

m:tel

# GODIŠNJI IZVJEŠTAJ

• • • • •  
ZA POSLOVNU 2021. GODINU

m:tel

## Mtel, a.d. Banja Luka

Adresa

Vuka Karadžića 2,  
78 000 Banja Luka,  
RS, BiH

Telefoni

0800 50 000  
0800 50 300  
066 10 10 10

E-mail i web

korisnicka.podrska@mtel.ba  
www.mtel.ba  
blog.mtel.ba



mtelbih



mtelimateprijatelje



mtelbh



company/mtelbih

# SADRŽAJ

- RIJEČ GENERALNOG DIREKTORA ..... 03
- MTEL, AD BANJA LUKA ..... 05
- KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI  
IZVJEŠTAJI ZA 2021. GODINU ..... 88
- ZAVISNA DRUŠTVA ..... 95
- KONTAKTI ..... 106

# RIJEČ

## GENERALNOG DIREKTORA

Poštovani akcionari,

Godina 2021. za kompaniju Mtel označena je promenama. Važna informacija je da sve promene koje su se desile imaju pozitivan predznak i nose rezultate koji su nedvosmislen pokazatelj uspeha.

Veliko mi je zadovoljstvo što ovo prvo obraćanje vama mogu da započnem odličnim vestima. Najznačajnija vest za sve nas, kako za akcionare, tako i za zaposlene, pa i za društvenu zajednicu, a koja zaslužuje da bude istaknuta na ovom mestu i koja najjednostavnije objašnjava promene koje su se desile, jeste rekordni porast akcija Mtela od septembra 2021. do kraja te godine. Ujedno, ovaj porast predstavlja najveći u istoriji kompanije, a reakcija je tržišta kapitala na promene u kompaniji, odnosno na reputaciju novog menadžmenta.

Akcije na berzi porasle su za enormnih 43,4 odsto, a zarada po akciji u 2021. godini iznosi 0,15 KM i u odnosu na 2020. godinu beleži povećanje od 15,4 odsto. U novcu, to izgleda ovako - poslednjeg dana trgovanja u 2021. godini cena akcija Mtela iznosila je 1,42 KM, a poslednjeg dana 2020. godine iznosila je 0,99 KM, a upravo to povećanje pozitivno je uticalo i na tržišnu kapitalizaciju koja je u odnosu na prošlu godinu viša za 211.295.015 KM.

Jasno je, dakle, da je imidž menadžmenta kompanije jedan od moćnijih faktora koji utiču na percepciju čitavog poslovanja, pa samim tim i na njegovu uspešnost.

Naravno, naši uspesi se temelje i na statusu koji Mtel ima kao deo Telekom Srbija grupe u svetu telekomunikacija, a to je liderstvo u oblasti investicija, ne samo u BiH, nego i u regionu. U 2021. godini, investirali smo 52,3 odsto više nego u prethodnoj godini, a ulaganja su bila usmerena na proširenje i razvoj mobilne mreže četvrte generacije u cilju ispunjavanja regulatornih obaveza, ali i povećanja kvaliteta servisa, korisničkog iskustva te pokrivenosti teritorije, stanovništva i putnih pravaca LTE signalom.



Takođe, Mtel je tokom 2021. godine ulagao u komutacione sisteme i servise, u unapređenje kapaciteta funkcionalnosti IPTV platforme, kao i u nastavak izgradnje optičke pristupne mreže. Kada je u pitanju IT domen, ostvareni su značajni rezultati u segmentu unapređenja komunikacije sa biznis korisnicima putem digitalnih kanala, kao i u primeni digitalnih servisa, novih tarifa i tarifnih opcija.

Dakle, ulažemo u tehnološki napredak, u sadržaje, gde smo bez konkurencije, naročito u delu sportskog i domaćeg igranog sadržaja, i što je najbitnije - u ljude! Važno nam je da ulažemo u stručni kadar, jer je to ulaganje kojim možemo i želimo da mladim ljudima obezbedimo pristojan život u svojoj zemlji, da zaustavimo odliv najkvalitetnijeg kadra, što svakako prevazilazi samo interes kompanije i ima pozitivan efekat na čitavu društvenu zajednicu.

Poslovni rezultati za 2021. godinu govore o rastu u svim segmentima poslovanja. Povećali smo korisničku bazu, a samim tim i prihode - u mobilnoj telefoniji, TV uslugama, naročito kada je reč o m:SAT-u, integrisanim uslugama, internet uslugama. Dakle, poslovnu 2021. godinu Mtel je završio sa neto dobiti od 74.301.918 KM, što je u odnosu na neto dobit ostvarenu u 2020. godini više za 15,4 odsto.

Kada je reč o Mtel grupi, i na tom nivou beležimo značajne uspehe. Ostvarena dobit veća je za 29,4 odsto, korisnička baza uvećana za 8,1 odsto, a prihodi su veći za 4,3 odsto. Naročito je važno da istaknem investiciona ulaganja Mtel grupe u 2021. godini, koja su uvećana za 45 odsto u odnosu na prethodnu i znak su da Mtel nastavlja da obezbeđuje dodatnu vrednost i za firme koje su akvizicijama postale članice Mtel grupe.

Bitan i tradicionalan segment poslovanja po kojem se identifikujemo u javnosti jeste naša briga za zajednicu. Godinama unazad nagrađivani smo za društveno odgovorno poslovanje, za ulaganje u humanost, nauku, obrazovanje, kulturu, sport... Novi menadžment je na ovu listu, kao veoma važan humani koncept, dodao pomoć običnim ljudima, povratnicima, siromašnima, jer je to i svojevrsan smisao prisustva kompanije iz Srbije na ovim prostorima.

U godinu ispred nas idemo potpuno spremni za nove poslovne izazove, koji treba da donesu još bolje rezultate, a koji se od nas očekuju. Još bolja i još uspešnija kompanija, s fokusom na proširenje delatnosti, na kvalitetom povezane korisnike s kompanijom, to je cilj od kojeg nemamo nameru da odstupimo. Svesni smo da su pred nama teška i turbulentna vremena, izazovno finansijsko tržište i realni ograničavajući faktori na koje kao kompanija nemamo uticaj. Ipak, bez obzira na to, čvrsto verujem u uspeh kada se on temelji na snazi vizije i odlučnosti, pa stoga jednako čvrsto verujem i da kompanija Mtel, odnosno cela Mtel grupa, budućnost dočekuje spremno i rešeno da bude najbolja.

Na kraju, hvala vam na poverenju koje nam godinama ukazujete, zaposlenima na još jednoj uspešnoj godini, kao i našim korisnicima, čije zadovoljstvo je naša pokretačka snaga.

S poštovanjem,



dr. Jelena Trivan  
generalni direktor



# MTEL, AD BANJA LUKA

- POKAZATELJI POSLOVANJA ..... 06
- KORPORATIVNI PROFIL ..... 08
- MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA ..... 17
- OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR ..... 21
- DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE ..... 33
- PORTFOLIO I KORISNICI USLUGA ..... 52
- INVESTICIONA ULAGANJA U 2021. GODINI ..... 64
- ZAPOSLENI ..... 68
- FINANSIJSKI REZULTATI U 2021. GODINI ..... 70
- INFORMACIJE ZA INVESTITORE ..... 79
- UPRAVLJANJE RIZICIMA ..... 82
- IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA  
KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA ..... 87

# POKAZATELJI POSLOVANJA

VIŠE OD **1,7 MILIONA**  
ZADOVOLJNIH KORISNIKA

NETO DOBIT VIŠE OD  
**74 MILIONA**  
KONVERTIBILNIH MARAKA

UKUPAN PRIHOD  
**447 MILIONA**  
KONVERTIBILNIH MARAKA



# 2021.

INVESTICIONA ULAGANJA  
VIŠE OD **175 MILIONA**  
KONVERTIBILNIH MARAKA

**7** POVEZANIH  
DRUŠTAVA

**2.085**  
ZAPOSLENIH U STALNOM  
RADNOM ODNOSU



# POKAZATELJI POSLOVANJA

## POKAZATELJI POSLOVANJA MTEL, AD BANJA LUKA

|                                  | 2018.  | 2019.    | 2020.    | 2021.           | 2021. vs. 2020. |
|----------------------------------|--------|----------|----------|-----------------|-----------------|
| Ukupan prihod (mil. KM)          | 431,88 | 432,41   | 428,62   | <b>446,99</b>   | 4,3%            |
| Ukupan rashod (mil. KM)          | 363,68 | 364,99   | 357,21   | <b>363,74</b>   | 1,8%            |
| EBITDA (mil. KM)                 | 166,71 | 179,57   | 178,06   | <b>204,31</b>   | 14,7%           |
| EBITDA marža                     | 38,78% | 42,42%   | 42,30%   | <b>45,80%</b>   |                 |
| EBIT (mil. KM)                   | 67,97  | 64,67    | 71,60    | <b>91,03</b>    | 27,1%           |
| EBIT marža                       | 15,81% | 15,28%   | 17,01%   | <b>20,41%</b>   |                 |
| Bruto dobit (mil. KM)            | 68,20  | 67,43    | 71,41    | <b>83,25</b>    | 16,6%           |
| Neto dobit (mil. KM)             | 61,02  | 61,03    | 64,38    | <b>74,30</b>    | 15,4%           |
| Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM) | 968,45 | 1.246,98 | 1.239,98 | <b>1.325,99</b> | 6,9%            |
| Kapital (mil. KM)                | 676,76 | 681,89   | 686,53   | <b>683,40</b>   | -0,5%           |
| Zarada po akciji (KM)            | 0,124  | 0,124    | 0,131    | <b>0,151</b>    | 15,3%           |
| Tržišna kapitalizacija (mil. KM) | 407,85 | 466,81   | 486,47   | <b>697,76</b>   | 43,4%           |
| Broj zaposlenih                  | 2.131  | 2.125    | 2.105    | <b>2.085</b>    | -1,0%           |





# KORPORATIVNI PROFIL

- OSNOVNI PODACI
- STRUKTURA VLASNIŠTVA
- ORGANI UPRAVLJANJA

# OSNOVNI PODACI


**Puno poslovno ime:**

„Telekomunikacije Republike Srpske“,  
a.d. Banja Luka

**Skraćeno poslovno ime:**

„Mtel“, a.d. Banja Luka  
„Telekom Srpske“, a.d. Banja Luka


**Sjedište:**

Banja Luka, ul. Vuka Karadžića br. 2


**Područje djelovanja:**

Informacije i komunikacije


**Oblik organizovanja:**

Akcionarsko društvo


**Djelatnost:**

Telekomunikacije, pružanje telekomunikacione i povezane uslužne djelatnosti, odnosno prenos glasa, podataka, teksta, zvuka i slike, što obuhvata:

- djelatnost žičane telekomunikacije,
- djelatnost bežične telekomunikacije,
- djelatnost satelitske telekomunikacije i
- ostale telekomunikacione djelatnosti.

Pored osnovne djelatnosti, u cilju efikasnijeg i racionalnijeg poslovanja, kompanija obavlja i ostale registrovane djelatnosti.


**Vlasništvo:**

65,01% - Telekom Srbija a.d. Beograd  
34,99% - Ostali akcionari


**Vrijednost osnovnog kapitala:**

491.383.755 KM


**Akcije Društva:**

- **Vrsta akcija, oznaka HOV:** Obične akcije, TLKM-R-A
- **Kotiranje HOV:** Banjalučka berza
- **Broj akcija:** 491.383.755
- **Nominalna vrijednost akcije:** 1 KM


**DATUM OSNIVANJA**

20. 12. 1996. godine registrovano je Javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske


**VLASNIČKA TRANSFORMACIJA**

12.12.2002. godine je izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo


**STATUSNE PROMJENE:**
**do 1996. godine**

Javno preduzeće PTT saobraćaja Republike Srpske u okviru kojeg su se obavljale poštanske, telegrafske i telefonske usluge


**od 1.1. 1997. godine**

Izvršena je podjela na dva nova preduzeća, JODP Telekom Srpske i JODP Srpske pošte.


**2002. godine**

Na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske:

- 20% državnog kapitala privatizovano je putem vaučer ponude (privatizacioni-investicioni fondovi 10,5%, a fizička lica 9,5%)
- preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) privatizovano je po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske


**12.12.2002. godine**

Rješenjem Osnovnog suda upisana je promjena imena u Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i statusna promjena.


**28.06.2007. godine**

Na osnovu Rješenja Osnovnog suda u Banjoj Luci upisana je statusna promjena - vlasnička transformacija prodajom ukupnog dijela državnog kapitala preduzeću Telekom Srbija, a.d. Beograd.

# STRUKTURA VLASNIŠTVA

Kupovinom državnog kapitala 2007. godine, većinski vlasnik Mtela postaje Telekom Srbija a.d. Beograd, čije učešće u strukturi vlasništva iznosi 65,01%. Struktura vlasništva Mtela na dan 31.12.2021. godine je:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd - 65,01%;
- Penzijski rezervni fond, a.d. Banja Luka - 8,82%;
- Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka - 5,03%;
- DUIF Kristal invest a.d. - OAIF Future fond - 2,11%;
- Ostali akcionari - 19,03%.

**LOGOSOFT**  
100% UDJELA U VLASNIŠTVU

**TelradNet**  
100% UDJELA U VLASNIŠTVU

**blicnet**  
100% UDJELA U VLASNIŠTVU

**elta-kabel**  
100% UDJELA U VLASNIŠTVU

**Financ**  
100% UDJELA U VLASNIŠTVU

**m:tel**

**m:tel** Crna Gora  
49% UDJELA U VLASNIŠTVU

**MTEL**  
GLOBAL  
41% UDJELA U VLASNIŠTVU

Na dan 31.12.2021. godine Mtel ima udjele u vlasništvu sedam društava, i to:

## pet zavisnih društava sa 100% udjela u vlasništvu:

- Logosoft, d.o.o. Sarajevo,
- Telrad Net, d.o.o. Bijeljina,
- Blicnet, d.o.o. Banja Luka,
- Elta-Kabel, d.o.o. Doboj i
- Financ, d.o.o. Banja Luka.

## dva pridružena društva sa manje od 50% udjela u vlasništvu:

- Društvo za telekomunikacije MTEL, d.o.o. Podgorica sa 49% udjela u vlasništvu (51% Telekom Srbija, a.d. Beograd),
- MTEL Global, d.o.o. Beograd sa 41% udjela u vlasništvu (59% Telekom Srbija, a.d. Beograd).



# ORGANI UPRAVLJANJA

Poslovanje Mtela, kao društva kapitala, odnosno akcionarskog društva, definisano je odredbama Zakona o privrednim društvima. Saglasno ovim odredbama i Statutu Mtela, organe Akcionarskog društva čine:

- Skupština akcionara,
- Upravni odbor,
- Odbor za reviziju,
- Interna revizija,
- Generalni direktor,
- Izvršni odbor.

## Skupština akcionara

Skupštinu akcionara čine svi akcionari.

## Upravni odbor

Upravni odbor obavlja funkciju u sastavu: predsjednik Vladimir Lučić i članovi Danijela Maletić, Dejan Carević, Slavko Mitrović, Draško Marković, Nenad Tomović i Branko Malović.

## Odbor za reviziju

Odbor za reviziju obavlja funkciju u sastavu: predsjednica Dragana Milenković i članovi Radenko Kotur i Miloš Grujić.

## Interna revizija

Interna revizija je organizovana kao funkcija podrške u Mtelu. Mirjana Matanović Bundalo je bila rukovodilac Interne revizije do 31.12.2021. godine. Rukovodilac Interne revizije u kompaniji je Miroslav Vujić.

## Generalni direktor

Generalni direktor kompanije je dr Jelena Trivan.

## Izvršni odbor

Izvršni odbor Mtela čine generalni direktor dr Jelena Trivan i izvršni direktori:

- Izvršni direktor za tehniku Milan Aleksijević
- Izvršni direktor za marketing i prodaju Milosav Parezanović
- Izvršni direktor za finansije Dejan Jokić
- Izvršni direktor za korporativne poslove Nikola Tacić
- Izvršni direktor za operativne poslove Nikola Rudović



## Dr Jelena Trivan

GENERALNI DIREKTOR

Dr Jelena Trivan rođena je 1973. godine. Diplomirala je i doktorirala na Filološkom fakultetu Univerziteta u Beogradu. Do 2000. godine radila je kao profesorica književnosti u Prvoj kragujevačkoj gimnaziji. U periodu 2000-2006. godine bila je zamjenica ministra u Ministarstvu za ljudska i manjinska prava. Za vrijeme mandata zamjenice ministra bila je šefica Pregovaračkog tima državne zajednice Srbija i Crna

Gora za zaključivanje Sporazuma o nacionalnim manjinama sa susjednim zemljama i Sporazuma o readmisiji sa zemljama Evropske unije.

Bila je kopredsjednica međudržavnih komisija za zaštitu nacionalnih manjina sa Hrvatskom, Mađarskom i Rumunijom i šefica tima za izradu Zakona o nacionalnim manjinama i Zakona o nacionalnim savetima nacionalnih manjina.

Od 2004. godine predstavljala je Srbiju u Komitetu za ljudska prava Savjeta Evrope. U tom periodu je radila monitoring stanja ljudskih prava u zemljama članicama Savjeta Evrope.

Dobitnica je nagrade „The Man of the Year“ za 2011. godinu.

U periodu 2007-2014. godine bila je narodna poslanica u Narodnoj skupštini Republike Srbije. Tokom tog perioda predsjedavala je Odborom za kulturu i informisanje. Bila je članica Odbora za evropske integracije i Interparlamentarne delegacije između Evropskog parlamenta i Narodne skupštine Republike Srbije.

U Narodnoj skupštini Republike Srbije bila je predsjednica Grupe prijateljstva sa Holandijom. Bila je članica Programskog odbora RTS-a od 2013. godine.

U 2017. godini dobitnik je nagrade Privredne komore

Srbije - menadžer godine i godišnje nagrade Privredne komore Srbije i Privredne komore Beograda „Beogradski pobednik za 2018. godinu“ za ostvarene rezultate u privredi.

Od 27. januara 2015. godine obavljala je funkciju direktora Javnog preduzeća „Službeni glasnik“.

Predsjednik je Upravnog odbora Filmskog centra Srbije od 2018. godine.

Upravni odbor kompanije je izabrao dr Jelenu Trivan za generalnog direktora Mtela, a.d. Banja Luka od 15.09.2021. godine.

Govori engleski jezik.





## Milan Aleksijević

IZVRŠNI DIREKTOR ZA TEHNIKU

Milan Aleksijević je rođen 1969. godine u Kragujevcu. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Beogradu 1996. godine, a MBA studije je završio 2013. godine.

Karijeru je započeo u JP PTT saobraćaja Srbija 1996. godine. Od 1997. godine je zaposlen u Teritorijalnoj direkciji za mrežu Telekom Srbija, a.d. Beograd na

poslovima stručnog saradnika, specijaliste, šefa službe i rukovodioca, a od 2005. do 2008. godine je rukovodilac Samostalne službe za planiranje i inženjering. Na mjesto direktora Sektora za inženjering upravljačko-komutacionih sistema imenovan je 2008. godine. Od 2012. godine je obavljao poslove v.d. direktora Funkcije tehničke pripreme (inženjering), a od 2013. do 2017. godine bio je direktor Funkcije za planiranje mreže i servisa Telekoma Srbija.

Radio je na razvoju i realizaciji više softverskih sistema kroz interni razvoj bazirano na sinergiji IT/ICT tehnologija i telekomunikacionih sistema.

Bio je angažovan na planiranju, razvoju i implementaciji telekomunikacionih sistema, gdje kroz projekte radi na uvođenju novih tehnologija najprije u komutacionim sistemima i transportnoj mreži, a zatim je bio zadužen za razvoj kompletne telekomunikacione mreže i servisa fiksne i mobilne telefonije u Telekomu Srbija. Vodio je i projekte razvoja i implementacije soft-switch tehnologija u mobilnoj mreži, VAS servisnih platformi fiksne i mobilne mreže, uvođenje i implementacija 4G mobilne radio-mreže, ALL-IP projekta transformacije fiksne mreže kroz uvođenje optičke infrastrukture na cijeloj teritoriji Republike Srbije, IPTV multimedijalne platforme i mnoge druge.

U periodu od 2010. do 2016. godine bio je rukovodilac Ekspertskog tima Delegacije za pregovore Beograda i

Prištine u Briselu i aktivan pregovarač u oblasti telekomunikacija do uspješnog završetka pregovora i dobijanja licenci, a nakon toga i do uspješnog uspostavljanja kompanije mts, d.o.o. na KiM.

U periodu od 2017. do 2021. godine je obavljao poslove pomoćnika generalnog direktora Telekoma Srbija, a.d. Beograd i bio zadužen za strategiju razvoja Telekoma Srbija, vođenje strateških projekata, regulatorni i zakonski okvir poslovanja Telekoma Srbija, bezbjednost kao i strategiju i politiku nabavki, te aktivno uključen u razvoj kompanija koje su članice Telekom Srbija grupe, kao i inovativne projekte po strateškim inicijativama na nivou Telekoma Srbija.

Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel a.d. Banja Luka imenovan je 10.03.2021. godine.

Govori engleski jezik.







## Milosav Parezanović

IZVRŠNI DIREKTOR ZA MARKETING I PRODAJU

Milosav Parezanović rođen je 1972. godine u Čačku. Diplomirao je za ekonomski i industrijski menadžment na Fakultetu za poslovni i industrijski menadžment, Univerziteta Union - Nikola Tesla u Beogradu, a diplomu master menadžera za medije i odnose s javnošću na Fakultetu organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu.

Do 2000. godine radio je na izvršnim poslovima marketinga i prodaje u nekoliko radio i TV stanica u Beogradu. Od 2000. do 2005. godine bio je zaposlen na izvršnim marketing poslovima kompanije RTV B92.

Godine 2005. počinje da radi u nemačkoj kompaniji Burda na marketing i advertajzing poslovima. Nakon što je kompaniju „Burda“ kupila strana kompanija „Gruner + Jahr“, u novoformiranoj njemačko-holandsko-austrijskoj kompaniji Adria Media Group u Beogradu, obavljao je funkciju direktora advertajzinga za nekoliko štampanih medija i pratećih digitalnih platformi.

Kao Key Account u kompaniji AMG dugi niz godina bio je zadužen i za realizaciju medijskih kampanja nekoliko najvećih domaćih i stranih kompanija koje posluju u Srbiji i regionu, između ostalih i za kompaniju Telekom Srbija.

Radio je i na organizaciji velikog broja tim bildinga, seminara, konferencija i poslovnih događaja u Srbiji i u inostranstvu. Od 2014. godine bio je na poziciji direktora Direkcije za advertajzing kompanija Adria Media Group i Kurir info.

Za izvršnog direktora za marketing i prodaju kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovan je 18.10.2021. godine.

Govori engleski jezik.



## Dejan Jokić

IZVRŠNI DIREKTOR ZA FINANSIJE

Dejan Jokić je rođen 1969. godine. Diplomirao je 1997. na „South Bank University“, London BA Business Studies.

Karijeru je započeo u kompaniji „Intereksport“ Beograd 1998. godine, a od 1999. do 2002. bio je menadžer sportskog marketinga u kompaniji „Delta sport“. Na poziciju rukovodioca projekta u Centru za aukcijsku privatizaciju dolazi 2002. godine, gdje se

bavio organizovanjem i sprovođenjem javnih aukcija, pripremu i sprovođenje privatizacije malih i srednjih preduzeća, te komunikacijom i pregovorima sa državnim institucijama.

Godine 2004, inicira i započinje sa aktivnostima za formiranje Centra za sprovođenje stečajnih postupaka u Agenciji za privatizaciju Republike Srbije, koji počinje sa radom 2005. godine, kada je postavljen na mjesto direktora navedenog novoosnovanog Centra i na toj dužnosti ostaje do 2013. godine.

U periodu od 2013 do 2014. godine obavljao je posao direktora Sektora naplate problematičnih plasmana u AIK banci. Suosnivač je firme za organizaciono i finansijsko restrukturiranje „Maxima consulting“, 2014. godine, gdje se bavio poslovima izrade procjene vrijednosti, te pružanja usluga povjeriocima i dužnicima u postupcima stečaja, finansijskog i organizacionog restrukturiranja.

Godine 2015. imenovan je za direktora Sektora za finansijsko-računovodstvene poslove u JP „Službeni glasnik“ Republike Srbije, te na tom mjestu ostaje do imenovanja na mjesto izvršnog direktora za finansije kompanije Mtel, a.d. Banja Luka.

Bio je glavni konsultant na USAID Brownfield Investment projektu, predsjednik ispitne komisije u Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika, član

Upravnog odbora u Agenciji za osiguranje i finansiranje izvoza. Od 2018. godine obavlja funkciju člana Nadzornog odbora JP „Službeni glasnik“, a od jula 2021. član je i Upravnog odbora „Direktne banke“ Beograd.

Za izvršnog direktora za finansije kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovan je 20.09.2021. godine.

Govori engleski, italijanski i ruski jezik.



## Nikola Tacić

IZVRŠNI DIREKTOR ZA KORPORATIVNE POSLOVE

Nikola Tacić rođen je 1990. godine u Prokuplju.

Diplomirao je na Pravnom fakultetu Univerziteta u Nišu, nakon čega je položio pravosudni ispit na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu, te postao član Advokatske komore Srbije. Pored toga, na Akademiji za medijaciju i dijalog u Beogradu stekao je i status medijatora.

Tokom studiranja stekao je praksu radeći kao pripravnik-saradnik u sudovima opšte nadležnosti višeg ranga u odnosu na osnovne sudove, kao i u renomiranim advokatskim kancelarijama u Beogradu.

U svojoj advokatskoj profesionalnoj karijeri, specijalizovao se u oblasti rješavanja sporova proisteklih iz građanskog, radnog, upravnog i privrednog prava, uključujući zastupanje klijenata pred sudskim i upravnim organima Republike Srbije i Republike Crne Gore, kao i međunarodnim sporovima.

Takođe, bavio se i pružanjem usluga klijentima iz oblasti korporativnog i ugovornog prava.

Prije imenovanja na mjesto izvršnog direktora za korporativne poslove kompanije Mtel, a.d. Banja Luka, 18. oktobra 2021. godine, bio je partner zadužen za parnično odjeljenje u advokatskoj kancelariji u Beogradu.

Govori engleski jezik.



## Nikola Rudović

IZVRŠNI DIREKTOR ZA OPERATIVNE POSLOVE

Nikola Rudović rođen je 1978. godine u Baru.

Diplomirao je 2003. godine na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu, a 2004. godine završio je Školu za društveno i političko liderstvo PERIKLES u organizaciji Fonda „Centar za demokratiju“, koju finansira Evropska komisija.

Pravosudni ispit položio je 2007. godine. Od 2007. godine član je Advokatske komore Beograda, kao advokat specijalizovan za korporativno pravo.

U januaru 2013. godine pridružio se Mtel timu kao savjetnik generalnog direktora, a od decembra 2013. godine obavljao je funkciju direktora Funkcije za strategiju.

Za izvršnog direktora za operativne poslove Mtela, a.d. Banja Luka imenovan je 25.04.2014. godine.

Govori engleski jezik.





# MISIJA I VIZIJA

Kompanija Mtel posluje poštujući osnovne vrijednosti koje su izraz zajedničkih uvjerenja i u svakodnevnom poslovnom životu igraju izuzetno važnu ulogu.

Vodeći se korporativnim vrijednostima, osiguravamo povjerenje naših korisnika, poslovnih partnera, akcionara i društvene zajednice, jer je upravo povjerenje uslov kvalitetne saradnje, kao rezultat dugotrajne prakse ulaganja u poslovne odnose. Korporativne vrijednosti su osnova za razumijevanje zajedničkih obaveza i odgovornosti i rješavanje pravnih i moralnih dilema.

U kontekstu unapređenja korporativne kulture u kompaniji je prisutna opredijeljenost da posluje u skladu sa definisanim korporativnim vrijednostima, koje obuhvataju:

Strateškim planom Mtela koji je važeći za period 2018-2021. godine definisane su misija i vizija:

## MISIJA

**“Za korak ispred drugih, želimo da budemo prvi izbor korisnika u digitalnom svijetu usluga.”**



## VIZIJA

**“Dosljedni tradiciji koja nas obavezuje, korisnicima pružamo jedinstveno digitalno iskustvo, čineći im život ljepšim, lakšim i zabavnijim.”**

### Posvećenost korisnicima

Polazna tačka i konačni cilj poslovanja jeste zadovoljstvo korisnika. Stoga smo konstanto usmjereni na praćenje potreba svojih korisnika, ali i na njihovo razvijanje.

### Uigran tim

Kako bismo odgovorili svim tržišnim izazovima, te bili najbolji u onome čime se bavimo, važno je da budemo stručni i kompetentni.

### Odgovorno poslovanje

Vodeći se pozitivnim vrijednostima, poslujemo na način da sistematski i trajno gradimo tradiciju kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj djelujemo.

### Usmjerenost ka promjenama

Slijedeći svoju viziju, prilagođavamo se promjenama na tržištu, fleksibilni smo i spremni preuzeti inteligentni rizik i odgovornosti u cilju bržeg poslovanja.

### Konstantan rast i razvoj

Svoje prioritete i ciljeve prilagođavamo modernim trendovima i potrebama svojih korisnika, pri tome pažljivo birajući najbolje saradnike, najkvalitetnije proizvođače opreme i dobavljače.

### Ambasadori kompanije

Jasno se opredjeljujemo za razvijanje timskog duha, njegujući međusobne odnose i prijateljsku atmosferu u kojoj svaki zaposleni igra važnu ulogu i na kojeg se u svako vrijeme i na svakom mjestu može računati.

# STRATEGIJA

Osnovno opredjeljenje Mtela u 2021. godini u skladu sa Strateškim planom 2018-2021. godina bilo je identifikacija i eksploatacija novih izvora rasta i prihoda, odnosno orijentacija na dalji rast u domenu integrisanih usluga, postpaid usluga mobilne telefonije i mobilnog interneta, kao i razvoj u domenu digitalnih usluga, te unapređenje postojeće tržišne pozicije i internih aspekata poslovanja.

Strateški fokus Mtela u 2021. godini bio je migracija korisnika na optičku infrastrukturu u cilju pružanja još kvalitetnijih postojećih i novih usluga, razvoj IoT usluga zasnovanih na LoRa WAN mreži u kontekstu daljeg unapređenja digitalnih usluga u rezidencijalnom i poslovnom segmentu korisnika i obezbjeđivanju kontinuiranog tehničko-tehnološkog razvoja u skladu sa globalnim tehnološkim trendovima u oblasti telekomunikacija.

U korisničkom kontekstu kontinuirano su sprovedene aktivnosti na unapređenju komunikacije sa korisnicima putem digitalnih kanala te na razvoju strategije društvenih mreža kao značajnog kanala komunikacije sa korisnicima.

Društveno odgovorno poslovanje, u kontekstu zaštite informacija i održavanja pravične i efikasne tržišne konkurencije, obuhvata i sprečavanje širenja neformalnih informacija i preduzimanje aktivnosti na ovom planu kroz informisanje i edukaciju, te borbu protiv nelojalne konkurencije.

Mtel je u 2021. godini nastavio sa aktivnostima usmjerenim na sprečavanje širenja i posljedica virusa korona. Mtel je nastavio da pruža podršku sistemima koji prolaze veliki pritisak zbog pojave pandemije virusa korona - zdravstvenom i obrazovnom sistemu, ali i svojim zaposlenima, kao i svim ostalim kategorijama društva kojima je pomoć bila potrebna. Pored navedenog, pandemija je primorala Mtel da donosi potpunije informacije i brže odluke, fokusirajući se na automatizaciju, procjenu i ublažavanje rizika u stvarnom vremenu.

Nakon isteka aktuelnog Strateškog plana 2018-2021. godina, izrađen je novi Strateški plan Mtela, a.d. Banja Luka za period 2022-2026. godine.



# STRATEŠKI PLAN

## MTEL-a, AD BANJA LUKA ZA PERIOD 2022-2026. GODINE

U 2021. godini izrađen je novi Strateški plan Mtela, a.d. Banja Luka, za period 2022-2026. godine, u svrhu definisanja strateškog opredjeljenja, a sve u cilju daljeg unapređenja poslovnog rezultata i očuvanja pozicije lidera na tržištu telekomunikacija, kao i daljeg rasta i razvoja.

Novim Strateškim poslovnim planom Mtela, a.d. Banja Luka, za period 2022-2026. godine, definisane su nova misija i vizija:

**MISIJA: Na temeljima višedecenijskog iskustva i neprestanoj transformaciji i modernizaciji poslovanja, iznova poboljšavamo iskustvo naših korisnika. Omogućavamo im besprekorno povezivanje i vrhunsko digitalno iskustvo svuda i u svakom trenutku, postajući tako njihov prvi izbor na tržištima gdje poslujemo.**



**VIZIJA: Priznati globalni akter u digitalnom svijetu bez granica.**

U okviru Strateškog plana Mtela, a.d. Banja Luka za period 2022-2026. godine identifikovane su strateške oblasti daljeg djelovanja i objedinjene su u formi segmenata Strateške kuće, koja predstavlja strateško usmjerenje za posmatrani vremenski okvir.

Strateška kuća definisana je u formi:

### ● PET STRATEŠKIH STUBOVA

(povećanje prihoda i vrijednosti po korisniku, superiorno korisničko iskustvo, unapređenje efikasnosti i osiguranje održivosti poslovanja, proširenje poslovanja na novim i postojećim tržištima u segmentima telekomunikacija i multimedije i razvoj digitalnog ekosistema kroz inovacije i partnerstva);

### ● DVA STRATEŠKA TEMELJA

(tehnološka i servisna infrastruktura i ljudi i organizacija).

Slaj koji prožima sve strateške elemente je digitalna transformacija, koja treba da omogući efikasnije, modernije, profitabilnije i održivo poslovanje kompanije. Pandemija virusa korona povećala je našu zavisnost od tehnologije i ubrzala neizbježan proces digitalne transformacije pretvarajući je u imperativ.

Pored navedenih strateških ciljeva, u posmatranom periodu aktivnosti Mtela su bile usmjerene na rast korisničke baze i povećanje prihoda u segmentu multimedije i integrisanih usluga, rast korisničke baze i povećanje prihoda u segmentu mobilnog postpaid-a i mobilnog interneta, dalji razvoj u domenu digitalnih usluga, iskorišćenje sinergijskih efekata na nivou Mtela i

pripadajućih zavisnih društava, te unapređenje postojeće tržišne pozicije i internih aspekata poslovanja.

U domenu širokopoljnog pristupa internetu, planirano je povećanje učešća visokih brzina pristupa internetu u ukupnoj bazi korisnika, uz zadržavanje i migraciju postojećih korisnika na bundle pakete.

U domenu daljeg unapređenja usluga te daljeg razvoja tehnološke i servisne infrastrukture predviđeno je unapređenje ponude integrisanih paketa usluga sa m:SAT uslugom i uslugama mobilne/fiksne mreže te povećanje tržišnog učešća m:SAT usluge, konstantno obogaćivanje ponude u payTV segmentu, dalje kontinuirano unapređenje digitalnih kanala komunikacije sa korisnicima u marketingu i prodaji, unapređenje ICT, IoT i usluga u Cloud segmentu, razvoj i unapređenje tehnološke i servisne infrastrukture (IP/MPLS, VoLTE, 5G), unapređenje standardizovanih ključnih procesa.

Kao društvene i ekološki odgovorne, sve aktivnosti kompanije će biti usmjerene na dobrobit društva u cjelini, uz sveprisutnost svijesti o neophodnosti zaštite i očuvanja životne sredine.



# STRATEŠKA KUĆA

DIGITALNA TRANSFORMACIJA ZA EFIKASNije, MODERNIJE,  
PROFITABILNIJE I ODRŽIVO POSLOVANJE

STRATEŠKI STUBOVI

RAST  
PRIHODA I  
VRIJEDNOSTI  
PO KORISNIKU  
(ARPU/ARPA)

KORISNIČKO  
ISKUSTVO

ODRŽIVO I  
EFIKASNO  
POSLOVANJE

ŠIRENJE  
TELKO I  
MEDIJSKOG  
POSLOVANJA

DIGITALNI  
EKOSISTEM  
KROZ  
INOVACIJE I  
PARTNERSTVA

STRATEŠKI TEMELJI

TEHNOLOŠKA I SERVISNA INFRASTRUKTURA

LJUDI I ORGANIZACIJA



# OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

- MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE
- TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI  
I HERCEGOVINI
- REGULATORNI OKVIR



# MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE

Prema analizama Svjetske Banke (World Bank) objavljenim u januaru 2022. godine, svjetska ekonomija se ipak lagano oporavlja od kolapsa izazvanog pandemijom virusom COVID-19<sup>1</sup>. Po prognozama za 2022. godinu, očekuje se da će svjetska ekonomija ostvariti rast od 4,1%, što još uvijek predstavlja smanjenje od 5% u odnosu na prije-pandemijski period<sup>2</sup>.

Globalne cijene energenata su naglo porasle u drugoj polovini 2021. godine, a naročito cijene prirodnog gasa i uglja. Za 2022. godinu predviđen je rast BDP EU u iznosu od 3,0%<sup>3</sup> i 2,9% za 2022. godinu<sup>4</sup>.

Prognoze Svjetske banke su neizvjesne, jer je Omicron soj virusa napravio nove probleme, uprkos stabilnoj stopi vakcinacije stanovništva, barem u razvijenim zemljama. Kratkoročni uslovi za globalni rast su nešto slabiji, jer će i globalna inflacija biti viša nego što je ranije očekivano, naime doći će do rasta cijena hrane i energenata, kao i još mnogo čega, jer se očekuju poteškoće i poremećaji u snabdijevanju i nabavci. Globalni rast će ponovo usporiti na 3,2% u 2023. godini, jer su makroekonomske politike za podršku i dalje nepostojane.

Međunarodni monetarni fond je u oktobru 2021. godine objavio očekivanja da će rast BDP-a u Bosni i Hercegovini iznositi 3,21% u odnosu na 2020. godinu<sup>5</sup>. Pored toga, po najnovijem izvještaju koji je objavio Međunarodni monetarni fond (MMF), očekuje se da će BiH BDP u 2022. godini rasti 3,2%<sup>6</sup> kao rezultat pandemije virusa korona. Prosječna stopa inflacije za 2022. godinu očekuje se po stopi od 8,1%<sup>7</sup>.

## MAKROEKONOMSKI POKAZATELJI BOSNE I HERCEGOVINE

|   | 2018.  | 2019.  | 2020.  | 2021.   |
|---|--------|--------|--------|---------|
| Bruto domaći proizvod (u mil. KM)               | 33.444 | 35.296 | 34.240 | 37.343* |
| Realna stopa promjene BDP                       | 3,6%   | 2,7%   | -3,2%  | 5,8%*   |
| Prosječna godišnja stopa inflacije              | 1,4%   | 0,6%   | 1,1%   | 5,4%    |
| Stopa rasta industrijske proizvodnje            | 1,6%   | -5,5%  | -6,2%  | 10,7%   |
| Stopa nezaposlenosti                            | 18,4%  | 15,7%  | 15,9%  | 16,4%*  |
| Prosječna neto zarada (u KM)                    | 906    | 951    | 988    | 1.007*  |
| Javni dug (u mil. KM)                           | 11.107 | 11.211 | 12.193 | 12.675* |
| Devizne rezerve (u mil. KM)                     | 11,6   | 12,6   | 13,9   | 16,1    |
| Tokovi direktnih stanih investicija (u mil. KM) | 952,5  | 698,2  | 678,2  | 1.049*  |
| Učešće direktnih stanih investicija u BDP       | 2,8%   | 2,0%   | 2,0%   | 2,8%    |
| % promjene izvoza                               | 7,6%   | -3,4%  | -8,5%  | 34,8%   |
| % promjene uvoza                                | 6,0%   | 1,2%   | -13,4% | 26,5%   |
| Pokrivenost uvoza izvozom                       | 61,7%  | 58,9%  | 62,3%  | 66,3%   |

\* Podaci se odnose na Q3 2021

### Izvori podataka:

- **Bruto domaći proizvod (u mil. KM):** Centralna banka BiH
- **Prosječna godišnja stopa inflacije:** <https://bhas.gov.ba/Home/>
- **Stopa rasta industrijske proizvodnje:** [https://bhas.gov.ba/data/Publikacije/Saopštenja/2022/IND\\_01\\_2021\\_12\\_1\\_HR.pdf](https://bhas.gov.ba/data/Publikacije/Saopštenja/2022/IND_01_2021_12_1_HR.pdf)
- **Stopa nezaposlenosti** [https://bhas.gov.ba/data/Publikacije/Saopštenja/2021/LAB\\_00\\_2021\\_Q3\\_1\\_HR.pdf](https://bhas.gov.ba/data/Publikacije/Saopštenja/2021/LAB_00_2021_Q3_1_HR.pdf)
- **Javni dug (u mil. KM)** <https://www.nftf.gov.ba/Content/OpenAttachment?id=9a660994-5fbc-403c-95fe-0a9ae2a3cb68&lang=bs>
- **Devizne rezerve (u mil. KM)** <https://www.cbbh.ba/Home/GetTableAttachment?contentId=7b42e1eb-6797-4a64-9bc2-4fc08e9f7439&lang=sr>

<sup>1</sup> World Bank: "Global Economic Prospects", January 2022 – str. 19

<sup>2</sup> Ibidem – str. 19

<sup>3</sup> Ibidem – str. 95

<sup>4</sup> Ibidem – str. 95

<sup>5</sup> <https://seeneews.com/news/inf-flash-es-bosnia-2021-economic-growth-forecast-to-28-757221>

<sup>6</sup> <https://seeneews.com/news/inf-flash-es-bosnia-2021-economic-growth-forecast-to-28-757221>

<sup>7</sup> <https://tradingeconomics.com/bosnia-and-herzegovina/inflation-cpi>

# TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI

U području telekomunikacija, Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu Agencija) je nastavila da provodi aktivnosti u cilju nastavka harmonizacije regulatornog okvira sa važećim evropskim regulatornim okvirom i najboljom praksom, s naglaskom na provođenju postupaka analize tržišta, uspostavi metodologije odvojenog računovodstva i unapređenju kapaciteta za provjeru kvaliteta usluga širokopojsnog pristupa internetu. Tokom 2020. godine implementirane su prve dvije faze projekta Analiza tržišta elektronskih komunikacija prema metodologiji EU, koje su uključivale aktivnosti prikupljanja podataka, njihovu obradu, sačinjavanje prijedloga analize i njihovo upućivanje u javne konsultacije. Zbog objektivnih okolnosti uzrokovanih pandemijom COVID-19, provođenje završnih aktivnosti u projektu koje su predviđale održavanje sastanaka i provođenje obuka za zaposlenike Agencije je bilo otežano, te je okončanje projekta prolongirano za prvo polugodište 2021. godine.

Krajem maja, Agencija i Fondacija "Mediacentar" Sarajevo objavile su Smjernice o korišćenju medija, informaciono-komunikacionih tehnologija i vremenu koje djeca provode pred ekranom. Smjernice daju konkretne preporuke prevashodno roditeljima, ali i nastavnicima, vaspitačima, pedagogima, psiholozima, psihoterapeutima i zdravstvenim radnicima kako doprinijeti razvoju zdravih medijskih navika djece, u cilju osiguranja dječijih prava i zaštite djece od potencijalnih rizika i šteta<sup>8</sup>.

Od 1. jula, u zemljama Zapadnog Balkana maksimalna cijena naknada za roming u mobilnoj telefoniji primjenjuje se u skladu sa pravilom "kao u domaćem saobraćaju". Operatori su izvršili izmjene i dopune cjenovnika, te kreirali dokument Uslovi korišćenja roming usluga u regionu Zapadnog Balkana, u kojem su precizno definisani uslovi i cijene korišćenja roming usluga u ovom regionu, u skladu sa Pravilom o primjeni politike primjerenog korišćenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga i Odlukom o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacijskim mrežama u regionu Zapadnog Balkana<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Smjernice o korišćenju medija, informaciono-komunikacionih tehnologija i vremenu koje djeca provode pred ekranom.

<sup>9</sup> U romingu kao u domaćem saobraćaju.



U aprilu 2021. godine, Hrvatska regulatorna agencija za mreže, uputila je zahtjev Agenciji kojim se traži otklanjanje smetnji koje dolaze sa teritorije BiH i koje ometaju uvođenje 5G mreže na konkretnim frekvencijskim resursima u Hrvatskoj. Agencija je informisala asocijacije/udruženja nosilaca dozvola o pristiglom zahtjevu iz Hrvatske, po kojem BiH mora postupiti u skladu sa ratifikovanim međunarodnim obavezama i ugasiti 171 analogni televizijski predajnik, koje koristi ukupno 26 javnih i komercijalnih TV stanica u BiH. Proces se sukcesivno morao realizovati od 1. jula do 31. decembra 2021. godine<sup>10</sup>. Agencija je naglasila da u BiH neće biti tzv. medijskog mraka, jer su svi u BiH dužni da poštuju pravilo regulatora 79/2016, kojim komercijalne televizije u područjima u kojima su imale analognu zemaljsku pokrivenost prelaze u tzv. kablovsku distribuciju.

Početak oktobra, Agencija je dobila zvaničan dopis Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU), kojim se potvrđuje spremnost ITU za pružanje neophodne stručne i tehničke podrške pri realizaciji projekta „Povoljno okruženje za mapiranje širokopojasnog interneta u Bosni i Hercegovini“. Pismom šefa Kancelarije ITU za Evropu generalnom direktoru Agencije, koje sadrži metodološki pristup projektu, pokrenut je proces zajedničke saradnje ITU i Agencije na razvoju širokopojasnog interneta u BiH. Slovenačka regulatorna agencija AKOS biće partner i tehnička podrška Agenciji u ovom projektu koji približava BiH uvođenju 5G tehnologije i mora biti završen do decembra 2023. godine.

Sredinom decembra, Agencija je objavila prvi Javni poziv za dostavljanje zahtjeva pružalaca audiovizuelnih medijskih usluga (AVM) za pristup otvorenom Multipleksu D, u svih devet digitalnih regija za pokrivenost digitalnim televizijskim signalom. Zahtjev za pristup otvorenom Multipleksu D mogu podnijeti svi pružaoci AVM usluga kojima je Agencija izdala dozvolu za televizijsko emitovanje koje se vrši putem zemaljske radio-difuzije i dozvolu za televizijsko emitovanje koje se vrši putem drugih elektronskih komunikacijskih mreža<sup>11</sup>.

Ostvareni prihod na tržištu telekomunikacija BiH u 2020. godini iznosi 1,241 milijardi KM<sup>12</sup>, što je 0,05% više od prihoda iz prethodne godine. U bruto domaćem proizvodu BDP BiH, prihodi od tržišta telekomunikacija u 2020. godini imali su udio od 3,54%, bez promjene u odnosu na 2019. godinu, ali manje u odnosu na prethodne godine.

Kada se posmatra udio svake od usluga u ukupnim prihodima na tržištu telekomunikacionih usluga u BiH u 2020. godini, najveći udio u ukupnom prihodu je ostvaren, kao i prethodnih godina, od pružanja usluge

mobilne telefonije, u visini od oko 529 miliona KM, što predstavlja 42,65% ukupnog prihoda. Prihod od usluga fiksne telefonije je zabilježio rast u odnosu na prethodnu godinu i iznosi oko 340 miliona KM. Prihod od internet usluga je zabilježio rast u 2019. godini, ali je u 2020. godini stagnirao i čini samo 13,87% prihoda telekomunikacijskih usluga u BiH sa iznosom od 172 miliona KM<sup>13</sup>. Preostali dio, prihod od ostalih usluga, jeste prihod koji su operatori ostvarili od pružanja usluga koje se ne odnose na obavljanje djelatnosti telekomunikacija.

Ukupno ostvaren prihod operatora na tržištu fiksne telefonije (prihod od maloprodaje - priključka, pretplate i saobraćaja te terminacije saobraćaja) u 2020. godini iznosio je 297<sup>14</sup> miliona KM. Prihod na tržištu fiksne telefonije u 2020. godini zabilježio je promjenu +3,89% na godišnjem nivou.

Ostvareni prihod od maloprodaje usluga mobilne telefonije<sup>15</sup> na tržištu BiH u 2020. godini procjenjuje se na 404 miliona KM. U odnosu na 2019. godinu prihod mobilnih operatora i servis provajdera (prihod od priključne takse, pretplate i saobraćaja) manji je za 8,32%.

#### PRIHOD OD TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA (u mil. KM)

##### Ukupno prihodi

Prihodi mobilne telefonije

Prihodi fiksne telefonije

Prihodi internet usluga

2017.

2018.

2019.

2020.

1.339

1.266

1.240

1.241

579

549

529

529

377

365

298

340

141

168

172

172

Podaci o prihodima telekomunikacionih usluga nisu zvanično dostupni za 2021. godinu.

Izvor 2020, 2019, 2018, 2017. <sup>16</sup>

<sup>15</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba  
<sup>16</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2017, 2018. i 2019. godinu

<sup>10</sup> Gašenje analognog signala

<sup>11</sup> Javni poziv za dostavljanje zahtjeva pružalaca AVM za pristup otvorenom Multipleksu D

<sup>12</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>13</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>14</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

## FIKSNA TELEFONIJA

U 2021. godini javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u BiH pružalo je 17 operatora i to tri operatora koji posjeduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije (BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekom Srpske, a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar), te 14 operatora koji posjeduju Dozvolu za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga<sup>17</sup>.

Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije je najvidljiviji kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, s obzirom na to da navedeni operatori imaju najveće baze takvih korisnika i da zamjena korišćenja fiksnih usluga mobilnim traje već godinama. S druge strane, pad broja korisnika fiksne telefonije je ublažen prelaskom korisnika na integrisane usluge koje se isporučuju korišćenjem fiksne mreže.

Na kraju Q4 2021. godine, ukupan broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora je iznosio 543.117<sup>18</sup>, pri čemu stopa promjene u odnosu na Q4 2020 iznosi -3,01%, odnosno -0,99% u odnosu na prethodni kvartal.

Na kraju Q4 2021. godine, ukupan broj vlastitih pretplatnika novih operatora je iznosio je 145.498<sup>19</sup>, pri čemu stopa promjene u odnosu na Q4 2020. godine iznosi -0,45%, odnosno -0,04% u odnosu na prethodni kvartal.

Na kraju Q4 2021. godine, ukupan broj pretplatnika novih operatora sa indirektnim pristupom CS je iznosio 227<sup>20</sup>, pri čemu stopa promjene u odnosu na Q4 2020. godine iznosi -55,23%, odnosno -6,20% u odnosu na prethodni kvartal.

Usluga prenosivosti telefonskih brojeva, za korisnike fiksnih javnih telefonskih usluga, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije. Broj prenesenih brojeva u fiksnoj telefonskoj mreži BiH na kraju Q4 2021. godine je iznosio 100.033<sup>21</sup> (+6,99% u odnosu na Q4 2020, odnosno 2,06% u odnosu na Q3 2021).

Stopa penetracije u fiksnoj telefoniji u BiH na kraju 2020. godine iznosila je 20,02%<sup>22</sup>.

### FIKSNA TELEFONIJA

|  | 2018.   | 2019.   | 2020.   | Q4 2021.       |
|--|---------|---------|---------|----------------|
| Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora | 599.642 | 582.868 | 559.986 | <b>543.117</b> |
| Broj vlastitih pretplatnika alternativnih operatora            | 140.033 | 144.593 | 146.149 | <b>145.498</b> |
| Broj prenesenih fiksnih brojeva                                | 78.745  | 88.321  | 93.499  | <b>100.033</b> |

Izvor Q4 2021. <sup>23</sup>

Izvor 2020, 2019, 2018. <sup>24</sup>

<sup>17</sup> Korisnici dozvole za javnog operatora fiksne telefonije. Korisnici dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga

<sup>18</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>19</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>20</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>21</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>22</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>23</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>24</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija za 2018, 2019 i 2020. godinu

<sup>25</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>26</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>27</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>28</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.01.2021. – 31.03.2021.

## MOBILNA TELEFONIJA

U Bosni i Hercegovini djeluju tri licencirana mobilna operatora: JP BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije, d.d. Mostar<sup>25</sup>, te četiri pružaoca usluga u mobilnim komunikacijama: Logosoft, d.o.o. Sarajevo, DASTO SEMTEL, d.o.o. Bijeljina, NOVOTEL, d.o.o. Sarajevo i Haloo, d.o.o. Sarajevo<sup>26</sup>.

Pored tri dominantna operatora, drugi pružaoci usluga mobilne telefonije imaju mogućnost da sklapanjem komercijalnih ugovora pružaju mobilne telefonske usluge sa nosiocima GSM/UMTS/LTE dozvola u Bosni i Hercegovini.

U 2021. godini, broj korisnika mobilne pokazuje trend rasta. Na kraju Q4 2021. godine broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji iznosio je 3.728.775<sup>27</sup> (+6,24% u odnosu na Q4 2020, i -2,21% u odnosu na Q3 2021).

Broj prepaid korisnika je i dalje višestruko veći u odnosu na broj postpaid korisnika u mobilnoj telefoniji. Učešće postpaid korisnika na kraju IV kvartala 2020. godine je iznosilo 29,25%<sup>28</sup>. U uslovima pandemije COVID-19 u 2020. godini, učešće postpaid korisnika bilježi rast i u BiH i u regionu. U Q4 2021. godine, učešće postpaid korisnika u ukupnom broju korisnika telefonskih usluga u mobilnoj

telefoniji bilježi pad, odnosno iznosilo je 26,53%<sup>29</sup>, što je -2,73pp ili -9,32% u odnosu na Q4 2020, odnosno +0,14pp ili +0,53% u odnosu na Q3 2021.

Učešće postpaid korisnika je i dalje niže od prosjeka u zemljama okruženja i EU. Prema dostupnim podacima regulatornih agencija zemalja u regionu za 2020. godinu, učešće postpaid korisnika u Srbiji iznosi 61,40%, Hrvatskoj 57,47%, te u Crnoj Gori 57,89%<sup>32</sup>.

Stopa penetracije u mobilnoj telefoniji u BiH na kraju 2020. godine je iznosila 99,39%<sup>33</sup>. Ovo je ispod raspoloživih vrijednosti za 2020. godinu u zemljama okruženja (Crna Gora 174,20%, Srbija 119,26%, Hrvatska 102,12%<sup>34</sup>).

Na kraju Q4 2021. godine penetracija u mobilnoj je iznosila 107,30%<sup>35</sup>, što je 7,91pp ili 7,96% više u odnosu na Q4 2020, odnosno -2,43pp ili -2,21% u odnosu na Q3 2021<sup>36</sup>.

Smanjena popularnost SMS-a je posljedica povećane upotrebe messenger aplikacija, kao što su Whatsapp, Facebook Messenger, WeChat, QQ, Telegram, Snapchat<sup>37</sup>. Pad odlaznog saobraćaja posljedica je visokih cijena međunarodnih razgovora, te upotrebe aplikacija za govorne pozive kao što su Google Voice, Dingtone, WhatsApp, Viber, Skype itd. koje su raspoložive i za Android i iOS.

Implementacija usluge prenosivosti telefonskih brojeva u mobilnoj telefoniji počela je 2013. godine. Ukupan broj prenesenih brojeva u mobilnoj mreži na kraju Q4 2021. godine iznosio je 105.999<sup>38</sup> (+16,81% u odnosu na Q4 2020, odnosno +4,03% u odnosu na Q3 2021), ili 2,84% baze mobilnih pretplatnika.

## INTERNET USLUGE

Tržište usluga pristupa internetu obilježilo je povećanje pristupnih brzina za sve korisnike, te integracija telekomunikacionih i usluga iz domena ICT (cloud, data centri, sigurnost).

Broj korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu (ISP) na kraju 2020. godine iznosio je 60<sup>39</sup>. Trenutno dozvolu za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu ima 60 operatora<sup>40</sup>.

Stopa penetracije internet korisnika u BiH na kraju 2020. iznosila je 156,03%<sup>41</sup>, što je promjena od -8,38pp u odnosu na prethodnu godinu. Stopa penetracije je smanjena u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu zbog pada broja korisnika mobilne telefonije. Stopu penetracije korisnika interneta, na tržištu BiH, karakteriše kontinuiran rast, sa širokopojsnim pristupom kao generatorom rasta.

Na tržištu BiH još je prisutan dial-up (putem analognog i ISDN modema) sa 351 pretplatnika, širokopojsni (broadband) pristup u fiksnoj mreži sa 770.424 pretplatnika, i širokopojsni (broadband) pristup u mobilnoj mreži sa 147.027 pretplatnika<sup>42</sup>.

| MOBILNA TELEFONIJA                                      | 2018.     | 2019.     | 2020.     | Q4 2021.         |
|---|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji | 3.461.058 | 3.755.521 | 3.509.674 | <b>3.728.775</b> |
| Broj prepaid korisnika                                  | 2.548.040 | 2.785.943 | 2.483.026 | <b>2.739.701</b> |
| Broj postpaid korisnika                                 | 913.018   | 969.578   | 1.026.648 | <b>989.074</b>   |
| Učešće prepaid korisnika                                | 73,62%    | 74,18%    | 70,75%    | <b>73,47%</b>    |
| Učešće postpaid korisnika                               | 26,38%    | 25,82%    | 29,25%    | <b>26,53%</b>    |
| Broj prenesenih mobilnih brojeva                        | 65.025    | 77.640    | 90.744    | <b>105.999</b>   |

Izvor Q4 2021. <sup>30</sup>

Izvor 2020, 2019, 2018. <sup>31</sup>

<sup>29</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>30</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>31</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija za 2018, 2019 i 2020. godinu

<sup>32</sup> Ratel, Hakom, Ekip

<sup>33</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2020

<sup>34</sup> Ratel, Hakom, Ekip

<sup>35</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>36</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021; stopa penetracije za

period Q3 i Q4 2021. godine izračunata na bazi objavljenih podataka Agencije za statistiku

BiH o procjenenom broju stanovnika sredinom 2020. godine, str.4

<sup>37</sup> Most popular global mobile messenger apps as of October 2021

<sup>38</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>39</sup> Godišnji izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije za 2020. godinu, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>40</sup> Korisnici dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu

<sup>41</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>42</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba



Prema anketi korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu, ukupan broj internet pretplatnika<sup>43</sup> (bez pretplatnika mobilnog interneta) na dan 31.12.2020. godine iznosio je 770.775<sup>44</sup>, odnosno 3,28% više u odnosu na 2019, kada je iznosio 746.271. Statistika pokazuje da je u 2020. godini dominantna vrsta internet pristupa bio xDSL, čiji broj pretplatnika čini 53,43% ukupnog broja internet pretplatnika u fiksnoj mreži BiH. Na drugom mjestu nalaze se pretplatnici kablovskog pristupa, čiji broj čini 33,47% ukupnog broja internet pretplatnika u fiksnoj mreži BiH<sup>45</sup>.

Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže u BiH na kraju 2020. godine je iznosio 770.424<sup>46</sup> (godišnja stopa rasta 3,29%), a na kraju Q4 2021. godine taj broj je porastao na 797.893<sup>47</sup>, što je rast od 3,57% u odnosu na isti period prethodne godine i 0,88% rast u odnosu na prethodni kvartal 2021. godine.

Dominantna vrsta internet pristupa je xDSL, ali rast usporava. Broj priključaka na kraju 2020. godine iznosio je 411.850<sup>48</sup>, sa godišnjom stopom promjene od -0,50%. Na kraju Q4 2021. godine taj broj je iznosio 416.028<sup>49</sup>, što je rast od 1,01% u odnosu na prethodnu godinu i 0,07% rast u odnosu na prethodni kvartal 2021. godine.

Broj priključaka kablovskog pristupa Internetu na kraju Q4 2021. godine je iznosio 265.411<sup>50</sup>, što je rast od 2,86% u odnosu na prethodnu godinu i 0,54% rast u odnosu na prethodni kvartal 2021. godine.

Broj priključaka FTTx na kraju Q4 2021. godine je iznosio 58.604<sup>51</sup>, što je rast od 30,10% u odnosu na prethodnu godinu i 6,21% rast u odnosu na prethodni kvartal 2021. godine.

Broj priključaka putem fiksnog bežičnog pristupa na kraju Q4 2021. godine je iznosio 55.658<sup>52</sup>, što je rast od +3,90% u odnosu na Q4 2020. godine i 2,40% u odnosu na Q3 2021. godine.

Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže u BiH na kraju 2020. godine je iznosila 93,49%<sup>53</sup>. Na kraju Q4 2021. godine stopa penetracije je iznosila 97,61%<sup>54</sup>, što je +4,12pp u odnosu na Q4 2020, a +0,47pp u odnosu na Q3 2021.<sup>55</sup>

komunikacija BiH za period 2017-2021. godine, kao i ciljeva razvoja širokopojasnog pristupa internetu iz strategija Evropske unije za 2020. i 2025. godinu koji se odnose na rasprostranjenost pristupa velikih brzina (30Mbit/s i 100Mbit/s), evidentno je da u BiH jača trend rasta broja priključaka na brzinama većim od 30Mbit/s.<sup>56</sup>

Razvoj širokopojasnog interneta, zajedno s liberalizacijom tržišta telekomunikacija, uticao je na ponudu paketa usluga koji istovremeno objedinjuju više telekomunikacijskih usluga: internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija i televizija. Porast broja korisnika integrisanih usluga u 2020. iznosio je za +4,19%. Kumulativna stopa rasta za period 2018-2020. iznosi +6,10%.<sup>57</sup>

#### BROJ PRETPLATNIKA PREMA GLAVNIM VRSTAMA PRIKLJUČAKA ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA

|   | 2018.   | 2019.   | 2020.   | Q4 2021.       |
|---|---------|---------|---------|----------------|
| Broj pretplatnika putem xDSL priključka   | 404.795 | 413.902 | 411.850 | <b>416.028</b> |
| Broj pretplatnika putem kablovskog modema | 244.728 | 239.551 | 258.020 | <b>265.411</b> |
| Broj pretplatnika putem FWA priključka    | 47.367  | 60.936  | 53.567  | <b>55.658</b>  |
| Broj pretplatnika putem FTTx priključka   | 17.511  | 30.231  | 45.046  | <b>58.604</b>  |

Izvor Q4 2021. <sup>58</sup>

Izvor 2020, 2019, 2018. <sup>59</sup>

<sup>43</sup> Internet pretplatnik = internet priključak

<sup>44</sup> Godišnja anketa korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>45</sup> Godišnja anketa korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>46</sup> Ibidem

<sup>47</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>48</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2020.

<sup>49</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021 – 31.12.2021.

<sup>50</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021 – 31.12.2021.

<sup>51</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>52</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>53</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2020, stopa penetracije Q4 2020 je rađena na bazi objavljenih podataka o broju stanovnika Agencije za statistiku BiH, Federalnog zavoda za statistiku FBiH i Republičkog zavoda za statistiku RS, str.6

<sup>54</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>55</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.; stopa penetracije za period Q3 i Q4 2021. godine izračunata na bazi objavljenih podataka Agencije za statistiku BiH o procjenjenom broju stanovnika sredinom 2020. godine, str.8

<sup>56</sup> Godišnja anketa korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>57</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>58</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija 01.10.2021. – 31.12.2021.

<sup>59</sup> Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija za 2018, 2019. i 2020. godinu

| MOBILNI INTERNET  | 2018.     | 2019.     | 2020.            |
|---|-----------|-----------|------------------|
| Broj pretplatnika mobilnog interneta putem standardnog mobilnog širokopojasnog pristupa | 1.789.989 | 1.544.760 | <b>1.608.820</b> |
| Broj pretplatnika mobilnog interneta putem namjenskog mobilnog širokopojasnog pristupa  | 50.819    | 15.643    | <b>14.903</b>    |

Izvor: 2020, 2019, 2018.<sup>60</sup>

## MULTIMEDIJA

U skladu sa izdatim dozvolama za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija (u daljem tekstu Dozvola), a shodno uslovima dozvole propisanim Pravilom 79/2016 o dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, pravo distribucije AVM usluga i medijskih usluga radija ima ukupno 34 operatora.

Posmatrajući učešće platformi koje koriste nosioci dozvola u pružanju usluga distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga, osam operatora ili 22,2% pružaju usluge putem IPTV platforme, 26 operatora ili 72,2% pružaju usluge putem KDS platforme i dva operatora ili

5,6% u okviru izdatih dozvola pružaju usluge putem DTH (direct-to-home) platforme.<sup>61</sup>

Ukupan broj pretplatnika usluge distribucije medijskih sadržaja u 2020. godini iznosio je 858.360 i povećan je u odnosu na prethodnu godinu za 3,06%. Ukupna penetracija distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, odnosno pokrivenost bosanskohercegovačkih domaćinstava uslugama distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija iznosi 74,3%.<sup>62</sup>

Broj IPTV pretplatnika u 2020. godini iznosi 361.545 i povećan je za 7,16% u odnosu na prethodnu godinu, što ga čini najzastupljenijim načinom distribucije medijskih sadržaja. Broj pretplatnika distribucije putem kablovsko-distributivnih sistema (KDS) iznosi 350.397 i bilježi pad od 3,25% u odnosu na prethodnu godinu, dok broj DTH pretplatnika bilježi rast za 9,80% i iznosi 146.418 pretplatnika.<sup>63</sup>

U 2020. godini udio IPTV pretplatnika iznosio je 42,12%, slijede KDS sa 40,82% i DTH sa 17,06%.

U toku 2019. godine, Mtel je postao stopostotni vlasnik kompanija Blicnet, d.o.o. Banja Luka, Telrad Net, d.o.o. Bijeljina i Elta-Kabel, d.o.o. Doboj, a od marta 2019. godine komercijalno je puštena m:SAT usluga, koja podrazumijeva isporuku televizijskih programa preko satelita (DTH). Na ovaj način, Mtel je ušao na kablovsko i DTH tržište, i postao jedina kompanija koja trenutno omogućava payTV servis po svim tehnologijama distribucije audio-vizuelnih medijskih usluga u BiH.

Mtel je od 2019. godine počeo instalaciju m:SAT-satelitske TV koja omogućava prijem TV i radio-programa koji se preko satelita distribuira korisnicima na bilo kojoj lokaciji u BiH. S obzirom na to da ne postoji tehničko ograničenje za realizaciju ove usluge i isporuka TV signala nije ograničena kablovskom mrežom ili drugim tehničkim preduslovima, ova usluga bilježi značajan rast, tako da je u 2020. godini Mtel zabilježio 10.044 novih m:SAT korisnika.

Agencija je do sad izdala 12 saglasnosti za pružanje usluga video na zahtjev (Video on Demand - VoD), od kojih je saglasnost dobilo i šest distributera.<sup>64</sup>



<sup>60</sup> Telekomunikacijski pokazatelji BiH za 2018, 2019 i 2020. godinu

<sup>61</sup> Pregled stanja tržišta usluga distribucije radio i televizijskih programa do krajnjih korisnika u 2020. godini, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>62</sup> Pregled stanja tržišta usluga distribucije radio i televizijskih programa do krajnjih korisnika u 2020. godini, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>63</sup> Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2020. Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

<sup>64</sup> Pregled stanja tržišta usluga distribucije radio i televizijskih programa do krajnjih korisnika u 2020. godini, Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

# REGULATORNI OKVIR

Regulisanje tržišta telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije, a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama („Službeni glasnik BiH“ br. 31/03, 75/06, 32/10, 98/12), Politici sektora elektronskih komunikacija BiH i Akcionog plana za realizaciju Politike i podzakonskim aktima.

Postojeći regulatorni okvir u BiH se zasniva na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja, kako sa aspekta povećanja broja usluga, tako i u smislu marketinških i tehničkih inovacija.

Tržište telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je liberalizovano početkom 2006. godine, a krajem 2021. godine na ovom tržištu djeluju:

- 3 operatora sa značajnom tržišnom snagom (SMP - Significant Market Power operatori); Prema Listi operatora sa značajnom tržišnom snagom („Službeni glasnik BiH“, br. 73/12), Mtel a.d. Banja Luka, BH Telekom d.d. Sarajevo i HT d.o.o. Mostar su proglašeni za operatore sa značajnom tržišnom snagom na tržištu usluga fiksne i mobilne telefonije i iznajmljenih linija;
- 14 korisnika Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;
- 72 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 60 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu;
- 4 registrovana pružaoca mobilnih telefonskih usluga;

Mtel posluje u skladu sa važećim dozvolama koje mu je dodijelila Agencija, i to: Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu od 15.03.2013. godine, Dozvola za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija od 09.02.2017. godine, Dozvola za javnog operatora fiksne telefonije od 30.05.2017. godine, Dozvola za korištenje radio-frekvencijskog spektra za pružanje usluga putem mobilnih pristupnih sistema od 08.04.2019. godine;

U okviru procesa liberalizacije tržišta telekomunikacija, a u skladu sa regulatornim okvirom, na snazi su sljedeće referentne ponude Mtela: Referentna ponuda za interkonekciju sa fiksnom mrežom Mtela, Referentna ponuda za interkonekciju sa mobilnom mrežom Mtela, Referentna ponuda za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji, Referentna ponuda za veleprodaju iznajmljenih linija.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2021. godine su:

- U februaru 2021. godine Regulatorna agencija za komunikacije je pokrenula javne konsultacije na nacрте sljedećih dokumenata:
  - Nacrt Pravila o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga;
  - Nacrt Odluke o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana;
  - Pravilom o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti



ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga, propisana su detaljna pravila kako bi se osigurala dosljedna primjena politike primjerenog korištenja koju operatori mogu primjenjivati na potrošnju regulisanih maloprodajnih usluga rominga po primjenjivim domaćim maloprodajnim cijenama;

- Odlukom o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana utvrđene su maksimalne prosječne veleprodajne cijene usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana za period od 01.07.2021. godine, kao i dinamika snižavanja cijena. Takođe, Odlukom je definisana maksimalna veleprodajna cijena usluga završavanja poziva u mobilnim mrežama za regulisane pozive u romingu u regionu Zapadnog Balkana za period od 01.07.2021. godine pa nadalje.
- U martu 2021. godine Agencija je pokrenula javne konsultacije na nacrtu izmjena i dopuna Pravila 77/2015 o pružanju audio-vizuelnih medijskih usluga i Pravila 76/2015 o pružanju medijskih usluga radija. Predloženim izmjenama i dopunama proširuje se odgovornost korisnika dozvola Agencije za televizijsko i radijsko emitovanje na sadržaje koji se objavljuju na internet stranicama pod logom korisnika dozvola.
- U maju 2021. godine Savjet Agencije je na redovnoj sjednici usvojio Odluku o cijenama usluga rominga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama i Pravilo 93/2021 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge rominga.
- U maju 2021. godine Agencija je objavila Javni poziv za dodjelu dozvole za korištenje radio-frekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji u Bosni i Hercegovini - MULTIPLEKS D.
- U junu 2021. godine Agencija je objavila Izvještaj o rezultatima godišnje ankete korisnika RAK dozvola za pružanje internet usluga u Bosni i Hercegovini za 2020. godinu.

- U periodu obuhvaćenom istraživanjem, zaključno sa 31.12.2020. godine, u BiH je ukupno djelovalo 60 pružalaca internet usluga. Rezultati ankete pokazali su da je na kraju 2020. godine u Bosni i Hercegovini bilo ukupno 770.775 internet pretplatnika, te Agencija procjenjuje da je u istom periodu bilo 3.336.591 korisnik interneta, odnosno da stopa korištenosti interneta u BiH za 2020. godinu iznosi 94,49%.
- Od 01. jula 2021. godine u zemljama Zapadnog Balkana, maksimalna cijena naknada za roming u mobilnoj telefoniji počela je da se primjenjuje u skladu sa pravilom "kao u domaćem saobraćaju", što je definisano Sporazumom o sniženju cijena usluga u javnim mobilnim komunikacijskim mrežama u regionu Zapadnog Balkana koji su zemlje Zapadnog Balkana potpisale na digitalnom samitu u aprilu 2019. godine u Beogradu, a koji je stupio na snagu 1. jula 2019. godine.
- Uvođenjem pravila "u romingu kao u domaćem saobraćaju" korisnici plaćaju usluge u skladu sa tarifnim paketom/opcijom koju su ugovorili sa svojim operaterom za domaći saobraćaj, odnosno ne plaćaju dodatne naknade kada putuju unutar regiona Zapadnog Balkana. Saobraćaj koji se ostvari unutar regiona Zapadnog Balkana (pozivi, SMS, mobilni internet) će biti naplaćen ili oduzet od bonusa uključenog u tarifni paket na isti način kao da je korisnik kod kuće. Za korisnika će biti isto da li koristi mobilni telefon dok putuje unutar regiona Zapadnog Balkana ili ga koristi u Bosni i Hercegovini.
- U julu 2021. godine Agencija je objavila da se od 1. jula do 31. decembra 2021. godine sukcesivno gase analogni predajnici koje koriste TV stanice u BiH.
- Takođe, Agencija je blagovremeno informisala nosioce dozvola za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, da su dužni da postupe u skladu sa članom 9. stav (4) Pravila 79/2016 o dozvolama za distribuciju audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, odnosno da su do prelaska na digitalnu zemaljsku radio-difuziju obavezni da, na nekomercijalnoj osnovi, distribuiraju programe onih korisnika dozvole za televizijsko emitovanje koje se vrši putem zemaljske radio-difuzije, čija se

zona emitovanja nalazi u zoni licencirane telekomunikacijske mreže putem koje se vrši distribucija, a koji neće biti u mogućnosti emitovati program u skladu sa tehničkim uslovima svoje dozvole, pri čemu je korisnik dozvole za televizijsko emitovanje koje se vrši putem zemaljske radio-difuzije obavezan osigurati dostavljanje signala do najbližeg distributivnog centra.

- Riječ je o tranzicionom periodu do uspostavljanja digitalnog zemaljskog emitovanja u BiH, jer će onog momenta kada u BiH proradi prvi komercijalni Multipleks, nosioci dozvola za TV emitovanje biti u mogućnosti da, ukoliko žele, svoj signal emituju putem digitalnog zemaljskog sistema;
- U oktobru 2021. godine Agencija je najavila pokretanje aktivnosti u vezi s mapiranjem širokopojasnog interneta, kao početak projekta uvođenja 5G mreže.
- Agencija je objavila da je dobila zvaničan dopis Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU), kojim se potvrđuje spremnost ITU za pružanje neophodne stručne i tehničke podrške pri realizaciji projekta „Povoljno okruženje za mapiranje širokopojasnog interneta u Bosni i Hercegovini“. Na ovaj način je pokrenut proces zajedničke saradnje ITU i Agencije na razvoju širokopojasnog interneta u BiH, a slovenačka regulatorna agencija AKOS biće partner i tehnička podrška Agenciji. Mapiranje širokopojasnog interneta je obaveza koja je propisana i članicama EU, i taj posao mora biti završen do decembra 2023. godine.
- Mapiranje obuhvata sve relevantne informacije o postojećoj širokopojasnoj infrastrukturi na jednom mjestu, a BiH je do sada jedina zemlja u regionu koja nema definisanu strategiju razvoja širokopojasnog pristupa internetu.
- U oktobru 2021. godine Savjet Agencije je usvojio:
  - izmjenu Pravila 77/2015 o pružanju audio-vizuelnih medijskih usluga, koja se odnosi na izmjenu perioda važenja dozvole za televizijsko emitovanje koje se

vrši putem zemaljske radio-difuzije, sa postojećih deset godina na period od jedne godine. Na ovaj način bi se nosiocima dozvola za televizijsko emitovanje koje se vrši putem zemaljske radio-difuzije omogućio nastavak rada, a sve do sticanja uslova za prelazak sa analognog na digitalno TV zemaljsko emitovanje. Pored navedenog, usvojene su i izmjene koje se odnose na rok za podnošenje zahtjeva za obnovu dozvola za radijsko i televizijsko emitovanje sa postojećih tri mjeseca na dva mjeseca prije isteka dozvole.

- Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole u sektorima telekomunikacija i emitovanja za 2022. godinu, koja nije mijenjana u odnosu na prethodnu godinu. Visina stope obračuna godišnje naknade za obavljanje djelatnosti telekomunikacija iznosi 0,60% ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2021. godini, dok je ta stopa utvrđena u iznosu od 0,50% ukupnog prihoda za korisnike dozvola za područje emitovanja. Novčana vrijednost boda za 2022. godinu za upotrebu brojeva i/ili kodova u sektoru telekomunikacija iznosiće 0,50 KM. Ova odluka će se primjenjivati od 1. januara 2022. godine.
- Pravilo 94/2021 o zaštiti od djelovanja elektromagnetnih polja u frekvencijskom opsegu od 9 kHz do 300 GHz, kojim se s ciljem zaštite javnog zdravlja propisuju posebni uslovi emitovanja signala telekomunikacione opreme u ovom opsegu, sa definisanim graničnim vrijednostima kojima se štiti izloženost stanovništva elektromagnetnim poljima.
- U oktobru 2021. godine Agencija je pokrenula javne konsultacije na Nacrt Pravila o dopuni Pravila 66/2012 o obavljanju djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža.
- Pravilom o dopuni Pravila 66/2012 predlaže se propisivanje obaveza za operatore da prije puštanja u rad javne elektronske komunikacijske mreže dostave Agenciji upotrebnu dozvolu koja se odnosi na mrežu ili na pojedine dijelove mreže, s obzirom na to da u postojećem Pravilu 66/2012 nije propisano na koji način Agencija vrši provjeru ispunjenosti uslova dozvole

korisnika dozvole u pogledu poštivanja relevantnih odredbi o građenju, odnosno o upotrebnoj dozvoli za puštanje u rad javne elektronske komunikacijske mreže.

- U novembru 2021. godine, na osnovu Odluke o raspisivanju Javnog poziva za dodjelu Dozvole za korištenje radio-frekvencijskog spektra za pružanje usluga upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radio-difuziji u Bosni i Hercegovini - Multipleks D, Agencija je izdala prethodno Rješenje o dodjeli dozvole za pravno lice „Dasto-Semtel“, d.o.o. iz Bijeljine.
- U novembru 2021. godine Agencija je najavila da će od 2022. godine početi sa primjenom Pravila 94/2021 o zaštiti od djelovanja elektromagnetnih polja u frekvencijskom opsegu od 9 kHz do 300 GHz, odnosno sa nadzorom intenziteta elektromagnetnog zračenja u telekomunikacijama.
- U predstojećem periodu, Agencija će postavljati opremu za nadzor elektromagnetnog zračenja na mjestima za koje procijeni da su potencijalno ugrožavajuća za zdravlje stanovništva ili na mjestima za koje bude izražen poseban javni interes, a na kojima se ljudi zadržavaju po osnovu stalnog ili privremenog boravka, posla, obrazovanja, liječenja, kupovine, sportskih takmičenja i slično.
- U decembru 2021. godine Agencija je objavila prvi Javni poziv za dostavljanje zahtjeva pružalaca audio-vizualnih medijskih usluga (AVM) za pristup otvorenom Multipleksu D, u svih devet digitalnih regija za pokrivenost digitalnim televizijskim signalom.
- U decembru 2021. godine Agencija je obavijestila sve nosioce dozvola, da bez obzira na datum isteka dozvola, mogu nastaviti rad i od 01.01.2022. godine, nezavisno od toga da li su im u međuvremenu dostavljene nove dozvole.





# DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

- NAGRADE I PRIZNANJA
- HUMANOST
- OBRAZOVANJE
- KULTURA
- SPORT
- EKOLOGIJA
- ZAPOSLENI

Kompanija Mtel s naročitom pažnjom i dosljedno iz godine u godinu svojim primjerom podiže ljestvicu standarda kada je riječ o ulaganjima u oblast društveno odgovornog poslovanja, odnosno svog prisustva u zajednici na ovaj način.

U 2021. godini, Mtel je ponovo bio jedan od najvažnijih oslonaca zajednici u kojoj posluje, i to nizom donacija, projekata i aktivnosti u pravcu unapređenja kvaliteta života ljudi, kako u smislu humanitarnog djelovanja, tako i podrškom u oblasti kulture, obrazovanja, i sporta.

Kao i prethodnih godina, društvena zajednica je prepoznala trud koji kompanija ulaže u pogledu afirmisanja pozitivnih vrijednosti, o čemu govore dobijene nagrade i priznanja u 2021. godini.

## BEZBJEDNOST SAOBRAĆAJA “AKO ME VOLIŠ OSTAVI TELEFON DOK VOZIŠ”

Kompanija Mtel i ove godine pozvala je vozače da budu odgovorni i ostave telefon dok su za volanom.

Sloganom „Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“, Mtel je započeo i ovogodišnju kampanju kojom se nastoji podići svijest vozača koliko je važno biti odgovoran i do kakvih posljedica može dovesti čak i mala nepažnja u vožnji.

I ovoga puta, u saradnji sa Ministarstvom saobraćaja i veza Republike Srpske, odnosno Agencijom za bezbjednost saobraćaja RS, te Auto-moto savezom RS, Mtel je realizovao kampanju kojom podstiče vozače da budu pažljiviji kada je u pitanju njihova, ali i bezbjednost njihovih najbližih u saobraćaju.

Agencija za bezbjednost saobraćaja RS od 2017. godine prati indikator saobraćaja koji se odnosi na

procenat upotrebe mobilnog telefona kod vozača tokom vožnje. Rezultati ovih istraživanja pokazuju da 4,4 odsto vozača u saobraćajnom toku na putevima RS koristi mobilni telefon tokom vožnje. Upravo zbog svega navedenog, Mtel je i tokom 2021. godine nastojao da ovom akcijom podsjeti da ništa nije važnije od života, te da nijedna poruka ili poziv nisu razlog da ugrozimo sebe i druge.

Kampanja „Ako me voliš, ostavi telefon dok voziš“ bila je aktivna tokom juna mjeseca, a vozače su na ovu važnu poruku podsjećali bilbordi, kao i radio-džinglovi, te magneti za automobile sa porukom kampanje. Realizaciji ove kampanje podršku su dali i medijski partneri koji su se pridružili ovoj Mtelovoj akciji, te time umnogome doprinijeli širenju važne poruke.

## STARTUP PRIČA MTEL PLAYGROUND

Mtel Playground kao razvojna platforma je pokrenuta 2018. godine s ciljem da poveže ljude iz IT zajednice, kreativce, dizajnere, akademce i biznis partnere i sve one zainteresovane za tehnološko preduzetništvo, kako bi aktivno radili na stvaranju novih saznanja, projekata i proizvoda iz ove oblasti.

Mtel Playground program 2021, kao i do sada u saradnji sa ICT HUB-om iz Beograda, imao je svoju završnicu u okviru Demo dana koji je 2021. godine održan u online izdanju sredinom mjeseca decembra.

Ovogodišnje teme izazova bile su u vezi sa unapređenjem kvaliteta života digitalizacijom društva iz oblasti uštede resursa, energetske efikasnosti, saobraćaja i poljoprivrede, a prijaviti su se mogli timovi iz cijele BiH sa idejama zasnovanim na IoT rješenjima.

Finalisti ovog Playground izazova bila su četiri tima koja su u toku nekoliko mjeseci aktivno radili sa iskusnim mentorima i stručnjacima iz IoT oblasti, kako bi svoje ideje

doveli do finalnih rješenja. Iz toga su proistekle i najbolje ideje koje su nagrađene: pametna košnica, odnosno upravljanje i nadzor nad košnicama na daljinu. Drugo mjesto zauzela je ekipa koja je donijela rješenje koje prati vlažnost zemljišta, uključuje navodnjavanje po potrebi i omogućava optimizaciju uslova za postizanje boljih prinosa i štednju vode. Trećenagrađeni su osmislili rješenje za stvaranje električne energije na principima termoelektričnog efekta, odnosno stvaranja energije pomoću razlike u temperaturi između toplotne energije sunca ili grijanja u objektu i hladnog vazduha ili vode, a četvrta nagrada pripala je rješenju za sprečavanje opasnosti od električnih požara u domaćinstvu.

Playground 2021. pratila su i online druženja uz popularne meetup-ove.



# IoT izazov Demo dan



# NAGRADE I PRIZNANJA

Kompanija Mtel svoje liderstvo u oblasti telekomunikacija u BiH stavlja u ravan sa razvojem i ostvarenjem punog potencijala zaposlenih, smatrajući te segmente neodvojivim. Upravo zato je primjer dobre korporativne prakse, te nosilac brojnih nagrada za poslodavca godine, ali i za društveno odgovorno poslovanje, o čemu govore dobijene nagrade i priznanja u 2021. godini.

## ZAHVALNICA

kompaniji Mtel za doprinos jačanju medijske pismenosti kod djece u Republici Srpskoj, Ministarstvo saobraćaja i veza Republike Srpske, 2021.

## PLAKETA

za odgovornog poreskog obveznika u sektoru za telekomunikacije i IT, Konferencija "Izazovi i budućnost poslovanja", Banja Luka 2021.

## POVELJA

„Kapetan Miša Anastasijević“ za lidera društvene odgovornosti Jelenu Trivan, generalnom direktoru kompanije Mtel, Privredne komore Srbije i Republike Srpske, 2021.

## ZAHVALNICA

Mtelu, a.d. Banja Luka na donaciji paketa za socijalno ugrožene povratnike na Posavskom kantonu, Srpsko građansko udruženje „Posavina“ Odžak, 2021.

## PLAKETA

za doprinos razvoju i afirmaciji Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjaluci, Prirodno-matematički fakultet Univerziteta u Banjoj Luci, 2021.

## PRIZNANJE

za podršku u radu i provođenju brojnih aktivnosti Agenciji i ostalim subjektima sistema bezbjednosti saobraćaja, Ministarstvo saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencija za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, 2021.

# HUMANOST

## NISTE SAMI, IMATE PRIJATELJE!

Simboličnim nazivom projekta „Niste sami, imate prijatelje“, kompanija Mtel, u decembru mjesecu 2021. godine, na osnovu odluke generalne direktorke Jelene Trivan, započela je veliku humanitarnu akciju za pomoć povratnicima u opštinama Bosanski Petrovac, Drvar, Glamoč, Bosansko Grahovo, ali i u svim ostalim opštinama Federacije BiH kojima je pomoć potrebna. Obišavši sve lokacije i prikupivši informacije o potrebama ovog stanovništva, Mtel je pokrenuo realizaciju doniranja najpotrebnijih stvari za socijalno ugrožene kategorije u ovim opštinama.

Kao prvi korak, u skladu sa vremenskim uslovima i decembarskom hladnoćom, kompanija Mtel je donirala ogrjev i pakete sa hranom i sredstvima za higijenu socijalno ugroženim porodicama u navedenim opštinama, kao i povratnicima u opštini Odžak. U okviru navedenih aktivnosti, samo u mjesecu decembru donirano je ukupno više od 450 paketa hrane i higijenskih proizvoda, oko 100 kubika ogrjevnog drveta, kompletan građevinski materijal za opremanje jedne povratničke kuće, motorna testera, kao i šporet, krevet, posteljina, odjeća, obuća, hrana, higijenski paket, školski

pribor i paketić sa igračkama i slatkišima za samohranog oca jednog dječaka. Takođe, Centru za podršku povratnicima u Bosanskom Petrovcu, doniran je iznos od 5.000 KM, potreban za funkcionisanje ovog centra u narednoj godini.

Cilj ove akcije je pružanje adekvatne pomoći u onom što je najneophodnije za opstanak i život stanovnika ovih opština, bilo da su u pitanju osnovne životne namirnice, drva za grijanje, donacija mašina, popravke krovova ili renoviranje cijelih kuća, odnosno škola, pa i novčane pomoći za funkcionisanje važnih organizacija koje se bave upravo ovim kategorijama stanovništva u tim opštinama, a koja se nastavlja i u 2022. godini.

## DONACIJA KLINICI ZA DJEČIJE BOLESTI

Kompanija Mtel je donirala sredstva Klinici za dječje bolesti UKC RS, a koja su bila potrebna za kupovinu neophodne opreme u vidu 20 ultrazvučnih inhalatora. Donaciju je uručio Vladimir Lučić, generalni direktor Telekomu Srbija, načelniku Klinike za dječije bolesti Univerzitetskog kliničkog centra Republike Srpske prim. dr Vladimiru Mirošljeviću.

## PLAVI TELEFON

Broj 0800 50305 telefonska je linija za pružanje savjeta i podrške djeci i mladima u teškim i kriznim situacijama, a posebno u slučajevima nasilja i eksploatacije. „Plavi telefon“ je dio svjetske mreže linija za pomoć djeci, a ovu uslugu je u BiH pokrenulo i realizuje Udruženje „Nova generacija“, između ostalog i uz pomoć kompanije Mtel kao partnera, te zahvaljujući toj saradnji usluga je besplatna za sve pozive iz cijele BiH, bez obzira na mrežu iz koje djeca zovu.

Saradnja Mtela sa Plavim telefonom nastavljena je i u 2021. godini, a od primljenih poziva najveću zastupljenost su imali oni koji se tiču mentalnog zdravlja, zlostavljanja i nasilja, vršnjačkih odnosa, porodičnih odnosa, te seksualno reproductivnog zdravlja.

## S LJUBAVLJU HRABRIM SRCIMA!!!

Kraj i ove godine obilježila je velika humanitarna akcija „S ljubavlju hrabrim srcima“, pod visokim pokroviteljstvom predsjednice Republike Srpske Željke Cvijanović.

Ovogodišnja, 12. po redu humanitarna kampanja „S ljubavlju hrabrim srcima“ imala je za cilj prikupljanje sredstava koja će biti korištena za nabavku prevoznih sredstava za djecu sa intelektualnim poteškoćama. Kao i svake godine, kompanija Mtel donirala je sredstva za ovu akciju, kao i ustupila humanitarni broj 1411, putem kojeg su prikupljana sredstva za ovu humanu namjenu.

## AUTIZAM GOVORI SRCEM

Drugi dan aprila mjeseca širom planete obilježava se Svjetski dan autizma. Tim povodom Udruženje građana Centar za edukaciju „Tvoja riječ“ iz Banjaluke, organizovao je humanitarni koncert „Autizam govori srcem“, koji je emitovan na YouTube kanalu Centra za specijalističke socijalne usluge „Za majku i dijete“. Kompanija Mtel je godinama prijatelj Centra za edukaciju „Tvoja riječ“, te pruža podršku organizaciji humanitarnog koncerta koji se svake godine održava na Svjetski dan autizma. I ovoga puta, sa željom da pomogne u podizanju svijesti društva o potrebama i mogućnostima djece sa autizmom i njihovih porodica, te njihovim potencijalima, Mtel je podržao obilježavanje Dana autizma, koji je organizovan pod motom „Od rane intervencije do školovanja i zapošljavanja“.



## TRADICIJA NIKOLJDANSKOG DARIVANJA

Nastavljena je tradicija darivanja nikoljdanskih paketića i u 2021. godini koju Mtel godinama unazad njeguje. Paketići su i ovoga puta otišli na adrese Doma za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“, Zavodu za fizikalnu medicinu „Dr Miroslav Zotović“ u Banjaluci, kao i predškolske ustanove „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju.

Kako su i dalje na snazi posebne mjere u smislu zaštite od virusa korona, ove godine nije bilo posjeta štíćenícima navedenih ustanova, ali su paketići stigli do svih mališana, štíćenika navedenih ustanova.

## DONACIJA VRTIĆU „BEOGRAD“ U BRČKOM

Vrtiću „Beograd“ koji djeluje u okviru Javne ustanove obdanište „Naša djeca“ u Brčkom, Mtel je donirao vrijednu računarsku opremu te projektor i projekciono platno i prateću opremu namijenjenu za edukaciju mališana koji pohađaju ovaj vrtić.

Donaciju je uručila generalna direktorka kompanije Mtel Jelena Trivan, prilikom posjete ovom vrtiću, za čiju izgradnju je Vlada Republike Srbije donirala milion konvertibilnih maraka.

## AKTIV DOBROVOLJNIH DAVALACA KRVI

Putem Aktiva dobrovoljnih davalaca krvi, zaposleni i na ovaj način promovišu humanost, što kompanija Mtel podržava dugi niz godina.

## DONACIJE U SLUŽBI HUMANOSTI

U 2021. godini Mtel je donirao sredstva JZU Institutu za javno zdravstvo Republike Srpske, a koja su bila potrebna za nabavku zamrzivača ultra niske temperature za čuvanje vakcina. JU Centru „Zaštiti me“ Banja Luka, obezbijedio je sredstva za nabavku četiri računara, a JU Domu za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“ Banja Luka, sredstva koja su namijenjena za podršku radu ove ustanove.

Udruženju građana „Mozaik prijateljstva“ Banja Luka, donirana su sredstva za potrebe javne kuhinje, a Udruženju dijabetičara Foča, dio sredstava namijenjenih za nabavku pakovanja Quo-Lab A1C test Kit za određivanje vrijednosti glikoliziranog hemoglobina za članove ovog udruženja.



# OBRAZOVANJE

## ČETVRTI REGIONALNI APP IZAZOV

Članice Telekom Srbija grupe, kompanije Telekom Srbija, Mtel BiH i Mtel Crna Gora, po četvrti put organizovale su takmičenje u izradi aplikacija za mobilne uređaje, kako u svojim zemljama, tako i već tradicionalni „Regionalni app izazov“. Po pet najboljih timova srednjoškolaca iz sve tri zemlje, koji su pobjednici nacionalnih takmičenja, ovoga puta susreli su se u online okruženju i svoje aplikacije predstavili putem video-konferencije.

Uprkos specifičnoj situaciji nastaloj usljed pandemije, interesovanje za Mtel app konkurs, a time i Regionalni app izazov se ne smanjuje. U ovogodišnjem ciklusu na regionalnom nivou pravo da učestvuju imali su učenici iz ukupno 93 škole iz Srbije, BiH i Crne Gore.

Po mišljenju stručnog žirija, najbolje aplikacije ovogodišnjeg takmičenja napravili su srednjoškolci iz Niša, Doboja i Podgorice. Kao najbolje regionalne aplikacije stručni žiri je proglasio „Dreamscape“, koju su izradili učenici Gimnazije „Svetozar Marković“ iz Niša,

„Leafy“ JU Saobraćajne i elektro škole iz Doboja, te „New View“ JU Srednje elektrotehničke škole „Vaso Aligrudić“ iz Podgorice. Pobjednički timovi kao glavnu nagradu dobili su vrijednu informatičku opremu.

Specijalno priznanje za inovativnost „Snaga inovacije – Igor Osmokrović“, ove godine pripalo je timu „Fiki Car“, za aplikaciju „NDP“, a koju je izradio Filip Obradović, učenik Računarske gimnazije iz Beograda, čija je inovativnost nagrađena prestižnim mobilnim telefonom.

Iz Bosne i Hercegovine ove godine na regionalnom takmičenju učestvovali su srednjoškolci iz Banjaluke, Doboja, Mostara, Modriče i Gradiške, a koji su to pravo stekli napravivši najbolje aplikacije u okviru takmičenja na državnom nivou.

U 2021. godini, 1. oktobra, počeo je i novi ciklus Mtel App takmičenja, peti po redu. Uslovi za apliciranje na konkurs je isti kao prethodnih godina, te će se i ove godine posebno vrednovati aplikacije koje kao dodatnu prednost imaju društveno odgovornu namjenu ili na određeni način mogu da unaprijede upotrebu mobilnih uređaja.

## STIPENDIJE

Jedanaestu godinu zaredom, u 2021. godini kompanija Mtel dodijelila je stipendije istaknutim studentima elektrotehničkih fakulteta u BiH. Na konkurs za izbor m:stipendista 11. generacije prijavilo se 29 studenata fakulteta elektrotehnike iz Banjaluke, Istočnog Sarajeva i Tuzle. Odabranih 15 studenata primaće stipendiju od 300 KM do kraja prvog ciklusa studija, a stekli su i pravo na obavljanje stručne prakse u trajanju od mjesec dana u kompaniji Mtel.

Kroz program stipendiranja prošlo je više od 200 studenata tokom 10 prethodnih godina, a mnogi od njih su sada dio kompanije Mtel kao zaposleni stručnjaci iz oblasti koju su izučavali tokom studija.

Tokom 2021. godine, otvoren je i novi konkurs, za izbor 12. generacije m:stipendista. Ovoga puta, u pravilnik konkursa je uvršten još jedan fakultet čiji studenti mogu da konkurišu za stipendije i to Prirodno-matematički fakultet u Banjaluci.

Mtel nastavlja svojim stipendistima da omogućuje pristup najsavremenijim tehnologijama, kako bi im ubrzala i olakšala put od teorije do praktične primjene usvojenih znanja.

## **PROGRAM PRAKSE U MTELU**

Kao i svake godine, u aprilu mjesecu, kompanija Mtel pozvala je i u 2021. godini studente elektrotehničkih fakulteta u Banjaluci, Istočnom Sarajevu i Tuzli, PMF-a Banjaluka i FTN-a Novi Sad, s kojima ima potpisane saradnje koje su se pokazale vrlo uspješnim godinama unazad, da se prijave na Mtel program studentske prakse. Ovaj program predstavlja značajan izvor i alat za regrutaciju potrebnog kvalitetnog inženjerskog kadra, ali i uspješan način da se ukaže na činjenicu da je kompanija itekako poželjan poslodavac.

U 2021. godini, u Mtelu je realizovana praksa za 25 studenata elektrotehničkih fakulteta Banjaluka i Istočno Sarajevo, te Prirodno-matematičkog fakulteta u Banjaluci.

Na raspolaganju studentima i ovoga puta su bili mentori koji svojim znanjem, iskustvom i entuzijazmom ovim mladim ljudima žele da pomognu u svakom segmentu njihovog profesionalnog puta. Studenti u okviru ovog programa imaju jedinstvenu priliku da samostalno tokom cijele školske godine odaberu oblast za praksu, a da dinamiku same prakse dogovaraju sa svojim mentorom, u skladu sa svojim obavezama na fakultetu. U toku prakse studenti rade na najsavremenijim telekomunikacionim sistemima i tehnologijama i imaju mogućnost da steknu neprocjenjivo iskustvo rada u velikom i kompleksnom sistemu kakav je Mtel.

## **PRAKTIČNA NASTAVA ZA UČENIKE SREDNJE ŠKOLE**

Kompanija Mtel decenijama pruža podršku STEM obrazovanju, te nesebično ulaže sve svoje raspoložive resurse u prenos kako teorijskih, tako i praktičnih znanja mladim ljudima željnih učenja, novih saznanja i interesovanja. Dugogodišnja saradnja sa srednjom Elektrotehničkom školom "Nikola Tesla" Banjaluka i ove školske godine ogledala se u uspješnom programu prakse za učenike. Čak 60 učenika trećih i četvrtih razreda ove škole, obrazovnog profila tehničar telekomunikacija i tehničar računarstva obaviće praksu u kompaniji Mtel.

U decembru 2021. godine kompanija Mtel ugostila je prvu grupu od 30 učenika ove banjalučke srednje škole, koji su uspješno obavili svoju stručnu praksu, te imali priliku da prođu kroz detaljno definisan program teorijskih i praktičnih vještina na temama kao što su: širokopojasni pristup internetu; napajanje, zaštita i nadzor u telekomunikacionom centru; optičke pristupne mreže i optička transportna mreža; klimatizacija i mašinska energetika.



## UGOVOR O POSLOVNO-TEHNIČKOJ SARADNJI SA ELEKTROTEHNIČKIM FAKULTETOM U BANJALUCI

U junu mjesecu 2021. godine, potpisan je Ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji između kompanije Mtel i Elektrotehničkog fakulteta u Banjaluci.

Tom prilikom organizovano je edukativno i prijateljsko druženje zaposlenih kompanije Mtel i studenata Elektrotehničkog fakulteta. Predstavljen im je koncept dugogodišnje podrške Mtela u toku njihovog školovanja i profesionalnog puta, od studentske prakse i prilike da rade sa iskusnim mentorima, pa do mogućnosti zaposlenja i prednostima rada u ovoj kompaniji. Studenti su upoznati sa širokim spektrom tehnologija kojima kompanija Mtel raspolaže i koja predstavlja odlično mjesto za početak inženjerske karijere.

Posjetioci su, takođe, imali priliku da se upoznaju sa IoT tehnologijama (Smart Home i Smart City rješenjima), da posjete Mtel Data Centar, a što je najvažnije - imali su priliku da razmijene iskustva i informacije sa zaposlenim inženjerima kompanije Mtel i da čuju njihovu priču i put od studenta do profesionalca u svojoj struci.

## KONKURS MEDIJSKE PISMENOSTI

U okviru kampanje "Jačanje medijske pismenosti djece u Republici Srpskoj", kao zajedničke aktivnosti Ministarstva prosvjete i kulture RS, Ministarstva saobraćaja i veza RS te Republičkog pedagoškog zavoda RS i kompanije Mtel kao partnera, početkom 2021. godine raspisan je konkurs medijske pismenosti za osnovne škole

u Republici Srpskoj. Na konkurs je pristiglo ukupno 18 projekata iz 15 osnovnih škola, a cilj konkursa je bio jačanje svijesti kod djece školskog uzrasta o razumijevanju uloge medija, boljem shvatanju medijskih poruka i zaštite djece od negativnih sadržaja, ali i jačanje tehničkih kapaciteta škola.

U Administrativnom centru Vlade Republike Srpske, u aprilu mjesecu su uručene nagrade i zahvalnice za najuspješnijih pet projekata ovog konkursa. Nagrađene su škole sa Pala, iz Vlasenice, Jošavke, Banjaluke i Bijeljine.

Kompanija Mtel obezbijedila je nagrade - tri računara i dva tableta za pobjednike.

## BEZBJEDNOST DJECE NA INTERNETU

Mtel je i u 2021. godini podržao akciju bezbjednog korištenja interneta djece i omladine, u okviru projekta "Bezbjednost djece na internetu" Ministarstva za naučnotehnološki razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo Republike Srpske.

Dan sigurnijeg interneta se u svijetu i 2021. godine obilježavao pod sloganom "Zajedno za bolji internet", a podrškom projektu bezbjednog korištenja interneta kod djece i omladine, kao i ulaganjem u sopstvene mehanizme za njihovu zaštitu u okviru modernih tehnologija, Mtel aktivno učestvuje u izgradnji bezbjednijeg i sigurnijeg društva.

Web sajt [www.djecanainternetu.com](http://www.djecanainternetu.com), dio je ovog opsežnog projekta, te nudi sadržaje prilagođene djeci, ali i roditeljima i nastavnicima. Ovaj sajt je razvio i edukativne sadržaje za djecu i omladinu, koji se na jednom mjestu i uz nekoliko

klikova mogu informisati o aktuelnostima, izazovima i opasnostima koje donosi novo digitalno doba. Podizanje svijesti o mogućnosti zloupotrebe djece i mladih putem informacionih i komunikacionih tehnologija ostaje jedna od misija i vizija Mtela u 21. vijeku.

S tim u vezi, Mtel, između ostalog, godinama unazad u okviru svoje ponude IPTV-ja svim korisnicima potpuno besplatno nudi i funkcionalnost - Dječija TV, koja obezbjeđuje posebno odabrane sadržaje primjerene uzrastu djece, mogućnost ograničenja vremena koje roditelj odredi za provođenje djece ispred TV ekrana i poseban PIN kod za ulazak, odnosno izlazak iz okruženja Dječije TV.

## ZAJEDNO ZA BOLJI INTERNET

Godinama unazad na inicijativu udruženja "Međunarodni forum solidarnosti - EMMAUS", u organizaciji Centra za sigurni internet u BiH, a u saradnji sa partnerima iz oblasti obrazovanja, zaštite djece, medijske politike i telekomunikacionog sektora, nizom prigodnih aktivnosti obilježava se Dan sigurnog interneta.

Vođen uspjehom prethodnih godina, Centar za sigurni internet u BiH obilježavanje Dana sigurnijeg interneta realizovao je 9. februara 2021. godine, kroz takmičenje za učenike osnovnih i srednjih škola na temu sigurnosti na internetu.

Kompanija Mtel je i ove godine podržala i ovu aktivnost i obezbijedila vrijedne nagrade za najuspješnije takmičare.

## SPORTSKA OPREMA ZA OSNOVNE ŠKOLE

Praksu doniranja sportske opreme osnovnim školama u Bosni i Hercegovini, Mtel je nastavio i u 2021. godini. Samo u proteklih pet godina, pored mnogih drugih donacija i podrške, Mtel je sproveo opsežnu akciju opremanja osnovnih i srednjih škola, te dječijih igrališta širom BiH vrijednom sportskom opremom, razvijajući kod najmlađih afirmaciju zdravog odrastanja, njegovanja sportskog duha i drugih pozitivnih vrijednosti.

Predstavnici Mtela, u 2021. godini, uručili su donaciju za opremanje košarkaškog igrališta Osnovne škole „Milan Rakić“ iz Karanovca. Sportski tereni na otvorenom ove škole tako su postali bogatiji za nove table za koševе sa pratećom opremom, na kojima će budući košarkaški asovi sticati i usavršavati prva znanja ovog plemenitog sporta.

Sportski rekviziti uručeni su i osnovcima i nastavnom osoblju banjalučke Osnovne škole "Georgi Stojkov Rakovski", Banja Luka. Donirane su košarkaške table sa pratećom opremom, fudbalske, košarkaške i rukometne lopte, kao i sto i reketi za stoni tenis.

## DONACIJE U SLUŽBI PODRŠKE ZAJEDNICI

U 2021. godini, Mtel je nastavio sa podrškom udruženjima i drugim subjektima, kao podršku njihovom radu na unapređenju zajednice. S tim ciljem, Udruženju „BH novinari“ - Klub novinara Banja Luka, donirana su sredstva kao pomoć u organizaciji 8. tradicionalnog godišnjeg druženja Kluba novinara Banja Luka „OFF the RECORD“.

Savezu studenata Filozofskog fakulteta Univerziteta u Banjaluci, obezbijedena su sredstava za organizaciju studentskog simpozijuma pod nazivom „100 godina od smrti kralja Petra I Karađorđevića“, te Udruženju građana „Nova Banja Luka“, sredstva za nabavku knjiga koje će biti donirane osnovnim i srednjim školama.

Opštini Ribnik, Mtel je donirao sredstva za nabavku mreža, tabli i obručeva za koševе, a Kazneno-popravnom zavodu Banja Luka, sredstva za nabavku sportske opreme.



# KULTURA

## MUZEJ SAVREMENE UMJETNOSTI RS

Kompanija Mtel godinama unazad podržava Muzej savremene umjetnosti Republike Srpske, kao i aktivnosti koje on realizuje. Godinu 2021. obilježio je jubilej Muzeja, proslava pet decenija postojanja i to multimedijalnom izložbom „Od galerije do muzeja“.

U okviru ove izložbe predstavljen je i rad sa inkluzivnim grupama, putem specijalizovane izložbe za slijepu i slabovide osobe „Prostor, oblik, dodir“, realizovane 2015. godine s ciljem da se putem specijalno osmišljenih programa i savremene muzeološke prezentacije doprinese integrisanju slijepih i slabovidih osoba u kulturni život naše sredine.

Muzej savremene umjetnosti Republike Srpske je u 2021. godini obilježio i Međunarodni dan muzeja, koji je bio u znaku obilježavanja 130 godina od podizanja zgrade Stare austrougarske željezničke stanice u Banjaluci, u kojoj se Muzej nalazi.

Obilježavanje Međunarodnog dana muzeja bilo je povezano sa manifestacijom Evropska noć muzeja koju Muzej savremene umjetnosti Republike Srpske redovno obilježava u okviru godišnjeg kalendara kulturnih manifestacija Grada Banjaluka.

Kompanija Mtel ponosni je prijatelj Muzeja savremene umjetnosti u Banjaluci i ove godine.

## TEATAR FEST „PETAR KOČIĆ“

Kompanija Mtel, kao generalni sponzor i ovog Teatar festa, kao i čitave pozorišne sezone Narodnog pozorišta RS u Banjaluci, nastavila je sa praksom višedecenijske prijateljske podrške ovoj ustanovi kulture.

Najboljom predstavom 13. Teatar festa „Petar Kočić“, proglašena je predstava „Ko je ubio Dženis Džoplin“, Srpskog narodnog pozorišta iz Novog Sada.

## DJEČIJE POZORIŠTE REPUBLIKE SRPSKE

U 2021. godini, kompanija Mtel donirala je sredstva namijenjena za rad ovog pozorišta, čime se nastavlja dugogodišnje prijateljstvo između Dječijeg pozorišta RS u Banjaluci i kompanije Mtel.

## DANI VLADE S. MILOŠEVIĆA

U Banjaluci je u junu mjesecu 2021. godine održana manifestacija Dani Vlade S. Miloševića.

Program je obuhvatio ne samo muzičke sadržaje, nego i naučne skupove, izložbe, radionice, promocije, posebno kreirane događaje za najmlađe kao i multimedijalne prezentacije.

Kompanija Mtel je i ovoga puta podržala manifestaciju koja je grad na Vrbasu ukrasila najljepšim notama i kulturnim dešavanjima.



## PRIČE IZ KOMŠILUKA 5

Petu godinu zaredom portal Mondo organizovao je konkurs za najbolju priču pod nazivom „Priče iz komšiluka 5“. Najboljom pričom proglašena je „David, sin Isakov“ Srđana Sekulića iz Vrbasa. Kompanija Mtel je i ove godine podržala realizaciju ovog konkursa i to na način da je učestvovala u samom izboru najboljih priča, ali i dodjelom nagrade za drugoplasiranog – tablet računara.

## MTEL I ĐURĐEVDANSKI FESTIVAL

Ovogodišnji, 27. po redu Đurđevdanski festival održan je u online formatu, a svi učesnici su se u televizijski prenos uključivali putem internet platformi. Kompanija Mtel podržala je održavanje i ovogodišnjeg Festivala, na kojem su se predstavila 23 izvođača iz Rusije, Bugarske, Slovenije, Hrvatske, Srbije, Crne Gore i Bosne i Hercegovine. Za ovaj dječiji festival u proteklom periodu napisano je više od pet stotina kompozicija, a kompozicije i soliste biraju stručne selekzione komisije.

Za tradicionalnu nagradu publike moglo se glasati putem „lajkova“ na fejsbuk stranici Festivala, a izvođači pjesme koja je imala najviše glasova od kompanije Mtel na poklon su dobili tablet računare.

## DJEČIJI SAJAM

I u 2021. godini, Mtel je podržao održavanje Dječijeg sajma, koji je tokom dva dana svog trajanja bio prepun sadržaja za djecu i cijelu porodicu te na taj način mališanima i njihovim roditeljima pripremio odličnu zabavu sa dosta iznenađenja, takmičenja, maštovitih i kreativnih, kao i sportskih i gejmerskih kutaka.

## FESTIVAL SRPSKOG FOLKLORA

Ansambl narodnih igara i pjesama „Veselin Masleša“, na ljetnoj sceni tvrđave Kastel, organizovao je „Festival srpskog folklora 2021“. Na manifestaciji je prikazana šarolikost kulture, istorije i tradicije ovih

prostora, a manifestacija promoviše zdrav način života i odrastanja. U bogatom programu nastupilo je oko 500 učesnika, domaćih i gostujućih KUD-ova iz Srbije i dijaspore. „Festival srpskog folklora 2021“ je podržala i kompanija Mtel, kao dokazani prijatelj kulture.

## INTERNACIONALNI MUZIČKI FESTIVAL BANJA LUKA FEST

U julu mjesecu 2021. godine održan je prvi Internacionalni muzički festival BANJA LUKA FEST. Kompanija Mtel je bila prijatelj ovog spektakularnog događaja, koji je u pet festivalskih noći gledaocima pružila mogućnost da poslušaju Stefana Milenkovića & Kamerata iz Novog Sada, Zvonka Bogdana & Veliki tamburaški orkestar RTV, Amiru Medunjanin & Bojana Zulfikarpašića u pratnji Vojvodanskog simfonijskog orkestra, te Marizu i Radeta Šerbedžiju & Zapadni kolodvor.

## OK FEST

Kompanija Mtel, već tradicionalno, prijatelj je OK Festa, te je i u 2021. godini to bila. U okviru festivala Mtel je organizovao punktove za uživanje, ali i stanice za punjenje telefona, fitnes priču, poklone, igre, i besplatan internet.

Tokom tri festivalska dana posjetioци su imali priliku da dožive muzički i zabavni vikend uz izvođače: Van Gogh, Hladno pivo, Bajaga i instruktori, Goran Bare & Majke, Darko Rundek, Brkovi, TBF, M.O.R.T., Zoster, Buč Kesidi, Kanda, Kodža i Nebojša, Love Hunters, Who See, Marčelo i napeti Quintet, Ritam Nereda, Atheist Rap, Mortal Kombat, te OK DJ set.

Pored Umjetničke zone, koja je ove godine uključivala i filmske projekcije, tu su bile i zabavno-edukativne zone, „Agora zona“ sa interesantnim panel diskusijama i mini konferencijama s temama poput ekologije i zaštite životne sredine, antifašističkog naslijeđa, omladinskog turizma, mobilnosti mladih. Pored navedenih, ovogodišnji program obuhvatio je i sadržaje realizovane kroz „Joga zonu“.



# SPORT

## USPJEŠNA PRAKSA PODRŠKE PRAVIM VRIJEDNOSTIMA SE NASTAVLJA

U 2021. godini, Mtel je nastavio sa praksom podrške sportu, pa samim tim i pravim vrijednostima koje on promovira. Pored velikih ugovora sa Nogometnim/Fudbalskim savezom BiH, Fudbalskim savezom RS i Nogometnim savezom Federacije BiH koji su potpisani tokom 2020. godine i traju do 2023. godine, Mtel je tokom 2021. godine obnovio stara prijateljstva, ali i podržao nove sportske klubove, manifestacije i istaknute pojedince.

Njegujući tradiciju podrške najboljim klubovima, kompanija Mtel je tokom 2021. godine nastavila saradnju sa Fudbalskim klubom „Borac“ Banjaluka, potpisivanjem novog ugovora. Pod imenom „Borac“, djeluje niz sportskih klubova, a novi sponzorski ugovori potpisani su sa Rukometnim klubom „Borac Mtel“, koji Mtel podržava već 20 godina u kontinuitetu. Takođe, podržan je i Košarkaški klub „Borac“, kao i Plivački klub „Borac“ i Ženski odbojkaški klub „Borac“, te Odbojkaški klub „Borac“.

Opredijeljenost da ulaže u sport, Mtel je potvrdio i ozvaničenim ugovorom za generalnog sponzora sa Košarkaškim klubom „Igokea“, u naredne tri godine.

Prijateljska podrška je nastavljena i sponzorstvom Teniskog saveza RS, Košarkaškim klubom „Leotar“, Fudbalskim klubom „Rudar Prijedor“, Plivačkim klubom „22. april“, Plivačkim klubom „Olymp“, Džudo klubom „Zvijezda“ i Hrvatskim nogometnim klubom „Tomislav“.

Takođe, Mtel je donacijama podržao i rad Košarkaškog kluba „Rookie“ Banja Luka, Fudbalskog kluba „BSK“ Banja Luka, Kluba borilačkih sportova „Staparski vitezovi“ Razboj Lijeve, te Omladinskog stonoteniskog kluba „SPIN“ Banja Luka.

Kako sportske klubove, Mtel godinama unazad podržava i istaknute pojedince koji su ostvarili i ostvaruju zavidne rezultate u pojedinačnim sportovima, poput džudiste Nemanje Majdova, dvostrukog svjetskog prvaka u džudou iz Istočnog Sarajeva, i reprezentativca Republike Srbije. U 2021. godini, ozvaničena je dugoročna saradnja kojom je najavljena podrška kompanije Mtel Nemanji Majdovu do naredne olimpijade.

Dobrodošlicu u krug svojih prijatelja, Mtel je poželio i mladom teniseru Marku Maksimoviću iz Doboja, obezbijevši mu podršku za učešće na važnim i za njegovu karijeru presudnim turnirima. Prepoznavši kapacitet i talenat, Mtel je odlučio da pomogne ovom prespektivnom petnaestogodišnjaku koji je krenuo putem uspjeha osvojivši sve najvažnije svjetske teniske turnire, a posljednji u nizu bio je i Masters u Monte Karlu. Marko Maksimović najbolji je juniorski teniser Evrope, a godinama je prvak Republike Srpske i BiH u svom uzrastu, te član juniorske teniske reprezentacije Bosne i Hercegovine.

## SPORTSKI DOGAĐAJI I MANIFESTACIJE

Kao i prethodnih godina, Mtel je podržao ICF Svjetsko prvenstvo u kajaku i kanuu, te nastavio tradiciju prijateljstva sa KKK „Vrbas Mtel“, čije ime stoji uz ime kluba i naziv takmičenja - „Mtel - Vrbas 2021“.

Uz pomoć kompanije Mtel, Banja Luka je i u 2021. godini bila na teniskoj mapi svijeta. Kao prijatelj sporta, Mtel je i ovoga puta, 19. godinu zaredom, prijatelj ATP čelendžer “SRPSKA OPEN” 2021 turnira. Već tradicionalno, tokom turnira obezbijedila je i direktni prenos mečeva putem interneta, ali i interesantne sadržaje za najmlađe tokom trajanja turnira, te poklone za najsrećnije predstavnike publike ovogodišnjeg čelendžera.

Mtel je podržao i Sedmi profesionalni teniski turnir iz serije fjučersa „Banjaluka Ladies Open 2021, koji je održan na terenima Teniskog kluba Banjaluka.

Nastavak uspješne prakse podrške sportu predstavlja i podrška Međunarodnom plivačkom mitingu Borac Telegrup „Grand Challenge“, koji je održan tokom 2021. godine u Banjaluci.

Kao i prethodnih godina, Mtel je podržao organizaciju Plivačkog mitinga „Banja Luka Open 2021“, Plivačkog kluba „Olimp“ Banja Luka.

U 2021. godini održan je Banjalučki polumaraton, u okviru festivala sporta i zabave. Centralni događaj i nosilac identiteta ove manifestacije je “Mtel RMC Banjaluka polumaraton”, koji izaziva najviše pažnje učesnika trke iz cijelog regiona.

Mtel je podržao organizaciju ove sportsko-zabavne manifestacije, dajući tako doprinos razvoju i afirmaciji sportske kulture i povezivanju ljudi različitih podneblja.

Međunarodni džudo turnir “Banjaluka Open 2021”, kao i organizator ovog sportskog događaja Džudo klub “Zvijezda” iz Banjaluke, i ove godine uživali su podršku kompanije Mtel.

Već tradicionalno prijateljstvo sa turnirom u uličnom basketu „3x3“, Mtel je potvrdio i 2021. godine. U okviru turnira, organizovan je dan za druženje i igru sa najmlađima, djecom sa Daunovim sindromom i djecom iz Doma „Rada Vranješević“, kao i dan za predstavljanje rekordera, novih i višestrukih šampiona Regionalne lige, kao i Lige i Kupa BiH košarke u kolicima, KKI „Vrbas“ Banjaluka, te dan za seniorski turnir Quest Open Banjaluka 2021.

U 2021. godini, održano je prvo i najveće takmičenje Bosni i Hercegovini u trail trčanju stazama koje povezuju Jahorinu s Bjelašnicom, Ravnom planinom, Romanijom i Trebevićem pod nazivom Jahorina Ultra Trail, u organizaciji Olimpijskog centra Jahorina. Kompanija Mtel bila je sponzor ovog takmičenja.

## IZBOR NAJBOLJIH SPORTISTA

Tradicionalno, kompanija Mtel pružila je podršku izboru najboljih sportista i to izboru najboljih sportista RS, u organizaciji dnevnih novina „Glas Srpske“, te izboru najboljeg sportiste BiH u organizaciji „Nezavisnih novina“.





# EKOLOGIJA

U skladu sa praksom odgovornog odnosa prema okruženju, kompanija Mtel poseban akcenat stavlja na poštovanje zakona, ali i specifičnih aktivnosti iz domena zaštite životne sredine i ljudi.

U 2021. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi, nastavljena je praksa naročitog posvećivanja pažnje radu baznih stanica i elektromagnetnom polju, koje sa njih emituje antenski sistem, kao i saradnja sa svim republičkim i državnim organima zaduženim za praćenje i izvršavanje obaveza na planu zaštite životne sredine i ljudi.

Na godišnjem nivou, 2021. godine su izrađena 223 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 888 mjerenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine.

Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite u cilju pribavljanja dozvola za upotrebu baznih stanica upućeno je 235 zahtjeva na osnovu važećih zakonskih propisa, a Regulatornoj agenciji za komunikacije 518 izjava o sigurnosti radi pribavljanja potvrda o sigurnosti za rad baznih stanica na području BiH.

Republička uprava za inspekcijske poslove, Zdravstveno-komunalna inspekcija, u kontinuitetu je nadgledala rad baznih stanica mobilne telefonije, a izvršene su inspekcijske kontrole na tri lokacije baznih stanica na području Republike Srpske.

Kao i prethodnih godina, tako i 2021. godine, Mtel je u skladu sa ugovorom o prenosu obaveza upravljanja i zbrinjavanja otpadna električne i elektronske opreme na području FBiH, redovno izvršavao svoje obaveze prema firmi koja je operater sistema ovlašten od strane Fonda za zaštitu okoliša FBiH. Obaveze ovlaštenog operatera sistema, firme ZEOS eko-sistem je da otpad od električnih i elektronskih proizvoda koji se plasira na tržište Federacije BiH putem Mtel prodajnih mjesta ili na drugi način, prikuplja i reciklira. Na ovaj način direktno utičemo na zaštitu životne sredine.

U toku 2021. godine Mtel je firmi koja je operater za ambalažni otpad u RS, dostavio izvještaj o utrošenoj količini ambalaže u drugoj polovini 2020. godine i prvoj polovini 2021. godine. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području RS, navedenoj

kompaniji je plaćena naknada koja se namjenski troši za finansiranje ekoloških projekata. Od ovog ugovornog odnosa očekuju se bolji rezultati u prikupljanju i reciklaži ambalažnog otpada u RS, a samim tim i očuvanju prirode.

U cilju zaštite životne sredine u 2021. godini Mtel je kontinuirano sprovodio internu i eksternu kampanju za uštedu papira, odnosno korišćenje elektronskih računa umjesto papirnih. Takođe, nastavljene su i aktivnosti koje se tiču pravilnog odlaganja zastarjele i pokvarene elektronske opreme, te havarisanih telefona koje su vratili krajnji korisnici.

Prema zahtjevu Ekološke inspekcije grada Banja Luka vršena su četiri mjerenja buke koju proizvode sistemi klima-uređaja.

U toku 2021. godine vršene su redovne i vanredne proljetne i jesenje deratizacije u objektima kompanije, radi sprečavanja i suzbijanja zaraznih bolesti. Takođe, tokom cijele godine su vršene dezinfekcije prostorija kompanije s ciljem sprečavanja širenja virusa korona.



# ZAPOSLENI

Poslovanje u COVID-19 okolnostima je iz stanja prilagođavanja, koje je dominiralo prethodnom godinom, 2021. godine prešlo u prihvatanje promjenljivosti kao načina rada i upravljanja ljudskim resursima.

Nove okolnosti su u pravom smislu zaista izazov i stimulišu na redovno preispitivanje toga kako novo okruženje utiče na ono što Mtel pruža kao internu uslugu i kako može svojim uslugama, znanjima i vještinama pomoći zaposlenima da kao podrška radi ispravne stvari zarad kvalitetnijeg odgovora na vrijeme koje je pred nama. Kao osnovni zadatak se kristališe potreba da se osigura optimalan nivo kompetentnosti zaposlenih i zadržavanje ključnih ljudi u kompaniji. Tako sa finansijske strane govorimo o održavanju investicija u obučavanje i razvoj zaposlenih, na način da se ubrzava proces osposobljavanja novozaposlenih, te osigura kontinuitet neophodnog nivoa kompetentnosti zaposlenih.

S posebnom pažnjom se vodilo računa o motivaciji ključnih zaposlenih i unapređenju liderskih vještina. Kako bi se postiglo navedeno, intenzivno se radilo na kreiranju osnova za poboljšanje postojećih procesa kao i identifikaciji programa čije je uvođenje neophodno.

Uobzirivši ograničenja, koja se odnose na epidemiološku situaciju, obuka zaposlenih u fokus je stavila interne obuke, te onlajn in-house obuke za prioritetne ciljne grupe polaznika i osnaživanje baze elektronskih obuka. Pojedine aktivnosti su se realizovale uživo, kada su to dozvoljavali epidemiološki uslovi. Kroz različite vrste edukacija u kompaniji je prošlo oko 3.150 zaposlenih, od čega 338 polaznika in-house i tehničkih, a oko 300 polaznika internih obuka m:akademije, ako ne računamo obavezne obuke iz domena protivpožarne zaštite i zaštite na radu.

U program internih obuka ove godine su intenzivnije uključeni i polaznici iz zavisnih društava, njih oko 400. Ove godine je napravljen i značajan iskorak kroz učestvovanje zavisnih društava u internoj razmjeni znanja, što je značilo i obogaćivanje programa m:akademije novim naslovima koje su uvrstili zaposleni u zavisnim društvima.

Nastavljajući njegovanje koučing kulture, za menadžere u tehnicima i prodaji organizovane su timske sesije koje su za cilj imale da polaznicima pomognu da u promjenljivim vremenima pronađu načine i alate da riješe izazove, a koji se tiču upravljanja timovima u cilju unapređenja motivacije, ali i za konsolidaciju timova. Radi osnaživanja lidera kompanije, izrađena je obuka „Osnovne liderske vještine“, koja postaje dijelom programa izgradnje menadžera Mtela, od osnovnih do naprednih upravljačkih kompetencija.

COVID-19 okolnosti su postavile potpuno novu dinamiku u pronalaženju novih kadrova, naročito IKT sektora. Fokus kompanije u domenu ljudskih resursa, s tim u vezi, jeste jačanje aktivnosti u pravcu zadržavanja inženjerskog kadra i privlačenja (regrutacije) novih kadrova.

Zato su u 2021. godini inicirane različite aktivnosti koje za cilj imaju osnaživanje strateškog nastupa kompanije prema inženjerskim kadrovima. Kao rezultat ovih napora govorimo o najbrojnijoj stručnoj praksi studenata IKT sektora u kompaniji - ukupno 61, kao i učenika srednjih stručnih škola sa 60 učenika koji su prošli stručnu praksu.



# PORTFOLIO I KORISNICI USLUGA

- PORTFOLIO USLUGA
- KORISNICI USLUGA U 2021. GODINI
- BRIGA O KORISNICIMA

# PORTFOLIO USLUGA

## FIKSNA TELEFONIJA

- Usluge fiksne telefonije
- Prenos broja
- IN servisi (Premium rate, Televoting, Jedinstven pristupni broj, Humanitarni, Free Phone)
- Fiksna prepaid
- IP Centrex usluga
- Homenet, officenet
- Homeline plus, Officeline plus

## MOBILNA TELEFONIJA

- Usluge mobilne telefonije (Prepaid, Pretplata+, Total Group, Kombinuj, Kombinuj BIZ, Kombinacija)
- Prenos broja
- Mobilni internet (Dopuna NET, Pretplata NET)
- TOTAL DATA
- Tarifne opcije
- Usluge međunarodnog rominga
- Vas SMS/MMS usluge
- Broadcast SMS usluge
- E-commerc usluga
- Mobilni internet PRO

## INTERNET I PRENOS PODATAKA

- Usluge direktnog pristupa internetu
- Pristup internetu (ADSL/VDSL/GPON)
- Ostale internet usluge (Hosting paketi usluga, Mail hosting usluga, DDoS zaštita)
- Prenos podataka (Iznajmljivanje vodova, IP/MPLS VPN, E-vod, Direktna TV prenos)

## INTEGRISANE USLUGE

- Paketi integrisanih usluga za rezidencijalne korisnike (2, 3 | 4 usluge)
- BIZ Paketi integrisanih usluga

## MULTIMEDIJALNE USLUGE

- IPTV usluge
- m:SAT usluga
- BIZ hotel TV usluga
- m:TV net usluga
- Usluga TV to GO
- Deezer usluga
- NBA paketi

## ICT/IoT USLUGE

- Virtual Data Center
- Virtual Private Server
- Cloud Backup
- Disaster Recovery
- Cloud Security
- LoRaWAN konektivnost
- LoRaWAN servisi
- Sistem Integracijska rješenja
- Mtel WiFi usluga
- Kendo Project Manager
- Printing centar
- Timetracking
- BizBook
- Office 365
- Sistem integrator "Ključ u ruke"

## OSTALE USLUGE

- Prodaja terminalne opreme
- Usluga m:bon
- Usluga zakupa oglasnog prostora



Mtel, a.d. Banja Luka nudi najsavremenije i jedinstvene telekomunikacione i ICT usluge, u skladu sa trendovima na tržištu koje karakterišu dinamičnost i intenzivni konkurentski odnosi.

Osnovna ponuda usluga kompanije sastoji se od usluga: fiksne i mobilne telefonije, interneta i prenosa podataka, integrisanih usluga, multimedijalnih, ICT i ostalih usluga.

Iz osnovne ponude usluga proističe širok spektar različitih usluga i tarifnih paketa, od kojih su neke usluge nove i bilježe rastući trend, nekim uslugama je izvršen potreban redizajn u cilju nastavka rastućih trendova, dok je korišćenje pojedinih usluga u fazi opadanja kao posljedica zastarjevanja postojećih i uvođenja novih tehnologija.

## FIKSNA TELEFONIJA

Usluge fiksne telefonije klasifikuju se u kategoriju usluga čije se korišćenje nalazi u fazi opadanja, usljed čega se iz godine u godinu bilježi smanjenje broja korisnika ove usluge, pri čemu, s druge strane, dolazi do priključivanja korisnika na druge, savremenije usluge.

Pored osnovnih usluga fiksne telefonije, koje podrazumijevaju ostvarivanje saobraćaja između korisnika, oni imaju mogućnost da prenesu svoj broj iz mreže ili u mrežu Mtela, da koriste prepaid usluge fiksne telefonije, koje predstavljaju veoma atraktivan model za one koji žele zadržati uslugu fiksne telefonije, te da koriste usluge kao što je Premium Rate, Televoting, Jedinstven pristupni broj, Humanitarni, Free Phone.

U segmentu poslovnih korisnika, budući da fiksna telefonija predstavlja osnovu komunikacije, atraktivna je IP Centrex usluga, koja omogućava besplatnu komunikaciju između korisnika unutar jedne grupe, koji se ne moraju nalaziti na istoj geografskoj lokaciji da bi činili grupu.

Budući da je riječ o takvoj usluzi, koja je s jedne strane na zalasku, ali s druge strane predstavlja veoma značajan segment u poslovnoj komunikaciji i komunikaciji stanovništva starije životne dobi, Mtel i dalje radi na unapređenju ovih usluga. U cilju zadržavanja postojećih korisnika usluge fiksne telefonije, u toku 2021. godine su pripremane različite promotivne ponude pomoću kojih su korisnici putem različitih pogodnosti stimulisani da reugovore postojeću uslugu fiksne telefonije ili ju objedine u paket integrisanih usluga.

## MOBILNA TELEFONIJA

Usluge mobilne telefonije predstavljaju usluge koje su atraktivne svim korisnicima, bez obzira na starosnu dob, budući da je pojava i konstantno osavremenjivanje pametnih telefona korisnicima omogućila ne samo upotrebu klasičnih usluga mobilne telefonije kao što je uspostava saobraćaja i razmjena SMS-ova zasnovana na prepaid ili postpaid tarifnom planu, nego i veoma širok spektar multimedijalnih usluga i besplatne komunikacije upotrebom interneta.

Usluge mobilne telefonije koje nudi Mtel odnose se na prepaid i postpaid usluge, koje omogućavaju korisnicima uspostavu saobraćaja i razmjenu SMS-ova, usluge prenosa podataka (mobilni internet) putem 4G mreže, mogućnost korišćenja svih navedenih usluga u romingu, usluge za fiskalne kase, usluge plaćanja parkinga putem SMS-a i slično.

Unapređenje prepaid i postpaid usluga mobilne telefonije vrši se konstantno i ogleda se u redizajnu tarifnih modela u skladu sa uočenim potrebama i željama korisnika. Navedeni redizajn vrši se u kontekstu cijena usluga ili bonusa koji se dodjeljuju prepaid i postpaid korisnicima u okviru određenog tarifnog plana.

U toku 2021. godine izvršena su sljedeća unapređenja u okviru usluga mobilne telefonije:

- Za rezidencijalne korisnike mobilne telefonije u ponudu su uvedeni su novi tarifni model Pretplata Start, Pretplata Plus, Pretplata Plus NET, Pretplata Top, Pretplata Max i Pretplata Premium. Uvedeni su i veći bonusi za mobilni internet.
- Za korisnike tarifnih modela Pretplata i Total Group realizovano je više promotivnih akcija za različite kanale prodaje.
- U cilju motivacije korisnika mobilne telefonije za korišćenje usluge mobilnog interneta u romingu, u ponudu je uvedena nova tarifna opcija Net roming Italija, kao i unaprijeđena tarifna opcija Net roming Slovenija i tarifna opcija Net roming T-Mobile, kojom je omogućeno da se dodijeljeni mobilni internet u okviru kupljene tarifne opcije može koristiti, pored mreže T-Mobile u Austriji, Njemačkoj, Grčkoj i Rumuniji i u T-Mobile mreži u Poljskoj i Mađarskoj.
- Uvedene su u ponudu dvije nove roming internet tarifne opcije „Zemlje Zapadnog Balkana -1 dan“ i „Zemlje Zapadnog Balkana -10 dana“.
- Povećan je bonus mobilnog interneta u okviru postojećih roming internet tarifnih opcija.

- Kreirana je ponuda za korisnike sa kombinovanim načinom plaćanja za tarifni model Kombinacije po cijeni mjesečne pretplate od 15 KM, uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom od 24 mjeseca.
- Za prepaid korisnike kreirane su personalizovane ponude, koje su činile tarifne opcije „Kupi minute“ i „Kupi internet“ za korisnike usluge „Dopuna“, koji su Mtel korisnici tri ili više mjeseci, i koji su definisani po segmentiranim grupama.
- Za korisnike usluge „Dopuna“ tarifnog modela XYnet, kreiran je novi tarifni plan „XY plan -1 dan“.
- Od 01. jula 2021. godine počela je primjena sporazuma o ukidanju rominga za region Zapadnog Balkana, koji uključuje Bosnu i Hercegovinu, Srbiju, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Albaniju. Korisnicima mobilne telefonije omogućeno je da iz rominga u regionu Zapadnog Balkana koriste benefite, bonuse i sve pogodnosti koje su obuhvaćene korisničkim paketom po istom principu kao kada se nalaze kod kuće.

Za sve korisnike mobilne telefonije u ponudu je uvedena eSIM kartica (profil). eSIM se aktivira putem QR koda. U cilju promocije 4G mobilne mreže korisnicima se promotivnim ponudama odobravala zamjena SIM kartice za 4G SIM karticu. Očekuje se da se u narednom periodu, sa povećanjem broja mobilnih telefona koji prihvataju eSIM profil, značajnije poveća broj korisnika eSIM-a.

DCB servis u ponudi je još od 2018. godine. U 2021. godini, servis je unaprijeđen – proširena je korisnička baza kojoj se nude DCB servis (Wargaming i KlubZnanja). Pored korisnika sa prepaid i kombinovanim načinom plaćanja, DCB servisi su dostupni i korisnicima sa postpaid načinom plaćanja.

## INTERNET I PRENOS PODATAKA

U savremenim uslovima nemoguće je zamisliti život bez upotrebe interneta. Zbog toga je ovaj segment predmet konstantnog i ubranog razvoja s aspekta pristupnih tehnologija, brzine prenosa podataka i tarifnih modela. Segment internet usluga i prenosa podataka čine usluga direktnog pristupa internetu, NET usluge, iznajmljivanje vodova te ostale internet usluge koje se odnose na Web hosting, Mail hosting i DDoS zaštitu.

Značaj internet usluga je porastao u situaciji pojave pandemije virusa korona, budući da su se sve obrazovne i nastavne aktivnosti odvijale po sistemu „na daljinu“, upotrebom internet platforme. S ciljem omogućavanja veće upotrebe digitalnog sadržaja u nastavnim aktivnostima i pristupa odgovarajućim sadržajima za osnovne i srednje škole, uveden je u ponudu poseban tarifni model, kojim je značajno povećana pristupna brzina internetu za ovaj segment

korisnika. Pristupne brzine internetu povećane su i navedenim korisnicima koji uslugu koriste u okviru paketskih usluga.

U 2021. godini u ponudu su uvedeni novi tarifni modeli NET:S+, NET:M+ i NET:L+ kojima je unaprijeđena ponuda u smislu omogućavanja većih pristupnih brzina.

Intenzivno se radilo na popularizaciji korištenja optike i za poslovne korisnike. Zbog potreba tržišta i zahtjeva korisnika, u ponudu se uvode tarifni modeli za pristup internetu za poslovne korisnike - NetBiz MAX XS i NetBiz MAXM.

## INTEGRISANE USLUGE

Od samog uvođenja, integrisane usluge su atraktivne korisnicima, jer u okviru jednog paketa objedinjuju više usluga. Zbog velikog interesovanja korisnika, do sada su u ponudu uvedene različite kombinacije usluga u okviru paketa, koji objedinjuju dvije, tri i četiri usluge, a konstantno se radi i na uvođenju novih paketa u skladu sa zahtjevima korisnika.

U cilju obogaćivanja ponude paketa integrisanih usluga u ponudu je uvršten novi paket usluga TV+NET+TEL

+MOB:S NET+, koji je namijenjen korisnicima koji u okviru usluge mobilne telefonije žele veće količine mobilnog interneta.

U cilju proširenja ponude integrisanih usluga, u novembru 2021. godine u ponudu su uvedeni paketi integrisanih usluga m:SAT usluge, usluge fiksne telefonije (CLL), usluge mobilne telefonije i usluge pristupa internetu putem mobilne mreže, koje su organizovane u vidu m:SAT paketa integrisanih usluga:

- m:SAT+TEL paket integrisanih usluga fiksne telefonije (CLL) i m:SAT usluge,
- m:SAT+NET paketi integrisanih usluga m:SAT usluge i usluge pristupa internetu putem mobilne mreže,
- m:SAT+MOB paketi integrisanih usluga m:SAT usluge i usluge mobilne telefonije i
- m:SAT+NET+MOB paketi integrisanih usluga m:SAT usluge, usluge pristupa internetu putem mobilne mreže i usluge mobilne telefonije.

## MULTIMEDIJALNE USLUGE

Ponudu multimedijalnih usluga Mtela čine različiti oblici TV usluge, koji uključuju uslugu televizije putem IPTV tehnologije, m:SAT uslugu, uslugu TV to GO i hotelska rješenja.

U toku 2021. godine Mtel je nastavio sa unapređenjem ponude u okviru IPTV usluge i sa aspekta sadržaja koji se isporučuje krajnjim korisnicima i sa aspekta funkcionalnosti dostupnih korisnicima. Intenzivno se radilo na razvoju aplikacije - tv:pay putem koje će IPTV korisnik biti u mogućnosti da plaća svoje Mtel račune platnom karticom, kao i račune u ime drugih korisnika. Takođe, u okviru istog modula biće omogućeno plaćanje dopune platnom karticom.

Unapređenje sadržaja uključuje videoteke koje su dostupne na IPTV platformi. U osnovni paket uključeno je 10 novih domaćih i inostranih kanala. U ponudu IPTV usluge su uključeni i radio-kanali. Trenutno je dostupno devet radio-kanala IPTV korisnicima.

Korisnicima IPTV videoteke omogućeno je i gledanje ekskluzivnih filmskih sadržaja samo mjesec dana nakon bioskopske premijere.



U pogledu novih videoteka ističemo uključenje u ponudu Da Vinci Kids SVoD, Balkan myusic SVoD i Apollon SVoD, kao i mogućnost da se gledanje Apollon SVoD omogući uz ugovornu obavezu od 12 mjeseci sa povoljnijom cijenom mjesečne pretplate.

Takođe treba istaći i realizaciju Ad-insertion modula koji omogućava ugrađivanje video reklama u TV sadržaje i to u nelinearne (nPVR i VOD sadržaji) i linearne TV sadržaje prilikom njihove reprodukcije na STB uređajima (Pure IPTV).

Pored umetanja video-reklama u sadržaj, sistem omogućava i kreiranje Mikrosajtova ili nezavisnih multimedijalnih mikro web stranica koje su korisniku dostupne klikom na određeno dugme. Mikrosajt predstavlja web sajt manjeg obima, čiji glavni zadatak nije promocija vrijednosti i ponude svih usluga kompanije, već samo jednog njihovog segmenta, proizvoda ili određenog brenda. Cilj mikrosajta je da prenese, saopšti, odnosno prezentuje određenu informaciju isključivo korisnicima kojima je namijenjen.

U toku 2021. godine u ponudu su uvedene nove usluge Arena Cloud, Apollon i Balkan Myusic koje korisnicima nude određeni digitalni sadržaj putem aplikacije.

Arena Cloud aplikacija omogućava online distribuciju liveTV, radio-kanala i video na zahtjev sadržaja (filmovi i serije različitih produkcija). Arena Cloud aplikacija u ponudi ima Arena sport kanale i nudi opciju Catch-up koja omogućava premotavanje sadržaja sedam dana unazad, kao i mogućnost pauziranja i premotavanja sadržaja. Za pristup Arena Cloud sadržaju putem Arena Cloud aplikacije neophodan je pristup internetu putem mobilne mreže ili putem Wi-Fi-ja.

Ponuda usluge Apollon podrazumijeva kupovinu i korišćenje Apollon paketa u okviru kojih se nalazi odgovarajući Apollon sadržaj (digitalni/multimedijalni), kojem se pristupa putem Apollon aplikacije. Apollon aplikacija omogućava online distribuciju 'video na zahtjev' sadržaja (filmovi i serije različitih produkcija). Apollon omogućava korisnicima vrhunski užitak gledanja više od 7.000 sati filmskih i serijskih sadržaja (8880 naslova) razvrstanih u različite kategorije (akcioni, animirani, dokumentarni, dramski, horor, komedije, muzički sadržaji, porodični, regionalni sadržaji). Ta količina odabranog kvalitetnog sadržaja zadovoljava potrebe korisnika svih starosnih doba i Apollon SVoD je za manje od godinu dana od svog pojavljivanja za Mtel korisnike postao sinonim za kućni bioskop. Sadržaj u okviru Apollon SVoD se svakodnevno povećava.

Balkan Myusic podrazumijeva kupovinu i korišćenje Balkan Myusic paketa u okviru kojih se nalazi

odgovarajući Balkan Myusic sadržaj, kojem se pristupa putem Balkan Myusic aplikacije. Balkan Myusic aplikacija omogućava online i offline slušanje muzičkog sadržaja (domaća i muzika iz regiona). Za pristup Balkan Myusic sadržaju putem aplikacije neophodan je pristup internetu putem mobilne mreže ili putem Wi-Fi-ja.

U 2021. godini korisnicima je omogućeno korišćenje Biz Hotel TV usluge putem m:SAT tehnologije, a u cilju dostupnosti Hotel TV usluga većem broju korisnika, pogotovo u područjima gdje ne postoji fiksna infrastruktura. Jedno od unapređenja m:SAT usluge u 2021. godini bila je implementacija dvije različite liste TV kanala, pri čemu korisnik može da izabere jednu od dvije liste u skladu sa njegovim preferencijama. U ponudu m:SAT usluge u toku 2021. godine uključeno je 16 novih kanala.

## ICT/IoT USLUGE

Pod pojmom ICT/IoT usluga podrazumijeva se široka paleta različitih usluga koje su namijenjene poslovnim korisnicima s ciljem zadovoljavanja njihovih potreba. ICT/IoT usluge su najnovija rješenja koja podrazumijevaju smještanje korisničkih podataka u



Cloud, a korisnici imaju mogućnost pristupa podacima putem interneta bilo kada i bilo gdje. Ove usluge prilagođene su posebnim zahtjevima svakog posla te štede vrijeme i novac budući da ne zahtijevaju kapitalna ulaganja. U ponudu ICT/IoT usluga Mtela ubrajaju se:

- **Virtual Data Center**, usluga koja omogućava korišćenje Cloud server usluge (VPS as a Service), mrežno sigurnosne usluge (Network as a Service) i usluge oporavka od katastrofe (Disaster Recovery). U 2021. godini izmjenjeni su Uslovi korišćenja VDC usluge radi unapređenja ponude i potpunijeg definisanja serverskih resursa koji se nude korisnicima VDC usluge.
- **Virtual Private Server (VPS)** omogućava korisnicima iznajmljivanje i korišćenje virtuelnih servera u Data centru Mtela. VPS usluga se kreira na bazi zakupa procesorske snage (broj virtuelnih procesora - vCPU), operativne memorije (RAM), prostora za skladištenje podataka (HDD) i potrebne propusnosti (brzine porta), uz odabir Linux OS ili Windows server operativnog sistema. U 2021. godini izmijenjeni su Uslovi korišćenja VPS usluge radi unapređenja ponude i potpunijeg definisanja serverskih resursa koji se nude korisnicima VPS usluge.
- **PROTOS Sistem usluga** je web bazirano rješenje koje se realizuje korišćenjem odgovarajućeg softverskog rješenja sa određenim funkcionalnostima, a usluga se

sastoji iz tri modula: Napredno planiranje i evidencija radnog vremena, Vozni park i Prijava kvarova i radova. Korišćenje PROTOS Sistem usluge omogućava se putem web stranice/interfejsa. Prateći trendove telekom operatora u okruženju, a u cilju povećanja ponude usluga Mtela, kao i pridobijanja novih poslovnih korisnika, PROTOS Sistem usluga je uvedena u ponudu 15.03.2021. godine.

- **Disaster Recovery**, koja predstavlja funkcionalnost koja omogućava čuvanje podataka korisnika u georedundantnom Mtel Data centru na rezervnoj geografskoj lokaciji, a s ciljem zaštite tih podataka od incidentnog događaja.
- **Cloud Backup i Cloud Security**, usluga koja obuhvata pružanje upravljanog Firewall rješenja zajedno sa UTM servisima i izvještavanjem o svim aktivnostima, bez inicijalnih ulaganja za implementaciju sistema. Koristeći ovu uslugu, kompanije mogu da se fokusiraju na svoje primarno poslovanje, ne gubeći resurse i vrijeme na uspostavljanje sigurnosnih polisa.
- **LoRaWAN konektivnost**, usluga koja omogućava konektivnost odgovarajućih uređaja male snage korisnika putem LoRaWAN gateway-a (primopredajnika) i prenos male količine podataka

sa senzora korisnika do serverske platforme (LoRaWAN mrežnog servera) Mtela na kojoj se vrši prikupljanje i obrada podataka, a putem bežične LoRaWAN mreže, te slanje podataka aplikativnim serverima korisnika.

- **Lora WAN bazirani servisi**, od kojih se izdvaja: daljinsko očitavanje potrošnje vode korištenjem LoraWan vodomjera, daljinsko očitavanje parametara životne okoline, pametna rasvjeta za nadgledanje i kontrolu instaliranih lampi sa LoRa sensorima.
- **IT sistem za daljinsko očitavanje potrošnje električne energije** koji se manifestuje u sljedećim modulima: web aplikacija za upravljanje, očitavanje i nadzor, mobilna aplikacija za terenske poslove, mobilna aplikacija za krajnje potrošače, LoraWan aplikativni server i integracioni servisi. Sa navedenim rješenjem, u tekućoj godini Mtel stiće pravo učešća prodaje rješenja na tržištu BiH, a i šire na nivou grupacije.
- **Sistem integracijska rješenja**, koja obuhvataju stručan IT konsalting, dizajniranje tehnoloških rješenja, povezivanje udaljenih lokacija, projektovanje i izgradnju LAN i WAN mreža, strukturno kabliranje građevinskih objekata, IT podršku i druge potrebne usluge.

- **Kendo Project Manager** usluga predstavlja softver koji u potpunosti nudi rješenje za upravljanje projektima, projektnim aktivnostima, troškovima, materijalnim i ljudskim resursima na projektu.
- **Printing centar**, usluga koja omogućava pružanje usluge štampanja i kovertiranja dokumenata.
- **TimeTracking**, usluga koja se realizuje korišćenjem odgovarajućeg softverskog rješenja sa određenim funkcionalnostima, a koje omogućava poslovnom korisniku praćenje aktivnosti njegovih zaposlenih u realnom vremenu. Korišćenje Time Tracking usluge omogućava se putem mobilne aplikacije (Android i iOS mobilne aplikacije) ili putem web stranice/interfejsa.
- **BizBook**, usluga koja se realizuje korišćenjem odgovarajućeg softverskog rješenja na Cloud infrastrukturi Mtela, a koja obuhvata digitalni B2B alat za promociju proizvoda i usluga.
- **Office 365** omogućava brzo i jednostavno kreiranje i dijeljenje poslovnih materijala, kao i održavanje onlajn sastanaka sa većim brojem saradnika, a sve to preko bilo kojeg uređaja, uz garanciju za sigurnost podataka.
- **Sistem integrator rješenja po modelu „ključ u ruke“**, rješenja koja zahvaljujući upotrebi baznih telekomunikacionih, a onda informacionih

tehnologija, omogućavaju krajnjem korisniku kroz sofisticirana ICT rješenja različite proizvode po modelu „ključ u ruke“. Potrebe krajnjeg korisnika se manifestuje u zahtjevu za rješenjima kao što su Wi-Fi mreže, izrada web bazirani informacionih sistema, aplikativne usluge razvoja, razvoj softverskih rješenja, izrada rješenja mrežne infastrukture i slično.

## OSTALE USLUGE PRODAJA UREĐAJA

Mtel je nastavio da održava leadersku poziciju na tržištu i u 2021. godini na osnovu ponude terminalne opreme koja se prodaje krajnjim korisnicima. Široki portfolio ponude u ovom segmentu, pored standardne ponude fiksnih telefona, obuhvata i:

- značajan broj različitih modela i brendova mobilnih telefona, što krajnjem korisniku daje mogućnost sjajnog izbora i veliko zadovoljstvo kvalitetom kupljenih mobilnih telefona,
- raznovrsni portfolio ponude TV uređaja, čime je zadržana komparativna prednost nad konkurencijom u integrisanim uslugama,
- konstantna ponuda laptop uređaja koji su bili posebno traženi u 2021. godini, zbog potreba rada od kuće za vrijeme pandemije virusa korona,

- ponuda ostalih uređaja tokom cijele godine - tableta, pametnih satova, dronova, konzola SONY PS5, GoPro kamera, skutera, prečišćivača i ovlaživača vazduha, traka za trčanje itd.

U pogledu ponude terminalne opreme neophodno je istaći da je pojava pandemije virusa korona, pogotovo u 2021. godini, imala značajan negativan uticaj na dobavljalivost i rokove isporuka opreme usljed nedostatka čipova i drugih komponenti neophodnih za izradu mobilnih telefona i druge opreme. I pored navedenog, Mtel je tokom cijele 2021. godine kvalitetnim upravljanjem terminalnom opremom obezbijedio odgovarajuće količine opreme za sve kanale prodaje.

## OSTALE USLUGE USLUGA M:BON

M:bon usluga novi je način plaćanja prilikom kupovine robe i usluga, kako kod Mtela, tako i kod partnera sa kojima Mtel zaključi ugovor o prodaji. M:bon je vrijednosni bon/vaučer na kojem se nalazi jedinstveni kod kojim korisnik može vršiti plaćanje.



# KORISNICI USLUGA U 2021. GODINI

Korisničku bazu Mtela čini više od 1,7 miliona korisnika. I pored pandemije izazvane virusom korona i situacije na tržištu, treba naglasiti da je povećanje broja korisnika u 2021. godini iznosilo blizu 150 hiljada korisnika, od čega je najznačajnije povećanje u segmentu usluga mobilne telefonije.

**Broj korisnika mobilne telefonije** na dan 31.12.2021. godine iznosi 1.392.979, od čega broj prepaid korisnika iznosi 961.154, dok broj postpaid korisnika iznosi 431.825 (u okviru kojih su uključeni i M2M korisnici).

Tokom 2021. godine došlo je do povećanja u segmentu prepaid korisnika, pri čemu je broj korisnika veći za 12,1%, a kao rezultat konstantnog unapređenja prepaid ponude i kreiranja atraktivnih prepaid paketa i promotivnih

ponuda. Pored navedenog, došlo je i do poboljšanja situacije u vezi sa pandemijom Covid-19, što se direktno odrazilo na ukupan broj korisnika. Prepaid korisnici u ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije učestvuju sa 69,0%.

Povećanje u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije zabilježeno je i u okviru postpaid korisničke baze, koja je uvećana za 5,6%, sa očekivanom tendencijom rasta i u narednom periodu.

Kod rezidencijalnih postpaid korisnika zabilježeno je povećanje broja korisnika od 5,8%. U okviru Pretplata tarifa rađeno je više izmjena koje su tarife učinile atraktivnijim. Tako su u stalnu ponudu uvedeni novi tarifni modeli Pretplata Start, Plus, Plus Net, Top, Max i

Premium pri čemu su povećani bonusi za mobilni internet u okviru Mtel mreže kao i bonus mobilnog interneta koji može da se koristi u mrežama zemalja Zapadnog Balkana.

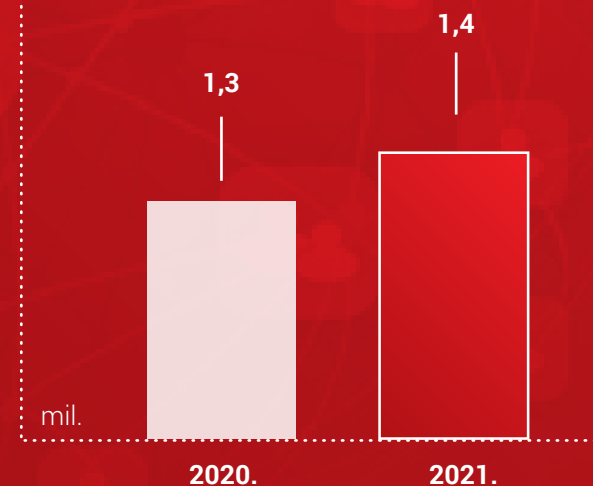
Kod poslovnih postpaid korisnika povećan je broj korisnika za 7,2%, iako je pojavom pandemije Covid-19, primjetan negativan uticaj na privredu, naročito u domenu poslovnih korisnika, te su pojedini poslovni subjekti prestali sa radom.

Za korisnike mobilne telefonije kojima je cijena pretplate u prvom planu i bitnija od kupovine hardvera, kreirane su i ponude kojima se korisnicima koji se obavežu na ugovorni period od 24 mjeseca, odobrava odgovarajući popust na pretplatu. Pored ponude paketa usluga sa mobilnim telefonima po atraktivnim cijenama za sve segmente korisnika Pretplata tarifa uz mogućnost plaćanja na rate, na rast

## KORISNICI USLUGA

|                                   | 2020. | 2021.        | 2021. vs. 2020. |
|-----------------------------------|-------|--------------|-----------------|
| <b>Mobilna telefonija</b> (mil.)  | 1,27  | <b>1,39</b>  | 10,0%           |
| <b>Fiksna telefonija</b> (hilj.)  | 212,4 | <b>203,6</b> | -4,1%           |
| <b>Integrirane usluge</b> (hilj.) | 126,3 | <b>133,1</b> | 5,4%            |
| <b>NET usluge</b> (hilj.)         | 164,2 | <b>175,6</b> | 7,0%            |

## KORISNICI MOBILNE TELEFONIJE





postpaid baze značajno su uticale ponude popusta na mjesečnu pretplatu na pojedinim tarifnim modelima Pretplata, uz zaključivanje ugovora na 12 ili 24 mjeseca. Takođe, Mtel nudi mogućnost kupovine telefonskih aparata bez subvencije i bez ugovorene obaveze.

Ukupan saobraćaj mobilne telefonije ostvaren u 2021. godini iznosi 1.119 miliona minuta, što je smanjenje od 0,63% u odnosu na 2020. godinu.

**Broj korisnika fiksne telefonije** u 2021. godini, kao i prethodnih godina, ima tendenciju pada usljed sve izraženijeg korišćenja OTT servisa od strane korisnika, negativnog uticaja migracije stanovništva u druge

zemlje, ali i negativnog uticaja demografske strukture u smislu starenja stanovništva. Kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, koji imaju najveće baze ovih korisnika, primjetna je zamjena korišćenja fiksnih usluga mobilnim uslugama. Mtel usluge fiksne telefonije nudi za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao samostalne usluge, ali i u okviru paketa više usluga.

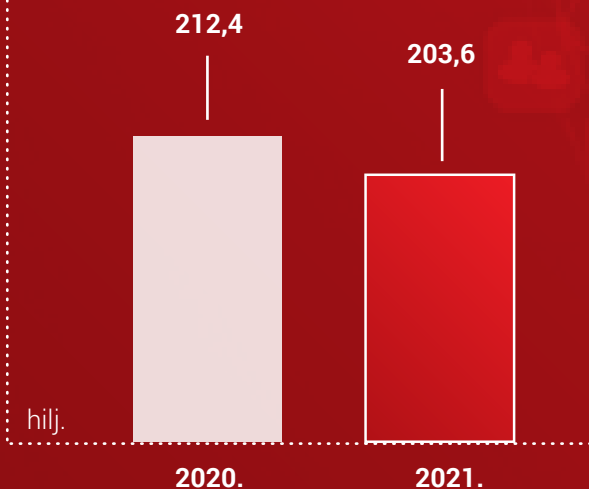
U 2021. godini broj korisnika fiksne telefonije bilježi pad od 4,2% posmatrano u odnosu na 2020. godinu, kao rezultat pada broja korisnika u segmentu svih rezidencijalnih korisnika.

Broj rezidencijalnih korisnika fiksne telefonije manji je za 5,9% u odnosu na 2020. godinu. U okviru rezidencijalnih korisnika Mtel nudi solo usluge (POTS, ISDN, CLL, Prepaid), kao i uslugu fiksne telefonije u paketu sa nekom drugom uslugom.

Broj poslovnih korisnika fiksne telefonije veći je za 3,1% u odnosu na prethodnu godinu. Rast broja korisnika solo usluga zabilježen je u okviru IP Centrex usluge za 6,2%, usljed migracija korisnika koji su koristili servise ISDN tehnologije na servise IP tehnologije, kao i zbog funkcionalnosti i benefita koji se nude u okviru IP Centrex usluge.

Ukupan saobraćaj u okviru usluga fiksne telefonije ostvaren u 2021. godini iznosi 354,8 miliona minuta, što je manje za 12,6% u odnosu na 2020. godinu.

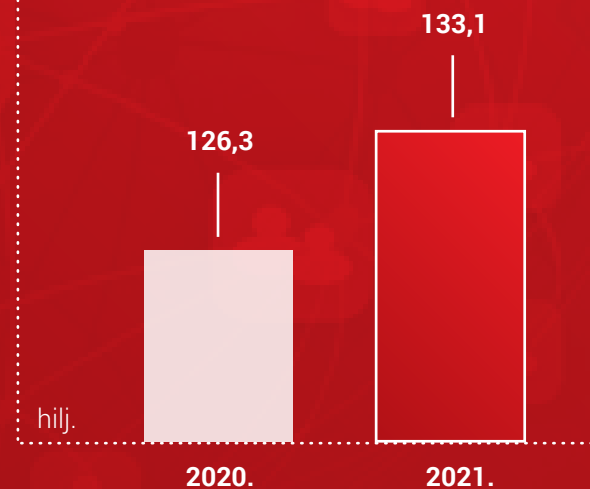
## KORISNICI FIKSNE TELEFONIJE



**Ukupan broj korisnika integrisanih usluga** na dan 31.12.2021. godine iznosi 133.101, što je više za 5,4% u odnosu na prethodnu godinu. Najznačajnije učešće u ukupnom broju korisnika integrisanih usluga imaju paketi sa dvije usluge sa učešćem od 50,0%. Mtel svojim korisnicima pruža različite pakete usluga u okviru kojih nudi dvije, tri ili četiri usluge, pri čemu se prilagođava zahtjevima korisnika s ciljem povećanja stepena njihovog zadovoljstva i lojalnosti.

Modernizacijom pristupne mreže velikom broju korisnika ponuđeni su kvalitetniji servis i multimedijalni sadržaj (HDTV kanali, streaming), IPTV usluga na više TV prijemnika, što doprinosi zadržavanju postojećih korisnika širokopoljanskih usluga i povećanju kvaliteta usluge s aspekta pouzdanosti usluge i dostupnosti većih pristupnih brzina.

## KORISNICI INTEGRISANIH USLUGA





Najveće interesovanje u 2021. godini korisnici su pokazali za pakete koji u sebi sadrže TV uslugu, budući da Mtel nudi veoma bogat TV sadržaj, koji je prilagođen interesovanjima različitih grupa korisnika. Mtel TV uslugu pruža u okviru paketa za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i samostalnu uslugu za poslovne korisnike.

Najznačajniji rast broja korisnika ostvaren je kod paketa sa dvije usluge, odnosno paket TV+NET, u okviru kojeg je ostvaren rast od 25,0%.

Treba istaći da se sve veći broj korisnika odlučuje za pakete bez usluga fiksne telefonije, tako da je planirano uvođenje paketa tri usluge koje uključuju uslugu mobilne telefonije.

Satelitska televizija m:SAT u 2021. godini zauzela je značajno mjesto u ponudi usluga kompanije. Akcije sa promotivnom ponudom m:SAT usluge, sa popustima na mjesečnu pretplatu i priključak, te angažovanje značajnih resursa direktne i indirektno prodaje, omogućilo je povećanje broja korisnika ove usluge.

Od novembra 2021. godine, u ponudi su m:SAT integrisani paketi sa fiksnom telefonijom, mobilnom internet uslugom, sa planom povećanja portfolija paketa ovih usluga. Paketi integrisanih usluga su i u toku 2021. godine unaprijeđeni novim TV kanalima i videotekama.

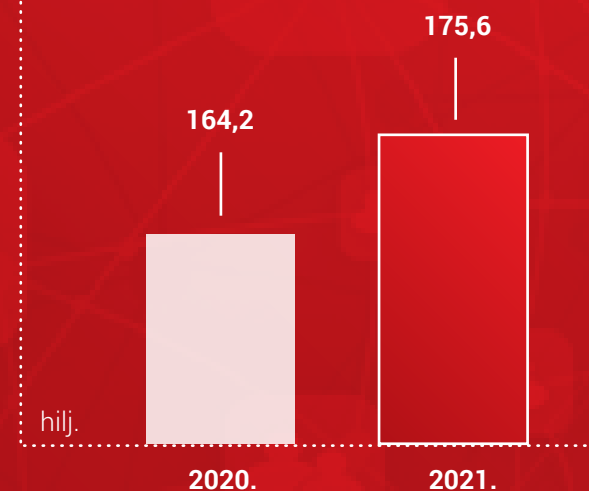
TV paketi su namijenjeni potrebama cijele porodice, pri čemu su u ponudi ekskluzivne informativne emisije, filmski, muzički, sportski i dječiji kanali. Ponuda TV sadržaja se konstantno obogaćuje, u toku 2021. godine pušteno je 10 novih TV i 9 radio-kanala u IPTV i 16 TV kanala u m:SAT ponudu. Pored toga korisnicima IPTV videoteke je omogućeno gledanje ekskluzivnih filmskih sadržaja (film Toma i Južni Vetar 2 Ubrzanje) samo mjesec dana nakon bioskopske premijere. Uživanje u TV sadržajima upotpunjeno je uslugama pauziranja, premotavanja, snimanja i gledanja propuštenog sadržaja.

**Ukupan broj NET korisnika** na dan 31.12.2021. godine iznosi 175.639 korisnika i bilježi rast od 7,0% u odnosu na prethodnu godinu. Navedeni rast ostvaren je kako kod rezidencijalnih, tako i kod poslovnih korisnika, u okviru pojedinačne NET usluge, kao i u segmentu NET usluga u paketima. U strukturi ukupnog broja NET korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integrisanih usluga, koji čine 68,6% ukupne baze NET korisnika. Korisnici koji nisu u paketu učestvuju sa 31,4%.

Uslugu pristupa internetu Mtel pruža putem ADSL, VDSL i GPON/FTTH tehnologije. U domenu internet usluga primjetno je da je situacija sa virusom korona uticala na povećanje svijesti o potrebi korisnika za internet uslugama.

U 2021. godini nastavljene su aktivnosti na unapređenju pristupne infrastrukture, pogotovo kada je riječ o optičkoj infrastrukturi (GPON), čime se sve većem broju korisnika omogućava internet pristup sa izuzetno visokim brzinama, što je imperativ, pogotovo u domenu poslovnih korisnika.

### KORISNICI NET USLUGA



# BRIGA O KORISNICIMA

Briga o korisnicima obuhvata aktivnosti usmjerene na povećanje korisničkog zadovoljstva, od trenutka predaje zahtjeva za uslugu, preko informisanja korisnika o instalaciji servisa, te ispitivanja zadovoljstva instalacijom i servisom, uz sve postprodajne aktivnosti koje obuhvataju mogućnost prijave smetnje, davanje dodatnih informacija, tehničke podrške ili podnošenja prigovora.

Kontakt centar dostupan je korisnicima 24/7, a razvio se u izuzetno bitan segment kada je u pitanju pružanje informacija o svim uslugama koje se nude rezidencijalnim i poslovnim korisnicima, tehničke podrške, ali i kao kanal prodaje. U okviru Kontakt centra, informacije i podrška korisnicima se vrše putem govornog servisa, ali i kroz odgovore upita na e-mail, Facebook inbox, Web Self Care i m:go aplikaciju. U prosjeku, procenat riješenih poziva iznosi 92%, a prosječno vrijeme čekanja korisnika na javljanje operatera iznosi 16 sekundi.

Krajem 2020. godine pokrenut je projekat „24h“ koji predstavlja najznačajniji projekat na nivou Telekom Srbija grupe u 2021. godini, a koji podrazumijeva sedmično mjerenje zadovoljstva korisnika, pri čemu se ispituje zadovoljstvo instalacijom, radom instaliranog servisa i rješavanjem smetnji.

## Osnovnim ciljevima projekta „24h“ smatra se:

- Unapređenje korisničkog iskustva, u cilju stvaranja osjećaja brige i sigurnosti za korisnika u svakom trenutku,
- Obezbjediavanje visokog procenta realizacije korisničkih zahtjeva,
- Postavljanje jedinstvenih standarda (KPI) na nivou cijele Telekom grupe i obezbjeđivanje njihove primjene,
- Podizanje nivoa kvaliteta aktivnosti koje su najbitnije korisniku: prodajnih zahtjeva, instalacija i rješavanja smetnji.

## Zadaci u okviru projekta „24h“ koje je trebalo realizovati su:

- Obavijestiti svakog korisnika koji podnese zahtjev o terminu realizacije u roku 24 časa,
- Ispitati svakog korisnika nakon izvršene realizacije o zadovoljstvu uslugom i radom instalatera u roku od 24 časa,
- Otklanjanje smetnji u roku od 24 časa,
- Instalacija u najkraćem roku - za prosječno vrijeme instalacije - pet dana (slučajevi u kojima nema izgradnje rok je 72 časa).

Rezultati projekta „24 sata“ ogledaju se u skraćanju perioda trajanja instalacije za sve kategorije usluga (period instalacije je kraći od pet dana), kao i skraćanju perioda trajanja rješenja smetnji.

Pored mjerenja zadovoljstva korisnika, u okviru brige o korisnicima, posebna pažnja se obraća obradi reklamacija terminalne opreme i rješavanju korisničkih prigovora. Kada su u pitanju reklamacije, korisnici koji predaju uređaj na servis, u toku garantnog roka, na korištenje dobijaju zamjenski uređaj kako bi nesmetano koristili usluge, sve dok je njihov uređaj na servisu. Svi primljeni prigovori korisnika su riješeni u okviru zakonskog roka od 30 dana.



.....

# INVESTICIONA ULAGANJA U 2021. GODINI

**Ukupno realizovana investiciona ulaganja u 2021. godini** iznose 175,3 miliona konvertibilnih maraka i obuhvataju nabavke u toku godine koje je Mtel izvršio u okviru nematerijalnih ulaganja, nekretnina i opreme, koje uključuju aktiviranje internih učinaka, troškove sticanja ugovora koji se odnose na imovinu koja proizilazi iz troškova izvršenja ili dobijanja ugovora (u skladu sa MSFI 15), pravo na distribuciju TV sadržaja, imovinu uzetu u zakup (u skladu sa MSFI 16).

Najznačajnija ulaganja tokom 2021. godine su bila usmjerena na uvođenje novih usluga, kao i pouzdanost usluga koje Mtel pruža korisnicima u svim segmentima. U skladu s tim, najznačajnija ulaganja ostvarena su u segmentu izgradnje bežične i kablovske mreže, transportne mreže, komutacionih sistema i servisa te unapređenja i proširenja kapaciteta na polju funkcionalnosti IPTV platforme.

**Investicije u mobilnu mrežu** prvenstveno su bile usmjerene na proširenje i razvoj radio-pristupne mreže četvrte generacije LTE na postojećim lokacijama, kao i izgradnja novih lokacija u cilju ispunjavanja zahtjeva Regulatorne agencije za komunikacije (RAK) i povećanja kvaliteta servisa, korisničkog iskustva i pokrivenosti LTE signalom. Pušteni su LTE (4G) servisi na

ukupno 280 lokacija. Izvršena je optimizacija mobilne mreže, koja podrazumijeva fizičku optimizaciju i promjene parametara na pojedinim dijelovima mreže, puštena je u rad Discovery platforma koja omogućava centralizovanu evaluaciju i analizu performansi mreže uz mogućnost geografskog pozicioniranja, završena je migracija i optimizacija 3G baznih stanica sa kontrolera RNC2 i RNC5 na novi kontroler RNC20, urađena su dodatna proširenja u pogledu kapaciteta i pokrivenosti mobilne mreže, uvođeni su dodatni sektori baznih stanica i povećan broj frekvencija na 3G/4G mreži, pušteno je u rad ukupno 58 makro baznih stanica, dvije piko bazne stanica i 14 piko ripitera. Ukupan broj baznih stanica na kraju 2021. godine je 1.635 baznih stanica i 141 piko ripitera.

**U okviru bežične transportne mreže**, potrebe za većim kapacitetima bile su uslovljene potrebama ove generacije mobilne telefonije (LTE), kao i povećanim zahtjevima za internet saobraćajem u uslovima pandemije virusa kovid. Uvođenjem MPLS tehnologije u bežičnu transportnu mrežu, povećan je broj lokacija u mreži koje se oslanjaju na sisteme sa ovom tehnologijom, čime su se otvorile nove mogućnosti za optimizaciju postojećih resursa.

## INVESTICIONA ULAGANJA

UKUPNO NA KRAJU 2021. GODINE  
VIŠE OD 50.000 KORISNIKA FTTH

UKUPNO NA KRAJU 2021. GODINE  
108.418 KORISNIKA VDSL

PUŠTENO U RAD U 2021. GODINI  
58 MAKRO BAZNIH STANICA  
2 PIKO BAZNIH STANICA  
14 PIKO RIPITERA

UKUPNO NA KRAJU 2021. GODINE  
141 PIKO RIPITERA  
1635 BAZNIH STANICA

U 2021. GODINI IZVRŠENO JE  
PROŠIRENJE PRISTUPNIH  
UREĐAJA NA 62 LOKACIJE

PUŠTENO U RAD U 2021. GODINI  
24 LoRaWAN GATEWAY-a



**U domenu komutacionih sistema mobilne telefonije** završena je izgradnja Telco Clouda u TKC Banja Luka i izvršena virtuelizacija i integracija u mrežu prvog Core elementa vUGW\_BL, izvršeno je proširenje EPC FW kapaciteta u TKC Banja Luka i TKC Pale na 80 Gbit/s, završena je i nabavka za izgradnju Telco Clouda u TKC Pale. Takođe, završena je virtuelizacija LRPN (Local Repository of Ported Numbers) sistema lokalne baze portovanih brojeva te nastavljene aktivnosti na iznalaženju najboljeg mogućeg rješenja za unapređenje postojeće Unified - Online Charging System platforme, koja služi za naplatu u realnom vremenu saobraćaja mobilnih i fiksnih prepaid korisnika.

Značajan projekat iz domena inteligentnih platformi je instalacija i izgradnja Unified Recharging platforme, odnosno sistema za upravljanje elektronskim i fizičkim vaučerima za dopunu prepaid korisnika, kao i nabavka i instalacija VPN platforme. U domenu messaging servisnih platformi izvršeno je unapređenje Messaging Gateway platforme u smislu implementacije novih funkcionalnosti, od kojih su najvažnije postavljanje limita na potrošnju i limita u broju transakcija na nivou partnera i servisa. Početkom 2021. godine nastavljen je rad na značajnom unapređenju m:go platforme, koji je podrazumijevao kompletnu zamjenu tadašnjeg m:go sistema i razvoj nove m:go mobilne aplikacije.

U 2021. godini nastavljena je izgradnja i proširenje LoRaWAN mreže, tako da je u toku godine izvršena

montaža i puštanje u rad 24 LoRaWAN Gateway-a na lokacijama šireg i užeg dijela grada Banja Luka, Prijedor, Doboj i Gradiška, a u cilju obezbjeđivanja potrebne mrežne infrastrukture za planirane ili ugovorene kako pilot projekte tako i komercijalne „use-case“ scenarije.

**U jezgru core fiksne mreže** izvršena je migracija korisnika na georedudantni IMS i implementiran novi georedudantni NGN čvor u tranzitnom i međunarodnom saobraćaju. Transportna mreža je modernizovala, proširila kapacitete i realizovala nove

pravca u DWDM ravni, završena je optimizacija fiksne backhaul transportne ravni i uveden je QoS, a fiksna mreža je u potpunosti IP bazirana kroz sve slojeve (All-IP mreža).

Takođe, izvršena je softverska nadogradnja na najnoviju verziju aplikativnog servera za poslovne korisnike, integrisani su u mrežu fiksne i mobilne telefonije STP elementi kao i centralni elementi za potrebe upravljanja SS7/SIGTRAN signalizacijom. Pored toga, izvršeno je proširenje sistema za nadzor signalizacije i kontrolu kvaliteta, koje je obuhvatilo nadzor novih interfejsa (Radius i S1-U), te proširenje eoMind aplikacije novim protokol paketima kao i proširenje kapaciteta sistema za Performance Management na DWDM dio Mtel mreže.

**U 2021. godini nastavljena su ulaganja u pristupnu opremu** MSAN/ISAM/DSLAM/OLT, koja se najvećim dijelom odnose na nabavku i ugradnju pristupne opreme u GPON tehnologiji, kao i u VDSL2 tehnologiji sa funkcijom vektoringa. Takođe, aktivnosti su bile usmjerene na povećanje broja pretplatnika koji koriste širokopojasne servise sa protokom većim od 100Mbps sa GPON tehnologijom i 30Mbps sa VDSL tehnologijom, kao i na to da se u urbanim dijelovima gradova što veći broj korisnika 'sa bakra' migrira na optičku pristupnu mrežu, a oslobođeni pristupni uređaji relociraju na ruralna područja, gdje se vršilo skraćivanje bakrene pretplatničke petlje do 700 m.

## POKRIVENOST LTE MREŽOM U BIH NA 31.12.2021. GODINE

**89,8%**

POKRIVENOST STANOVNIŠTVA

**70,1%**

POKRIVENOSTI PUTEVA

**57,8%**

POKRIVENOSTI TERITORIJE

Tokom 2021. godine, završen je veći dio projekta optimizacije i modernizacije postojeće OTN/DWDM mreže što podrazumijeva zaštitu postojećih 100G linkova ISP mreže kao i proširenje linkova za potrebe IP/MPLS mreže. Završena je transformacija linkova na najnoviju iROADM tehnologiju, čime se stvaraju uslovi za uvođenje SDN mreža, čime bi se omogućila realizacija servisa nove generacije.

**U lokalnoj transportnoj mreži** tokom 2021. godine izgrađen je novi regionalni OTN/DWDM, čime je omogućena zaštita uređaja transportne i pristupne mreže na navedenim lokacijama. Takođe, nastavljene su redovne aktivnosti u vezi s optimizacije fiksnog Backhauling-a, realizovana je zaštita saobraćaja /servisa na nivou spojnog puta za još šest IP/MPLS agregacionih tačaka, realizovana je optimizacija za 31 širokopojasni uređaj, nastavljena je dorada i poboljšanja u aplikaciji za Backhauling, koja znatno olakšava sagledavanje stanja u pristupnoj mreži.

**U okviru investicionih ulaganja u internet** u toku 2021. godine instaliran je novi interni monitoring sistem i izvršena migracija prethodne funkcionalnosti na navedenu infrastrukturu. Realizovana je sveobuhvatna optimizacija i integracija na jedinstveni LI sistem.

U okviru proširenja IP/MPLS mreže je u toku 2021. godine izvršena modernizacija tri core rutera

zamjenom postojećih kartica karticama novije generacije dok su u IPTV, CDN i HeadEnd domenu izvršene sve softverske i hardverske nadogradnje kako bi se obezbijedila pouzdanost funkcionisanja kompletnog eko-sistema. Jedno od ključnih proširenja u 2021. godini svakako je proširenje memorijskog kapaciteta storidža za dodatnih 192 GB.

U domenu IPTV servisa, pored aktivnosti sprovedenih na Mtelovom multimedijalnom eko-sistemu, završen je i niz aktivnosti na izgradnji i optimizaciji novog objedinjenog Digitalnog HeadEnd-a zavisnih preduzeća.

**U 2021. godini u okviru informacionih tehnologija** ostvareni su značajni rezultati u segmentu unapređenja komunikacije sa biznis korisnicima putem digitalnih kanala, završen je Hybris B2B projekat koji predstavlja jednu od najboljih commerce platformi u svijetu, pušteni su Service i Commerce dio, kao i B2B mobilna aplikacija, dok je projekat Hybris B2C u završnoj fazi. Realizovane su integracije backend sistema sa digitalnim kanalima prodaje i omogućena kupovina novih servisa (Apollon, Arena Cloud, Balkan Music), razvijena je funkcionalnost Posebno za tebe, Najdraži/omiljeni/prijatelj broj, top ponuda, prenesi dopunu, kao i druge opcije za prepaid i postpaid korisnike, a na sistemu je uspješno implementiran projekat Zapadni Balkan.

Takođe, kroz nove sisteme je brzo i uspješno implementirana paketska prodaja m:SAT servisa sa drugim mobilnim servisima i nove mobilne tarife, čime je novi sistem dokazao smanjenje time-to-market vremena. Uspješno je završen projekat implementacije medijacije za fiksnu telefoniju, koja će biti u produkciji na novim sistemima, a započeta je implementacija medijacije za mobilnu telefoniju.

U dijelu IT infrastrukture fokus je bio na konsolidaciji postojećih rješenja, optimizaciji i upgrade-u u okviru postojećih resursa. U TKC u Banjoj Luci zamijenjena je kompletna interna pristupna i distribuciona oprema Korporativne računarske mreže, tako da su svi uređaji povezani sa Cisco DNA Center, pri čemu je urađena automatska nadogradnja OS-a, ubacivanje u KorpNet Inventory i stavljanje pod nadzor i sigurnosno praćenje. Takođe, kao i prethodnih godina, realizovan je niz aktivnosti u vezi sa implementacijom novih rješenja u domenu IT bezbjednosti.





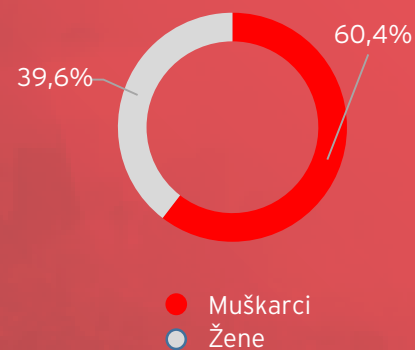
# ZAPOSLENI

Ukupan broj zaposlenih Mtela na dan 31.12.2021. godine iznosi 2.085. U strukturi zaposlenih, najveće učešće je zaposlenih sa srednjom i visokom stručnom spremom, što posmatrano zajedno čini 94,5%.

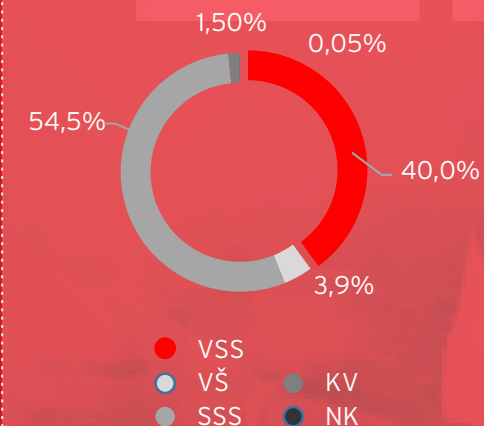
Od ukupnog broja zaposlenih, 60,4% odnosi se na zaposlene osobe muškog pola. Najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih čine zaposleni od 41 do 50 godina starosti sa 37,7%, dok ako posmatramo strukturu broja zaposlenih po godinama radnog staža, najveće učešće imaju radnici od 21 do 30 godina radnog staža sa 31,8%.

| 31.12.2018. | 31.12.2019. | 31.12.2020. | 31.12.2021.  |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 2.131       | 2.125       | 2.105       | <b>2.085</b> |

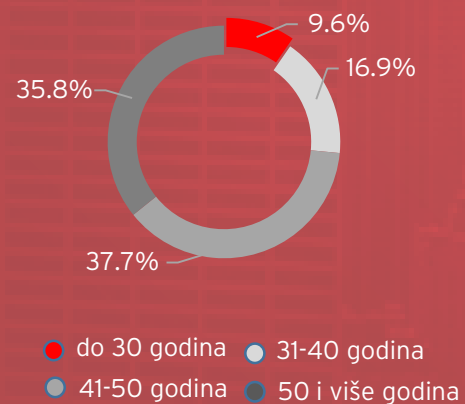
POLNA STRUKTURA  
ZAPOSLENIH 31.12.2021.



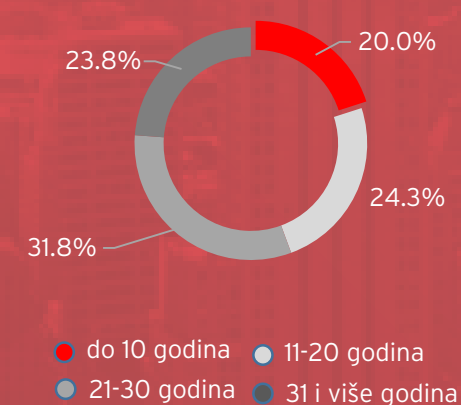
KVALIFIKACIONA STRUKTURA  
ZAPOSLENIH 31.12.2021.



STAROSNA STRUKTURA  
ZAPOSLENIH 31.12.2021.



STRUKTURA ZAPOSLENIH PO  
DUŽINI RADNOG STAŽA 31.12.2021.





• • • • •

# FINANSIJSKI REZULTATI U 2021. GODINI

- IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU
- IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU
- IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA
- INFORMACIJE O SEGMENTIMA

# IZVJEŠTAJ

## O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU

Poslovnu 2021. godinu Mtel je završio sa ostvarenom dobiti prije oporezivanja od 83,3 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na ostvareni rezultat u 2020. godini više za 11,8 miliona konvertibilnih maraka ili 16,6%.

U odnosu na prošlu godinu, dobit prije oporezivanja rezultat je prvenstveno više realizovanih prihoda za 18,4 miliona konvertibilnih maraka ili 4,3%. Realizovani rashodi su viši za 6,5 miliona konvertibilnih maraka ili 1,8% u odnosu na prošlu godinu.

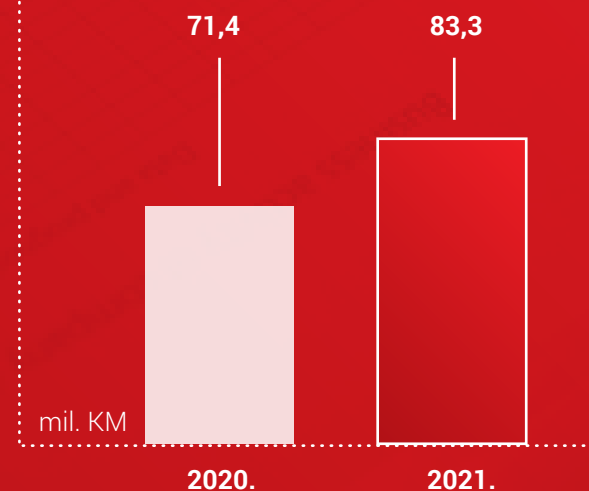
**U 2021. godini ukupni prihodi iznose 447,0 miliona konvertibilnih maraka**, što predstavlja rast od 4,3% u odnosu na 2020. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni i finansijski prihodi. Posmatrajući ukupnu strukturu prihoda, najznačajnije učešće od 90,1% imaju prihodi od prodaje u zemlji, koji su u 2021. godini zabilježili povećanje od 3,1% u odnosu na 2020. godinu.

**Prihodi mobilne telefonije** realizovani su u iznosu od 191,3 miliona konvertibilnih maraka, što je za 4,3% više u odnosu na 2020. godinu, kao rezultat rasta baze korisnika za više od 126.000 korisnika. U ukupnom prihodu mobilne telefonije prihodi od pretplate bilježe najveći rast za 4,9% u odnosu na 2020. godinu, prvenstveno usljed rasta broja postpaid korisnika od 5,4%.

### IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (u mil. KM)

|   | 2020.        | 2021.           | 2021. vs. 2020. |
|---|--------------|-----------------|-----------------|
| Prihodi od prodaje robe i usluga          | 414,18       | <b>428,66</b>   | 3,5%            |
| Ostali poslovni prihodi                   | 6,76         | <b>17,42</b>    | 157,9%          |
| Poslovni rashodi                          | (346,47)     | <b>(349,77)</b> | 1,0%            |
| Finansijski prihodi                       | 7,68         | <b>0,91</b>     | -88,1%          |
| Obezvredjenje finansijskih sredstava      | (2,87)       | <b>(5,28)</b>   | 84,3%           |
| Finansijski rashodi                       | (7,87)       | <b>(8,68)</b>   | 10,4%           |
| <b>Dobitak prije oporezivanja</b>         | <b>71,41</b> | <b>83,25</b>    | <b>16,6%</b>    |
| Porez na dobit                            | (7,03)       | <b>(8,95)</b>   | 27,4%           |
| <b>Neto dobitak</b>                       | <b>64,38</b> | <b>74,30</b>    | <b>15,4%</b>    |
| Ukupni ostali rezultat, umanjen za poreze | (0,001)      | <b>(0,02)</b>   |                 |
| <b>Ukupni rezultat za period</b>          | <b>64,38</b> | <b>74,28</b>    | <b>15,4%</b>    |

### DOBITAK PRIJE OPOREZIVANJA



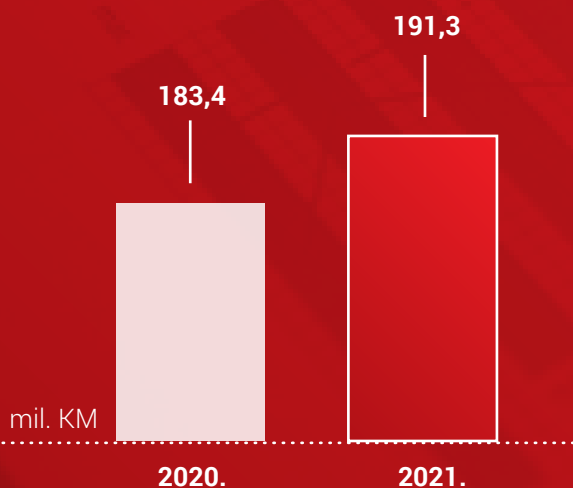
PRIHODI OD PRODAJE  
ROBE I USLUGA (u mil. KM)

|  | 2020.         | 2021.         | 2021. vs. 2020. |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Prihodi od fiksne telefonije                     | 52,25         | <b>51,30</b>  | -1,8%           |
| Prihodi od mobilne telefonije                    | 183,39        | <b>191,34</b> | 4,3%            |
| Prihodi od integriranih usluga                   | 80,90         | <b>84,58</b>  | 4,5%            |
| Prihodi od interneta                             | 21,80         | <b>23,81</b>  | 9,2%            |
| Prihodi od vezanih usluga                        | 38,92         | <b>36,83</b>  | -5,4%           |
| Prihodi od prodaje robe                          | 2,05          | <b>1,06</b>   | -48,4%          |
| Prihodi od ICT i ostalih usluga                  | 11,50         | <b>13,82</b>  | 20,2%           |
| <b>Ukupni prihodi od prodaje u zemlji</b>        | <b>390,82</b> | <b>402,74</b> | <b>3,1%</b>     |
| Prihodi od međunarodnog obračuna                 | 22,71         | <b>24,71</b>  | 8,8%            |
| Prihodi od prodaje licenci, ICT i ostalih usluga | 0,66          | <b>1,22</b>   | 84,6%           |
| <b>Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu</b>  | <b>23,37</b>  | <b>25,92</b>  | <b>10,9%</b>    |
| <b>Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga</b>   | <b>414,18</b> | <b>428,66</b> | <b>3,5%</b>     |

**Ukupan prihod u segmentu integriranih usluga** realizovan je u iznosu od 84,6 miliona konvertibilnih maraka, što je za 4,5% više u odnosu na 2020. godinu.

Rast prihoda integriranih usluga u 2021. godini od 3,7 miliona konvertibilnih maraka, rezultat je povećanja broja korisnika za više od 6.800. Integrirane usluge su predmet konstantnog unapređenja, gdje se novim i postojećim, ali i korisnicima koji nisu u ugovornoj obavezi nude razne pogodnosti. Kompanija nudi najbogatiji TV sadržaj u okviru paketa sa mogućnošću snimanja, pauziranja, premotavanja i gledanja propuštenog sadržaja. U strukturi prihoda od integriranih usluga najznačajnije učešće imaju prihodi po osnovu paketa tri usluge, nakon čega slijede prihodi po osnovu paketa dvije usluge.

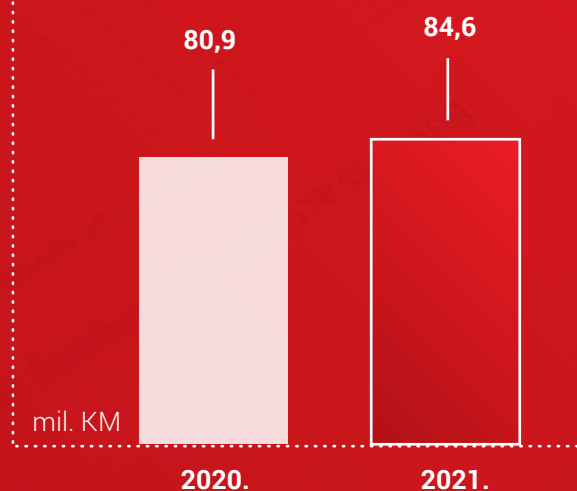
## PRIHODI OD MOBILNE TELEFONIJE

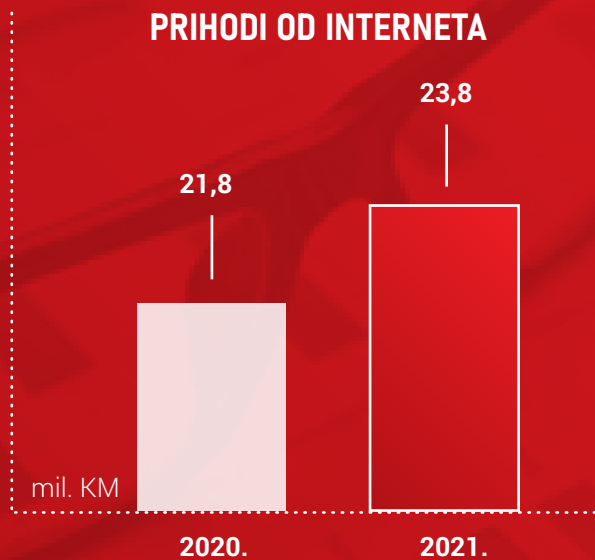


Prihode mobilne telefonije, pored prihoda od pretplate, čine i prihodi od saobraćaja, prihodi od priključka, te ostali prihodi, od čega najznačajnije učešće imaju prihodi od saobraćaja od 55,9%. Prihodi od prepaid saobraćaja viši su za 2,6% u odnosu na 2020. godinu.

Stalne aktivnosti u postpaid domenu, koje uključuju veliki broj promotivnih akcija, izmjene ponuda kao i značajne akvizicije postpaid korisnika, doveli su do situacije da je i pored teške situacije sa globalnom pandemijom prihod od postpaid usluga (pretplata i saobraćaj) zabilježio porast u odnosu na 2020. godinu od 6,4%.

## PRIHODI OD INTEGRISANIH USLUGA





**Prihodi od internet usluga** u 2021. godini iznose 23,8 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 2,0 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2020. godinu. Strukturu ovih prihoda čine prihodi od NET usluga, prihodi od direktnog pristupa internetu i ostali prihodi.

Do rasta prihoda od interneta u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu došlo je usljed povećanja prihoda od NET usluga, kao rezultat povećanja broja korisnika za više od 4.200 i uvođenja optičke infrastrukture koja omogućava internet pristup sa izuzetno visokim brzinama, što u savremenim uslovima predstavlja imperativ, naročito u segmentu poslovnih korisnika.

**Prihodi ICT i ostalih usluga** u 2021. godini iznose 13,8 miliona konvertibilnih maraka i bilježe rast od 2,3 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2020. godinu, a kao rezultat odgovora na potrebe zahtjeva krajnjih korisnika, a prije svega praćenje trendova i pravca razvijanja ICT rješenja. Paleta ICT i ostalih usluga je predmet konstantnog širenja i dopunjavanja uslugama koje su prepoznate kao veoma atraktivne za poslovne korisnike.

**Prihodi od vezanih usluga** u 2021. godini realizovani su u iznosu od 36,8 miliona konvertibilnih maraka, i niži su za 5,4% u odnosu na 2020. godinu. Ove prihode čine prihodi od prodaje mobilnih i fiksnih aparata, LCD televizora i 3G/4G opreme. U odnosu na 2020. godinu, ovi prihodi su niži usljed situacije izazvane virusom korona, koja je uticala na proizvodnju i isporuku određenih modela telefona.

**Prihodi fiksne telefonije** u 2021. godini iznose 51,3 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja pad od 1,8% u odnosu na 2020. godinu. Tržište fiksne telefonije bilježi trend pada, kako na nacionalnom, tako i na tržištima u regionu. U skladu sa navedenim, korisnici sve više napuštaju fiksnu telefoniju i prelaze na mobilnu telefoniju i integrisane usluge, budući da te usluge korisnicima omogućavaju više sadržaja prilagođenog savremenim komunikacionim potrebama.

**Ostali poslovni prihodi** u 2021. godini realizovani su u iznosu od 17,4 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 10,7 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2020. godinu, usljed rasta prihoda od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji mreže i kapitalnim investicionim projektima.

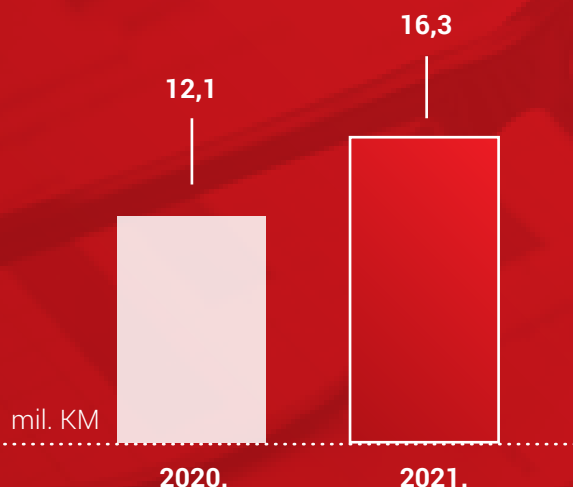
**U 2021. godini ukupni rashodi iznose 363,7 miliona konvertibilnih maraka**, što je u odnosu na 2020. godinu više za 1,8%. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava (IV kratkoročnih potraživanja) i finansijski rashodi. Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda, najznačajnije učešće od 96,2% imaju poslovni rashodi koji su u 2021. godini zabilježili povećanje od 1,0% u odnosu na 2020. godinu.

**POSLOVNI RASHODI (u mil. KM)**

|  | 2020.         | 2021.         | 2021. vs. 2020. |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Troškovi materijala, robe i vezanih usluga | 59,88         | <b>54,89</b>  | -8,3%           |
| Troškovi zaposlenih                        | 70,52         | <b>71,92</b>  | 2,0%            |
| Troškovi amortizacije                      | 106,46        | <b>113,29</b> | 6,4%            |
| Troškovi proizvodnih usluga                | 82,46         | <b>82,92</b>  | 0,6%            |
| Ostali poslovni rashodi                    | 27,15         | <b>26,75</b>  | -1,5%           |
| <b>Ukupno poslovni rashodi</b>             | <b>346,47</b> | <b>349,77</b> | <b>1,0%</b>     |



## TROŠKOVI REKLAME I PROPAGANDE



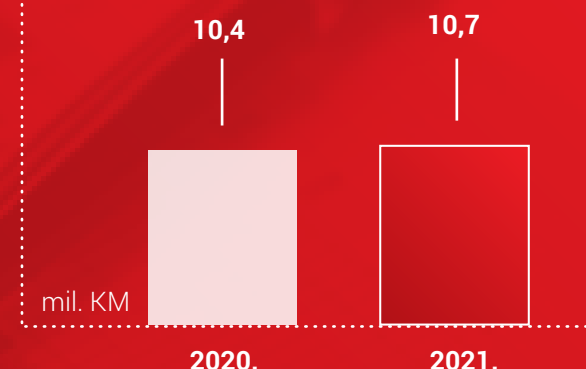
**Troškovi materijala, robe i vezanih usluga** u 2021. godini iznose 54,9 konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu niže za 8,3% zbog nižih troškova materijala za vezane usluge za 9,0%, kao rezultat kašnjenja u isporuci mobilnih aparata zbog situacije izazvane pandemijom virusa korona. U strukturi ovih troškova najveće učešće ima materijal za vezane usluge sa 80,3% i troškovi električne energije sa 11,3%.

**Troškovi zaposlenih** u 2021. godini iznose 71,9 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu više za 2,0%, zbog rasta ostalih ličnih primanja za 13,8%, a kao rezultat isplate nagrada radnicima u cilju povećanja motivacije i zadovoljstva zaposlenih.

**Troškovi amortizacije** u 2021. godini iznose 113,3 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu više za 6,4%.

**Troškovi proizvodnih usluga** iznose 82,9 konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu više za 0,6%, usljed viših troškova reklame i propagande. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 27,5%, troškovi održavanja sa 23,2%, ostale proizvodne usluge sa 22,4%, troškovi reklame i promocije sa 19,7%, naknade za emitovanje sadržaja sa 6,4% i troškovi zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 0,8%. **Ukupni troškovi reklame i promocije** iznose 16,3 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu više za 34,9%, kao rezultat sponzorstva fudbalskih saveza RS i FBiH, od oktobra 2020. godine, a s ciljem jačanja imidža kompanije. **Troškovi međunarodnog obračuna** iznose 22,8 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu više za 11,9%. Do rasta ove kategorije troškova u odnosu na 2020. godinu dolazi usljed rasta odlaznog saobraćaja, što je uzrokovano primjenom pravila „roming kao kod kuće“. Usluga rominga

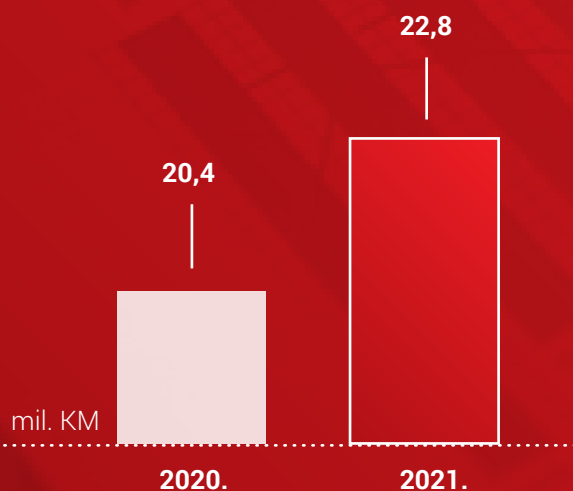
## NAKNADJE REGULATORNOJ AGENCIJI ZA KOMUNIKACIJE



naplaćuje po cijenama domaćeg saobraćaja od 01.07.2021. prema sporazumu o smanjenju cijena usluga rominga u regionu Zapadnog Balkana. **Troškovi naknada za emitovanje sadržaja** iznose 5,3 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu niže za 60,8%, usljed isključenja određenog broja TV kanala iz ponude.

**Ostali poslovni rashodi** iznose 26,8 konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu niže za 1,5% zbog nižih troškova rezervisanja. Strukturu ovih troškova čine naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije sa 40,1%, ostali rashodi sa 38,1%, indirektni porezi koji ne zavise od poslovnog rezultata sa 15,0%, gubici od rashodovanja nekretnina, opreme i nematerijalnih ulaganja sa 5,0%, troškovi rezervisanja sa 1,7% i manjkovi sa 0,1%.

## TROŠKOVI MEĐUNARODNOG OBRAČUNA



# IZVJEŠTAJ

## O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

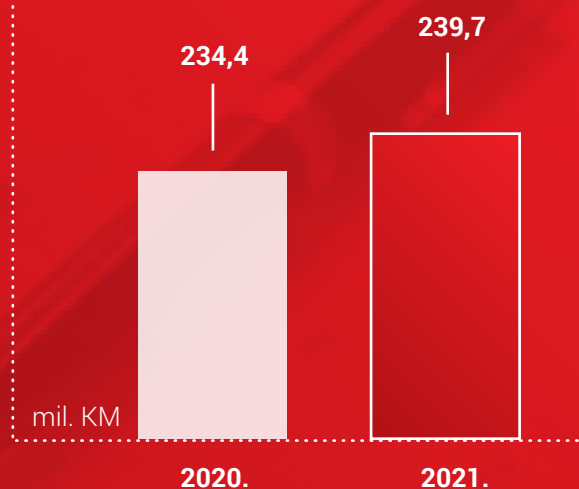
Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2021. godine iznosi 1.326,0 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2020. godine bilježi rast od 6,9%, najviše kao rezultat povećanja nematerijalnih ulaganja i gotovine u dijelu aktive, odnosno povećanja dugoročnih i kratkoročnih obaveza za pravo na distribuciju TV sadržaja, te obaveza prema dobavljačima u dijelu pasive.

| IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM) | 31.12.2020.     | 31.12.2021.     | 31.12.2021. vs. 31.12.2020. |
|---|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| Stalna imovina                                | 1.105,67        | 1.191,15        | 7,7%                        |
| Obrtna imovina                                | 134,31          | 134,84          | 0,4%                        |
| <b>UKUPNA AKTIVA</b>                          | <b>1.239,98</b> | <b>1.325,99</b> | <b>6,9%</b>                 |
| Kapital                                       | 686,53          | 683,40          | -0,5%                       |
| Dugoročne obaveze i rezervisanja              | 307,35          | 290,50          | -5,5%                       |
| Kratkoročne obaveze                           | 246,10          | 352,09          | 43,1%                       |
| <b>UKUPNA PASIVA</b>                          | <b>1.239,98</b> | <b>1.325,99</b> | <b>6,9%</b>                 |

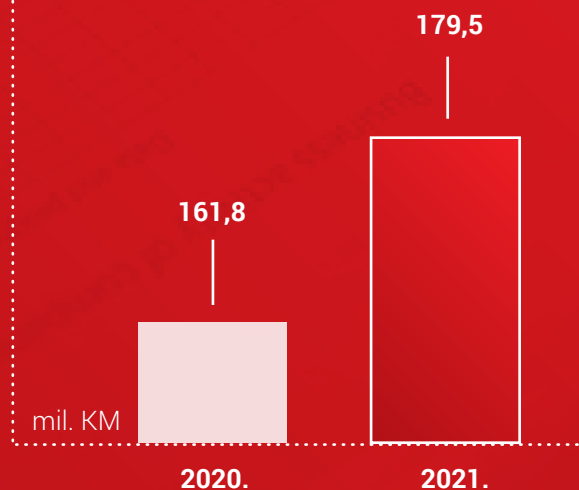
Nematerijalna ulaganja bilježe rast od 38,1% u odnosu na prethodnu godinu, usljed rasta ostalih nematerijalnih ulaganja koji se najvećim dijelom odnose na softvere i pravo na distribuciju TV sadržaja. Vrijednost nekretnina i opreme takođe bilježi rast u odnosu na prethodnu godinu od 4,9%. U toku 2021. godine Mtel je u okviru nematerijalnih ulaganja i nekretnina i opreme izvršio aktiviranje internih učinaka.

Tokom 2021. godine Mtel je izvršio dokapitalizaciju pridruženih društava MTEL Global, d.o.o. Beograd i MTEL, d.o.o. Podgorica, i to u iznosu od 6,2 miliona konvertibilnih maraka i 11,5 miliona konvertibilnih maraka, respektivno, čime nije narušena prethodno utvrđena vlasnička struktura.

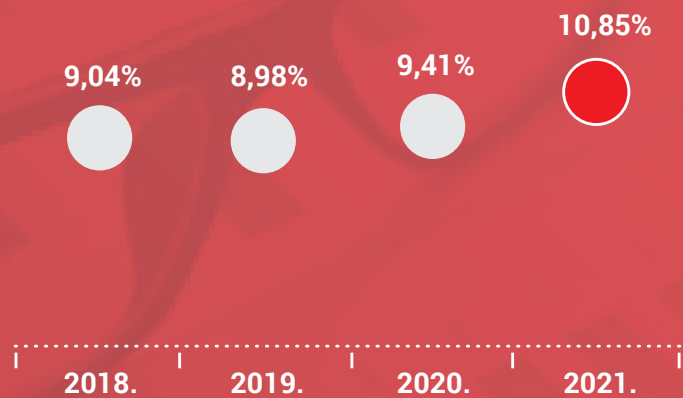
### ULAGANJA U ZAVISNA DRUŠTVA



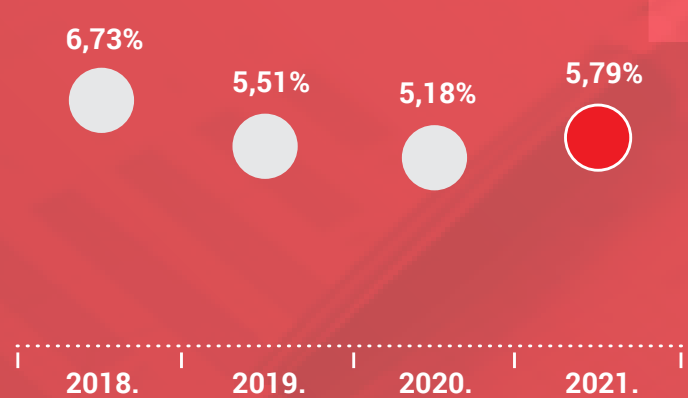
### ULAGANJA U PRIDRUŽENA DRUŠTVA



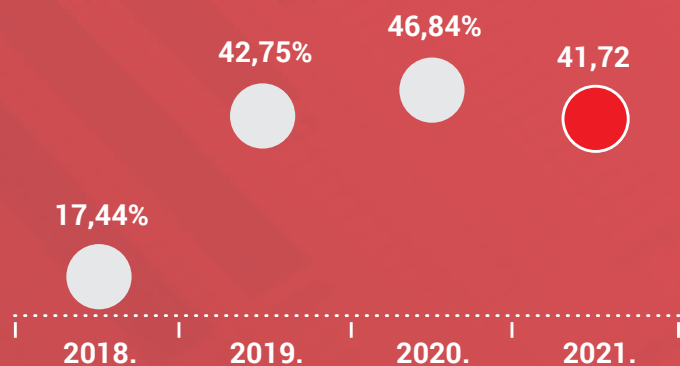
### ROE - STOPA PRINOSA NA KAPITAL



### ROA - STOPA PRINOSA NA IMOVINU



### RACIO UKUPNOG DUGOVANJA PREMA KAPITALU



# IZVJEŠTAJ

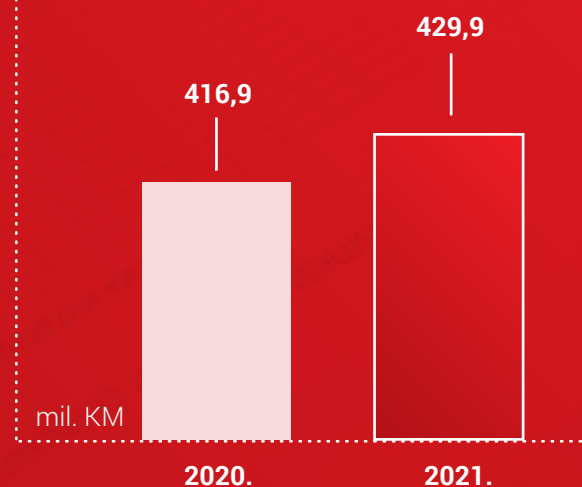
## O NOVČANIM TOKOVIMA

Poslovna 2021. godina je završena sa višim saldonom gotovine posmatrano u odnosu na 2020. godinu prvenstveno kao rezultat rasta neto novčanog toka iz poslovne aktivnosti za 25,9%, usljed evidentnog rasta priliva od prodaje za 3,1%, uz smanjenje ukupnih odliva iz poslovne aktivnosti za 12,8%.

### IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA (u mil. KM)

|  | 2020.    | 2021.    | 2021. vs 2020. |
|--|----------|----------|----------------|
| Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti                 | 171,70   | 216,11   | 25,9%          |
| Neto odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja  | (112,76) | (64,02)  | -43,2%         |
| Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja               | (95,37)  | (140,99) | 47,8%          |
| Neto povećanje/smanjenje gotovine i gotovinskih ekvivalenata | (36,44)  | 11,10    | -              |
| Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda         | 41,50    | 5,06     | -87,8%         |
| Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju perioda           | 5,06     | 16,16    | 219,5%         |

### PRILIVI GOTOVINE IZ POSLOVNE AKTIVNOSTI





# INFORMACIJE O SEGMENTIMA

Izveštajni segmenti Mtela, u skladu sa MSFI 8, su fiksna mreža i mobilna mreža.

Prihodi i rezultati segmenata, za period od godinu dana koji se završava 31.12.2021. i 31.12.2020. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

Dobitak segmenata predstavlja profit svakog segmenta, sa uključenom alokacijom svih troškova i to na bazi prihoda ostvarenih od strane svakog segmenta posebno.

| PRIHODI I REZULTATI<br>SEGMENTA (u mil. KM) | 2020.        |               |                 | 2021.        |               |                 |
|---|--------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|-----------------|
|   | fiksna mreža | mobilna mreža | ukupno          | fiksna mreža | mobilna mreža | ukupno          |
| Prihodi od prodaje robe i usluga            | 161,16       | 253,03        | <b>414,18</b>   | 171,15       | 257,51        | <b>428,66</b>   |
| Ostali poslovni prihodi                     | 2,63         | 4,13          | <b>6,76</b>     | 6,96         | 10,47         | <b>17,42</b>    |
| Interni obračun između segmenata            | 65,17        | 28,39         | <b>93,55</b>    | 72,17        | 32,35         | <b>104,53</b>   |
| Poslovni rashodi                            | (139,76)     | (206,71)      | <b>(346,47)</b> | (160,70)     | (189,07)      | <b>(349,77)</b> |
| Finansijski prihodi                         | 2,99         | 4,69          | <b>7,68</b>     | 0,36         | 0,55          | <b>0,91</b>     |
| Obezvredjenje finansijskih sredstava        | (1,12)       | (1,75)        | <b>(2,87)</b>   | (2,11)       | (3,17)        | <b>(5,28)</b>   |
| Finansijski rashodi                         | (3,06)       | (4,81)        | <b>(7,87)</b>   | (3,47)       | (5,22)        | <b>(8,68)</b>   |
| Interni obračun između segmenata            | (28,39)      | (65,17)       | <b>(93,55)</b>  | (32,35)      | (72,17)       | <b>(104,53)</b> |
| <b>Dobitak prije oporezivanja</b>           | <b>59,61</b> | <b>11,80</b>  | <b>71,41</b>    | <b>52,01</b> | <b>31,24</b>  | <b>83,25</b>    |
| Porez na dobit                              | (2,73)       | (4,29)        | <b>(7,03)</b>   | (5,55)       | (3,40)        | <b>(8,95)</b>   |
| <b>Neto dobitak</b>                         | <b>56,88</b> | <b>7,50</b>   | <b>64,38</b>    | <b>46,46</b> | <b>27,84</b>  | <b>74,30</b>    |

• • • • •

# INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Na Banjalučkoj berzi u 2021. godini ostvaren je ukupan promet u iznosu od 377,8 miliona konvertibilnih maraka, što u odnosu na 2020. godinu predstavlja pad prometa od 48,5%. Redovan promet na Banjalučkoj berzi iznosio je 109,3 miliona konvertibilnih maraka i bilježi pad od 9,1% u odnosu na redovan promet prethodne godine.

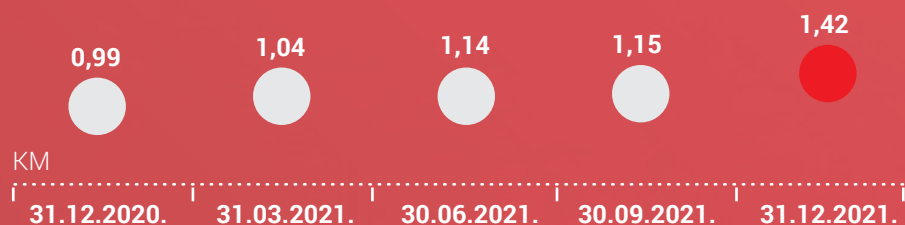
Redovan promet akcijama kao i redovan promet obveznicama raste u odnosu na prošlu godinu, i to za 18,8% i 5,1% respektivno, dok redovan promet fondovima i trezorskim zapisima opada za 99,9% i 74,3% respektivno.

Ukupno ostvaren promet akcijama Mtela u 2021. godini iznosi 13,7 miliona konvertibilnih maraka sa 1.638 transakcija, što je u odnosu na promet prethodne godine više za 11,2%, kada je broj transakcija iznosio 1.440.

| INFORMACIJE ZA INVESTITORE<br>TLKM-R-A | 2018.       | 2019.       | 2020.       | 2021.              |
|--|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| <b>Kretanje cijena</b>                 |             |             |             |                    |
| Najniža cijena (KM)                    | 0,77        | 0,80        | 0,87        | <b>0,99</b>        |
| Najviša cijena (KM)                    | 1,06        | 0,95        | 1,15        | <b>1,42</b>        |
| Cijena na dan 31.12. (KM)              | 0,83        | 0,95        | 0,99        | <b>1,42</b>        |
| Prosječna cijena (KM)                  | 0,95        | 0,87        | 0,99        | <b>1,13</b>        |
| <b>Promet akcija</b>                   |             |             |             |                    |
| Broj transakcija                       | 853         | 1.130       | 1.440       | <b>1.638</b>       |
| Ukupan promet (KM)                     | 3.379.475   | 7.910.257   | 12.316.129  | <b>13.693.542</b>  |
| Tržišna kapitalizacija (KM)            | 407.848.517 | 466.814.567 | 486.469.917 | <b>697.764.932</b> |
| <b>Glavni pokazatelji TLKM-R-A</b>     |             |             |             |                    |
| Zarada po akciji (KM)                  | 0,124       | 0,124       | 0,131       | <b>0,151</b>       |
| Prinos na investirani kapital-ROIC     | 8,74%       | 7,60%       | 7,84%       | <b>9,50%</b>       |

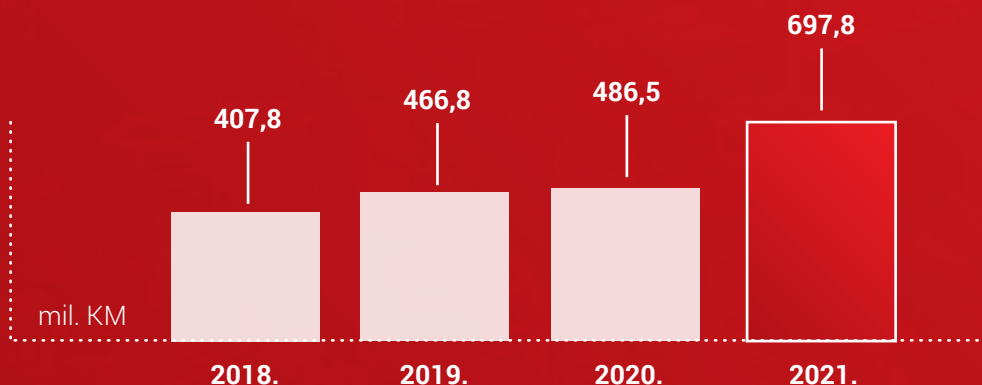
Posljednjeg dana trgovanja, cijena akcija Mtela iznosi 1,42 KM i u odnosu na prošlu godinu bilježi povećanje od 43,4%. Tokom 2021. godine najniža cijena akcija Mtela iznosi 0,99 KM, a osjetan rast cijena akcija primjetan je od septembra 2021. godine, i trend rasta zadržao se do kraja godine.

### KRETANJE CIJENA AKCIJA PO KVARTALIMA U 2021. GODINI



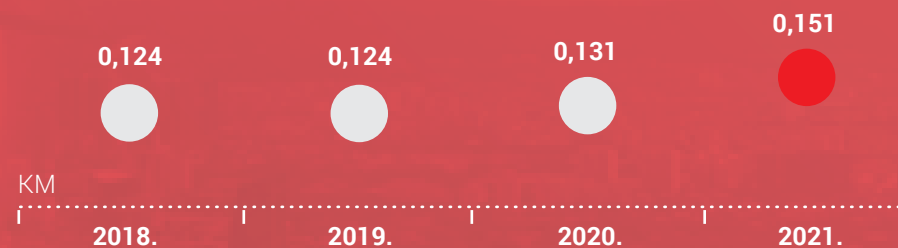
Tržišna kapitalizacija na dan 31. decembar 2021. godine iznosi 697,8 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 43,4% u odnosu na tržišnu kapitalizaciju prethodne godine.

### TRŽIŠNA KAPITALIZACIJA



Zarada po akciji u 2021. godini je 0,151 konvertibilnu maraka, što predstavlja rast od 15,3% u odnosu na zaradu po akciji prethodne godine.

### ZARADA PO AKCIJI



U toku 2021. godine održane su dvije sjednice Skupštine akcionara i to 43. i 44. skupština akcionara.

Na četrdeset trećoj Skupštini akcionara, održanoj 21. juna 2021. godine, donesena je Odluka o isplati dividendi iz dobiti 2020. godine u iznosu od 48,21 miliona konvertibilnih maraka i da se dividenda raspoređuje srazmjerno na sve akcije kompanije po principu svakoj akciji isti nominalni iznos od 0,0981 konvertibilnih maraka.

Četrdeset četvrta Skupština akcionara Mtela održana je 9. decembra 2021. godine, kada je donesena Odluka o isplati privremene dividende iz dobiti ostvarene u 2021. godini u iznosu od 29,20 miliona konvertibilnih maraka. Privremena dividenda raspoređuje se srazmjerno na sve akcije kompanije, po principu za svaku akciju isti nominalni iznos od 0,0594 konvertibilne marke.





# UPRAVLJANJE RIZICIMA

- FINANSIJSKI RIZICI
- ISO STANDARDI

# FINANSIJSKI RIZICI

U svom redovnom poslovanju Mtel je, u različitom obimu, izložen određenim finansijskim rizicima, i to: tržišnom riziku, riziku likvidnosti i kreditnom riziku. Upravljanje rizicima u Mtelu je usmjereno na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsko stanje i poslovanje Mtela u situaciji nepredvidivosti finansijskih tržišta. Upravljanje rizicima definisano je računovodstvenim politikama kompanije.

U godini koja se završava 31. decembra 2021. godine, Mtel nije stupao u transakcije sa izvedenim finansijskim instrumentima (derivatima), kao što su svopovi kamatnih stopa ili forvardi.

## TRŽIŠNI RIZIK

Tržišni rizik obuhvata rizik od promjene kursa stranih valuta, rizik od promjene kamatnih stopa i rizik od promjene cijena kapitala:

- Rizik od promjene kursa stranih valuta - iako Mtel dio svojih transakcija obavlja u stranim valutama, menadžment smatra da nije značajno izložen riziku od promjene kursa stranih valuta prilikom poslovanja u zemlji i u inostranstvu, jer uglavnom obavlja svoje poslovne transakcije u lokalnoj valuti (konvertibilna marka), kao i u evru, za koji je konvertibilna marka vezana fiksnim valutnim kursom (1 EUR = 1,95583 BAM).
- Rizik od promjene kamatnih stopa - Mtel je izložen raznim rizicima koji kroz efekte promjena visine tržišnih kamatnih stopa djeluju na njegov finansijski položaj i

tokove gotovine. S obzirom na to da Mtel nema značajnu kamatonosnu imovinu, prihodi su u znatnoj mjeri nezavisni od promjene tržišnih kamatnih stopa. Rizik Mtela od promjena kamatnih stopa proističe prvenstveno iz obaveza po osnovu primljenih dugoročnih kredita. Krediti primljeni po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Mtel kamatnom riziku tokova gotovine, dok krediti primljeni po fiksnim kamatnim stopama izlažu Mtel riziku promjene fer vrijednosti kamatnih stopa. Tokom godine koja se završava na dan 31. decembar 2021. godine, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenjivim kamatnim stopama najvećim dijelom su u stranoj valuti (EUR).

- Rizik od promjene cijena kapitala - tokom izvještajnog perioda 2021. godine, Mtel je bio izložen određenom riziku od promjena cijena vlasničkih hartija od vrijednosti. Navedena ulaganja namijenjena su više za strategijske svrhe, nego za svrhe dnevnog trgovanja i njima se aktivno ne trguje.

## RIZIK LIKVIDNOSTI

Upravljanje likvidnošću je centralizovano na nivou Mtela. Za upravljanje rizikom likvidnosti odgovoran je menadžment, koji je uspostavio određene procedure u vezi sa dugoročnim i kratkoročnim upravljanjem rizikom likvidnosti.

Mtel raspolaze dovoljnim iznosom visokolikvidnih sredstava (gotovina i gotovinski ekvivalenti), kao i kontinuiranim prilivom novčanih sredstava od realizacije usluga,

koji omogućava da svoje obaveze izmiruje u roku dospijeća. Mtel ne koristi finansijske derivate.

S ciljem upravljanja rizikom likvidnosti, Mtel je usvojio finansijske politike kojima je definisana disperzija u nivoima odlučivanja prilikom nabavke određenih dobara/usluga. Ova disperzija obezbijedena je utvrđivanjem limita do kojih pojedina lica ili organi u Mtelu odlučuju o nekoj nabavci.

## KREDITNI RIZIK

Kreditni rizik odnosi se na rizik da druga strana neće ispuniti ugovorene obaveze prema Mtelu, što će rezultirati finansijskim gubitkom Mtela. Mtel je usvojio politike u vezi sa praćenjem kreditne sposobnosti partnera, kao i zahtijevanja određenih obezbjeđenja (kolateralna) u slučajevima gdje je to moguće, a s ciljem smanjivanja rizika od potencijalnih finansijskih gubitaka nastalih neispunjavanjem određenih ugovornih obaveza.

Kreditni rizik nastaje kod potraživanja od pravnih i fizičkih lica, gotovine i gotovinskih ekvivalenata, depozita u bankama i finansijskim institucijama, kao i preuzetih obaveza.

Mtel je izložen kreditnom riziku u ograničenoj mjeri. Obezbjedenje od kreditnog rizika uspostavljeno je preduzimanjem određenih mjera i aktivnosti na nivou Mtela. U slučaju neblagovremenog izmirivanja obaveza korisnika usluga prema kompaniji, njima se onemogućava dalje korištenje usluga.

Mtel nema značajnu koncentraciju kreditnog rizika u vezi sa potraživanjima, jer ima veliki broj međusobno nepovezanih kupaca sa pojedinačno malim iznosima dugovanja. Pored onemogućavanja daljeg korišćenja usluga, koriste se i sljedeći mehanizmi naplate: reprogramiranje duga, kompenzacije sa pravnim licima, utuženja, vansudska poravnanja i ostalo.

Naplata kredita datih zaposlenima u Mtelu obezbjeđuje se kroz administrativne zabrane, odnosno umanjeње plata za adekvatan iznos rata, dok zaposleni koji napuštaju Mtel ugovorom regulišu način isplate preostalog dijela kredita u trenutku odlaska iz Mtela.

U cilju minimiziranja kreditnog rizika, Mtel je razvio i održavao ocjenu kreditnog rizika kako bi kategorizovao izloženosti prema stepenu rizika neispunjavanja obaveza. Informacije o kreditnom rejtingu pružaju dostupne nezavisne rejting agencije, u slučaju da nisu dostupne, Mtel koristi druge javno dostupne finansijske informacije i vlastite podatke o trgovanju kompanije kako bi ocijenio svoje glavne kupce i ostale dužnike. Izloženost Mtela i kreditni rejting svojih ugovorenih strana se kontinuirano prate i ukupna vrijednost zaključenih transakcija se širi među odobrenim partnerima.



# ISO STANDARDI

Kompanija je opredijeljena na digitalnu transformaciju u svim domenima, te posluje u kompleksnom okruženju sa stanovišta konkurencije, tržišta i novih trendova, sveprisutnosti internet i mobilnog poslovanja, te teži optimalnom upravljanju korišćenjem sistema menadžmenta, radi ostvarivanja dugoročnog zadovoljenja očekivanja svih zainteresovanih strana.

Krajem 2017. godine u kompaniji je uspostavljen integrisani sistem menadžmenta (IMS), koji objedinjuje zahtjeve dva međunarodno priznata standarda ISO 9001:2015 i ISO/IEC 27001:2013 za sve poslovne procese u kompaniji.

Strategijom kompanije zacrtani su fundamentalni principi menadžmenta kompanije u vezi sa integrisanim sistemom menadžmenta:

- kontinuirano ostvarivanje rezultata;
- unapređenje kvaliteta usluga i procesa;
- upravljanje procesima;
- ostvarivanje uspjeha zasnovano na kompetencijama i posvećenosti zaposlenih;
- izgradnja stabilnih i fer odnosa sa partnerima i dobavljačima;
- preuzimanje odgovornosti za održivu budućnost.

Usvojena Politika integrisanog sistema menadžmenta predstavlja okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva IMS-a, uključujući ciljeve kvaliteta i ciljeve bezbjednosti informacija, prema kojoj se organizacija obavezuje da će periodično preispitivati efikasnost IMS-a, u svrhu osiguranja efektivnosti poslovnih procesa i stalnih poboljšanja. Početkom 2020. godine izvršen je sertifikacioni audit kompanije,

za sve poslovne procese, po osnovu oba implementirana standarda. Rezultat je produženje važenja sertifikata na period od tri godine. Eksterni i interni audit kompanije po osnovu implementiranih standarda vrši se redovno na godišnjem nivou.

Politikom IMS-a utvrđuju se sljedeći principi:

- ispunjenje zahtjeva korisnika za proizvodom i uslugom visokog nivoa kvaliteta, s ciljem održavanja dugoročnog zadovoljstva korisnika,
- razvijanje kompetencija koje motivišu zaposlene da aktivno učestvuju u unapređenju svih aspekata poslovanja,
- obezbjeđivanje ostvarivanja prava i jednakog tretmana svih akcionara,
- poštovanje zakona, regulatornih i drugih propisa, s ciljem održavanja pravične i efikasne tržišne konkurencije,
- razvijanje dugoročnih i korektnih odnosa sa partnerima i dobavljačima,
- obezbjeđenje kontinuiranog tehničko-tehnološkog razvoja, u korak sa svjetskim trendovima u oblasti telekomunikacija,
- društveno odgovorno poslovanje na način da se sistematski i trajno gradi tradicija kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj kompanija djeluje,
- zaštita poslovne tajne kompanije, poslovnih partnera i korisnika usluga te zaštita njihove privatnosti,
- permanentna briga o integritetu, dostupnosti i povjerljivosti informacija,
- zaštita informacija, kao i ostale imovine, na način proporcionalan riziku, kroz efikasnu primjenu mjera zaštite i procedura u skladu sa finansijskom opravdanošću i tehnološkom strategijom kompanije.



## ISO 9001:2015 SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM

Sistem menadžmenta kvalitetom (Quality Management System - QMS) predstavlja način na koji organizacija upravlja kvalitetom proizvoda i usluga, te poslovanja (odnosi sa svim zainteresovanim stranama), kao i kvalitetom same organizacije (odnos sa zaposlenima i resursima, korporativna kultura).

Prepoznavanje rizika i prilika ukazuje na to da je uvažen veliki značaj koncepta razmišljanja zasnovanog na riziku, što je nezaobilazni princip i dio standarda za sisteme menadžmenta, a koji omogućava stabilno poslovanje i uspješno funkcionisanje sistema.

Sistem menadžmenta kvalitetom zahtijeva da kompanija implementira upravljanje ključnim poslovnim procesima, što Mtel realizuje implementacijom Business Process Management-a (BPM), kontinuiranim modeliranjem i monitoringom poslovnih procesa.

Upravljanje ključnim poslovnim procesima u kompaniji omogućava kvalitetan izlazak u susret promjenama koje donosi savremeno poslovanje, donoseći digitalnu transformaciju u svim domenima, uz nova pravila, nove metode i nove ljude. Ovakve promjene stvaraju temelje nove poslovne kulture i novih kriterijuma poslovne uspješnosti te se uz unapređenje upravljanja poslovnim procesima ostvaruje i unapređenje konkurentnosti i zauzimanje bolje tržišne pozicije kroz povećanje efikasnosti i efektivnosti.

## ISO/IEC 27001:2013 SISTEM MENADŽMENTA BEZBJEDNOSTI INFORMACIJA

Značaj uvođenja sistema menadžmenta bezbjednosti informacija (Information Security Management System - ISMS) ne predstavlja samo usaglašenost poslovanja sa zakonskim i tržišnim zahtjevima, nego i najvažnije - unapređenje odnosa sa korisnicima i rast povjerenja korisnika Mtel usluga.

Implementirani sistem menadžmenta bezbjednosti informacija obezbjeđuje adekvatnu zaštitu korisničkih informacija u svim fazama obrade, jer na svim nivoima organizacije i od strane svih zaposlenih postoji jasno definisana podjela zadataka i odgovornost za bezbjednost informacija.

Dobijeni sertifikat potvrđuje da je Mtel smanjio rizike za bezbjednost informacija na najmanju moguću mjeru, da je ostvarena bolja kontrola protoka informacija, kao i da se na pravi način i pravovremeno tretiraju rizici koji mogu postojati po bezbjednost informacija. Svi korisnici Mtel usluga mogu biti sigurni da se sa njihovim razmijenjenim informacijama postupa po međunarodno priznatoj praksi.



# IZJAVA

## O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

Kompanija Mtel primjenjuje sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja, kojim su detaljnije utvrđeni mehanizmi funkcionisanja organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima postojećih i potencijalnih akcionara, kreditora, povjerioca, zaposlenih, korisnika usluga kompanije, Upravnog odbora, Izvršnog odbora, generalnog direktora, Odbora za reviziju, internog revizora, lokalne zajednice i organa državne vlasti kao nosilaca različitih interesa u kompaniji.

Kodeks kompanije je utvrđen na osnovu Zakona o privrednim društvima, Standarda korporativnog upravljanja koje je donijela Komisija za hartije od vrijednosti Republike Srpske, kao i na osnovu principa korporativnog upravljanja usvojenih od strane Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD), kojim se osigurava efikasna primjena principa korporativnog upravljanja i koji se odnosi na prava i ravnopravan tretman akcionara, ulogu zainteresovanih strana, nosilaca interesa u upravljanju kompanijom, objavljivanje i javnost informacija i ulogu i odgovornost odbora.

Na sve što nije regulisano Kodeksom, direktno se primjenjuju odredbe Zakona o privrednim društvima, Standarda korporativnog upravljanja, Statuta i drugih opštih akata kompanije.

Kodeksom su utvrđeni standardi stručnosti i nezavisnosti članova Upravnog odbora, Odbora za reviziju i Izvršnog odbora, moralni standardi u njihovom ponašanju, odgovornost članova ovih organa uključujući pažnju u proučavanju materijala i pravila za objavljivanje i uvid u moguće sukobe interesa sa kompanijom, politika naknada, kao i druga značajna pitanja korporativnog upravljanja.

Cilj kompanije je da se stalnom primjenom propisanih standarda, kao i pouzdanim i odgovornim rukovođenjem i nadziranjem svojih poslovnih i upravljačkih funkcija unaprijedi konkurentska sposobnost kompanije, pruži podrška dobrom funkcionisanju finansijskog tržišta i obezbijedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost.

Budući da se korporativno upravljanje smatra ključnim elementom u poboljšanju ekonomske efikasnosti i rasta, te povećanju povjerenja investitora, ono predstavlja važan segment tržišnog poslovanja u kompaniji Mtel koja će i dalje kontinuirano pratiti usklađenost organizacije i djelovanja u kompaniji sa principima sadržanim u Kodeksu.

Izjava Mtela o usklađenosti organizacije i djelovanja sa Kodeksom ponašanja, odnosno Standardima korporativnog upravljanja, čini sastavni dio ovog izvještaja i objavljena je na internet stranici kompanije [www.mtel.ba](http://www.mtel.ba) u sekciji „Investitori“ i na internet stranici Berze [www.blberza.com](http://www.blberza.com).



# KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVJEŠTAJI ZA 2021. GODINU

- KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU
- KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU
- KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA
- INFORMACIJE O SEGMENTIMA

# KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ

## O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU

Konsolidovana dobit prije oporezivanja u poslovnoj 2021. godini iznosi 81,9 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na ostvareni rezultat u 2020. godini više za 18,3 miliona konvertibilnih maraka ili 28,8%.

| KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU I UKUPNOM REZULTATU (u mil. KM) | 2020.        | 2021.           | 2021. vs. 2020. |
|---|--------------|-----------------|-----------------|
| Prihodi od prodaje robe i usluga  | 486,44       | <b>498,26</b>   | 2,4%            |
| Ostali poslovni prihodi   | 9,36         | <b>19,21</b>    | 105,2%          |
| Poslovni rashodi  | (421,80)     | <b>(424,30)</b> | 0,6%            |
| Finansijski prihodi   | 1,37         | <b>1,03</b>     | -25,3%          |
| Obezvredenje finansijskih sredstava   | (3,72)       | <b>(6,07)</b>   | 63,0%           |
| Finansijski rashodi   | (8,20)       | <b>(8,99)</b>   | 9,7%            |
| Učešće u rezultatu pridruženih društava                                     | 0,14         | <b>2,77</b>     | 1914,7%         |
| <b>Dobitak prije oporezivanja</b>   | <b>63,59</b> | <b>81,89</b>    | <b>28,8%</b>    |
| Porez na dobit  | (7,03)       | <b>(8,71)</b>   | 24,0%           |
| <b>Neto dobitak</b>   | <b>56,56</b> | <b>73,18</b>    | <b>29,4%</b>    |
| Ukupni ostali rezultat, umanjen za poreze                                   | (0,001)      | <b>(0,02)</b>   |                 |
| <b>Ukupni rezultat za period</b>  | <b>56,56</b> | <b>73,16</b>    | <b>29,3%</b>    |

U 2021. godini ukupni prihodi iznose 527,3 miliona konvertibilnih maraka, što je za 4,3% više u odnosu na 2020. godinu. Strukturu ukupnih prihoda čine prihodi od prodaje robe i usluga, ostali poslovni i finansijski prihodi. U strukturi ukupnih prihoda najznačajnije učešće imaju prihodi od prodaje roba i usluga sa učešćem od 94,5%, koji su u 2021. godini zabilježili povećanje od 2,4% u odnosu na 2020. godinu.

Ostali poslovni prihodi u 2021. godini realizovani su u iznosu od 19,2 miliona konvertibilnih maraka i bilježe povećanje od 9,9 miliona konvertibilnih maraka u odnosu na 2020. godinu, usljed rasta prihoda od aktiviranja učinaka po osnovu troškova zaposlenih koji rade na izgradnji mreže i kapitalnim investicionim projektima.



PRIHODI OD PRODAJE ROBE  
I USLUGA (u mil. KM)

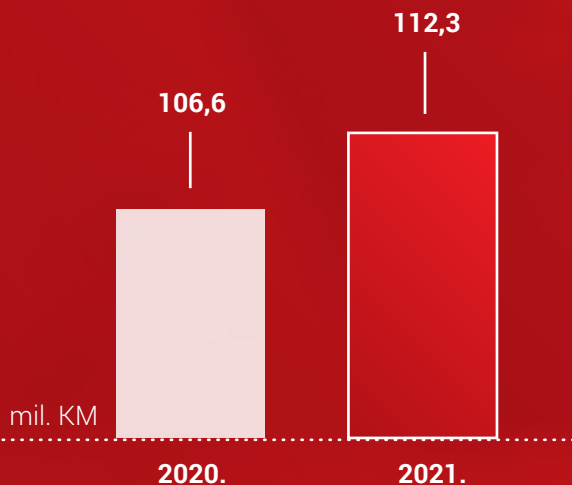
|  | 2020.         | 2021.         | 2021. vs. 2020. |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Prihodi od fiksne telefonije                     | 62,02         | <b>58,48</b>  | -5,7%           |
| Prihodi od mobilne telefonije                    | 183,37        | <b>191,21</b> | 4,3%            |
| Prihodi od integriranih usluga                   | 106,63        | <b>112,33</b> | 5,4%            |
| Prihodi od interneta                             | 32,37         | <b>33,15</b>  | 2,4%            |
| Prihodi od vezanih usluga                        | 39,12         | <b>37,33</b>  | -4,6%           |
| Prihodi od prodaje robe                          | 3,69          | <b>7,30</b>   | 97,8%           |
| Prihodi od ICT i ostalih usluga                  | 12,85         | <b>13,75</b>  | 7,0%            |
| <b>Ukupni prihodi od prodaje u zemlji</b>        | <b>440,04</b> | <b>453,55</b> | <b>3,1%</b>     |
| Prihodi od međunarodnog obračuna                 | 35,45         | <b>37,06</b>  | 4,5%            |
| Prihodi od prodaje licenci, ICT i ostalih usluga | 10,94         | <b>7,65</b>   | -30,1%          |
| <b>Ukupni prihodi od prodaje u inostranstvu</b>  | <b>46,39</b>  | <b>44,71</b>  | <b>-3,6%</b>    |
| <b>Ukupni prihodi od prodaje robe i usluga</b>   | <b>486,44</b> | <b>498,26</b> | <b>2,4%</b>     |

**Prihodi od mobilne telefonije** viši su za 4,3% u odnosu na 2020. godinu, kao rezultat konstantnog unapređenja ponude, kreiranja atraktivnih paketa i promotivnih ponuda uz značajno poboljšanje situacije u vezi sa pandemijom virusa korona. Prihode mobilne telefonije čine prihodi od pretplate, prihodi od saobraćaja, priključka, te ostali prihodi, od čega najznačajnije učešće imaju prihodi od saobraćaja koji čine 56,0% prihoda mobilne telefonije.

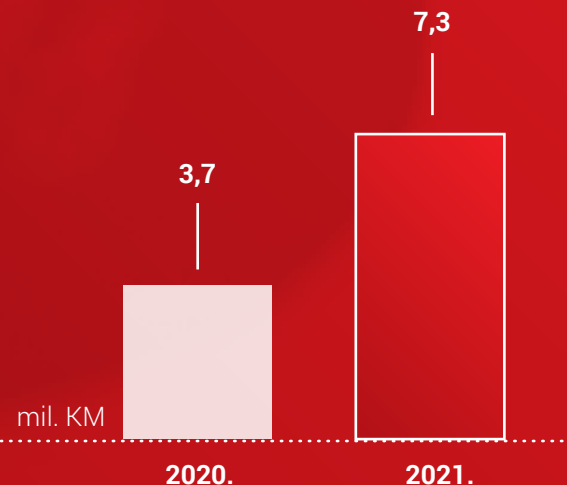
**Prihodi u segmentu integriranih usluga** viši su za 5,4% u odnosu na 2020. godinu, kao rezultat povećanja broja korisnika za više od 13.600. U strukturi prihoda od integriranih usluga najznačajnije učešće imaju prihodi po osnovu paketa sa tri usluge, nakon čega slijede prihodi po osnovu paketa sa dvije usluge.

**Prihodi od prodaje robe** u 2021. godini bilježe povećanje od 3,6 miliona konvertibilnih maraka, dok **prihodi ICT i ostalih usluga** bilježe rast od 7,0% u odnosu na 2020. godinu. Rast ove dvije kategorije prihoda u uskoj je vezi sa, i najvećim dijelom se odnosi na prihod od prodaje robe i opreme za poslovne korisnike u okviru sistem integracijskih rješenja.

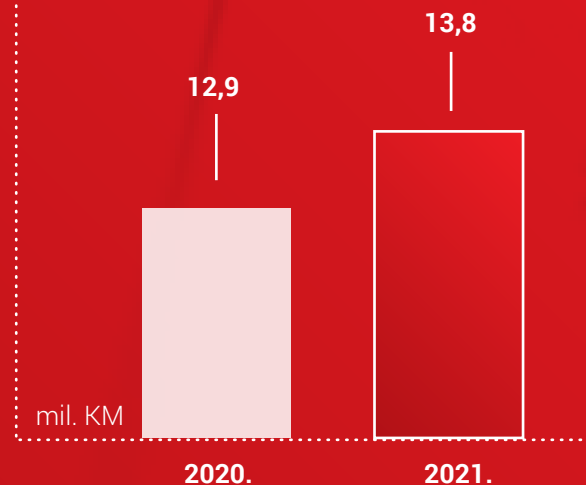
## PRIHOD OD INTEGRISANIH USLUGA



## PRIHOD OD PRODAJE ROBE



## PRIHODI OD ICT I OSTALIH USLUGA



U 2021. godini ukupni rashodi iznose 445,4 miliona konvertibilnih maraka, što je za 0,8% više u odnosu na 2020. godinu. Strukturu ukupnih rashoda čine poslovni rashodi, obezvređenje finansijskih sredstava i finansijski rashodi. Posmatrajući ukupnu strukturu rashoda, najznačajnije učešće od 95,3% imaju poslovni rashodi, koji su u 2021. godini zabilježili povećanje od 0,6% u odnosu na 2020. godinu.

**Troškovi materijala, robe i vezanih usluga** u 2021. godini iznose 66,6 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu niže za 3,2%, usljed nižih troškova materijala za vezane usluge za 9,1%, a kao rezultat kašnjenja u isporuci mobilnih aparata zbog situacije izazvane pandemijom virusa korona. U strukturi ovih troškova najveće učešće imaju troškovi materijala za vezane usluge sa 66,3% i nabavne vrijednosti prodane robe sa 16,3%.

**Troškovi zaposlenih** u 2021. godini iznose 86,9 miliona konvertibilnih maraka, što je za 3,0% više u odnosu na 2020. godinu, zbog rasta ostalih ličnih primanja za 14,1%. Konsolidovani broj zaposlenih na dan 31.12.2021. godine iznosio je 2.587 radnika.

**Troškovi amortizacije** u 2021. godini iznose 133,0 miliona konvertibilnih maraka, što je za 4,6% više u odnosu na 2020. godinu.

**Troškovi proizvodnih usluga** iznose 107,6 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2020. godinu niže za 2,8%. Strukturu troškova proizvodnih usluga čine troškovi međunarodnog obračuna sa 26,1%, ostale proizvodne usluge sa 25,3%, troškovi održavanja sa 19,2%, troškovi reklame i promocije sa 15,7%, naknade za emitovanje sadržaja sa 12,8% i zakupa zemljišta i poslovnih prostora sa 0,9%. **Troškovi naknada za emitovanje sadržaja** u odnosu na 2020. godinu niži su za 41,6% usljed isključenja određenog broja TV kanala iz ponude. **Troškovi međunarodnog obračuna** viši su za 10,6% u odnosu na 2020. godinu kao rezultat rasta učešća odlaznog međunarodnog saobraćaja.

#### POSLOVNI RASHODI (u mil. KM)

|  | 2020.         | 2021.         | 2021. vs. 2020. |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Troškovi materijala, robe i vezanih usluga | 68,84         | <b>66,63</b>  | -3,2%           |
| Troškovi zaposlenih                        | 84,37         | <b>86,92</b>  | 3,0%            |
| Troškovi amortizacije                      | 127,18        | <b>133,02</b> | 4,6%            |
| Troškovi proizvodnih usluga                | 110,70        | <b>107,64</b> | -2,8%           |
| Ostali poslovni rashodi                    | 30,71         | <b>30,10</b>  | -2,0%           |
| <b>Ukupno poslovni rashodi</b>             | <b>421,80</b> | <b>424,30</b> | <b>0,6%</b>     |

# KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ

## O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

Vrijednost ukupne aktive, odnosno ukupne pasive na dan 31.12.2021. godine iznosi 1.372,2 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2020. godine bilježi rast od 6,1%. U dijelu aktive najznačajniji je rast u dijelu stalne imovine, i to na pozicijama nekretnina i opreme, te nematerijalnih ulaganja i goodwill-a, dok u dijelu pasive najznačajniji rast bilježe dugoročne i kratkoročne obaveze za pravo na distribuciju TV sadržaja i obaveze prema dobavljačima.

Nematerijalna ulaganja i goodwill bilježe rast od 9,9% u odnosu na prethodnu godinu, usljed rasta ostalih nematerijalnih ulaganja koji se najvećim dijelom odnose na softvere i kapitalizovana prava na distribuciju TV sadržaja. Vrijednost nekretnina i opreme bilježi povećanje od 4,9%, gdje su u odnosu na prošlu godinu značajna povećanja na pozicijama građevinskih objekata i postrojenja i opreme.

Ukupno realizovana investiciona ulaganja u 2021. godini iznose 189,1 milion konvertibilnih maraka i obuhvataju nabavke u toku godine u okviru nematerijalnih ulaganja, nekretnina i opreme koje uključuju aktiviranje internih učinaka, troškove sticanja ugovora koji se odnose na imovinu koja proizilazi iz troškova izvršenja ili dobijanja ugovora (u skladu sa MSFI 15), pravo na distribuciju TV sadržaja, imovinu uzetu u zakup (u skladu sa MSFI 16).

Vrijednost učešća u kapitalu drugih pravnih lica je povećano za 11,3% u odnosu na prošlu godinu po osnovu izvršene dokapitalizacije pridruženih društava MTEL Global, d.o.o. Beograd i MTEL, d.o.o. Podgorica, čime nije narušena prethodno utvrđena vlasnička struktura.

| KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O<br>FINANSIJSKOM POLOŽAJU (u mil. KM) | 31.12.2020.     | 31.12.2021.     | 31.12.2021. vs.<br>31.12.2020. |
|--|-----------------|-----------------|--------------------------------|
| Stalna imovina   | 1.153,48        | <b>1.227,21</b> | 6,4%                           |
| Obrtna imovina   | 140,16          | <b>144,96</b>   | 3,4%                           |
| <b>UKUPNA AKTIVA</b>   | <b>1.293,64</b> | <b>1.372,17</b> | <b>6,1%</b>                    |
| Kapital  | 682,90          | <b>678,67</b>   | -0,6%                          |
| Dugoročne obaveze i rezervisanja                               | 335,13          | <b>314,38</b>   | -6,2%                          |
| Kratkoročne obaveze  | 275,60          | <b>379,13</b>   | 37,6%                          |
| <b>UKUPNA PASIVA</b>   | <b>1.293,64</b> | <b>1.372,17</b> | <b>6,1%</b>                    |

# KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ

## O NOVČANIM TOKOVIMA

Saldo gotovine na kraju 2021. godine iznosi 19,7 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na krajnji saldo prethodne godine više za 10,4 miliona konvertibilnih maraka ili 112,2%. Viši saldo gotovine prvenstveno je rezultat rasta neto novčanog toka iz poslovne aktivnosti za 22,3%, usljed evidentnog rasta priliva od prodaje za 0,9%, uz smanjenje ukupnih odliva iz poslovne aktivnosti za 12,5%.

| KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA (u mil. KM)      | 2020.    | 2021.    | 2021. vs 2020. |
|--|----------|----------|----------------|
| Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti                 | 189,36   | 231,56   | 22,3%          |
| Neto odliv gotovine iz aktivnosti plasiranja i investiranja  | (124,43) | (74,69)  | -40,0%         |
| Neto priliv/odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja        | (103,60) | (146,46) | 41,4%          |
| Neto povećanje/smanjenje gotovine i gotovinskih ekvivalenata | (38,67)  | 10,40    | -              |
| Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku perioda         | 47,93    | 9,27     | -80,7%         |
| Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju perioda           | 9,27     | 19,67    | 112,2%         |



# INFORMACIJE O SEGMENTIMA

Izvještajni segmenti na konsolidovanom nivou, u skladu sa MSFI 8, su fiksna mreža i mobilna mreža.

Prihodi i rezultati segmenata, za period od godinu dana koji se završava 31.12.2021. i 31.12.2020. godine, predstavljaju prihode generisane od prodaje eksternim kupcima gdje su prihodi između segmenata u toku perioda eliminisani.

Dobitak segmenata predstavlja profit svakog segmenta, sa uključenom alokacijom svih troškova i to na bazi prihoda ostvarenih od strane svakog segmenta posebno.

## PRIHODI I REZULTATI SEGMENTA (u mil. KM)

|   | 2020.        |               |                 | 2021.        |               |                 |
|---|--------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|-----------------|
|   | fiksna mreža | mobilna mreža | ukupno          | fiksna mreža | mobilna mreža | ukupno          |
| Prihodi od prodaje robe i usluga        | 233,08       | 253,36        | <b>486,44</b>   | 242,25       | 256,01        | <b>498,26</b>   |
| Ostali poslovni prihodi                 | 4,97         | 4,39          | <b>9,36</b>     | 9,77         | 9,43          | <b>19,21</b>    |
| Interni obračun između segmenata        | 65,17        | 28,39         | <b>93,55</b>    | 72,17        | 32,35         | <b>104,53</b>   |
| Poslovni rashodi                        | (234,92)     | (186,87)      | <b>(421,80)</b> | (242,24)     | (182,06)      | <b>(424,30)</b> |
| Finansijski prihodi                     | 0,76         | 0,61          | <b>1,37</b>     | 0,57         | 0,46          | <b>1,03</b>     |
| Obezvredjenje finansijskih sredstava    | (2,22)       | (1,50)        | <b>(3,72)</b>   | (3,27)       | (2,79)        | <b>(6,07)</b>   |
| Finansijski rashodi                     | (4,10)       | (4,10)        | <b>(8,20)</b>   | (4,52)       | (4,47)        | <b>(8,99)</b>   |
| Interni obračun između segmenata        | (28,39)      | (65,17)       | <b>(93,55)</b>  | (32,35)      | (72,17)       | <b>(104,53)</b> |
| Učešće u rezultatu pridruženih društava | 0,07         | 0,07          | <b>0,14</b>     | 1,35         | 1,42          | <b>2,77</b>     |
| <b>Dobitak prije oporezivanja</b>       | <b>34,41</b> | <b>29,18</b>  | <b>63,59</b>    | <b>43,72</b> | <b>38,18</b>  | <b>81,89</b>    |
| Porez na dobit                          | (3,37)       | (3,66)        | <b>(7,03)</b>   | (4,62)       | (4,09)        | <b>(8,71)</b>   |
| <b>Neto dobitak</b>                     | <b>31,04</b> | <b>25,52</b>  | <b>56,56</b>    | <b>39,10</b> | <b>34,08</b>  | <b>73,18</b>    |

# ZAVIŠNA DRUŠTVA

- LOGOSOFT, DOO SARAJEVO
- BLICNET, DOO BANJA LUKA
- TELRAD NET, DOO BIJELJINA
- ELTA-KABEL, DOO DOBOJ
- FINANC, DOO BANJA LUKA

FIKSNA  
TELEFONIJAMOBILNA  
POSTPAIDINTERNET  
I PRENOS PODATAKA

ICT

INTEGRISANE  
USLUGE

MULTIMEDIJI

OSTALE  
USLUGE

# LOGOSOFT,

## DOO SARAJEVO



Kompanija Logosoft, d.o.o. Sarajevo osnovana je 1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering. Proteklih 26 godina uspješnog poslovanja Logosofta okarakterisale su inovacije na polju različitih koncepata i tehnologija po kojima je kompanija prepoznata kao lider na tržištu savremenih, poslovnih informacijsko-komunikacijskih rješenja za klijente svih profila. Od svog osnivanja pa do danas, kompanija je širila dijapazon svojih usluga, od usluge internet pristupa preko vlastite optičke infrastrukture, usluga fiksne i mobilne telefonije, IP televizije, djelatnosti mrežnih integracija, softverskih i poslovnih rješenja, kolokacijskih i cloud servisa u vlastitom Data Centru te IT edukacije.

Godine 2017. kompanija Logosoft je proširila poslovanje izvan BiH tržišta, osnivanjem kompanije „mts sistemi i integracije“, d.o.o. Beograd u Srbiji, koja je realizovala značajne regionalne projekte.

## PORTFOLIO USLUGA

Portfolio usluga Logosofta u 2021. godini činila je ponuda usluga iz segmenta fiksne telefonije, mobilne telefonije, interneta i prenosa podataka, ICT usluga, integriranih usluga, multimedije i ostalih usluga.

U okviru fiksne telefonije, solo usluga se pruža samo kod poslovnih korisnika, dok se usluga fiksne telefonije u paketu sa nekom drugom uslugom pruža rezidencijalnim korisnicima.

Logosoft pruža korisnicima uslugu mobilne telefonije na bazi postpaid tarifnih modela, kao i u okviru paketa usluga.

U okviru internet usluga i prenosa podataka omogućeni su različiti tarifni modeli internet usluga za rezidencijalne i poslovne korisnike.

U segmentu internet usluga i prenosa podataka, Logosoft pruža usluge kao što su Usluga povezivanja lokacija - VPN, VPN link, Web&Mail hosting i usluga registracija domena.

U segmentu ICT usluga, kao jednog od navažnijih segmenata poslovanja Logosofta, izdvajaju se usluge

DATA centra (koje obuhvataju Cloud usluge, Kolokacijske usluge), usluge sistema integracija (kao što su Cloud rješenja, Logosoft Pro WIFI, Logosoft Security 365, Implementacije Fortinet sigurnosna rješenja, konsultantske usluge i Microsoft Direct Routing - telefoniranje putem Teams-a), prodaja licenci (Microsoft 365, Office 365, SSL Certifikati), različita poslovna rješenja (Microsoft Dynamics 365 Business Central, Microsoft Dynamics 365 CRM), kao i YubiKey, koji predstavlja uređaj za sigurnu autentifikaciju bez lozinki.

Ponuda integriranih usluga Logosofta u 2021. godini bazirana je na rezidencijalnim korisnicima, a nude se paketi sa dvije, tri i četiri usluge.

U segmentu multimedijalnih usluga Logosofta, korisnicima su u ponudi usluga SUPER TV i SUPER WEB TV. SUPER TV je internet protokol televizija (IPTV) koja se bazira na IP tehnologiji i donosi visok

**Puno poslovno ime:**  
Logosoft, d.o.o. Sarajevo

**Godina osnivanja:**  
1995. godina

**Sjedište:**  
Grbavička 4, Novo Sarajevo

**Oblik organizovanja:**  
Društvo sa ograničenom  
odgovornošću

[www.logosoft.ba](http://www.logosoft.ba)

stepen interaktivnosti i personalizacije televizijskih sadržaja. SUPER WEB TV je multiscreen usluga, koja omogućava praćenje omiljenih TV emisija putem svih uređaja koji imaju pristup internetu.

Pored navedenih usluga, Logosoft pruža i ostale usluge kao što su usluge edukacije i građevinsko-instalaterskih radova.

## GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2021. GODINI

Stabilno poslovanje na lokalnom tržištu i ekspanzija poslovanja na regionalno, kao i evropsko tržište obilježilo je poslovanje kompanije Logosoft u 2021. godini.

Partnerstvo s globalnim cloud vendorima poput Microsoft-a, Cisco i Fortineta-a, te direktne veze s najvećim svjetskim Tier 1 IP transit natprovajderima kompaniji je omogućio planiranje i rad na zajedničkoj implementaciji cloud baziranih servisa te visok nivo dostupnosti, pouzdanosti i skalabilnosti, kao i kontinuiteta i kvaliteta pružanja usluga. Logosoft je proširio svoj portfolio partnera sa Yubico, Fortinet i Jabra proizvođačima, čime je dodatno obogatio svoja sigurnosna i komunikacijska rješenja i usluge. Tokom 2021. godine kompanija se pozicionirala kao savršen

partner na polju savremenih sigurnosnih cloud baziranih tehnologija i usluga kolokacije, te je tokom godine nastavljen trend prodaje usluga korištenja kolokacijskih i cloud servisa iz Logosoft Data Centra.

Logosoft je uspješno realizovao projekte koji, između ostalog, uključuju portfolio usluga koje su uvedene u prethodnoj godini, kao nove i jedinstvene usluge na tržištu BiH. Za vlastite potrebe je implementirana usluga Robocaller - automatizovano pozivanje i anketiranje putem brojeva fiksne telefonije, a u okviru realizacije jednog od najznačajnijih projekata - „24 sata“, koji je kontinuirani projekat na nivou grupacije i u okviru kojega kompanija osnažuje i prati realizaciju osnovnog cilja svog poslovanja - zadovoljstvo korisnika. Takođe, u okviru inovativnih tehničkih rješenja koja su u ponudi, uspješno je implementiran servis Microsoft Direct Routing za bankarski sektor - rješenje koje omogućava integraciju fiksne telefonije u Microsoft Teams i telefoniranje putem Teams-a.

Projekti implementacije sigurnosnih rješenja u bankarskom sektoru su obilježili poslovanje u 2021. godini, i to u segmentu inovacija i implementacije korisničkih rješenja temeljenih na Microsoft tehnologijama, gdje je Logosoft izabran za Microsoft partnera godine za 2021. godinu.

U protekloj godini Logosoft je uspješno implementirao rješenja iz oblasti unapređenja informacione sigurnosti, obezbjeđenja kontinuiteta poslovanja i konsolidacije mreža u bankarskom sektoru, te Yubico rješenja u javnom i privatnom sektoru.

Najznačajniji projekti u okviru djelatnosti sistemskih integracija koji su obilježili 2021. godinu su Konsolidacija Logosoft Data Centra, čime je značajno unaprijeđena platforma za cloud servise (IaaS), Logosoft IPTV Headend te Logosoft korporativna mreža.

Zbog nastavka uticaja pandemije COVID-19 i tokom 2021. godine u internet servis provajder segmentu poslovanja nastavljeno je bilježenje rekordne količine internet saobraćaja od početka postojanja Logosofta kao internet servis provajdera. Uspješno je odgovoreno na zahtjeve klijenata za povećanim količinama internet brzina, a nastalih usljed njihovog organizovanja online rada i sastanaka.

Nastavljen je kontinuirani rad na poboljšanju korisničkog iskustva u pogledu IPTV usluga i shodno tome je implementirana strategija distribucije što većeg broja kanala u HD rezoluciji.



Kao rezultat ovoga zadržan je status Logosofta kao jedinog distributera u BiH koji u svojoj ponudi ima više od 120 kanala u HD rezoluciji.

Pored ovoga, izvršeno je repaketiranje TV kanala unutar TV paketa u ponudi, čime su korisnici ostvarili benefit u vidu gledanja većeg broja TV sadržaja za nižu mjesečnu naknadu.

Kompanija je u 2021. godini zadržala tri prestižna međunarodno priznata certifikata, koja potvrđuju usklađenost sa zahtjevima međunarodnih standarda ISO - Internacionalna organizacija za standardizaciju (ISO, eng. International Organisation for Standardization) i to ISO/IEC 27001: 2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija, ISO/IEC 20000-1: 2018 za IT sistem upravljanja uslugama i ISO 9001: 2015 za sistem upravljanja kvalitetom. Takođe, tokom 2021. godine Logosoft je uveo još dva ISO certifikata i to ISO 22301: 2019 za sistem upravljanja kontinuitetom poslovanja i ISO/IEC 27701: 2019 za sistem upravljanja privatnošću informacija. Navedenim je kompanija potvrdila poziciju regionalnog lidera u oblastima upravljanja bezbjednošću i privatnošću informacija, uslugama, kvalitetom i kontinuitetom poslovanja.

Budući da kompanija Logosoft teži tome da veliki dio svog profita usmjeri na **društveno odgovorno poslovanje**, te je tako i tokom 2021. godine nastavljeno sa pružanjem podrške u sljedećim oblastima:

- Kulture, gdje je kompanija dala doprinos radu Sarajevske filharmonije, Kamernog teatra 55 i Pozorišta mladih;
- Sporta, gdje je izdvojena donacija za udruženje Klub specijalnih sportova „Drina“ i za mladu talentovanu plivačicu Iman Avdić, kojoj je na ovaj način omogućen odlazak na Svjetsko seniorsko prvenstvo u plivanju;
- Obrazovanja, kroz nastavak saradnje sa Udruženjem matematičara Kantona Sarajevo, doniranje novčanih sredstava Udruženju korisnika IT tehnologija, programera i IT administratora u Bosni i Hercegovini - UMSZajednica u BiH kao i davanju podrške manifestaciji „Dan sigurnijeg interneta“ organizacije EMMAUS;
- Zdravstva, kroz pružanje podrške Kliničkom centru Univerziteta u Sarajevu, ali i davanjem jednokratne

pomoći za realizaciju projekata kao što je obilježavanje Evropskog dana darivanja organa i zahvale donorima u organizaciji udruženja „Donorska mreža u Bosni i Hercegovini“;

- Najosjetljivijih kategorija društva, kroz kontinuiranu podršku raznim humanitarnim udruženjima: Udruženje „Pomozi.ba“, „World Vision International“, Udruženje „Ruku na srce“, Udruženje oboljelih od dječije cerebralne paralize Kantona Sarajevo, Udruženju oboljelih od PTSP-a „Život“, Udruženju građana „Kultura sjećanja“, Udruženje građana radio klub „Sarajevo“, Udruženju građana „Ruke“;
- Osnajivanja razvoja upravljanja projektima u BiH, kao i povoljnijeg poslovnog okruženja u Bosni i Hercegovini, kroz podržavanje rada PMI BiH Udruženja i AmCham BiH.

U 2021. godini uspješno je realizovan projekat Logosoft Fabrika IT profesionalaca, s ciljem da mlade ljude besplatno edukuju iz različitih IT oblasti, a kao rezultat navedenog, u Logosoftu su zaposleni najbolji polaznici ove edukacije te je planiran nastavak ovog projekta i u 2022. godini.



# BLICNET,

## DOO BANJA LUKA

Društvo "Blicnet" d.o.o. Banja Luka je osnovano 1992. godine pod imenom "Aneks", d.o.o. Banja Luka. Osnovna djelatnost Društva je bila proizvodnja računarskih mašina i opreme. U periodu od osnivanja, Društvo je doživjelo višestruke promjene u obliku organizovanja, promjene vlasničke strukture i dopune djelatnosti, kao i pripajanja drugih privrednih subjekata.

Društvo je organizovano kao društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije, i predstavlja licenciranog operatora fiksne telefonije, mobilne telefonije, internet servis provajdera (ISP), mrežnog operatora, pružaoca kablovskog TV servisa i sistemskih integracija. Društvo zauzima značajnu poziciju na tržištu Bosne i Hercegovine. Prepoznatljivo je po pružanju novih servisa visokog kvaliteta.

Osnovna djelatnosti Blicneta je usmjerena na unapređenje kvaliteta ICT i telekomunikacijskih usluga, postojećeg portfolija usluga u kontekstu procesa digitalizacije korisnika KDS usluge, povećanju brzine interneta na kablovskoj infrastrukturi, uvrštavanje novih TV kanala u programsku šemu, kao i na uređenje postojeće baze.



FIKSNA TELEFONIJA



INTERNET I PRENOS PODATAKA



ICT



INTEGRISANE USLUGE



MULTIMEDIJI



OSTALE USLUGE

blicnet.

### Puno poslovno ime:

Blicnet, d.o.o. Banja Luka

### Godina osnivanja:

1992. godina

### Sjedište:

Majke Jugovića br. 25,  
Banja Luka

### Oblik organizovanja:

Društvo sa ograničenom  
odgovornošću

www.blic.net

## PORTFOLIO USLUGA

Ponudu usluga Blicneta u 2021. godini čine usluge iz segmenta fiksne telefonije, interneta i prenosa podataka, ICT usluga, integrisanih usluga, multimedije i ostalih usluga.

Blicnet nudi uslugu fiksne telefonije za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao samostalne usluge, ali i u okviru paketa više usluga.

Za usluge pristupa internetu u ponudi su različite asimetrične brzine po različitim tehnologijama (kabal, optika, wireless).

Usluge interneta se pružaju kao solo usluge ili u paketu sa još nekom uslugom kako za rezidencijalne tako i za poslovne korisnike. Usluge direktnog pristupa internetu (simetrični i asimetrični paketi), zakup digitalnog voda, zakup optičkih vlakana, Virtual Private Network-VPN, IPsec VPN, DDoS zaštita.

Blicnet u ponudi ima široku paletu ICT usluga, koje čine projektovanje, izgradnja i održavanje LAN i WAN računarske mreže, Backup server i Disaster Recovery, atest strukturnog kablovskog sistema, usluge kreiranja odgovarajuće mrežne dokumentacije, tehničke podrške, kontrola pristupa stambenim zgradama, poslovnim objektima i evidentiranje radnog vremena, Wi-Fi pristupna rješenja, razvoj softvera i aplikacija, implementacija IT rješenja za podršku realizacije tehnologije na bazi LoRaWAN standarda, LIOP aplikacija, konsultantske usluge.

Takođe, Blicnet u ponudi ima usluge projektovanja sigurnosnih IT rješenja (mrežni firewall-i, kriptovane VPN konekcije, mehanizmi zaštite mreže od različitih malicioznih radnji sa interneta ili iz unutrašnjosti, upotreba sigurnih protokola).

Portfolio integrisanih usluga čine paketi sa dvije i tri usluge za rezidencijalne i poslovne korisnike po različitim tehnologijama (kabal, optika, wireless).

Multimedijalne usluge čini ponuda digitalne televizije po različitim tehnologijama.

Pored prethodno navedenih usluga, Blicnet pruža i ostale usluge korisnicima koje obuhvataju prodaju mrežne opreme, licenci i usluge podrške proizvođača opreme, Virtual Private Server-VPS, Server Housing, Web Hosting i druge usluge.

## GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2021. GODINI

Ono što je Blicnet u 2021. godini učinilo prepoznatljivim jeste garantovanje ugovorenog kapaciteta, visok nivo tehničke podrške te posebno kreiran portal za monitoring linka i direktnu komunikaciju sa inženjerima. Tokom 2021. godine,

Društvo je implementiralo sljedeće nove usluge:

- Proces digitalizacije korisnika KDS usluge;
- Proces digitalizacije korisnika integrisanih paketa sa KDS uslugom u paketu;
- Povećanje brzine protoka interneta na kablovskoj infrastrukturi;

- Opcija Siguran Internet;
- Proširenje dostupnosti novih OPTI paketa putem wireless tehnologije (rezidencijalni segment);
- Novi TV kanali dostupni korisnicima digitalne televizije;
- Projekat „Realizacija 24h“;
- Internet pristup (poslovni segment);
- Televizija za poslovne korisnike.

Značajno mjesto u portfoliju usluga za poslovne korisnike Blicneta zauzimaju sistemske integracije i Smart City rješenja, na čijoj se promociji intenzivno radilo u 2021. godini. Smart City koncept promovisan je u gradovima i opštinama na području Republike Srpske. Dizajniranje, razvoj i implementacija ICT poslovnih rješenja blisko je povezano sa matičnim društvom, sa ciljem da se krajnjem korisniku ponudi kompletno rješenje. Blicnet intenzivno radi na definisanju ICT rješenja koja će da doprinesu digitalnoj transformaciji poslovanja i ona su od ključne važnosti za ostvarivanje vizije budućeg razvoja kompanije.

Takođe, u dijelu investicionih projekata bitno je istaći sljedeće: projekat digitalizacije analognih korisnika, uvođenje zajedničkog digitalnog hedend-a, zamjena DOCSIS2.0, CPE opreme, nadogradnja HFC mreže, nadogradnja bežične mreže, spuštanje nadzemne mreže u podzemnu mrežu.

Kao **društveno odgovorna kompanija** Blicnet je u toku 2021. godine sprovela nekoliko aktivnosti, od kojih su najznačajnije:

- Dan sigurnijeg interneta - cilj zaštita djece i mladih u online svijetu;
- Uručenje donacije Roditeljskoj kući - obilježen
- Dan djece oboljele od malignih bolesti;
- Podrška akciji HO "Partner";
- Pokroviteljstvo Nagradnog fonda „Gradiško proljeće 2021“;
- Društveno-odgovorni projekat "Blicnet - Priče za djecu";
- Podrška udruženja Akademija fudbala Modriča.

Sponzorisan su mnoge manifestacije, kao što su: 38. likovna kolonija „Srbac - Bardača“, koncert grupe Lavinia, „Kotorvaroško ljeto 2021“, Koncert za sve generacije, sponzor turnira u malom fudbalu i odbojci na pijesku "Vukosavlje 2021", Blicnet učesnik trke Run&More Banja Luka, podrška radu Stonoteniskog kluba "SPIN", Podrška Fakultetu političkih nauka u tehničkoj organizaciji naučne konferencije i mnoge druge.





# TELRAD NET,

## DOO BIJELJINA

FIKSNA  
TELEFONIJAINTERNET  
I PRENOS PODATAKA

ICT

INTEGRISANE  
USLUGE

MULTIMEDIJI

OSTALE  
USLUGE

Telrad Net, d.o.o. Bijeljina osnovano je 2010. godine, kada se Društvo izdvojilo iz firme Telrad, d.o.o. Osnivanjem Telrad Neta počinje nova era za kablovsku televiziju na području na kojem Telrad Net posluje i pruža svoje usluge. Telrad Net pruža visoki kvalitet usluga IP telefonije, kablovske televizije, kablovskog interneta, kao i interneta velikih brzina za velike sisteme i poslovne korisnike.

## PORTFOLIO USLUGA

Ponudu usluga Telrad Neta u 2021. godini čine usluge iz segmenta fiksne telefonije, interneta i prenosa podataka, ICT usluga, integrisanih usluga, multimedije i ostalih usluga.

Telrad Net nudi usluge fiksne telefonije za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao samostalne usluge, ali i u okviru paketa više usluga.

U okviru ponude internet usluga i prenosa podataka, rezidencijalnim korisnicima se nudi NET usluga različitih brzina na GPON i HFC tehnologiji, kao i za poslovne NET korisnike u ponudi su usluge različitih brzina na GPON, HFC tehnologiji, FTTH tehnologiji. U ponudi su i usluge direktnog

pristupa internetu, zakup optičkih vlakana, zakup kablovske kanalizacije, iznajmljivanje digitalnog voda, statička IP adresa.

ICT usluge se pružaju poslovnim korisnicima kroz usluge održavanje centrale, održavanje mail servera. Portfolio integrisanih usluga čine paketi sa dvije i tri usluge za rezidencijalne i poslovne korisnike. Usluge Digitalna televizije se pružaju i rezidencijalnim i poslovnim korisnicima, kao solo usluge i u paketu sa drugim uslugama.

Ostale usluge Telrad Net-a čine dodatni digitalni paketi kako za rezidencijalne tako i za poslovne korisnike (DTV Premium, DTV HD, DTV HBO, DTV HBO PREMIUM, DTV HBO GO, DTV CINEMAX, DTV ZADRUGA LIVE).

**Puno poslovno ime:**  
Telrad Net, d.o.o. Bijeljina

**Godina osnivanja:**  
2010. godina

**Sjedište:**  
Hase broj 1, Bijeljina

**Oblik organizovanja:**  
Društvo sa ograničenom  
odgovornošću

[www.telrad.net](http://www.telrad.net)

## GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2021. GODINI

Godinu 2021. obilježio je završetak tri značajna projekta:

- projekat digitalizacije televizijskih usluga, na osnovu čega je obezbijeđen trostruko veći broj kanala nego u analognom paketu,
- projekat prelaska na docsis 3.0 tehnologiju, čime je omogućeno povećanje brzine interneta korisnicima
- projekat modernizacije core mreže, čime je došlo do značajnog rasterećenja mreže i unapređenja servisa.



Društvo je u 2021. godini implementiralo sljedeće nove usluge:

- Povećane su brzine interneta u 2P standard i 3P standard paketima;
- Dodata je nova usluga za biznis korisnike: PROFI BIZ L, sa asimetričnom brzinom interneta 200/100 Mbps, sa jednim besplatnim telefonskim priključkom i bonus 500 minuta besplatnih razgovora u fiksnim mrežama BiH;
- Ponuda osnovnog paketa digitalne kablovske televizije (DTV Standard) obogaćena je većim brojem domaćih i inostranih kanala;
- Ponuda osnovnog paketa digitalne kablovske televizije (DTV Standard) obogaćena je sa 16 radio-kanala (ranije u ponudi nije bilo radio-kanala);
- Kreiran je veći broj akcija sa popustima na pretplatu za postojeće i nove korisnike, čime je omogućeno postojećim korisnicima proširenje usluga koje koriste, kao i kvalitetniji sadržaj kablovske televizije (akcije i popusti u vezi sa digitalizacijom televizijskih usluga);
- Kreirane su akcijske ponude koje pored popusta na pretplatu uključuju i brži internet u periodu od šest mjeseci.

Tokom svih godina poslovanja kompanije Telrad Net d.o.o, **odgovornost prema korisnicima i lokalnoj zajednici** postala je sastavni dio poslovanja Telrad Net-a. Poput dobrog komšije, Telrad Net je uvijek tu da podrži humanitarnu akciju i koncerte lokalnog tipa, muzičke festivale, pozorišne predstave, udruženja građana, sportske klubove, vrtiće i škole. Takođe, samoinicijativno su pokretane akcije za očuvanje životne sredine, kao i posjete zdravstvenim ustanovama. Telrad Net podržava kulturne i sportske manifestacije, te pomaže stručnom usavršavanju mladih.

Saradnje i aktivnosti koje su ranijih godina započete, nastavljene su i tokom 2021. godine (saradnja sa Pravnim fakultetom Univerziteta u Istočnom Sarajevu, te Fakultetom poslovne ekonomije Bijeljina).

Na rođendan Telrad Net-a, 1. novembra 2021. godine, u dječijem vrtiću „Duško Radović“ u Ugljiviku, obradovani su mališani edukativno-didaktičkim igračkama, dok su povodom novogodišnjih praznika podijeljeni dječiji paketići za djecu zaposlenih u Telrad Net-u, kao još jedan vid brige za zaposlene.

Usljed novonastale situacije sa virusom korona, kao društveno odgovorna kompanija, Telrad Net je donirao određena finansijska sredstva na račun društva dobrovoljnih davalaca krvi "Zdravlje". Takođe, Telrad Net je finansijski podržao udruženja za osobe sa posebnim potrebama u Brodu i Bijeljini. Tokom 2021. godine Telrad Net se odazvao na molbe za uplatu finansijskih sredstava za liječenje naših sugrađana.

Kao kompanija koja podržava svaki vid sporta i podizanja ekološke svijesti, kroz sponzorstva u 2021. godini podržani su: Odbojkaški klub „Libero“, UG „Zmajevac“, PED „Majevica“.

Sponzorisanе su mnoge manifestacije, kao što su: Stogodišnjica postojanja Srednje tehničke škole „Mihajlo Pupin“, Bijeljina, te podržani festivali "Dani komedije", Protfest festival, kao i Sajam zapošljavanja, BH Beer Fest u Bijeljini i mnogi drugi.



FIKSNA  
TELEFONIJAINTERNET  
I PRENOS PODATAKA

ICT

INTEGRISANE  
USLUGE

MULTIMEDIJI

OSTALE  
USLUGE

# ELTA-KABEL,

## DOO DOBOJ

Elta-Kabel, d.o.o. Doboj osnovano je 2001. godine pod nazivom Elta-Kabel, d.o.o. Šekovići, kao preduzeće za prenos zvuka, slike i ostalih informacija. Od 2002. godine nastavlja poslovati u okviru iste djelatnosti, ali pod nazivom Elta-Kabel, d.o.o. Doboj.

Osnovna djelatnost je pružanje telekomunikacionih usluga i to digitalne kablovske televizije, interneta i fiksne telefonije. Elta-Kabel svoje usluge nudi putem koaksijalne mreže, kao i putem najmodernije optičke infrastrukture, omogućivši korisnicima, pravnim i fizičkim licima, efikasnije, brže i kvalitetnije poslovanje, odnosno korišćenje najmodernije tehnologije u vlastitim domovima.

## PORTFOLIO USLUGA

Ponudu usluga Elta-Kabela u 2021. godini čine usluge iz segmenta fiksne telefonije, interneta i prenosa podataka, ICT usluga, integrisanih usluga, multimedije i ostalih usluga.

Usluga fiksne telefonije u 2021. godini se pruža preko POTS usluga za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i u okviru paketa usluga.

Usluga interneta i prenosa podataka sastoji se od tarifnih modela za rezidencijalne i poslovne korisnike. Za rezidencijalne, kao i poslovne korisnike u ponudi su net usluge različitih brzina na GPON i HFC tehnologiji. Za poslovne korisnike u ponudi su usluge direktnog pristupa internetu, zakup digitalnog voda, zakup optičkog vlakna, kao i Virtual Private Network.

Usluge ICT, koje Elta-Kabel pruža su sljedeće: Kasperky safe kids, usluge tehničke podrške, Wi-Fi pristupna rješenja, održavanje LAN i WAN računarske mreže, atest strukturnog kablovskog sistema, usluge kreiranja odgovarajuće mrežne dokumentacije, kontrola pristupa stambenim zgradama.

Integrisane usluge čine paketi za rezidencijalne i poslovne korisnike. U ponudi su paketi sa dvije i tri usluge.

Ostale usluge čini kablovska televizija za rezidencijalne i poslovne korisnike. U ponudi su dodatne usluge: DKT Digitalna kablovska televizija-osnovni paket), MMDS (bežična digitalna televizija), Solo start (KKS paket), Solo komfort (KKS paket), Solo max (KKS paket), Pink (dodatni TV paket), HD (dodatni TV paket), FILMSKI (dodatni TV paket), Zadruga live (dodatni TV paket), TV Osnovni BIZ 1 i Filmski BIZ (dodatni TV paket).

## GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2021. GODINI

Osnovno obilježje poslovanja u proteklej 2021. godini je završetak digitalizacije televizijskih usluga te gašenje analognog signala. Proces digitalizacije omogućava korisnicima veću, bolju i kvalitetniju programsku šemu, a Elta-Kabelu mogućnost pakiranja televizijskih usluga i kreiranje lepeze ponuda za poslovne i privatne korisnike.

**Puno poslovno ime:**  
Elta-Kabel, d.o.o. Doboj

**Godina osnivanja:**  
2001. godina

**Sjedište:**  
Dobojske brigade bb, Doboj

**Oblik organizovanja:**  
Društvo sa ograničenom  
odgovornošću

www.elta-kabel.com

Zahvaljujući kontinuiranim aktivnostima na poboljšanju korisničkog iskustva u pogledu TV usluga, proširen je portfolio TV kanala.

Tokom godine sprovodile su se promotivne aktivnosti radi očuvanja tržišne pozicije, te konsolidacija poslovanja s ciljem ostvarivanja što boljih prodajnih i finansijskih rezultata, te je u skladu sa tim fokus bio na ugovaranju i reugovaranju korisnika integrisanih usluga televizije, interneta i telefonije.

Nove usluge koje je Društvo implementiralo u 2021. godini su:

- ponuda osnovnog paketa digitalne kablovske televizije obogaćena je većim brojem domaćih i inostranih kanala, a u okviru aktivnosti na prelasku na novu digitalnu TV centralu korisnici su takođe dobili nove TV kanale;
- kreiran je veći broj akcija sa popustima na pretplatu za postojeće i nove korisnike, čime je omogućeno postojećim korisnicima proširenje usluga koje koriste, s ciljem realizacije strateškog plana prodaje i marketinga na integrisanju usluga na trio i duo pakete, kao i kvalitetniji sadržaj kablovske televizije (akcije i popusti u vezi sa digitalizacijom televizijskih usluga).

Kao **društveno odgovorna kompanija**, Elta-Kabel je u toku 2021. godine sprovedla nekoliko odgovornih aktivnosti, te je tako u toku novogodišnjih praznika dodijelila paketiće za djecu iz roditeljske kuće „Iskra“ Banja Luka, kao i za djecu bez roditeljskog staranja u Doboju. Društvo je pružilo podršku i lokalnim fudbalskim klubovima u Doboju, Stanarima i Zvorniku. Tradicionalno su dodijeljeni prigodni pokloni najboljim banjalučkim osnovcima u okviru manifestacije koju organizuje „Aquana“, uz podršku Gradske uprave.



# FINANC,

## DOO BANJA LUKA



**Puno poslovno ime:**  
Financ, d.o.o. Banja Luka

**Godina osnivanja:**  
2002. godina

**Sjedište:**  
Dunavska 1c, Banja Luka

**Oblik organizovanja:**  
Društvo sa ograničenom  
odgovornošću

[www.financ.ba](http://www.financ.ba)

Financ, d.o.o. Banja Luka osnovano je 2002. godine sa sjedištem u Banjaluci. Od osnivanja, Društvo je bilo u vlasništvu privatnih lica i prošlo je kroz promjene i dopune osnovne djelatnosti. U februaru 2020. godine, Mtel, a.d. Banja Luka postaje stopostotni vlasnik društva Financ d.o.o.

Osnovna djelatnost Društva je posredovanje u prodaji elektronskih dopuna i prepaid brojeva, skreć vaučera, kao i posredovanje u zaključivanju korisničkih ugovora. Osim toga, Društvo se bavi i pružanjem procesing usluga i ima višegodišnje iskustvo u obavljanju posredničke prodaje telekomunikacionih usluga.

Cilj Društva je kontinuirani razvoj i širenje kvalitetne i pouzdane distributivne mreže na teritoriji Bosne i Hercegovine, kako bi se zadovoljile potrebe naših poslovnih

partnera i njihovih korisnika usluga. Naša distributivna mreža podrazumijeva korišćenje savremenih terminala i programskih tehnologija, a njihov kontinuirani razvoj omogućava unapređenje postojećih, te proširenje usluga procesinga i unapređenje saradnje sa poslovnim partnerima.

Kroz saradnju sa telekom operatorima, aktivnosti Društva značajno su usmjerene i na posredovanje u prodaji usluga iz njihovog portfolija na čitavoj teritoriji Bosne i Hercegovine. Uvažavajući njihove potrebe, te rukovodeći se politikom kvaliteta, kroz intenzivan rad na terenu i kontinuiranu obuku i edukaciju naših agenata prodaje, težimo da postavimo i unaprijedimo standarde u pružanju usluga, kako bi saradnja sa našim partnerima bila na obostrano zadovoljstvo.

## PORTFOLIO USLUGA

Portfolio usluga Financ-a čine sljedeće usluge:

- Posredovanje u prodaji elektronskih dopuna i prepaid brojeva, skreć vaučera;
- Posredovanje u zaključivanju korisničkih ugovora sa potencijalnim korisnicima,
- Pružanje usluga procesinga.





# KONTAKTI

## Mtel, a.d. Banja Luka

- Vuka Karadžića 2
- 78 000 Banja Luka
- Tel: +387 (51) 240 100  
+387 (51) 240 101
- Fax: +387 (51) 211 150
- [www.mtel.ba](http://www.mtel.ba)

## Logosoft, d.o.o. Sarajevo

- Grbavička 4
- 71 120 Sarajevo – Novo Sarajevo
- Tel: +387 (33) 931 900
- Fax: +387 (33) 931 901
- [www.logosoft.ba](http://www.logosoft.ba)

## Blicnet, d.o.o. Banja Luka

- Majke Jugovića 25
- 78 000 Banja Luka
- Tel: +387 (51) 921 950
- Fax: +387 (51) 921 922
- [www.blic.net](http://www.blic.net)

## Telrad Net, d.o.o. Bijeljina

- Hase 1
- 76 300 Bijeljina
- Tel: +387 (55) 415 415
- Fax: +387 (55) 222 220
- [info@telrad.net](mailto:info@telrad.net)
- [www.telrad.net](http://www.telrad.net)

## Elta-Kabel, d.o.o. Doboj

- Ulica Dobojske brigade bb.
- 74 000 Doboj
- Tel: +387 080 030 800
- [info@elta-kabel.com](mailto:info@elta-kabel.com)
- [www.elta-kabel.com](http://www.elta-kabel.com)

## FINANC, d.o.o. Banja Luka

- Dunavska 1c
- 78 000 Banja Luka
- Tel: +387 (51) 334 555
- Fax: +387 (51) 334 552
- [www.financ.ba](http://www.financ.ba)

The logo for m:tel is centered in the upper half of the image. It consists of the text "m:tel" in a white, lowercase, sans-serif font. The text is enclosed within a white, rounded rectangular border. The background behind the logo is a dark red, semi-transparent overlay of a photograph showing the silhouettes of people walking away from the camera on a path. The overall background of the top half is a solid dark red color.

m:tel

