direktna strana ulaganja u sektor

- U saradnji sa lokalnim opštinama, stvoriti neophodnu infrastrukturu i uspostaviti specijalnu privrednu zonu (u gradu, npr. Prištini) kako bi se stvorili bolji uslovi za strana preduzeća da uspostave poslovnice u okviru parkova i zgrada za informacionu i komunikacionu tehnologiju.⁴⁸
- Pomoći preduzećima ukidanjem poreza na korporacije za određeni vremenski period, stavljanjem na snagu praznika od poreza na dohodak u trajanju od nekoliko godina nakon što preduzeće počne sa radom.
- Obezbediti dodatne odbitke koji odgovaraju 50% troškova naplaćene obuke, 3% udela državne vlade u okviru posebnog poreza na prihod od 5%.
- Ponuditi stalni boravak stranim ulagačima sa početnim investicijama od 350,000 ili više američkih dolara.

Četvrti dodatak: Zakoni i propisi i potrebne licence i dozvole

Tekuće relevantno zakonodavstvo za sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju je predstavljeno u Dodatku B. Međutim, konkretni propisi koji se odnose na izmeštanje poslovnih procesa i centara za korisničku podršku do danas ne postoje, ali su neka relevantna pitanja obuhvaćena u istim propisima. Veoma je bitno da se napomenu neke važne agencije i institucije koje igraju ključnu ulogu u sprovođenju navedenih zakona i onih koji regulišu ovaj sektor. Jedan od aktera od vitalnog značaja je Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku delatnost.⁴⁹

⁴⁸ Na primer, na Filipinima postoji više od 140 posebnih privrednih zona koje su kreirane konkretno za informacionu i komunikacionu tehnologiju i izmeštanje poslovnih procesa.

⁴⁹ <http://www.arkep-rks.org>.

Peti dodatak: Zakoni koji se odnose na industrijsku svojinu i patentiranje na Kosovu

Naziv zakona	Zakon br.
Zakon o konkurenciji, Član 12.1. Sporazumi o intelektualnoj svojini i poslovnoj tajni http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,123	2004/36
Zakon o patentima http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,127	2004/49
Zakon o industrijskom dizajnu http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,175	02/L-45
Zakon o trgovačkim markama http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,190	02/L-54
Zakon o autorskom i srodnim pravima http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,199	2004/45
Zakon o izmenama i dopunama Zakona 2004/49 o patentiranju http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,216	02/L-100
Zakonom o carinskim merama za zaštitu prava na intelektualnu svojinu http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,391	03/L-170
Zakon o trgovačkim markama http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,190	04/L-026
Zakon o patentima http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,665	04/L-029
Zakon o industrijskom dizajnu http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,664	04/L-028
Zakon o autorskom i srodnim pravima http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,1033	04/L-065

Šesti dodatak: Drugi zakonski propisi koji se odnose na sektor za informacionu i komunikacionu tehnologiju

Naziv zakona	Zakon br.
Zakon o telekomunikacijama http://tinyurl.com/ojuzulm	2002/7
Zakon o poštanskim uslugama http://tinyurl.com/ptr5626	2003/18
Zakon o standardizaciji http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,101	2004/12
Zakona o zaštiti potrošača http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,121	2004/17
Zakon o uslugama informatičkog društva http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,185	02/L-123
Zakon o upravnom postupku http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,186	02/L-28
Zakon o izmenama i dopunama Zakona 2004/12 o standardizaciji http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,195	02/L-83
Zakon o izmenama i dopunama Uredbe UNMIK-a br. 2003/16 o telekomunikacijama http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,278	03/L-085
Zakon o izmenama i dopunama Zakona 2004/17 o zaštiti potrošača http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,340	03/L-131
Zakon o naučnoistraživačkim delatnostima http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,132	2004/42
Zakon o standardizaciji http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,377	03/L-144
Zakon o poštanskim uslugama http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,430	03/L-173
Zakona o zaštiti ličnih podataka http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,466	03/L-172
Zakon o sprečavanju i suzbijanju visokotehnološkog kriminala http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,490	03/L-166
Zakon o uslugama informatičkog društva http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,857	04/L-094
Zakon o elektronskim komunikacijama http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,966	04/L-109
Zakona o zaštiti potrošača http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,968	04/L-121
Zakon o naučno-istraživačkoj delatnosti http://www.assembly-kosova.org/?cid=3,191,1013	04/L-135
Zakon o informatičkom društvu organa vlade http://www.kuvendikosoves.org/?cid=3,191,1022	04/L-145

Citirani radovi:

- BEJKO, A. & SHAUPI, K., 2010. Informacione i komunikacione tehnologije na Kosovu: dešifriranje sektora, s.l.: Program privatnih preduzeća na Kosovu, Booz Allen Hamilton, STIKK, IQ Consulting.
- Berisha, V. & Ilazi, B., 2014. Analiza jaza u kvalifikacijama, s.l.: STIKK, EYE.
- Canhasi, V., 2013. Voditelj projekta, STIKK [Intervju] (oktobar, 2013. god.).
- Çavolli, V., 2013. Izvršni direktor - STIKK [Intervju] (septembar 2013. god.).
- CBI, 2013. Kanali tržišta CBI i segmenti za izdvajanje poslova iz domena informacione tehnologije, s.l.: Ministarstvo inostranih poslova Holandije.
- CEFTA-Secretariat, 2013. Trgovački statistički podaci CEFTA, polugodišnji izveštaj 2013. god., s.l.: s.n.
- ERC, 2011. Analiza ICT industrije na Kosovu, s.l.: Privredni razvoj Kosova kroz kvalitet i umrežavanje.
- Gulick, R., 2010. Izdvajanje poslovnih procesa, s.l.: s.n.
- Handjiski, B. & Šestovic, L., 2011. Prepreke za trgovinu u regionu CEFTA, s.l.: Studija Svetske banke.
- IDC, 2012. Slab porast IT tržišta na Kosovu tokom 2011. godine nakon prošlogodišnjeg pada. Dokument na engleskom jeziku: <http://idc-cema.com/eng/about-idc/press-center/50035-kosovar-it-market-grows-mildly-in-2011-after-previous-year-s-decline-says-idc>
- [Poslednji pristup 28. septembar 2013. god.].
- IPAK-MTI, 2010. Ulaganja u Kosovo - prilike za izdvajanje poslovnih procesa i informacionu tehnologiju, Priština: Agencija Kosova za pospešivanje ulaganja.
- Kearne, A., 2011. A.T. Kearney Global Services Location Index 2011, s.l.: s.n.
- KPEP-STIKK, 2011. Analiza jaza u kvalifikacijama u sektoru za informacionu i komunikacionu tehnologiju, s.l.: s.n.
- MTI, 2009. Strategija za industriju na Kosovu periodu između 2009. i 2013. god., s.l.: s.n.
- Nimani, Ç., 2013. Odrednica: KOSOVO. The Outsourcing Journal, Posebno izdanje, str. 26-29.
- Plakolli Kasumi, L., 2010. Vodič za intelektualnu svojinu programskih razvijača na Kosovu, s.l.: USAID-KPEP, STIKK, CLDP.
- Pula, G., 2013. Upravnik i upravni partner, 3CIS [Intervju] (oktobar 2013. god.).
- Sadiku, E., 2013. Suosnivač, inženjer za komunikacije i medije - ZagApps [Intervju] (oktobar 2013. god.).
- STIKK, 2012. Standardizacija ICT sektora: preprekili prednost?, s.l.: s.n.
- STIKK, 2013. Depertimi dhe perdorimi i internetit ne Kosove, s.l.: s.n.
- STIKK, 2013. STIKK @ LinkedIn. [Na mreži] <http://www.linkedin.com/company/stikk>
- STIKK & SEERC, 2013. Tehnološki revizorski izveštaj CT RTD na Kosovu, s.l.: ICT-KOSEU Consortium.
- TWB, 2013. Poslovanje 2013. godine - Privredni profil: Kosovo, s.l.: The Međunarodna banka za rekonstrukciju i razvoj, Svetska banka.
- TWB, 2014. Poslovanje 2014. godine - Privredni profil: Kosovo, s.l.: The Međunarodna banka za rekonstrukciju i razvoj, Svetska banka.
- UNDP, 2012. Izveštaj o humanom razvoju na Kosovu za 2012. godinu - Privatna preduzeća i zapošljavanje, Priština: Program Ujedinjenih nacija za razvoj, Švajcarska kancelarija za saradnju u razvoju.





MINISTARSTVO ZA TRGOVINU I INDUSTRIJU

www.mti-ks.org