



m:tel

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ ZA POSLOVNU

2017.

Već 20 godina imate prijatelje!

U 2017. godini obeleženi su značajni jubileji za kompaniju m:tel - 20 godina postojanja kompanije, 18 godina otkako našim korisnicima pružamo usluge mobilne telefonije, kao i 10 godina koliko poslujemo pod brendom m:tel u okviru Telekom Srbija grupe. Mogli bismo reći da je u ovim jubilejima sažeta celokupna istorija kompanije, odnosno svi važniji događaji u njenom postojanju. Upravo te važne godine koje su obeležile našu prošlost, na najbolji način govore o tome ko smo i gde smo danas. A, mi smo kompanija koja broji više od 1.600.000 korisnika svojih usluga, sa znatnim tržišnim učešćem u svim segmentima svog poslovanja, koja ima važnu ulogu u svetu telekomunikacija na ovim prostorima. Ako iz istorije učimo o svojoj budućnosti, naših prethodnih 20 godina predstavlja najbolji putokaz za postavljanje novih, još viših ciljeva i vizija, rušenje novih rekorda, pomeranje granica u svakom smislu.

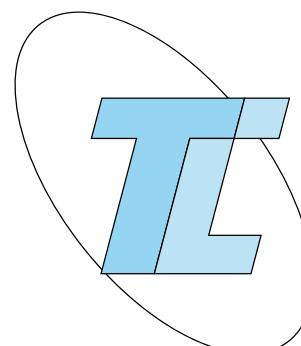
Marko Lopičić, generalni direktor

1996.

FORMIRAN TELEKOM SRPSKE

zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o sistemima veza, radio - saobraćaju i poštanskom, telegrafskom i telefonskom saobraćaju od 2. aprila 1996. godine, Jedinstveno javno preduzeće PTT saobraćaja Republike Srpske podijeljeno je na dva nova preduzeća, JODP Telekom Srpske i JODP Srpske Pošte

javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske registrovano je na dan 20. decembra 1996. godine na osnovu Odluke Vlade Republike Srpske o organizovanju Javnog osnovnog državnog preduzeća za telekomunikacije Republike Srpske od 10. decembra 1996. godine



1997.

od 1. januara 1997. godine JODP Telekom Srpske samostalno posluje kao Javno preduzeće u državnoj svojini



1998.

OSTVARENA PRVA MEĐUNARODNA DIREKTNA INTERKONEKCIJSKA VEZA

montirana i puštena u rad prva Međunarodna telefonska centrala AXE 10 proizvođača Ericsson

puštena u rad prve digitalne tranzitne i lokalne telefonske centralne proizvođača Ericsson

1999.

POČETAK RADA MOBILNE TELEFONIJE

puštena u rad prve digitalne tranzitne i lokalne telefonske centralne proizvođača Siemens

usvojen je Plan numeracije

početak rada mobilne telefonije

licenca za rad dobijena u marta 1998. godine, oprema nabavljena u tekućoj godini i u marta 1999. godine počela instalacija opreme. Testna faza sa 6 BS uglavnom na području Banjaluke je počela u periodu maj-juni 1999. godine

ostvarena prva međunarodna interkonekcija sa Telekomom Njemačka (van prostora bivše SFRJ)

prvi poziv uspostavljen u maju mjesecu mobilnim telefonom Siemens s10

kapacitet mobilne centralne proizvođača Siemens je bio 20.000 preplatnika, jer je rađena studija od strane konsultanatske kuće iz Grčke koja je predviđala da u RS neće biti više od 20.000 mobilnih preplatnika u toku prvih nekoliko godina eksplotacije

osnovan prvi IT sektor mobilne telefonije, pušteni prvi Billing sistem, ERP (Enterprise resource planning) sistem, provisioning mobilne

2000.

PUŠTENE U RAD SMS I VOICE MAIL USLUGE

izgrađen magistralni optički kabl na trasi Novi Grad - Prijedor - Banjaluka - Prnjavor-Derventa- Dobojski - Modriča - Brčko-Bijeljina-Zvornik

počeo sa radom prvi prepaid sistem izraelskog proizvođača Comverse

uvredena CLL (Cellular Local Loop) usluga za korisnike fiksne telefonije koristeći infrastrukturu mobilne telefonije

**BROJ MOBILNIH KORISNIKA JE DOSEGAO
100.000**

zamjena prepaid sistema novim, većeg kapaciteta, kompanije Siemens

**2001.**

OTVORENO PRVO PRODAJNO MJESTO U BANJALUCI - KONTAKT CENTAR

Regulatorna agencija za komunikacije je 2002. godine Telekomu Srpske izdala Opštu dozvolu za pružanje internet usluga, koja je 2013. godine zamijenjena Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu

u toku 2002. godine, na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske, 20% državnog kapitala JODP Telekom Srpske je privatizovano putem vaučer ponude, od čega se na Privatizaciono-investicione fondove odnosilo 10,5%, a na fizička lica 9,5%. Preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) se privatizovalo po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske, u skladu sa Zakonom o privatizaciji državnog kapitala u preduzećima

Rješenjem Osnovnog suda u Banjaluci, 12. decembra 2002. godine, upisana je statusna promjena – vlasnička transformacija u akcionarsko društvo i promjena naziva u Telekomunikacije Republike Srpske akcionarsko društvo, Banjaluka

predstavljen novi imidž kompanije Telekom Srpske - Dio smo Vašeg života!

2002.

UVEDENA Dial-up USLUGA PRISTUPA INTERNETU, E-MAIL, WEBHOSTING I DPI

izgrađen magistralni optički kabl na trasi Zvornik-Vlasenica-Sokolac-Pale-Lukavica-Sokolac-Rogatica-Foča-Gacko-Bileća-Trebinje

izgrađen PDH optički sistemi prenosa 8 Mb/s i 34Mb/s u regijama Banjaluka, Prijedor, Derventa, Dobojski, Teslić i Mrkonjić Grad iz EBRD programa

izgrađen magistralni optički digitalni sistemi prenosa SDH na relacijama: Banjaluka-Bijeljina-Beograd 622 Mb/s, Banjaluka-Zagreb 622 Mb/s, Banjaluka-Sarajevo 622 Mb/s, Derventa-Dobojski 622 Mb/s, Banjaluka-Prijedor 155 Mb/s, Banjaluka-Gradiška 155 Mb/s, Banjaluka-Prnjavor-Derventa 155 Mb/s, Brčko-Bijeljina-Zvornik 155 Mb/s

proširenje komutacionih sistema sa 200.000 na 440.000 mobilnih korisnika uz uvođenje još jedne mobilne centralne i tzv. stand-alone HLR-a

osnovan IT sektor fiksne telefonije, puštena u rad prva aplikacija kontakt centra



UVEDENA USLUGA PAKETSKOG PRENOŠA PODATAKA (GPRS), KAO I PORUKE SA MULTIMEDIJALNIM SADRŽAJEM - MMS

u promotivnom periodu koji je trajao od aprila do decembra 2003. godine, broj mobilnih korisnika koji je koristio GPRS uslugu je iznosio 17.000

Treba napomenuti da je GPRS bio ekvivalent ISDN usluzi u pogledu brzine prenosa podataka i ta brzina protoka je iznosila tipično do 144 kb/s

implementiran Business intelligence sistem u kompaniji (skup metodologija i koncepata za prikupljanje, analizu i distribuciju informacija uz pomoć različitih softverskih alata)

implementacija prvog modula jedinstvenog ERP-a koji je samostalno razvijen u okviru IT-ja i postaje osnova za najbitniji sistem u kompaniji



2004.



ODŠTAMPANI PRVI TELEFONSKI RAČUNI

izgrađen magistralni optički sistemi prenosa SDH kapaciteta 2,5 Gb/s na relaciji Banjaluka-Zvornik, optički prsten u Banjaluci i magistralni optički sistemi prenosa SDH kapaciteta 622 Mb/s na relaciji Zvornik-Trebinje iz EBRD programa

pušten u rad prvi integrisani biling fiksne telefonije

kada su u pitanju usluge mobilne telefonije, 2004. godine RAK je Telekomu Srpske izdao Dozvolu za pružanje GSM usluga, koja nam je omogućila pružanje usluga mobilne telefonije na 2G tehnologijama

11. maja 2004. godine Komisija za kotaciju Banjaluke berze donijela Rješenje o uvrštanju akcija Telekoma Srpske na berzansku kotaciju



2005.

2006.

UVEDENA VAS SMS USLUGA

(Value Added Service SMS) koja omogućuje integraciju SMS servisa sa trećim stranama, provejderima SMS usluga (plaćanje parkinga, medijski servisi, nagradne igre, i slično)

izvršena implementacija jedinstvene Glavne knjige i kadrovske evidencije

UVEDENA VPN USLUGA

saobraćaj GPRS korisnika je iznosio oko 40 GB na mjesecnom nivou. Radi poređenja, danas se u mobilnoj mreži na dnevnom nivou prenese oko 18000 GB

izgrađena IP/MPLS mreža Telekoma Srpske iz programa EBRD

implementacija centralizovanog ERP sistema koji je podržao sve najbitnije poslovne procese - sopstveni razvoj

**BROJ MOBILNIH
KORISNIKA KRAJEM
2006. IZNOSIO VIŠE OD
600.000**

2007.

**TELEKOM SRBIJA
AD BEOGRAD
POSTAO VEĆINSKI VLASNIK
MTEL A.D. BANJALUKA**

uveden širokopojasni pristup Internetu kroz ADSL tehnologiju

broj korisnika mobilne telefonije oko 650.000

dana 19. januara 2007. godine zaključen je Ugovor o kupovini i prodaji akcija „Telekomunikacije Republike Srpske“ a.d. Banjaluka između Republike Srpske i Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. Beograd

od 28. juna 2007. godine na osnovu Rješenja Osnovnog suda u Banjaluci, upisana je statusna promjena - vlasnička transformacija prodajom ukupnog dijela državnog kapitala preduzeću Telekom Srbija a.d. Beograd koje je postalo većinski vlasnik Mtel a.d. Banjaluka sa 65% vlasničkog udjela

predstavljen novi imidž kompanije m:tel - imate prijatelje!

m:tel

imate prijatelje!

FREND

2008.

izgrađena je DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing) transportna mreža na relaciji Banjaluka-Trebinje

podignuta jedinstvena infrastruktura na nivou kompanije, jedinstven domen, e-mail, korporativna mreža, Internet gateway

implementiran TIS (Telekom information system) kao centralni sistem za prodaju fiksnih servisa

kupovina i izgradnja IMS sistema u svrhu konvergencije usluga fiksno-mobilne mreže

izgrađen Data centar u Banjaluci

završena rekonstrukcija TKC Obilićevo

rade se prve studije uvođenja UMTS mreže u mrežu Telekoma Srpske

završena instalacija STP-a (Signalling Transfer Point) - konsolidacija signalične mreže sa georedundantnim čvorovima i ostvareni preduslov za Number Portability (prenos broja u drugu mrežu)

**POČETKOM 2008,
BROJ MOBILNIH
KORISNIKA RASTE NA
900.000**

otvoreno prvo prodajno mjesto u FBiH u Sarajevu, zatim u Mostaru, i Tuzli

Niste sami, imate prijatelje! (akcija za pomoći djeci sa posebnim potrebama u BiH)

2009.

**UVOĐENJE
3G MREŽE**

uvođenje UMTS (3G) mreže - licenca, puštena u rad prva UMTS bazna stanica

pušteni su u eksploataciju NGN core sistemi (SoftX3000 klase 5 i UMG8900) i STP sistemi. Ovim je započeo proces gašenja TDM lokalnih centrala uz migraciju pretplatnika na pristupne čvorove (MSAN) NGN mreže

2009. godine RAK je Mtel dodijelio Dozvolu za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacionim sistemima (UMTS) koja je omogućila i pružanje usluga mobilne telefonije i putem mobilne telefonske mreže treće generacije - 3G

pušten u rad BlackBerry servis

doniranje dječijeg igrališta u Zenici

početak višegodišnjeg partnerstva sa UNICEF-om u BiH (Uložite u sebe, pomožite drugima i Zid dječijih želja)



2010.

**PRVA IPTV
USLUGA**

prva IPTV usluga, proizvod grčke kompanije Intracom Telecom, omogućavao servise linearne TV i VoD (Video on demand)

pušten u rad IMS (IP Multimedia Subsystem) namijenjen za konvergenciju jezgra fiksne mreže

implementacija SAS (Statistical Analysis System) Data Mining - softverski paket za statističku analizu velikog broja podataka

implementiran koncept virtualizacije servera i radnih stanica, kasnije private Cloud IT

proširenje NGN core sistema (SoftX3000 klase 4) čime je omogućeno da ovaj sistem pored lokalnog nivoa postane i tranzitni i međunarodni čvor

2010. godine RAK je prvi put Mtel izdao Dozvolu za distribuciju RTV programa na osnovu koje je Mtel korisnicima počeo da pruža i usluge distribucije programskog sadržaja. Trenutno, ove usluge Mtel pruža u skladu sa Dozvolom za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija

2010. godine pokrenuta implementacija i razvoj standardizovanog upravljanja projektičima baziranog na svjetski priznatim standardima

prva generacija m:stipendista

open otvoreno za sve

2011.

OSTVAREN PRENOS BROJA U FIKSNOJ MREŽI (NUMBER PORTABILITY)

od 2011. godine poslovanje Telekomunikacija RS a.d. Banjaluka je usklađeno sa odredbama novog Zakona o privrednim društvima, usvojen novi Statut Društva i konstituisani postojeći statutarni organi Društva. Statutom je definisano da je pored „Telekom Srpske“ a.d. Banjaluka skraćeno ime Društva i „Mtel“ a.d. Banjaluka

m:tel android liga

umjetnost povezivanja! (povezivanje umjetnošću, u saradnji sa svim akademijama umjetnosti u BiH)



2012.

modernizacija i proširenje mobilne pristupne mreže - SWAP I (singleRAN)

završena je migracija svih međuoperatorskih veza sa MnC AXE na NGN. U istom periodu izvršena je transformacija topologije povezivanja preostalih lokalnih centrala isključivo preko NGN-a

uvedena je platforma za realizaciju usluge prenosivosti brojeva koja je implementirana na STP sistemima

BITKA ZA BEBE (doniranje inkubatora porodilištima u BiH)



2013.

modernizacija i proširenje mobilne radio pristupne mreže - SWAP II (singleRAN)

završena je koncentracija AXE sistema čime su ugašeni komutacioni sistemi tipa AXE u Gradišci, Prijedoru, Brčkom, Bijeljini i Trebinju

OSTVAREN PRENOS BROJA U MOBILNOJ MREŽI (NUMBER PORTABILITY)



2014.

rekonstrukcija RR objekta Trebević

modernizacija i proširenje mobilne radio pristupne mreže - SWAP III (singleRAN)

modernizacija fiksne kabloske pristupne mreže grada Bijeljina korištenjem VDSL2+ vektoringu

LOGOSOFT

m:tel AUSTRIA

u 2014. godini Logosoft je postao dio Mtel grupacije sa upisanim 65% udjela vlasništva Mtel a.d. Banjaluka, a od 26.12.2016. godine Mtel je vlasnik 100% udjela u osnovnom kapitalu Logosofta

Mtel Austria je zavisno preduzeće osnovano od strane Mtel a.d. Banjaluka. Dana 01.07.2014. godine u registru nadležnog organa Republike Austrije izvršen je upis i registracija novoosnovanog privrednog društva Mtel Austria sa sjedištem u Beču. Mtel Austria u cilju pružanja telekomunikacionih usluga i djeluje kao MVNO (Mobile virtual network operator). Osnivanjem Mtel Austria, Mtel a.d. Banjaluka postaje telekom operator na teritoriji Republike Austrije i na taj način ulazi i na tržiste Evropske unije

Dodaj muzej za prijatelja! (podrška Muzeju RS i MSURS)

Dobro djelo (akcija za promovisanje pozitivnih priča krunisana izgradnjom još jednog dječjeg igrališta u Prnjavoru) Škole 2.0 (svim osnovnim školama u BiH poklonjeni školski sajtovi)

m:tel izgradio kuću za malog Gojka

humanost u poplavama

2015.

PRIMIJENJEN MULTISCREEN KONCEPT ZA DISTRIBUCIJU IPTV SADRŽAJA

integralni sistem za distribuciju IPTV sadržaja, primjenjen Multiscreen koncept (TV, mobilni telefon, tablet, PC /Laptop), omogućen pristup Youtube, Facebook, Twitter, Weather forecast putem TV, kapacitet 65.000 IPTV STB uređaja, 15 tablet/smartphone uređaja i 30000 webTV (PC/laptop)

izgrađena OTN (Optical Transport Network) /DWDM mreža na relaciji Banjaluka-Bijeljina

završena modernizacija CS jezgra mobilne mreže (georedundantno rješenje, LTE ready)

modernizacija fiksne kablovske pristupne mreže grada Prijedor (FTTH) i korištenjem VDSL2+ vektoringa

u ponudu uvedeni multimedijalni sadržaji na Open platformi (HBO, Picbox videoteke, Open to Go, smart funkcije)

Bezbjednost u saobraćaju (ekudativne kampanje o nekorištenju mobilnog telefona u vožnji)

Plavi telefon (m:tel je omogućio besplatne pozive ka savjetodavnoj liniji za pomoć djeci žrtvama nasilja u cijeloj BiH)



2016.

PUŠTEN U RAD TELCO CLOUD

plasirana Multiscreen i hotelska IPTV rješenja, kapacitet povećan 90.000 IPTV STB uređaja i 65.000 OTT/multiscreen uređaja, implementiran statistički modul za prikupljanje i akviziciju podataka o gledanosti

završena kompletna rekonstrukcija objekta TKC Banjaluka

instaliran i pušten u rad georedundantni Telco Cloud namijenjen za virtualizaciju mrežnih funkcija i pružanje usluga na Cloudu trećim stranama

završena modernizacija PS jezgra mobilne mreže (georedundantno rješenje, LTE ready)

završena modernizacija jezgra Internet servis provajdera - ISP mreže sa uvodenjem najmodernejše AntiDDoS (Anti Distributed Denial-of-service attack) zaštite na tri georedundantne lokacije

pušteni u rad Internet Gateway Router-i na lokaciji TKC Banjaluka, Pale i Bijeljina umjesto dostašnjih Juniper T1600 ruteru kapaciteta od protoka od preko 100 Gb/s. Kao istorijsko poređenje, TEOL kao samostalna IJ jedinica za pružanje usluga interneta 2002. godine imao zakupljeno 30 Mb/s

modernizacija i proširenje mobilne radio pristupne mreže uz pripremu za uvođenje LTE odnosno 4G mreže

Recikliraj profitiraj

Teslin vremeplov u Banjaluci



imamo naše vrijednosti:
Posvećenost korisnicima. Uigran tim. Odgovorno poslovanje. Usmjerenost ka promjenama. Konstantan rast i razvoj kompanije. Ambasadori kompanije.

u ovom trenutku, za Mtel se može reći da je jedan od najboljih operatora u okruženju, sa modernim uslugama, najsavremenijom tehnologijom i stručnim kadrom sposobljenim za nove izazove koji predstoje na izgradnji digitalnog društva

2017.

IMAMO VIŠE OD 1,6 MILIONA KORISNIKA

LTE ready

modernizovana fiksna kablovska pristupna mreža uvođenjem FTTH tehnologije i korištenjem VDSL2+ vektoringa

samo u posljednjih 12 godina kroz sve vrste obuka prošlo je 25 912 polaznika, a ukupan broj dana obuka je 47 794

imamo svoju internu akademiju putem koje prenosimo znanja jedni drugima

vlasnici smo prestižne nagrade "Hall of Fame" za izuzetne rezultate u primjeni strategije poslovanja po metodologiji Balanced Scorecard (BSC) u svjetskoj konkurenciji, u organizaciji „Palladium Group"

Oracle, jedna od najvećih multinacionalnih kompanija je prepoznao naš pristup projektnom menadžmentu na korporativnom nivou i uvrstio nas kao Reference Story u sopstveni globalni program

poslujemo u skladu sa međunarodnim sertifikatom ISO 9001:2015 za sistem upravljanja kvalitetom

poslujemo u skladu sa međunarodnim sertifikatom ISO 27001:2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija

imamo svoje medije - interni portal, M:blog, magazin časopis, TV emisija

brže i efikasnije poslujemo jer se sve naše direkcije nalaze pod jednim krovom

Sadržaj:

Pismo akcionarima	9 - 10.
Glavna obilježja poslovanja u 2017. godini	12.
Korporativni profil	13 - 23.
Okruženje i regulatorni okvir	24 - 33.
Društveno odgovorno poslovanje	34 - 40.
Nagrade i priznanja	41 - 43.
Korisnici u 2017. godini	44 - 50.
Finansijski pregled za 2017. godinu	51 - 57.
Investiciona ulaganja	58 - 61.
Ljudski resursi	62 - 64.
Informacija za investitore	65 - 67.
Izjava o primjeni standarda korporativnog upravljanja	68 - 69.
Mtel Grupa	70 - 75.
Kontakti	76.

Pismo akcionarima

Poštovani akcionari,

Poslovnu 2017. godinu obeležili su za nas važni jubileji. Oni su bili dobra prilika da se, gledajući u budućnost i donoseći na ove prostore usluge i proizvode modernog doba, osvrnemo i na svoje početke i izmerimo dugački put koji smo do danas prešli.

Tokom svoje istorije poslovanja bili smo usmereni na kvalitet, na značajna ulaganja naših resursa, kako finansijskih tako i ljudskih, u svaki projekat u kojem smo videli budućnost, ozbiljno se prihvatajući vizije da idemo u korak sa svetom, što se nije promenilo ni u godini koja je za nama.

Telekomunikacije se globalno suočavaju sa novim trendovima i novim korisničkim navikama, koji dovode do nužne promene kretanja prihoda od onih usluga i servisa kojima je 'isteklo vreme', te se okreću novim uslugama, što zahteva velika ulaganja i prilagođavanje kako operatera tako i korisnika.

Upravo u tom međuprostoru leži razlog trenutne stagnacije rasta finansijskih rezultata u poslovanju telekomunikacionih operatera kako u regionu tako i u Evropi.

Kada je u pitanju mobilna telefonija, razlozi pada prihoda leže u činjenici da prepaid korisnici sve manje komuniciraju koristeći tradicionalne servise, te je povećanje broja postpaid korisnika jedan od instrumenata za zaustavljanje trenda pada prihoda u ovoj oblasti, što svakako zahteva stalna dodatna ulaganja.

Takođe, tržište telekomunikacija u BiH je specifično po još jednom osnovu, a to je činjenica da se iz godine u godinu beleži sve manji broj stanovnika, što znači i smanjeno tržište telekomunikacija. I pored toga, po analizi tržišnog učešća u ukupnim prihodima u mobilnoj telefoniji u BiH, vidi se da je poslovanje Mtel-a i dalje najbolje u odnosu na konkurente. S tim u vezi, važno je istaći da iako suočen sa svim navedenim nepovoljnim okolnostima, u 2017. godini Mtel je ulagao znatna sredstva u projekte i usluge na kojima počiva budući razvoj, a koji predstavljaju 'odskočnu dasku' za budućnost i čiji će efekti tek da budu vidljivi u godinama koje su pred nama.



Jedan od takvih, strateških projekata tiče se izgradnje i modernizacije optičke mreže, i to ne samo u većim gradskim centrima, nego i u manjim mestima i ruralnim sredinama, a koji iziskuje znatna sredstva. Ovim ulaganjem svojim korisnicima ćemo obezbediti najsavremeniju tehnologiju, nemerljivo bolji kvalitet i brzinu interneta, ali i nove i bolje funkcionalnosti ostalih usluga modernog doba, a koje se 'naslanjaju' na internet.

Da u stopu pratimo evropske standarde, pokazuju i činjenice da je naša infrastruktura potpuno spremna za sve procese koji se tiču digitalizacije. Takođe, treba naglasiti da pokazatelji koji prate ciljeve propisane Evropskom digitalnom agendom, pokazuju da Mtel u potpunosti zadovoljava standarde, kako u pogledu dostupnosti širokopojasnog interneta, tako i po pitanju propisanih pristupnih brzina i pokrivenosti optikom.

Prateći svetska kretanja, usmerili smo se na oblast integrisanih usluga, koje su jedan od dobrih primera da je naša vizija u skladu sa modernim zahtevima tržišta. Naša jedinstvena rešenja integrisanih usluga, koja beleže konstantan rast broja korisnika, a koje smo među prvima ponudili u BiH, predstavljaju usluge i servise za novo doba. Ekspanzija i pozitivan uticaj na ukupne prihode od integrisanih usluga se tek očekuje, iako rezultati u 2017. godini pokazuju rast broja ovih korisnika za 14,9% odsto.

Tokom 2017. godine ozvaničili smo i partnerstvo sa Microsoft-om, kao još jedan značajan korak u transformaciji Mtel-a u modernu IKT kompaniju. S tim u vezi, spomenuo bih upravo našu orientaciju na još jedan važan segment, a to su naši poslovni korisnici, kojima sada nudimo kompletna biznis rešenja. Mislim da se, u ovom smislu, oblast telekomunikacija kreće upravo u pravcu koji će im ponuditi isporuku optimalnih IT servisa, kako bi se oni fokusirali na svoje primarne poslovne procese.

Pored opštih trendova kojim smo se vodili, nastavili smo i da smanjujemo troškove poslovanja i u 2017. godini, pa smo u odnosu na prethodnu godinu zabeležili 2,6% niže troškove.

U skladu sa jubilejima, naročito bih istakao da smo već 10 godina akcionarsko društvo koje isplaćuje 100 odsto svoje dobiti u dividendama svojim akcionarima, što je jedinstven okvir za sliku našeg odnosa koji se ni u budućnosti neće menjati.

U budućnost gledamo sa optimizmom, postavljenim na realnim i čvrstim temeljima koje smo godinama gradili, a zahvaljujući našim korisnicima, zaposlenima, kao i poverenju koje nam kao akcionari ukazujete. Hvala vam za to.

Marko Lopičić,



generalni direktor

Mtel, a.d. Banjaluka

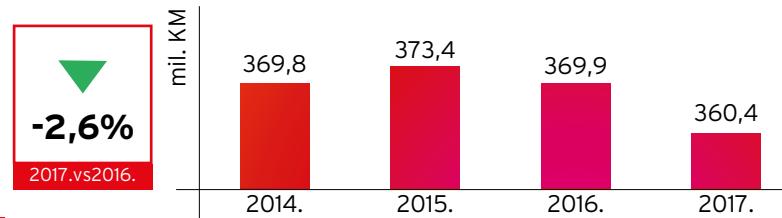


Glavna obilježja poslovanja u 2017. godini

01. Korporativni profil
02. Okruženje i regulatorni okvir
03. Društveno odgovorno poslovanje
04. Nagrade i priznanja
05. Korisnici u 2017. godini
06. Finansijski pregled za 2017. godinu
07. Investiciona ulaganja
08. Ljudski resursi
09. Informacija za investitore
10. Izjava o primjeni standarda korporativnog upravljanja

Glavna obilježja poslovanja u 2017. godini

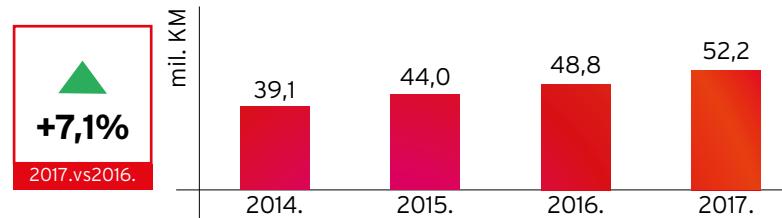
Ukupni troškovi



360,4 MKM CAGR -0,9%

Ukupni troškovi

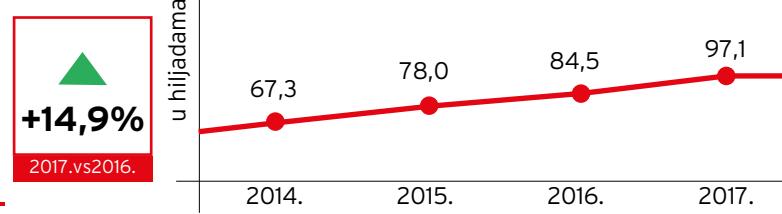
Prihodi od integrisanih usluga



52,2 MKM CAGR +10,1%

Prihodi od integrisanih usluga

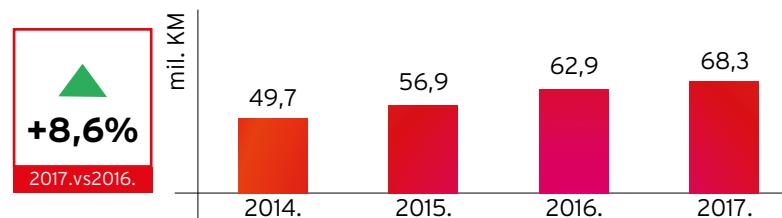
Korisnici integrisanih usluga



97.135 CAGR +13,0%

Korisnici integrisanih usluga

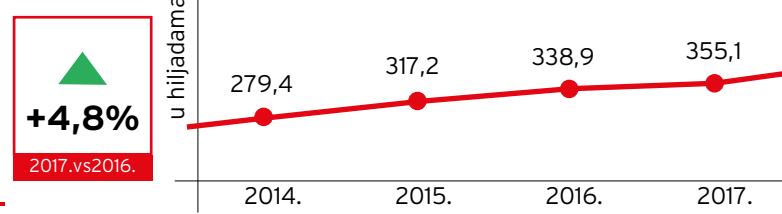
Prihodi od preplate mob. telefonije



68,3 MKM CAGR +11,2%

Prihodi od preplate mob. telefonije

Broj postpaid korisnika



355.136 CAGR +8,3%

Broj postpaid korisnika



KORPORATIVNI PROFIL

01

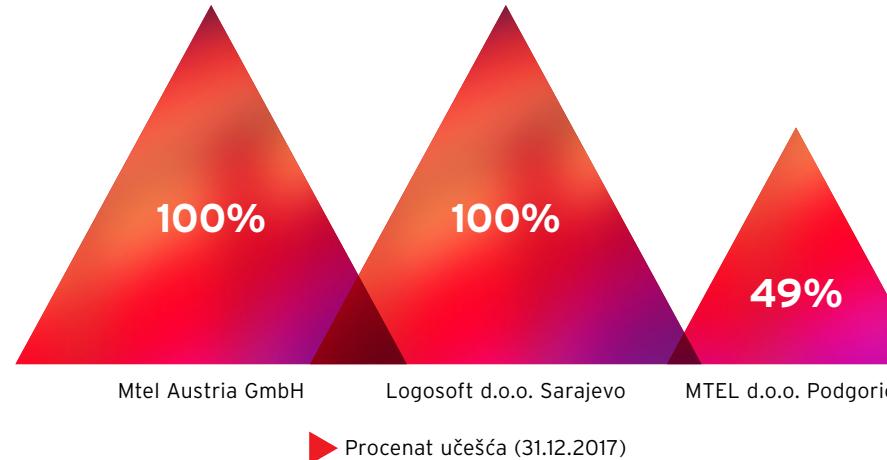
- 01.1 Istorija i nastanak
- 01.2 Organi upravljanja
- 01.3 Djelatnost
- 01.4 Misija, vizija i strategija
- 01.5 Korporativne vrijednosti

01.1 Istorija i nastanak

Javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske, Banja Luka, registrovano je na dan 20. decembra 1996. godine i do 12. decembra 2002. godine poslovalo je kao preduzeće u potpunom državnom vlasništvu, kada je izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo, kao i promijenjen naziv u Telekomunikacije Republike Srpske, a.d. Banja Luka.

Od 1. januara 1997. godine, u skladu sa odredbama Zakona o sistemima veza, radio-saobraćaju i poštanskom, telegrafskom i telefonskom saobraćaju, izvršena je podjela na dva nova preduzeća, JODP Telekom Srpske i JODP Srpske Pošte.

U toku 2002. godine, na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske, 20% državnog kapitala Preduzeća je privatizovano putem vaučer ponude, od čega se na Privatizaciono-investicione fondove odnosilo 10,5%, a na fizička lica 9,5%. Preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penzиона-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) privatizovan je po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske, u skladu sa Zakonom o privatizaciji državnog kapitala u preduzećima.



Rješenjem Osnovnog suda od 12. decembra 2002. godine, upisana je promjena imena u Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i statusna promjena. Na osnovu Rješenja Osnovnog suda u Banjaluci od 28. juna 2007. godine, upisana je statusna promjena - vlasnička transformacija prodajom ukupnog dijela državnog kapitala preduzeću Telekom Srbija, a.d. Beograd. Kupovinom 65% državnog kapitala, Telekom Srbija je većinski vlasnik Mtela. Na dan 31.12.2017. godine struktura vlasništva Mtela je bila:

- Telekom Srbija, a.d. Beograd, Srbija - 65,01%;
- Penzijski rezervni fond, a.d. Banja Luka - 8,92%;
- Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka - 5,03%;
- DUIF Kristal invest a.d. - OMIF Future fund - 3,30%;
- Ostali akcionari - 17,74%.

Na dan 31.12.2017. godine Mtel ima udjele u vlasništvu tri društva, i to:

- Mtel Austria GmbH, sa sjedištem u Beču, 100% udjela vlasništva,
- Logosoft, d.o.o. Sarajevo, 100% udjela u vlasništvu,
- Društvo za telekomunikacije MTEL, d.o.o. Podgorica, 49% udjela u vlasništvu.

01.2 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,
- Generalni direktor,
- Odbor za reviziju,
- Interna revizija,
- Izvršni odbor.

Skupština akcionara

Skupštinu akcionara čine svi akcionari. Skupštini akcionara, po pravilu, prisustvuju i učestvuju u njenom radu - generalni direktor ili članovi izvršnog odbora i nezavisni revizor.

Upravni odbor

Upravni odbor obavlja funkciju u sastavu: Predrag Ćilibrk, Dejan Carević, Dragan Đurđević, Draško Marković, Branko Malović, Nenad Tomović i Slavko Mitrović.

Generalni direktor

Generalni direktor kompanije je Marko Lopičić.

Odbor za reviziju

Odbor za reviziju obavlja funkciju u sastavu: Vladislava Argyrakis, Milan Simić i Darko Lakić.

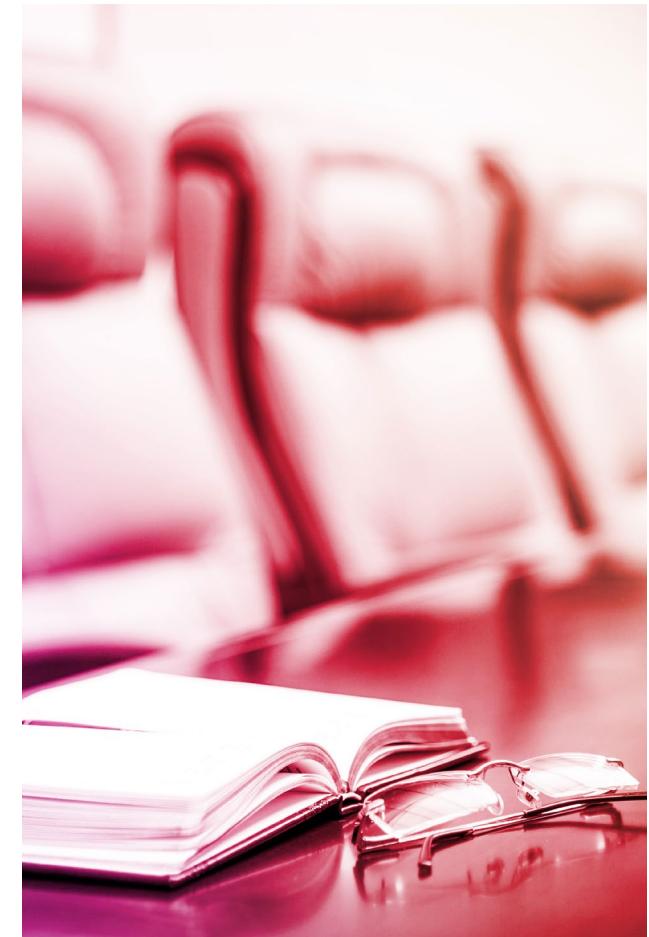
Interna revizija

Interna revizija, čiji je rukovodilac Mirjana Matanović-Bundalo, organizovana je kao funkcija podrške u Mtelu.

Izvršni odbor

Izvršni odbor Mtela čine generalni direktor Marko Lopičić i izvršni direktori:

- Izvršni direktor za tehniku - Miodrag Vojinović,
- Izvršni direktor za finansije - Jasmina Lopičić,
- Izvršni direktor za marketing i prodaju - Radmila Bojanić,
- Izvršni direktor za korporativne poslove - Vladimir Četrović,
- Izvršni direktor za operativne poslove - Nikola Rudović.



Marko Lopičić, generalni direktor

Marko Lopičić rođen je u Kraljevu 1975. godine. Diplomirao je na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu 2000. godine.

Svoju karijeru započeo je 2000. godine u Telekomu Srbija. Radio je na poslovima zastupanja u Sekretarijatu za pravne i opšte poslove, zatim na poslovima šefa Službe za normative i kontrolu u Direkciji za budžet i kontrolu, i na poslovima šefa Službe za pravnu podršku u Direkciji za usluge.

Za izvršnog direktora za korporativne poslove kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovan je 19.06.2007. godine. Kao dio menadžment tima bio je odgovoran za ljudske resurse, odnose sa regulatorom i pravne poslove, kao i za poslove Sekretarijata Društva i odnose sa akcionarima.

Upravni odbor kompanije je izabrao Marka Lopičića za generalnog direktora Mtela, a.d. Banja Luka, 08.06.2016. godine.





Jasmina Lopičić,
izvršni direktor
za finansije



Vladimir Četrović,
izvršni direktor
za korporativne
poslove



Radmila Bojanić,
izvršni direktor
za marketing i
prodaju

Jasmina Lopičić rođena je 1972. godine u Beogradu. Diplomirala je na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Beogradu 1996. godine.

Karijeru je započela u JP PTT Srbija 1997. godine, u Direkciji za ekonomske poslove, a od 1998. godine zaposlena je u Telekomu Srbija, a.d. Beograd. Na mjesto direktora Sektora za ekonomske procjene imenovana je 1999. godine, a 2005. godine je direktor Sektora za budžet i kontrolu, Direkcije za ekonomske poslove u Telekomu Srbija, a.d.

U periodu od 2001. do 2004. godine član je Nadzornog odbora Telekoma Srbija, a.d., a u periodu od 2004. do 2008. godine član je Upravnog odbora Telekoma Srbija. Od 2010. godine član je Odbora direktora Mtel-a Podgorica. Govori engleski jezik. Udata je i majka dvoje djece.

Za izvršnog direktora za finansije kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovana je 19.06.2007. godine.

Vladimir Četrović rođen je 1968. godine. Diplomirao je na Pravnom fakultetu Univerziteta u Beogradu. Karijeru je započeo 1996. godine kao advokatski pripravnik, a od 1998. godine zaposlen je u Telekomu Srbija, a.d. Beograd u Sekretarijatu za pravne poslove kao zastupnik Društva. Na mjesto direktora Direkcije za pravne poslove u JP PTT saobraćaj „Srbija“ imenovan je 2004. godine, a 2007. godine imenovan je i za generalnog direktora Mobtel PTT, d.o.o. U periodu od 2009. do 2010. godine obavljao je poslove savjetnika generalnog direktora JP PTT saobraćaj „Srbija“.

U januaru 2010. godine pridružio se Mtel timu kao rukovodilac Sektora za pravne poslove u Direkciji za korporativne poslove.

Za izvršnog direktora za korporativne poslove Mtel-a, a.d. Banja Luka imenovan je 14.06.2016. godine.

Radmila Bojanić rođena je 1972. godine u Gradišci. Diplomu inženjera elektrotehnike stekla je 1997. godine na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Banjaluci. Akademsko obrazovanje nastavila je 2004. godine na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Banjaluci, gdje je 2006. godine stekla zvanje magistra ekonomske nauke, a zatim i na Univerzitetu Singidunum u Beogradu, gdje je 2010. doktorirala ekonomiju.

Karijeru gradi u kompaniji Mtel još od 1998. godine gdje prolazi razvojni put od pozicije inženjera, učesnika brojnih strateških projekata, do različitih menadžerskih pozicija u Direkciji za marketing i prodaju.

Od 2010. do 2013. godine bila je rukovodilac Sektora za prodaju poslovnim korisnicima, da bi od 2013. do aprila 2017. obavljala funkciju rukovodioca Sektora za prodaju poslovnim korisnicima i veleprodaju, a u posljednjih godinu dana do imenovanja na funkciju izvršnog direktora bila je odgovorna i za prodaju rezidencijalnim korisnicima.

Autorka je nekoliko naučnih radova iz oblasti menadžmenta u telekomunikacijama i upravljanja kvalitetom. Govori engleski jezik. Za izvršnog direktora za marketing i prodaju Mtel-a, a.d., Banja Luka imenovana je 5.4.2017. godine.



Miodrag
Vojinović,
izvršni direktor
za tehniku



Nikola Rudović,
izvršni direktor
za operativne
poslove

Miodrag Vojinović je rođen 1972. godine u Banjaluci. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Banjaluci 1999. godine. Dodatno usavršavanje iz oblasti telekomunikacija je sticao u SAD, Kini, Njemačkoj i Austriji.

Nakon što je bio stipendista Telekoma Srpske, 2000. godine je i zaposlen u ovoj kompaniji, u kojoj je prošao razvojni put od inženjera saradnika, glavnog inženjera, šefa službe, rukovodioca sektora do direktora funkcije. Učestvovao je u projektima kao što su: prepaid sistem, IPTV, modernizacija bežične pristupne mreže, uvođenje FTTH, ngHLR, number portability, IMS, mobile broadband, SBC i mnogim drugim. Govori engleski i njemački jezik.

Za izvršnog direktora za tehniku kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovan je 24.03.2015. godine.

Nikola Rudović je rođen 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 obavlja je funkciju direktora Funkcije za strategiju. Govori engleski jezik.

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

01.3 Djelatnost

Poslujući kao jedan od tri nacionalna telekom operatera u Bosni i Hercegovini, Mtel a.d. Banja Luka nudi jedinstvena komunikaciona rješenja.

U skladu sa zahtjevima na sve dinamičnjem tržištu, Mtel nudi najsavremenije telekomunikacione usluge iz oblasti mobilne telefonije, fiksne telefonije, digitalne televizije, interneta i prenosa podataka.

Osnovne djelatnosti Mtel-a su 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, a u cilju efikasnijeg i racionalnijeg poslovanja, Mtel nudi i širok spektar ostalih telekomunikacionih usluga, uključujući ostale usluge fiksne i mobilne telefonije, prenos podataka, zakup linija, privatne vodove, usluge na cijelom mrežnom području, dodatne usluge u oblasti mobilne telefonije, internet i multimedijalne usluge.



Mtel, takođe, pruža usluge u oblasti zakupa, izgradnje, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture. Pored toga, kompanija obavlja i druge djelatnosti koje služe djelatnosti upisanoj u sudski registar, a koje se uobičajeno obavljaju uz te djelatnosti u manjem obimu ili povremeno.

Uz konstantno praćenje svjetskih trendova i najnovijih tehnoloških dostignuća na polju telekomunikacija, u Mtel-u se pažljivo osluškuju i želje i potrebe korisnika. Znajući da oni danas žele mnogo više od telefoniranja, Mtel u BiH donosi nove tehnologije, te nudi širok spektar dodatnih usluga.

Poslovnim korisnicima omogućena su integrisana biznis rješenja sa razgovorima i prenosom podataka u mobilnoj i fiksnoj mreži, te tako stvoreni preduslovi za uspješno poslovanje.

Pored omogućavanja visokokvalitetnih usluga i primjene savremenih informacionih tehnologija, Mtel mnogo ulaže u sport, kulturu, obrazovanje i humanitarne projekte, te poslujući društveno odgovorno utiče na razvoj pravih vrijednosti u svom okruženju.

01.4 Misija, vizija, strategija

Smjernice poslovanja

Shodno postojećim tržišnim trendovima, kao i generalnom stanju u sektoru telekomunikacija koje, prije svega, karakteriše stagnacija prihoda od generičkih usluga, a u kontekstu BiH, posebno prihoda od prepaid usluge i saobraćaja u mobilnoj telefoniji, Mtel će u narednom periodu svoje aktivnosti usmjeriti na unapređenje stabilnosti korisničke baze, te dalji razvoj portfolija usluga.

Navedeno se odnosi na dalji rast broja korisnika integrisanih i postpaid usluga, kao i korisnika mobilnog interneta, uz razvoj portfolija IKT usluga u saradnji sa matičnim društвom Telekom Srbija i zavisnim društвom Logosoft Sarajevo, iskoriшtavajući postojeći know-how na nivou Telekom Srbija grupe.

Implementacija i značaj uvođenja ISO standarda (ISO 9001:2015 Sistem menadžmenta kvaliteta)

Kompanija posluje u složenom okruženju sa stanovišta konkurenциje, tržišta i trendova, te teži optimalnom upravljanju na putu postizanja održivog razvoja, kroz dugoročno zadovoljenje očekivanja svih zainteresovanih strana.



Sistem menadžmenta kvalitetom zahtijeva da kompanija implementira upravljanje ključnim poslovnim procesima, što Mtel realizuje primjenom Business Process management (BPM), kontinuiranim modeliranjem, informatizacijom i monitoringom poslovnih procesa. Upravljanje ključnim poslovnim procesima u kompaniji omogućava kvalitetan izlazak u susret burnim promjenama koje donosi savremeno poslovanje, donoseći digitalnu transformaciju u svim domenima, uz nova pravila, nove metode i nove ljudе. 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.

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

Strategijom kompanije uspostavljeni su osnovni principi Sistema menadžmenta kvalitetom:

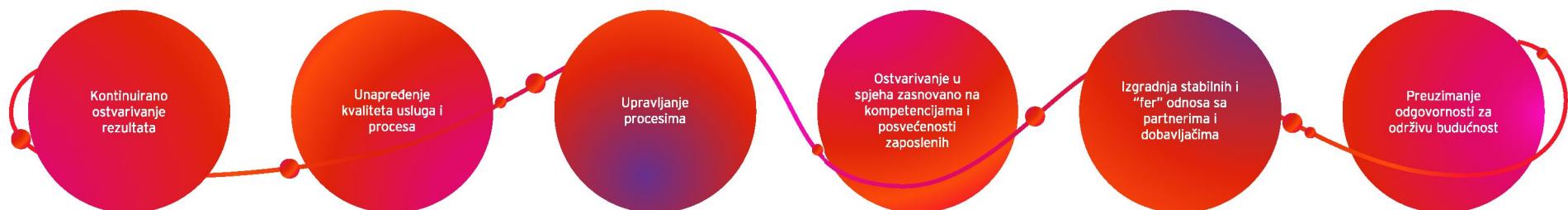
- Kontinuirano ostvarivanje rezultata,
- Unapređenje kvaliteta usluga i procesa,
- Upravljanje procesima,
- Ostvarivanje uspjeha zasnovano na kompetencijama i posvećenosti zaposlenih,
- Izgradnja stabilnih i "fer" odnosa sa partnerima i dobavljačima,
- Preuzimanje odgovornosti za održivu budućnost.

U okviru Poslovnika IMS definisana je:

Politika kvaliteta kompanije, koja predstavlja okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva kvaliteta, kojom se menadžment obavezuje da će periodično preispitivati IMS, u svrhu osiguranja efektivnosti poslovnih procesa i stalnih poboljšanja. Politika IMS podrazumijeva:

- Ispunjene zahtjeve korisnika za proizvodom i uslugom visokog nivoa kvaliteta, u cilju održavanja dugoročnog zadovoljstva korisnika,
- Razvijanje kompetencija koje motivišu zaposlene da aktivno učestvuju u unapređenju svih aspekata poslovanja,
- Obezbeđivanje ostvarivanja prava i jednakog tretmana svih akcionara,

- Poštovanje zakona, regulatornih i drugih propisa, u cilju održavanja pravične i efikasne tržišne konkurenčije,
- Razvijanje dugoročnih i korektnih odnosa sa partnerima i dobavljačima,
- Obezbeđenje 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.



► Osnovni principi Sistema menadžmenta kvalitetom

01.5 Korporativne vrijednosti

Naše vrijednosti su put i sredstvo koje nas vode ka istom cilju, one su naša filozofija, principi i uvjerenja kojih se držimo na tom putu. Ovim vrijednostima postavljamo putokaze u pravcu što uspešnijeg poslovanja i rezultata kojima težimo. Na čvrstim temeljima naše kompanije, raste i razvija se moćan brend, čiji smo ambasadori uvijek i na svakom mjestu.

Posvećenost korisnicima - Korisnik je naša inspiracija

Naši korisnici su naši partneri u ostvarenju poslovnih ciljeva, zato smo konstantno usmjereni na praćenje potreba svojih korisnika, ali i na njihovo razvijanje. Prilagođavajući se zahtjevima tržišta, trendovima i potrebama korisnika, stvaramo vrijednost više za korisnike, ali i za kompaniju.

Kako bi naša poslovna komunikacija sa korisnicima bila što jednostavnija, efektnija i bolja, težimo pojednostavljinju internih procesa i procedura, te nudimo savremene opcije interakcije u cilju što efikasnijeg zadovoljavanja potreba naših korisnika.



Uigran tim - Mi smo prijatelji

Shvatajući važnost njegovanja timskog duha, unapređujemo sistem interne komunikacije, te se oslanjamо jedni na druge, čineći naš odnos jačim i stabilnijim.

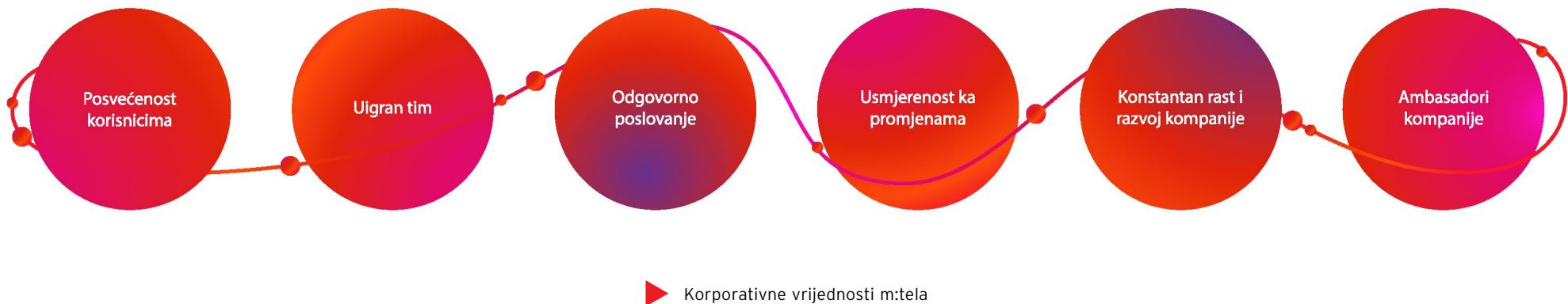
Konstantno smo usmjereni na učvršćivanju povjerenja, unapređivanje i pojednostavljivanje komunikacije između hijerarhijskih nivoa, kao i na pojednostavljinju rada sa kolegama, korisnicima i saradnicima.

Njegujući vlastiti ljudski potencijal, gradimo sliku kompanije koja se odgovorno i s pažnjom stara o svojim zaposlenima, kako bi bili motivisani i stručni da korisnicima pruže najkvalitetnije usluge.

Odgovorno poslovanje - Poslovanje na temeljima etike

Dobra poslovna praksa, poštovanje pravila, procedura i zakona je apsolutni imperativ našeg poslovanja u odnosu sa korisnicima i poslovnim partnerima, kao i akcionarima.

Vodeći se pozitivnim vrijednostima, poslujemo na način da sistematski i trajno gradimo tradiciju kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj djelujemo, želeći da budemo prepoznatljivi kao kompanija koja se svojom poslovnom filozofijom jasno usmjerava prema etičnosti u poslovanju, kao temelju na kojem gradi svoj poslovni identitet.



Usmjerenošt ka promjenama - Promjena je kretanje ka budućnosti

Naša vizija je budućnost. Mijenjamo se da bismo trajali, kreativni smo da bismo bili inovativni, prilagodljivi smo da bismo bili spremni za organizacione i tržišne transformacije. U našoj kompaniji nove ideje i inovativnost se prepoznaju i nagrađuju, a kreativnost zaposlenih je poželjna i cijenjena.

Konstantan rast i razvoj kompanije - Svakog dana dograđujemo nove nivoje, dosežemo nove visine i uspjehe

Vođeni jasnom idejom i ciljem da gradimo prepoznatljiv brend, svojim zalaganjem svakodnevno doprinosimo rastu kompanije, te utičemo na konstantan rast tržišnog učešća. Na putu poštovanja i ispunjavanja misije i vizije svoje kompanije, u vijeku brzih i velikih promjena, činimo sve da idemo u korak sa svjetskim trendovima na polju telekomunikacija, kako bismo zadržali lidersku poziciju na području BiH, osvajali nova tržišta, te ostali prepoznati u okruženju kao tim koji ima znatan uticaj na rast tržišnog učešća svoje kompanije.

Ambasadori kompanije - Moja je titula ambasador

Mi smo jedinstveni ambasadori svoje kompanije, na radnom mjestu i van njega, a naša posvećenost kompaniji i poslu koji obavljamo, rezultira kvalitetom poslovanja koji nosi potpis svih nas.

Osjećanje pripadnosti kompaniji u kojoj smo zaposleni i profesionalnost u poslovanju smatramo važnim elementom u promociji usluga kompanije i njenog cjelokupnog poslovanja.

OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

02.

- 02.1 Makroekonomsko okruženje
- 02.2 Pestel analiza
- 02.3 Trжиште telekomunikacija u BiH
- 02.4 Regulatorni okvir

02.1 Makroekonomsko okruženje

Prema analizama Svjetske banke objavljenim u januaru 2018. godine, svjetska ekonomija se nalazi u uzlaznoj fazi, jer je 2017. godina završena rastom globalnog GDP-a od 3,0%, što je bilo znatno više od očekivanog, dok se za 2018. godinu predviđa rast GDP-a na globalnom nivou u iznosu od 3,1%.¹

Uopšteno posmatrajući, svjetska ekonomija se oporavlja, kao posljedica rasta investicija, proizvodnje i trgovine. Predviđanja su da će ovaj pozitivni trend ipak malo usporiti, te se za period 2019-2020. očekuje rast od 3,0%.²

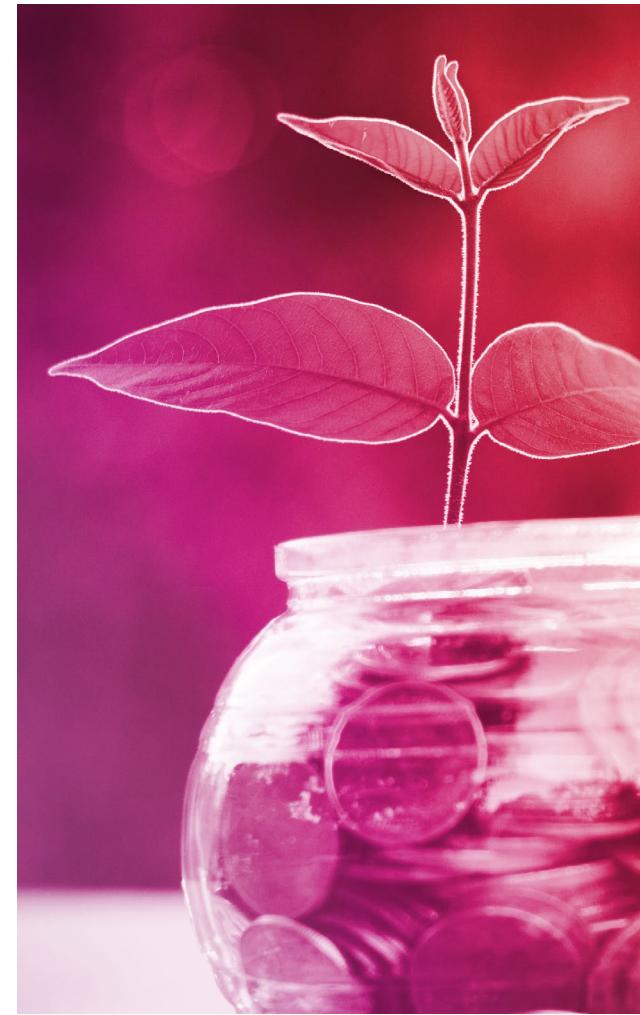
Rast BDP-a u Evropskoj uniji u 2017. godini dostigao je 2,4%, što je za 0,7 procentnih poena više od očekivanog.³ Očekuje se da će pozitivan trend biti nastavljen i u narednoj godini, te projektovani rast BDP-a EU za 2018. godinu iznosi 2,1%, što je niže od ostvarenog u 2017., ali znatno više od onoga što je bilo predviđano ranije. U dužem periodu stope rasta EU su ograničene najvećim dijelom zbog toga što se smanjuje broj radno sposobne populacije u većini ekonomija Eurozone, te se za period 2019-2020. predviđa stopa rasta od 1,6%.⁴

Prema procjenama Svjetske banke, može se očekivati da 2018. godina bude prekretnica za globalnu ekonomiju, jer prvi put u posljednjih deset godina,

tj. od 2008. i velike globalne recesije, očekuje se da će negativna kretanja u proteklom periodu napokon biti prevaziđena i da će svjetska ekonomija nastaviti da se razvija u pozitivnom smjeru. Praktično, to znači da će nakon dugih deset godina, globalna tražnja za proizvodima i uslugama, odnosno output-ima biti veća od ponude.⁵

Bosna i Hercegovina je u 2017. godini, ostvarila rast od 2,3%.⁶ Sa stanovišta makroekonomskih kretanja, analitičari prognoziraju da bi odblokirana sredstva međunarodnih kreditnih institucija trebala da ostvare pozitivan uticaj na kretanje BiH ekonomije u 2018. godini.

Prema analizama Svjetske banke, ključni izazov BiH ekonomije je disbalans njenog ekonomskog modela: javne politike i inicijative su usmjerene više ka javnom nego privatnom sektoru, ka potrošnji prije nego proizvodnji, i uvozu prije nego izvozu.⁷ Stopa nezaposlenosti u Bosni i Hercegovini je visoka, te i dalje iznosi oko 41%. Zbog stabilnog rasta u EU, ipak se očekuje da bi ti pozitivni trendovi trebali uticati na unapređenje i bh. ekonomije, stoga se za 2018. godinu predviđa rast BDP-a od 3,1%.⁸



1 World Bank: „Global Economic Prospect”, January 2018 - str. 23.

2 - 4 Ibidem

3 Ibidem - str. 33.

5 World Bank: „Global Economic Prospects”, January 2018 - str. 28.

6 - 8 www.focus-economics.com/countries/bosnia-and-herzegovina

7 www.worldbank.org/en/country/bosniaandherzegovina/overview

02.2 Pestel analiza

PESTEL analiza tržišta Bosne i Hercegovine pokazuje da većina faktora i dalje nije pod direktnom kontrolom kompanije, što otežava razvoj samog sektora, čime se dodatno naglašava značaj dosadašnjih ostvarenih rezultata kompanije.

Osnovne karakteristike pojedinih faktora (PESTEL) su:

Politički faktori:

- Složena unutrašnja struktura BiH, sa dva entiteta, jednim distrikтом i brojnim kantonima;
- Nizak stepen političke podrške razvoju IKT-a i nedostatak adekvatnih razvojnih programa, što bi rezultiralo višim stepenom primarne tražnje za ovom vrstom usluga;
- Neadekvatan institucionalni pristup praćenju IKT tržišta;
- Negativni uticaj političkih odnosa na ekonomski razvoj.

Ekonomski faktori:

- Relativno loša struktura privrede u pogledu malog broja preduzeća koja stvaraju novu vrijednost;
- Nizak nivo privrednog razvoja, te spor oporavak privrede;
- Stabilna valuta shodno postojanju tzv. Currency Board-a;
- Visok stepen nezaposlenosti;
- Nizak stepen kupovne moći stanovništva, odnosno BDP.

Socio-kulturni faktori:

- Visoko učešće ruralnog stanovništva i relativno stara populacija;
- Iseljavanje rado sposobnog stanovništva;
- Negativan prirodni priraštaj;
- Relativno nizak stepen opšte edukacije stanovništva, ali i relativno brzo prihvatanje novih tehnologija i usluga od strane mlađe populacije.

Tehnološki faktori:

- Relativno brz transfer tehnologije na bh. tržište, zahvaljujući operatorima sa značajnom tržišnom snagom;
- Nizak stepen tehnološke pismenosti stanovništva;
- Relativno dobra razvijenost mreže, posebno u segmentu mobilne telefonije.

Legislativa:

- Tri nova servis provajdera na tržištu mobilne telefonije, te 13 alternativnih operatora koji djeluju na tržištu fiksne telefonije, kao i značajan broj ISP sa trendom porasta, uz ostale pokazatelje koji se mogu pratiti u redovnim izvještajima Agencije, potvrđuju visok stepen liberalizacije telekomunikacionog tržišta BiH;
- Relativno rigidan odnos Regulatorne agencije prema operatorima sa značajnom tržišnom snagom, shodno konceptu po kojem se liberalizacija tržišta u pojedinim segmentima zasniva dominantno na smanjenju uticaja operatora sa značajnom tržišnom snagom.

02.3 Tržište telekomunikacija u BiH

Tržište telekomunikacija u BiH karakteriše povećanje broja korisnika usluga interneta i mobilne telefonije, te povećanje broja i vrste usluga koje nude telekom operatori. Procesi liberalizacije tržišta i podizanja stepena konkurenčnosti na tržištu telekomunikacija u Bosni i Hercegovini se nastavljaju.

U 2017. godini Vijeće ministara BiH usvojilo je Politiku sektora elektronskih komunikacija BiH za period 2017-2021. godine, čiji sastavni dio čini Akcioni plan za realizaciju Politike. Usvajanje Politike sektora telekomunikacija stvara neophodne preduslove za dalji strateški razvoj i unapređenje sektora telekomunikacija, razvoj mreže sljedeće generacije, nove investicije, povećanje stepena konkurentnosti, te niže cijene i širu ponudu usluga za korisnike.

Iako je BiH preuzela međunarodnu obavezu da do 17.06.2015. godine završi prelazak sa analognog na digitalno zemaljsko emitovanje, prelazak još nije realizovan. Sredinom oktobra 2016. godine, u Sarajevu, Mostaru i Banjaluci, pušten je testni digitalni signal, čime je završena prva faza digitalizacije prenosne i emisione opreme u BiH.

Procijenjeni ukupan prihod na tržištu telekomunikacija BiH u 2017. godini iznosi 1.4 milijarde KM⁹, što je neznatno manje u odnosu na ostvarenje u 2016. godini (1.4 milijarde KM¹⁰).

Procijenjeni prihod od usluga mobilne telefonije u 2017. godini iznosi oko 627 miliona KM¹¹, odnosno 45,40% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta.

Procijenjeni prihod od usluga fiksne telefonije u 2017. godini iznosi oko 331 milion KM¹² ili 23,96% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta.

Procijenjeni prihod od internet usluga u 2017. godini iznosi oko 167 miliona KM¹³ ili 12,09% u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta.

Procijenjeno učešće ostalih prihoda (kablovska televizija, prenos podataka i dr.) iznosi 18,55%¹⁴.



⁹ Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2016. god.

¹⁰ Telekomunikacijski pokazatelji BiH za 2016. god; www.rak.ba

^{11 - 12 - 13 - 14} Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za Q2 2017.



Fiksna telefonija

Na kraju 2017. godine javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u BiH pružalo je 15 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 12 operatora kojima je dodijeljena Dozvola za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

Tri operatora koji posjeduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije imaju značajno tržišno učešće, obim prodaje i ostvarene prihode, kao i broj zaposlenih.¹⁵

Najveći dio aktivnosti iz djelovanja javnih operatora fiksne telefonije tokom 2017. godine, odnosi se na povećanje asortimana ponude različitih telekomunikacionih usluga. Tržište govornih usluga u fiksnoj telefoniji obilježio je nastavak aktivnosti usmjerenih na unapređenje ponude i kreiranje tražnje za integrisanim uslugama, mogućnost kreiranja jedinstvenog računa, zaštitu korisnika od prekomjerne potrošnje, te jasnije definisanje uslova pružanja usluga.

U junu 2016. godine Savjet RAK-a je usvojio Pravilo o izmjenama i dopunama Pravila 67/2012 o modelu rebalansa cijena govornih telefonskih usluga u BiH. Izmjena se odnosi na ukidanje više različitih zona unutar nacionalnog saobraćaja. Ovo Pravilo se primjenjuje od 01.01.2017. godine.

Nastavljen je trend pada broja fiksnih linija u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu, te se i u narednom periodu može očekivati pad broja korisnika telefonskih usluga u fiksnoj telefoniji zbog sve većeg korišćenja usluga u mobilnoj telefoniji, te povećanog korištenja širokopojasnih usluga.

Od ostalih usluga značajno je spomenuti da jedan broj operatora pruža Cloud usluge namijenjene pravnim i fizičkim licima.

Broj preplatnika fiksne telefonije operatora sa značajnom tržišnom snagom u BiH na kraju II kvartala 2017. godine je iznosio 677.737¹⁶, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi 654.707 korisnika¹⁷, pri čemu je stopa promjene u odnosu na 2016. godinu negativna i iznosi 5,47%. 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.

Ukupan broj preplatnika fiksne telefonije alternativnih operatora na kraju II kvartala 2017. godine je iznosio 111.364 korisnika¹⁹, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) biti 120.524 korisnika.

Liberalizacija telekomunikacijskog tržišta BiH, posebno usluga prenosivosti telefonskih brojeva za korisnike fiksnih javnih telefonskih usluga, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije. Trend rasta ukupno prenesenih brojeva u fiksnoj telefonskoj mreži BiH je nastavljen i u 2017, pa je njihov broj porastao sa 48.911²⁰ u 2016. na 58.603²¹ na kraju II kvartala 2017. Procjenjuje se da će krajem 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi na 68.079²².

Procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) stopa penetracije u fiksnoj telefoniji u BiH iznositi oko 20,63%²³.

15 - 20 Telekomunikacijski pokazatelji BiH za 2016. god; www.rak.ba

16 - 19 - 21 Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q2 2017; www.rak.ba

17 - 18 - 22 - 23 Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za Q2 2017.

Mobilna telefonija

U Bosni i Hercegovini tri operatora posjeduju Dozvolu za pružanje GSM i UMTS usluga: JP BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekomunikacije Republike Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske Telekomunikacije d.o.o. Mostar.

Operatori koji su registrovani kao davaoci mobilnih javnih telefonskih usluga i koji pružaju usluge mobilne telefonije na osnovu komercijalnih ugovora sklopljenih sa nosiocima Dozvola za pružanje GSM i UMTS usluga su: Blic.Net d.o.o. Banja Luka, Logosoft d.o.o. Sarajevo, ELTA-KABEL d.o.o. Doboj i TELRAD NET d.o.o. Bijeljina.

Ukupan broj mobilnih pretplatnika u Bosni i Hercegovini na kraju II kvartala 2017. godine je iznosio 3.319.084 korisnika²⁴, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi 3.425.763²⁵.

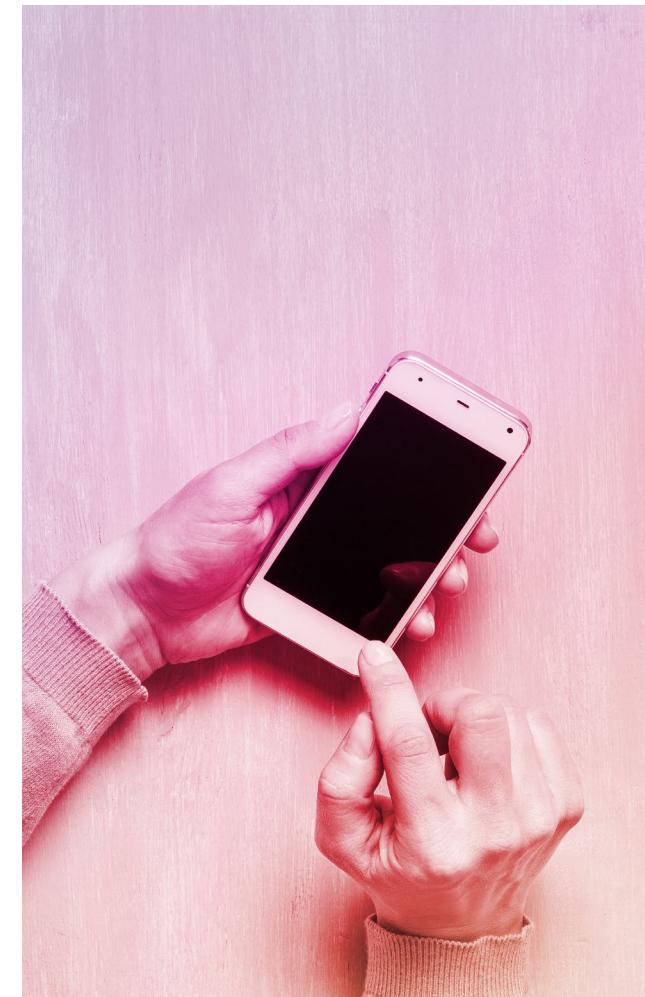
Bosna i Hercegovina se po broju korisnika mobilne telefonije nalazi na trećem mjestu među zemljama u okruženju, iza Srbije i Hrvatske.

Broj prepaid pretplatnika je i dalje višestruko veći u odnosu na broj postpaid pretplatnika. Učešće postpaid korisnika na kraju II kvartala 2017. godine je iznosilo 27%²⁶, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) učešće biti 26,04%, te će i dalje biti niže od prosjeka u zemljama okruženja i EU. Prema dostupnim podacima regulatornih agencija zemalja u regionu za 2017. godinu, učešće postpaid korisnika u Hrvatskoj iznosi oko 50%, Srbiji 54%, te Crnoj Gori 46%²⁷. Evropski prosjek učešća postpaid korisnika u ukupnoj bazi korisnika mobilne telefonije iznosi oko 50%.

Stopa penetracije u mobilnoj telefoniji u BiH na kraju II kvartala 2017. godine je iznosila 99%²⁸, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) penetracija iznositi 102%²⁹. Ova stopa penetracije mobilne telefonije je i dalje ispod trenutnih vrijednosti u zemljama okruženja (Crna Gora 180%, Srbija 128%, Hrvatska 105%³⁰). Penetracija mobilne telefonije u Evropi iznosi oko 125%.

Velika upotreba aplikacija kao supstituta za ostvarivanje govornih poziva, te supstituta za SMS i MMS (poput Viber-a, Skype-a, Gtalk-a, Whatsapp-a, Facebook Mesenger-a), dovela je pada međunarodnog odlaznog govornog saobraćaja i broja SMS-ova i MMS-ova.

Implementacija usluge prenosivosti telefonskih brojeva u mobilnoj telefoniji počela je 2013. godine. Ukupan broj prenesenih brojeva u mobilnoj mreži na kraju II kvartala 2017. godine je iznosio 46.126³¹ brojeva, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi 52.024³² broja, što je rast od oko 27,9% u odnosu na isti period prethodne godine (40.682 korisnika³³).



24 - 26 - 28 - 31 Kvartalni upoređni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q2 2017; www.rak.ba

25 - 29 - 32 Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za Q2 2017.

27 - 30 Ekip, Ratel, Hakom

33 Telekomunikacijski pokazatelji BiH za 2016. god; Regulatorna agencija za komunikacije BiH, www.rak.ba

Internet usluge

Tržište usluga pristupa internetu obilježile su sljedeće aktivnosti: uvođenje novih pristupnih tehnologija, uvođenje flat paketa saobraćaja, usluge koje štite korisnike interneta kroz kontrolu pristupa internet sadržajima, povećanje pristupnih brzina za sve korisnike.

Stopu penetracije internet usluga na tržištu BiH karakteriše kontinuiran rast, pri čemu kao generatora ovog rasta treba izdvojiti fiksni širokopojasni pristup. Stopa korištenosti interneta putem fiksne mreže na kraju II kvartala 2017. godine je iznosila 83,48%, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) iznositi 86,6%.

Broj korisnika usluga fiksног širokopojasnog pristupa u BiH na kraju II kvartala 2017. godine je iznosio 671.068, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi 694.361. Procjena je da će stopa penetracije širokopojasnog pristupa internetu u fiksnim mrežama na kraju 2017. godine iznositi 19,81%. Ova stopa penetracije u BiH i pojedinim zemljama u regiji ukazuje na to da i pored porasta broja korisnika na tržištu širokopojasnog pristupa internetu, Bosna i Hercegovina spada u grupu slabije razvijenih zemalja regije i znatno je ispod prosjeka EU.

Korišćenje širokopojasnih usluga je iz godine u godinu u stalnom porastu, tako da je broj širokopojasnih preplatnika dostigao 99% ukupnog broja internet preplatnika. Dominantna vrsta internet pristupa je xDSL, čiji je broj preplatnika na kraju II kvartala 2017. godine iznosio 389.310, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi 402.140.

Broj preplatnika kablovskog pristupa internetu na kraju II kvartala 2017. godine je iznosio 221.559, a procjenjuje se da će na kraju 2017. godine (31.12.2017) taj broj iznositi 229.131.

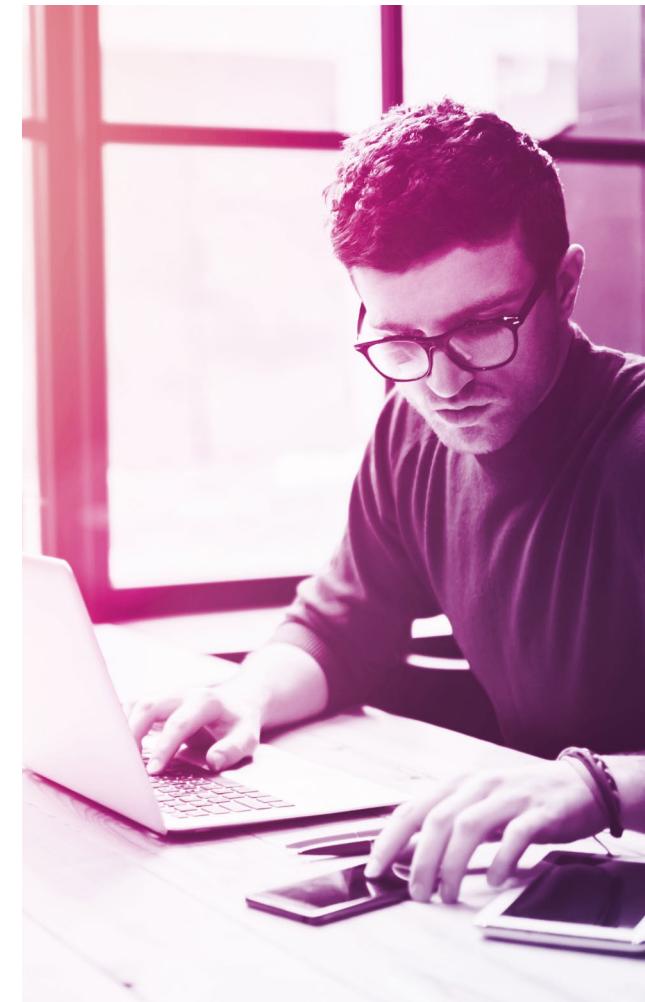
Razvoj širokopojasnog interneta, zajedno sa liberalizacijom tržišta telekomunikacija, uticao je na ponudu paketa usluga koji istovremeno objedinjuju više telekomunikacijskih usluga: internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija i televizija. U 2017. godini nastavljen je trend značajnog rasta broja korisnika ovih paketa usluga.

U toku 2017. godine nastavljen je trend unapređenja ponude usluga prenosa podataka, prije svega kod pružanja ADSL usluga, povećanjem pristupnih brzina uvođenjem VDSL2+ vectoring tehnologije, izgradnjom FTTH, te uvođenjem novih paketa namijenjenih različitim kategorijama korisnika.

Multimedija

Tržište multimedijalnih usluga u BiH, iz ugla operatora sa značajnom tržišnom snagom, karakteriše konstantan rast broja korisnika paketskih usluga, akviziranjem novih korisnika ili zadržavanjem postojećih na način da xDSL korisnici i korisnici govornih usluga postaju korisnici 2P, 3P ili 4P paketa usluga.

Sva tri dominantna operatora unapređuju svoju ponudu u domenu isporuke multimedijalnog sadržaja omogućavajući nove usluge u ovom segmentu, kao i unapređenje pristupa usluzi (multiscreen).



34 - 36 - 39 - 41 Kvartalni upoređni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q2 2017; www.rak.ba

35 - 37 - 38 - 40 - 42 Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za Q2 2017.

02.4 Regulatorni okvir

Regulisanje tržišta telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: Agencija), 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.

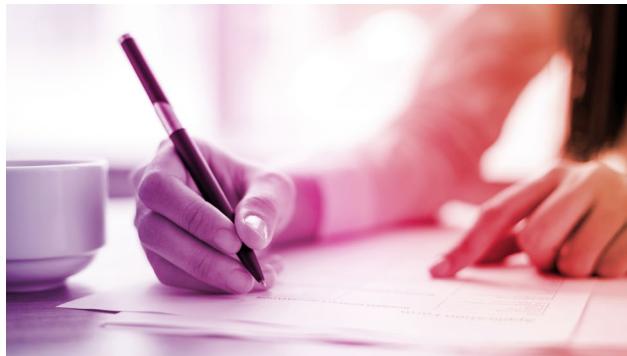
Postojeći regulatorni okvir u BiH se zasniva na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja, kako sa aspekta povećanja broja usluga, tako i u smislu marketinških i tehničkih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

Tržište telekomunikacija BiH je liberalizovano početkom 2006. godine, a krajem 2017. 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;
- 11 korisnika Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;
- 79 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;
- 71 korisnik 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 javnog operatora fiksne telefonije od 30.05.2017. godine,
- Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu od 15.03.2013. godine,
- Dozvola za pružanje GSM usluga od 12.10.2004. godine,
- Dozvola za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacionim sistemima UMTS od 26.03.2009. godine,
- Dozvola za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija od 09.02.2017. godine.



Aneksom I Dozvole za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacionim sistemima iz decembra 2010. godine, Mtelu je omogućeno pružanje UMTS usluga i na GSM frekventnom opsegu. Aneksom I Dozvole za pružanje GSM usluga Mtelu je omogućeno korišćenje dodatnog frekventnog opsega E-GSM od juna 2012. godine.

U okviru procesa liberalizacije tržišta telekomunikacija, a u skladu sa regulatornim okvirom, na snazi su sljedeće referentne ponude Mtel-a:

1. Referentna ponuda za interkonekciju sa fiksnom mrežom Mtel-a,
2. Referentna ponuda za interkonekciju i pristup mobilnog virtuelnog mrežnog operatora mobilnoj mreži Mtel-a,
3. Referentna ponuda za interkonekciju sa mobilnom mrežom Mtel-a,
4. Referentna ponuda za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji,
5. Referentna ponuda za veleprodaju iznajmljenih linija.

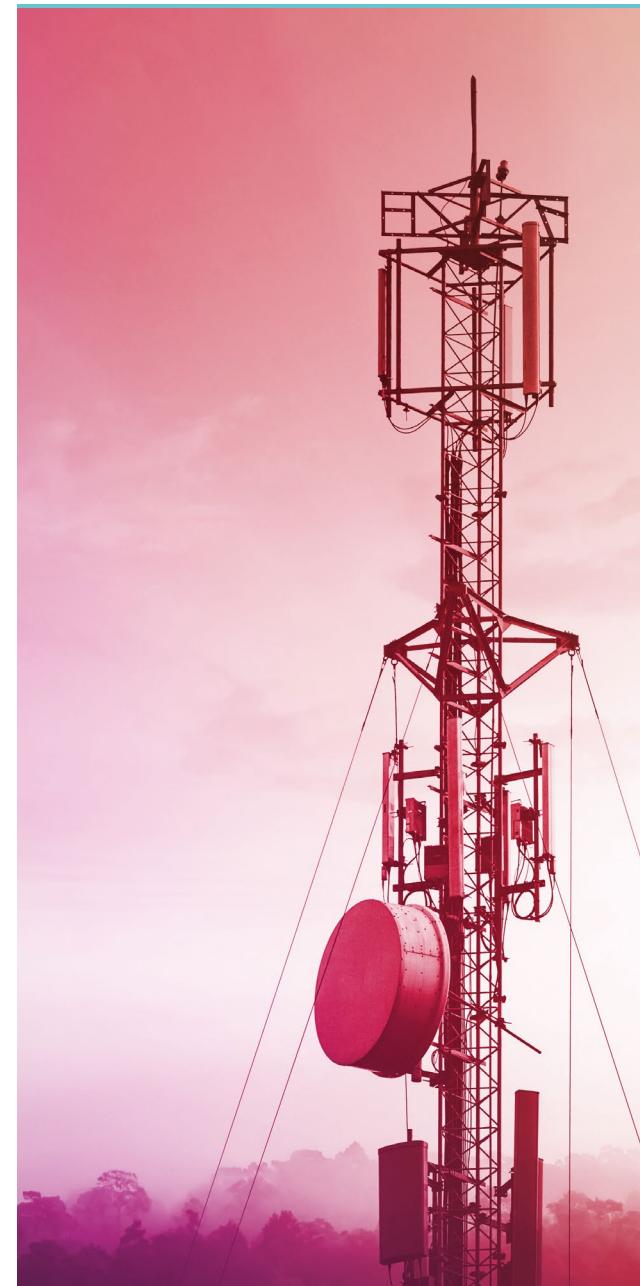
Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2017. godine su:

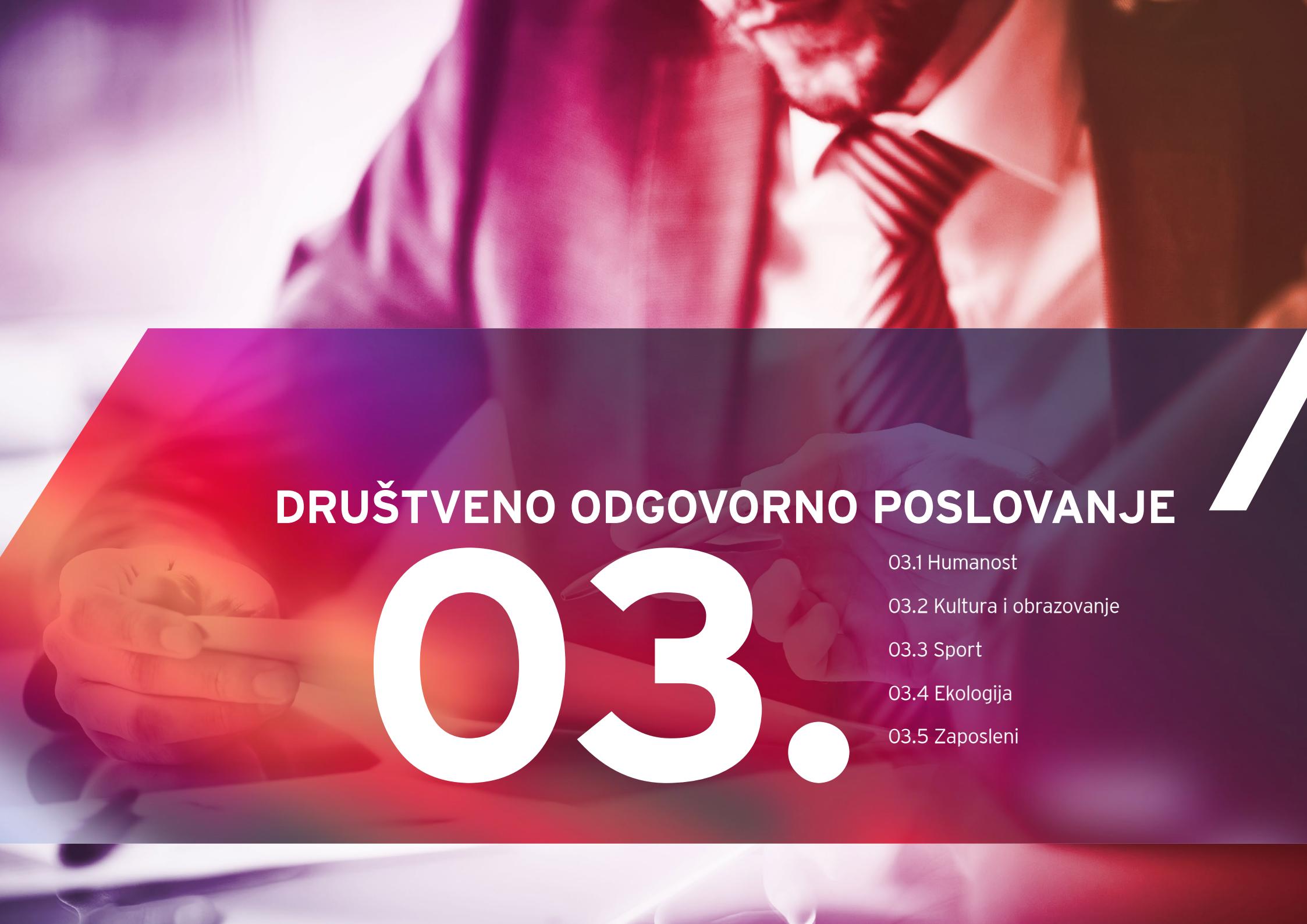
- U aprilu 2017. godine, Savjet Agencije je usvojio Analizu tržišta poziva koji završavaju u individualnim mobilnim mrežama - Analiza tržišta 7 (drugi krug analize).
- U maju 2017. godine, Savjet ministara BiH je donio Odluku o usvajanju Politike sektora elektronskih komunikacija BiH za period 2017-2021. godine i Akcionog plana za realizaciju Politike.
- U junu 2017. godine, Savjet Agencije je usvojio Pravilo o izmjeni Pravila 68/2013 o obavljanju djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga. Usvojena izmjena se odnosi na definiciju usluga nomadska telefonija date u članu 29. i preduzima se u cilju usklađivanja sa potrebama razvoja elektronskih komunikacija i pojmom novih usluga na tržištu.
- U oktobru 2017. godine, Savjet Agencije je usvojio Odluku o visini stope obračuna godišnje naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti telekomunikacija i vrijednost boda za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama za 2018. godinu.
- U decembru 2017. godine, Savjet Agencije je usvojio sljedeća pravila iz oblasti radio-komunikacija:
 - Pravilo o korištenju radiofrekvencijskih opsega 900/1800/2100 MHz za LTE - Pravilom je definisan tehnički okvir korištenja mreža četvrte generacije (4G), poznatijih pod nazivom LTE (Long Term Evolution), u opsegu 1800 MHz. Na ovaj način, jedinstvenim

dokumentom su definisani tehnički zahtjevi korištenja LTE sistema u tri opsega u kojima se LTE razvio kao nadgradnja postojećih GSM i UMTS sistema,

- Pravilo o radio-opremi koja se može koristiti bez izдавanja pojedinačnih dozvola u radio-komunikacijama - Pravilom se propisuje vrsta, uslovi i način upotrebe radio-opreme za čije korištenje nije potrebno posjedovanje pojedinačnih dozvola za uređaj koje izdaje Agencija. Danom stupanja na snagu ovog Pravila stavlja se van snage Pravilo 72/2014 o radio-opremi koja se može koristiti bez pojedinačnih dozvola za uređaje izdatih od strane Agencije,
- Pravilo o dopuni Pravila 64/2012 o podnošenju zahtjeva za dozvole u radio-komunikacijama - Pravilo propisuje da radio-mreže koje se koriste za potrebe obavljanja primarne djelatnosti pružanja usluga prevoza (uključujući i taksi prevoz), moraju dostaviti dozvolu/saglasnost nadležnog organa za obavljanje predmetne uslužne djelatnosti.

- U decembru 2017. godine, Agencija je u procedure javnih konsultacija uputila sljedeće nacrte Pravila:
 - Pravilo o korištenju radiofrekvenčkih opsega 3400-3600 MHz i 3600-3800 MHz za MFCN (mobilne/fiksne komunikacijske mreže) - drugi krug javnih konsultacija. Pravilom se propisuje način korištenja radiofrekvenčkih opsega 3400-3600 MHz i 3600-3800 MHz za mobilne/fiksne komunikacijske mreže (MFCN) u Bosni i Hercegovini na tehnološki neutralnoj osnovi,
 - Pravilo o korištenju radiofrekvenčkog opsega 800 MHz za MFCN. Pravilom se propisuje način korištenja radiofrekvenčkog opsega 800 MHz (790-862 MHz) za mobilne/fiksne komunikacijske mreže (MFCN) u Bosni i Hercegovini na tehnološki neutralnoj osnovi,
 - Pravilo o korištenju radiofrekvenčkog opsega 2600 MHz. Pravilom se propisuje način korištenja radiofrekvenčkog opsega 2600 MHz (2500-2690 MHz) za mobilne/fiksne komunikacijske mreže (MFCN) u Bosni i Hercegovini na tehnološki neutralnoj osnovi,
- Pravilo o Planu namjene i korištenju radiofrekvenčkog spektra u Bosni i Hercegovini. Predloženi nacrt objedinjava revidirani dokument ranijeg plana namjene frekvencija (RAK Pravilo 49/2009) usklađen sa zaključcima Svjetske radio konferencije WRC-15 Međunarodne unije za telekomunikacije (ITU). Nacrt pravila predstavlja skup normi kojim se generalno definije korištenje frekvencija za sve radiofrekvenčke opsege u Bosni i Hercegovini.
- U toku 2017. godine, Agencija je intenzivirala aktivnosti na implementaciji računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva. U decembru 2017. Agencija je operatorima dostavila dokument Metodologije računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva i najavila implementaciju Metodologije kroz Pravilo o računovodstvenom odvajanju i troškovnom računovodstvu.
- U junu 2017. godine, Agencija je pokrenula aktivnosti u vezi sa prijavom podataka o mrežama, centralama, interkonekcijskim i međuoperatorskim ugovorima od strane korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih telekomunikacionih mreža.





DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

03.

03.1 Humanost

03.2 Kultura i obrazovanje

03.3 Sport

03.4 Ekologija

03.5 Zaposleni

03.1 Humanost

Već tradicionalno krajem 2017. godine, u Banjaluci je održano donatorsko veče pod nazivom „S ljubavlju hrabrim srcima“. Mtel je i ovoga puta učestvovao u ovoj plemenitoj akciji, ustupivši humanitarni broj za prikupljanje sredstava za ovu akciju, ali i donacijom Fondu solidarnosti za dijagnostiku i liječenje oboljenja, stanja i povreda djece u inostranstvu, kojem je i namijenjen ovogodišnji prihod od svih aktivnosti povodom ove humane akcije.

Povodom Međunarodnog dana osoba sa Daunovim sindromom, u Banskom dvoru u Banjaluci je održana inkluzivna manifestacija simboličnog naziva: „Hvala ti majko“ u kojoj je učestvovalo 40 mališana sa Daunovim sindromom i njihovih drugara. Svjesni važnosti brige o najmlađim i najranjivijim članovima društva, kompanija Mtel je i ove godine podržala održavanje ove manifestacije.

Humanitarna donatorska akcija za Banku koštane srži BiH, održana je u 2017. godini pod sloganom „Za zdravlje, za sutra, za nas, za Banku koštane srži“. Cilj ove manifestacije je da Bosna i Hercegovina što prije dobije svoju Banku koštane srži, postane članica svjetske mreže donatora koštane srži, te formira svoj registar. Kompanija Mtel se već drugu godinu zaredom pridružila realizaciji ovog humanitarnog projekta, dajući tako svoj doprinos nastojanjima da građanima Bosne i Hercegovine, što je moguće više bude olakšan proces liječenja.



Udruženje roditelja prijevremeno rođene djece u RS „Mrvice“, tokom 2017. pokrenulo je kampanju pod nazivom „Udahni život“, čiji je cilj da se prikupe sredstva za skupocjenu opremu koja je potrebna neonatološkim odjeljenjima tokom liječenja prijevremeno rođenih beba. Mtel je dao podršku ovoj humanoj akciji, a sredstva prikupljena putem Mtel humanitarnog broja namijenjena su za nabavku neophodne medicinske opreme poput monitoringa, toplih krevetića i opreme za rehabilitaciju za neonatološka odjeljenja širom Republike Srpske.

Prezentacija rada Plavog telefona, koji uz partnersku podršku Mtel-a funkcioniše na području BiH već godinama unazad, održana je na Trgu Krajine u Banjaluci. Zahvaljujući upravo partnerstvu sa Mtelom, pozivi na broj 080 05 03 05 su besplatni za pozive iz cijele Bosne i Hercegovine, bez obzira na mrežu iz koje se poziva ova linija za pomoć. Cilj postojanja ovakve vrste linije je pružanje savjeta i podrške djeci u teškim i kriznim situacijama, a posebno u slučajevima nasilja i eksploracije.

Kompanija Mtel donirala je sredstva za izgradnju dječjeg igrališta i rekreativne zone u Banjaluci, u saradnji sa Gradom Banjaluka. Projekat izgradnje

igrališta realizovan je po najvišim svjetskim standardima, a Banjalučani su dobili još jedno dječje igralište, sa savremenim rekvizitim za igru, koji su u skladu sa propisima za bezbjednost djece, kao i teretanu na otvorenom i trim stazu, što ovu površinu čini jedinstvenom sportsko-rekreativnom zonom u srcu grada.

Tradicionalno darivanje mališana povodom Nikoljdana nije izostalo ni u 2017. godini. Nikoljdanski pokloni uručeni su štićenicima Doma za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“, te djeci koja borave u Zavodu za fizikalnu medicinu „Dr Miroslav Zotović“ u Banjaluci. Kao i prethodnih godina, i najmlađima u predškolskoj ustanovi „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju, uručeni su nikoljdanski darovi.

Humanitarni telefon je usluga koju Mtel ustupa besplatno na korišćenje svima kojima je pomoć neophodna. Od 2004. godine, otkada postoji ova usluga, posredstvom kratkih brojeva realizovane su brojne akcije prikupljanja pomoći, a u 2017. godini ukupno je podržano 136 humanitarnih akcija, te prikupljeno više od 1.120.000 KM.

03.2 Kultura i obrazovanje

Kompanija Mtel je u 2017. godini promovisala svoje nove stipendiste. Svečana dodjela m:stipendija za 25 studenata elektrotehnike i fakulteta informacionih tehnologija iz cijele Bosne i Hercegovine, održana je u Banjaluci, a stipendisti su kao i njihove kolege iz prethodnih generacija dobili pravo na mjesecni iznos od 300 KM do kraja prvog ciklusa studija, te priliku da u kompaniji provedu mjesec dana na praksi. Ovo je sedma generacija m:stipendista, a tu titulu su ponijeli najbolji studenti elektrotehničkih fakulteta u Banjaluci, Sarajevu i Istočnom Sarajevu, kao i Fakultet elektrotehnike Tuzla, te Fakulteta strojarstva i računarstva i Fakulteta informacijskih tehnologija u Mostaru. Tokom 2017. godine otvoren je i konkurs za još jednu, osmu generaciju stipendista.

Mtel je i ovoga ljeta ugostio strane studente koji su boravili na praksi u ovoj kompaniji. Udrženje na međunarodnoj razmjeni studenata radi stručne prakse - IAESTE i kompanija Mtel već tradicionalno sarađuju u okviru sistema razmjene studenata, što znači da primajući strane studente na praksu, Mtel obezbjeđuje mogućnost našim studentima da obave stručnu praksu u inostranstvu, po sistemu reciprociteta. Od 2002. godine, otkako traje ova saradnja, Mtel je ugostio veliki broj studenata elektrotehnike iz cijelog svijeta, pruživši im mogućnost upoznavanja sa



praktičnom primjenom znanja u oblasti informacionih tehnologija i telekomunikacija. ETF Banjaluka i Mtel su 2017. godine potpisale i dokument o saradnji, koja podrazumijeva dugoročnu poslovno-tehničku saradnju na poslovima istraživanja i primjene novih znanja u oblasti telekomunikacija, informacionih tehnologija, kao i drugih područja od interesa za obje strane.

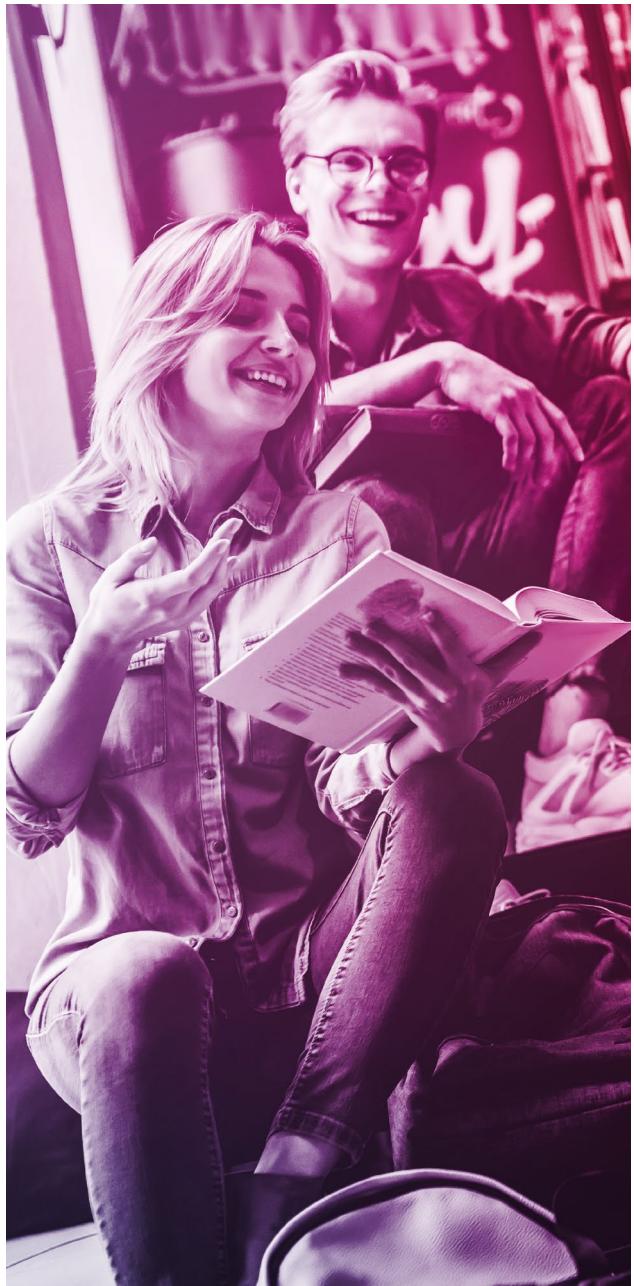
Kako bi podržala znanje i uticala na razvoj domaćeg IT tržišta, kompanija Mtel pokrenula je još jedan društveno odgovoran projekat - m:tel app takmičenje srednjoškolaca u izradi mobilnih aplikacija za Android™ OS ili iOS za 21 odabranu srednju školu iz cijele BiH. Pod motom „Lansiraj svoju ideju!“ učenici koji vole programiranje, imaju dobre ideje i želju da se takmiče sa vršnjacima, imali su priliku da kreiraju mobilne aplikacije, osvoje pametne mobilne telefone.

Kompanija m:tel Austria, najmlađa članica Telekom Srbija grupe, u 2017. godini podarila je građanima i posjetiocima Beča nesvakidašnju multimedijalnu 4D projekciju o velikom naučniku i genijalnom inovatoru Nikoli Tesli, bez čijih izuma ne bismo mogli da zamislimo savremeni način života. Fasada Tehničkog univerziteta na Karlsplacu poslužila je kao platno da se „oslika“ i dočara život i djelo Nikole Tesle kroz ovaj

audio-vizuelni spektakl. Inovativni projekat „Teslin vremeplov“ proglašen je jednim od pet najboljih u Evropi, u kategoriji „nauka i obrazovanje“ na takmičenju „PR Excellence Awards“.

Tradicionalno prijateljstvo i dobra saradnja Narodnog pozorišta RS, Dječijeg pozorišta RS i kompanije Mtel, nastavila se i 2017. godine, podrškom održavanju 20. Teatar festa „Petar Kočić“ i manifestacije za djecu i odrasle Snješkovo. Prijateljsku ruku podrške kulturi kroz saradnju sa Muzejom savremene umjetnosti Republike Srpske ponovo je pružila kompanija Mtel prilikom održavanja Evropske noći muzeja.

Na dan rođenja reformatora srpskog jezika Vuka Stefanovića Karadžića, 6. novembra 2017. godine, na platou ispred Filološkog fakulteta u Banjaluci, svečano je otkrivena bista ovog velikana. Shvatajući važnost Vukovog djela, Generalni konzulat Republike Srbije u Banjaluci i kompanija Mtel, podržali su inicijativu Filološkog fakulteta za izradu biste, poklonivši ovom fakultetu vrijedno umjetničko djelo koje će krasiti prostor ispred ulaza u zgradu Fakulteta, mesta na kojem se izučava i čuva Vukovo nasljeđe.



Drugi po redu regionalni forum inovacija održan u Sarajevu, predstavlja prvu regionalnu platformu za okupljanje vizionara, inovatora, mladih preduzetnika, organizacija, institucija i domaćih i stranih investitora na jednom mjestu. Kompanija Mtel je bila jedan od zvaničnih partnera foruma Sarajevo Unlimited 2017. U okviru foruma, organizovan je i m:tel Hackathon, a u forumu su učestvovali i predstavnici kompanije.

Kompanija Mtel dala je podršku još jednoj važnoj kulturnoj manifestaciji - Međunarodnom festivalu studenskih pozorišta „Kestenberg“, kao i spektakularnoj premijeri baleta na ledu u izvedbi „Krcko Oraščić“ ansambla Ruskog državnog baleta iz Sankt Peterburga.

Mtel je i ovoga puta bio podrška internacionalnom festivalu Dukatfest, održanom u Banjaluci, Modriči i Trebinju, a na kojem je nastupilo više od 150 učesnika - ansamblima iz Portorika, Čilea, Indonezije, Indije, Rusije, Poljske, Slovačke, te KUD „Sveti Sava“ iz Banjaluke. Takođe kompanija je podržala i Festival srpskog folklora 2017. u cilju promovisanja kulture, istorije i tradicije ovih prostora, te zdravog načina života i odrastanja.

Kompanija Mtel je kroz društveno odgovorno poslovanje pružila podršku mnogobrojnim muzičarima i muzičkim događajima širom Bosne i Hercegovine tokom prethodnih godina, a takva, dobra praksa je nastavljena i u 2017. godini.

Među tradicionalnim prijateljstvima koje kompanija Mtel godinama njeguje su manifestacije „Đurđevdanski festival dječje pjesme“, muzički spektakl pod nazivom Rok fest „Kozara u srcu“, Demofest, Banjalučka gitarijada, OK Fest koji se održava na Tjentištu, te Fresh Wave festival u Banjaluci.

03.3 Sport

Promovišući ideju pravih vrijednosti, zdravog života i sportskog duha, Mtel je i u 2017. godini nastavio sa podrškom sportskim klubovima i manifestacijama, učvršćujući svoja postojeća prijateljstva i stvarajući nova.

Mtel je podržao Regionalnu vaterpolo ligu za veterane, koju je organizovao Vaterpolo klub veterana „Incel“ Banjaluka, te trku Euro kupa u kajaku i kanuu na divljim vodama „Vrbas - m:tel 2017“.

Promovišući prave vrijednosti, zdrav život i sportski duh, Mtel je i ovoga puta podržao realizaciju međunarodne biciklističke trke „Beograd-Banjaluka“ 2017, kao i deseti međunarodni plivački miting „Banjaluka open 2017“ u kojem je učestvovalo više od 300 plivača.

Turnir u uličnoj košarci „Fiba 3x3“, čiji je organizator sportska organizacija „Basket bam“, održan je na Trgu Krajine u Banjaluci. Mtel je i ove godine podržao ovo takmičenje koje se nalazi u zvaničnom kalendaru FIBA Evropa tura. U okviru ovog turnira, odigrani su i revijalni mečevi djece iz Centra „Zaštiti me“ i Dječjeg doma „Rada Vranješević“, s ciljem socijalizacije djece kroz sport.



Turnir u uličnom fudbalu u šest gradova. Manifestacija „Jelen kup 2017“, koju je organizovalo udruženje građana Centar za edukaciju, omladinu i sport (CES) iz Banjaluke uz podršku Fudbalskog saveza Republike Srpske, i ove godine uz svesrdnu pomoć sponzora, kompanije Mtel, održana je u šest gradova RS. Zajedno sa pokroviteljima događaja, Udruženje planira obnoviti, popraviti ili napraviti što više sportskih igrališta u gradovima u kojima se održava manifestacija, a koji ostaju kao trajan poklon stanovnicima tih gradova. Ove godine, obnovljeno je igralište Osnovne škole „Ivan Goran Kovačić“ u Banjaluci.

Uz prijateljsku pomoć Mtela, i ove godine je održan dvanaesti po redu turnir „m:tel OPEN 2017“, turnir ITF „Banjaluka Lejdis Open 2017“, te treći banjalučki m:tel polumaraton, kao i „ATP Challenger 2017“.

Kompanija Mtel je podržala održavanje kvalifikacionog turnira za Evropsku ligu šampiona u vaterpolu, na kojem se pet renomiranih vaterpolo klubova Evrope borilo za finalno takmičenje za prvaka starog kontinenta.

Odbojkašica Ana Gajić najbolji je sportista Republike Srpske za 2017. godinu, odlučio je žiri 63. Izbora deset najboljih sportista Republike Srpske u organizaciji „Glasa Srpske“. Mtel je podržao održavanje ove značajne manifestacije i tako doprinio afirmaciji svih sportskih disciplina u Srbiji.

03.4 Ekologija

U 2017. godini, Mtel je pokrenuo i realizovao mnogobrojne aktivnosti na planu zaštite životne sredine. Svakako, 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.

Jedna od aktivnosti koja je realizovana u 2017. godini je i izrada informatora - brošure „Gradimo kvalitetnu mobilnu mrežu“, koja sadrži sve informacije o savjesnom poslovanju naše kompanije, visokoj svijesti o društvenoj odgovornosti i očuvanju životne sredine. Poštovanje standarda o zaštiti životne sredine i zakonske regulative, naš je poslovni imperativ.

Kao društveno odgovorna kompanija, koja ulaže u očuvanje životne sredine, Mtel je podržao i učestvovao u održavanju VI Konferencije Instituta regionala Evrope (IRE) o mobilnosti, u organizaciji Narodne skupštine Republike Srpske i Instituta evropskih regiona (IRE) pod nazivom Banjaluka: „Kako do statusa ekološki održivog grada - održivi i povezani gradovi Evrope“.

Kao i svake godine, i u 2017. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi najviše pažnje posvećivano je radu baznih stanica i elektromagnetskom polju koju sa njih emituje antenski sistem.



U tom cilju u 2017. godini Mtel je sarađivao sa svim republičkim i državnim organima zaduženim za praćenje i izvršavanje obaveza na planu zaštite životne sredine i ljudi, a najviše sa Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite RS, Republičkom upravom za inspekcijske poslove RS (Zdravstveno-sanitarna inspekcija), Institutom za javno zdravstvo RS, kao i sa Regulatornom agencijom za komunikacije BiH.

U toku 2017. godine izrađeno je 150 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 320 mjerena nivoa elektromagnetskog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine.

Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite, u cilju pribavljanja dozvola za izgradnju i upotrebu baznih stanica, upućeno je 406 zahtjeva na osnovu važećih zakonskih propisa.

Regulatornoj agenciji za komunikacije je upućeno 254 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 Mtel mobilne telefonije, a izvršene su inspekcijske kontrole na 24 lokacije baznih stanica na području Republike Srpske.

U toku 2017. godine potписан je ugovor sa kompanijom koja je operater za ambalažni otpad u RS, o prenosu obaveza u vezi sa upravljanjem ambalažom i ambalažnim otpadom. 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 2017. 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.

Na svim objektima kompanije gdje postoje kotlovska postrojenja, vršeno je mjerjenje čađi koja se putem dimnjaka izbacuje u vazduh, a prema potrebi su vršena i mjerjenja buke koju proizvode sistemi klime na pojedinim objektima koje koristi kompanija.

03.5 Zaposleni

Vodeći se nastojanjem za kontinuiranom brigom o zaposlenima, 2017. godinu u Mtelu je obilježilo okupljanje oko zajedničkih korporativnih vrijednosti: posvećenost korisnicima, uigranost tima, odgovornost u poslovanju, kontinuiran rast i razvoj, usmjerenost ka promjenama, a sve u cilju da zaposleni budu prvi ambasadori kompanije. Ove vrijednosti su nastale kao dio aktivnosti definisanja korporativne kulture, tako što su se zaposleni izjasnili koje su to vrijednosti njima važne za kompaniju i radno okruženje u kojem mogu da daju svoj najveći doprinos.

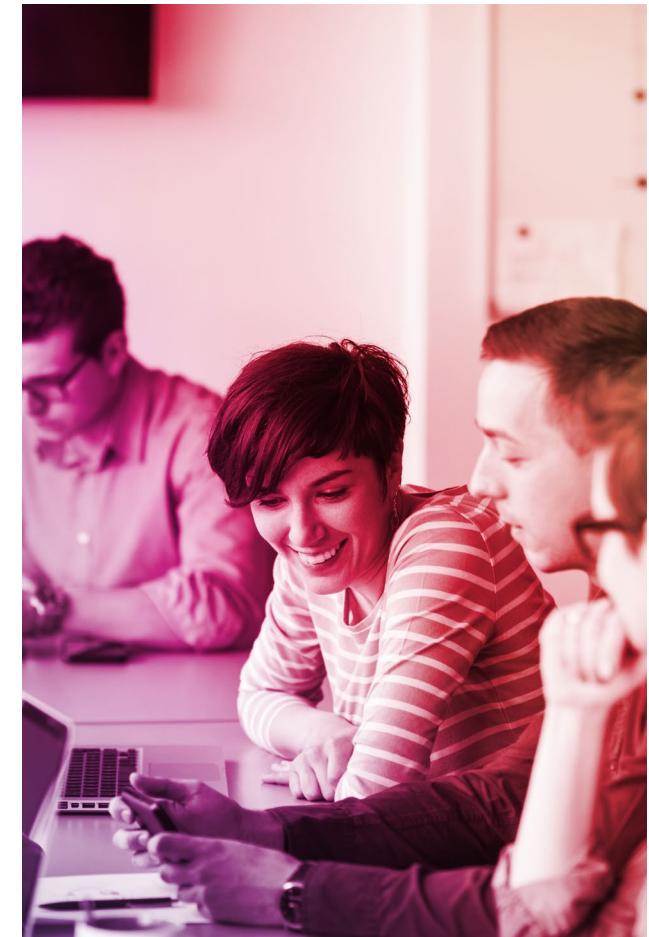
U nastojanju da se što više ojača interna komunikacija i saradnja, interna m:akademija je postala i formalno mjesto okupljanja zaposlenih u procesu povezivanja, gdje razmjena znanja i iskustva daje značajan doprinos upravo jačanju te saradnje. m:akademija je širila znanje i van kompanije, putem saradnje sa Elektrotehničkim fakultetom Banja Luka, održavajući prezentacije za studente u okviru projekta m:teme, prenoseći iskustva iz radnog okruženja budućim generacijama inženjera raznih profila IKT industrije.

Podrška razvoju zaposlenih, kao i unapređenje zadovoljstva i motivacije nastavljeno je u 2017. godini putem brojnih edukacija i stručnih usavršavanja zaposlenih u kompaniji.

Društveno odgovorno poslovanje u internom smislu, Mtel nastoji kontinuirano da unapređuje poboljšavajući radne uslove zaposlenih.

U 2017. godini je obilježeno i nekoliko važnih jubileja - 20 godina postojanja kompanije, 18 godina otkako našim korisnicima pružamo usluge mobilne telefonije, kao i 10 godina koliko poslujemo pod brendom Mtel u okviru Telekom Srbija grupe. Interno, jubileji su obilježeni izložbom tehnološkog razvoja i razvoja brenda, kao i izložbom portreta, ličnih priča 23 kolege koje su učestvovale u izgradnji i bili svjedoci ovog razvoja kompanije.

Putem Aktiva dobrovoljnih davalaca krvi, zaposleni promovišu humanost na ličnom primjeru, što kompanija Mtel podržava i nastoji da im bude podrška dugi niz godina.





NAGRADE I PRIZNANJA

04.

04.1 Nagrade i priznanja

U proteklih deset godina naša kompanija je bila donator različitih društveno-korisnih projekata, što je dokaz da prave vrijednosti i ideje uvijek mogu računati na prijateljstvo naše kompanije. Brojne nagrade i priznanja iz godine u godinu pokazuju da je naša kompanija na pravom putu afirmacije pravih vrijednosti i promovisanja događaja koji naš život oplemenjuju.

Priznanje za značajnu podršku Komore i doprinos privrednom i društvenom razvoju

Predstavnici Područne privredne komore Banjaluka su na svečanoj akademiji povodom 115 godina postojanja uručili priznanja i plakete zaslужnim privrednim društvima i pojedincima sa ovog područja. Mtel je dobio nagradu za poseban doprinos radu Područne privredne komore Banjaluka, te razvoju ovdašnje privrede i društva.

Priznanje za značajnu podršku Komore i doprinos privrednom i društvenom razvoju

Plaketa za odgovornog poreskog obveznika u sektoru telekomunikacija i informacionih tehnologija

Zahvalnica za uspješnu saradnju i doprinos u izgradnji sistema zaštite i spašavanja ljudi i materijalnih dobara u BiH

Priznanje za doprinos unaprijeđenju bezbjednosti saobraćaja i radu Agencije za bezbjednost saobraćaja RS

Zahvalnica za podršku i pomoć u realizaciji aktivnosti i projekata Udrženja roditelja prijevremeno rođene djece u RS "Mrvice"

Plaketa Kajak kanu kluba "Vrbas m:tel" za prijateljsku podršku

► Nagrade i priznanja u 2017. godini

Plaketa za odgovornog poreskog obveznika u sektoru telekomunikacija i informacionih tehnologija

Na događaju upriličenom u organizaciji Vlade RS i Unije udruženja poslodavaca RS u Banjaluci pod nazivom „Zajedno za jaču Srpsku“, generalnom direktoru Mtela Marku Lopičiću je predsjednica Vlade RS Željka Cvijanović uručila priznanje - Plaketu za odgovornog poreskog obveznika u sektoru telekomunikacija i IT-ja. Ova nagrada predstavlja podršku i zahvalnicu poslovnom sektoru, naročito onim poreskim obveznicima koji, poput Mtela, poštuju zakone i plaćaju poreze i doprinose, čime svakako utiču na makroekonomski tokove, razvoj tržišta i društva uopšte.

Zahvalnica za uspješnu saradnju i doprinos u izgradnji sistema zaštite i spašavanja ljudi i materijalnih dobara u Bosni i Hercegovini

Povodom 1. marta, Međunarodnog dana civilne zaštite, u Sarajevu je održana svečanost na kojoj je Federalni štab civilne zaštite pojedincima i kolektivima, pravnim licima, društvenim i drugim organizacijama i udruženjima, uručio priznanja za posebne zasluge u oblasti zaštite i spašavanja tokom 2016. godine. Tom prilikom je kompaniji Mtel uručena zahvalnica za uspješnu saradnju i doprinos u izgradnji sistema zaštite i spašavanja ljudi i materijalnih dobara u Bosni i Hercegovini.



Priznanje za doprinos unapređenju bezbjednosti saobraćaja i radu Agencije za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske

„Budi pametniji od telefona! Ne koristi telefon dok voziš!”, edukativna je kampanja osmišljena sa ciljem kreiranja sigurnijeg okruženja u saobraćaju i brige o ljudskim životima, a sprovode je Ministarstvo saobraćaja i veza RS, Agencija za bezbjednost saobraćaja RS, Auto-moto savez RS i Mtel. I ove godine, Mtel je dobio priznanje za podršku u radu i provođenju brojnih aktivnosti Agencije za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske.

Zahvalnica za podršku i pomoć u realizaciji aktivnosti i projekata Udruženja roditelja prijevremeno rođene djece u RS „Mrvice“

U okviru obilježavanja Dana posvećenog prijevremeno rođenoj djeci, Mtelu je dodijeljena Zahvalnica za podršku i pomoć u realizaciji aktivnosti i projekata Udruženja roditelja prijevremeno rođene djece u RS „Mrvice“, za učešće i svesrdnu podršku koju je kompanija pružila ovom udruženju i podizanju svijesti o problemu prijevremenog rođenja.

Plaketa Kajak kanu kluba „Vrbas m:tel“ za priateljsku podršku

Povodom obilježavanja 70 godina postojanja Kajak kanu kluba “Vrbas - m:tel”, održana je svečanost u Banskom dvoru u Banjaluci. Kompanija Mtel je ovom prilikom dobila plaketu, zahvalnicu za prijateljsku podršku ovom klubu, uz čije ime s ponosom стоји.

A man and a woman are shown from the chest up, both looking down at their smartphones. The man on the left has dark hair and a beard, wearing a light-colored t-shirt. The woman on the right has long dark hair and is wearing a white top. They are positioned against a background that transitions from red at the top to orange and yellow at the bottom.

05.

KORISNICI

05.1 Korisnici u 2017. godini

05.2 Fiksna telefonija

05.3 Mobilna telefonija

05.4 Korisnici integrisanih usluga

05.5 ADSL korisnici

05.6 IPTV korisnici

05.1 Korisnici u 2017. godini

U 2017. godini unaprijeđene su i poboljšane usluge naše kompanije u cilju privlačenja novih korisnika, kao i zadržavanja i povećanja zadovoljstva postojećih korisnika.

Rezultat unapređenja usluga kroz razvoj multimedijalnih usluga i naprednih TV funkcionalnosti, unapređenja IPTV sadržaja, te usluga fiksne i mobilne telefonije jeste korisnička baza od 1,6 miliona korisnika.

Kontinuirani rast korisničke baze u poslovnoj 2017. godini ostvaren je u segmentu integrisanih usluga, ADSL i IPTV usluga.

Korisnici, saobraćaj i tržišno učešće

	2017.	% promjene	2016.
Korisnici mobilne telefonije (u milionima)			
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije	1,31	0,1%	1,30
Korisnici fiksne telefonije i interneta (u hiljadama)			
Ukupan broj korisnika fiksne telefonije	235	-6,5%	251
Ukupan broj ADSL korsnika	134	3,8%	129
Korisnici integrisanih usluga (u hiljadama)			
Ukupan broj korisnika integrisanih usluga	97	14,9%	85
Saobraćaj (u milionima minuta)			
Saobraćaj fiksne telefonije	523	-14,1%	609
Saobraćaj mobilne telefonije	1.084	3,8%	1.044
Tržišno učešće			
Tržišno učešće fiksne telefonije u BiH	32,24%	33,06%	
Tržišno učešće mobilne telefonije u BiH	38,50%	38,30%	
Tržišno učešće broadband-a u BiH	19,65%	19,55%	



05.2 Fiksna telefonija

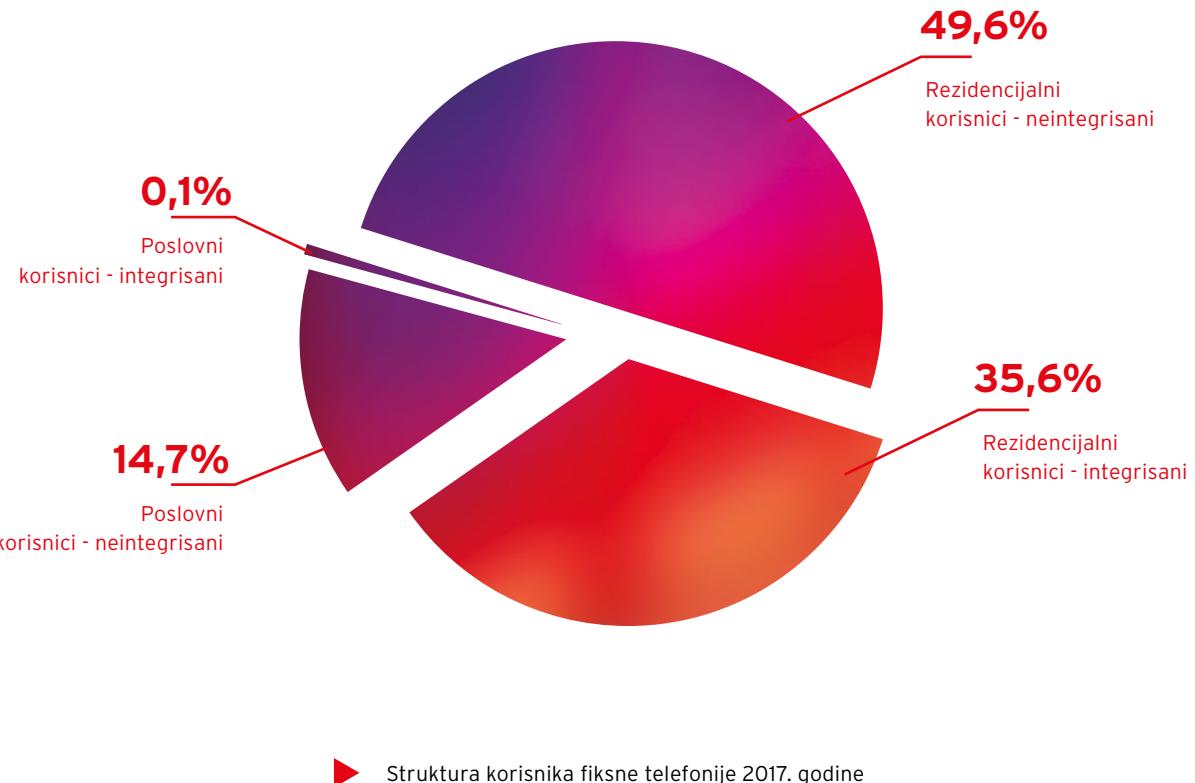
Tržište fiksne telefonije u 2017. godini, kao i u prethodnim godinama, karakteriše pad broja korisnika, te trend opadanja prosječnog prihoda i saobraćaja po korisniku, odnosno ARPU-a i ATPU-a.

Migracija korisnika fiksne telefonije na pakete integrisanih usluga je jedna od strateških smjernica naše kompanije kojom se utiče na očuvanje tržišta fiksne telefonije i stvaranje dodatne vrijednosti za operatora, ali i za korisnike.

Usluge fiksne telefonije Mtel svojim korisnicima nudi kao samostalnu uslugu, ali i kao uslugu u okviru paketa integrisanih usluga.

Na tržištu BiH, Mtel jedini nudi usluge prepaid-a u fiksnoj telefoniji, koje koristi više od 16 hiljada korisnika.

Broj korisnika fiksne telefonije na dan 31.12.2017. godine iznosi 235.270, od čega se 85,2% odnosi na rezidencijalne korisnike, uključujući POTS, ISDN BRI, korisnike integrisanih usluga koji imaju fiksni telefon, CLL priključke i prepaid korisnike fiksne telefonije.



► Struktura korisnika fiksne telefonije 2017. godine

Ostalih 14,8% ukupnog broja korisnika fiksne telefonije se odnosi na poslovne korisnike, u čijoj strukturi najveći rast bilježe korisnici IP CENTREX usluge koji čine bazu od 12.774 korisnika ili 36,8%.

Broj poslovnih korisnika je veći za 6,32% u odnosu na prethodnu godinu.

Ostvareni saobraćaj u fiksnoj telefoniji iznosi 523.005.356 minuta, od čega se 79,9% odnosi na saobraćaj rezidencijalnih korisnika, a 20,1% na saobraćaj koji generišu poslovni korisnici.

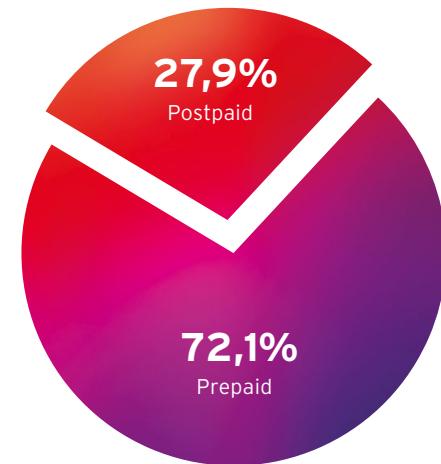
05.3 Mobilna telefonija

Mtel je na tržištu prepoznat kao pružalac kvalitetnih usluga mobilne telefonije koji svojom ponudom prati svjetske trendove i pruža korisnicima najkvalitetnije prepaid, postpaid, VPN, M2M i Quadro usluge.

U toku 2017. godine uvedeni su promotivni tarifni modeli u okviru kojih je korisnicima odobrena znatno veća količina besplatnog saobraćaja, popusti na pretplatu, te najatraktivniji modeli mobilnih telefona uz mogućnost prodaje na rate.

U segmentu poslovnih korisnika, u drugoj polovini 2017. godine povećan je bonus mobilnog interneta tarifnog modela m:biz i kreiran je dodatni m:biz tarifni model m:biz Start Net 50+. Pored navedenog, omogućeno je uvođenje virtuelnog korisnika tarifnog modela moj mix, na osnovu čega je m:biz tarifni model izdvojen kao dominantan u Total Group ponudi.

Broj korisnika mobilne telefonije na dan 31.12.2017. godine iznosi 1,31 milion, od čega broj postpaid korisnika iznosi 364.578, a broj prepaid korisnika iznosi 940.514.



► Struktura korisnika mobilne telefonije 2017. godine



► Ukupan broj korisnika mobilne telefonije 2017. godina (u milionima)

U ukupnom broju korisnika mobilne telefonije, najznačajniji rast korisnika zabilježen je u okviru postpaid korisničke baze od 19 hiljada korisnika, s obzirom na to da je jedan od ciljeva Mtela u segmentu mobilne telefonije migracija prepaid korisnika na postpaid tarifne modele.

Tokom 2017. godine, za prepaid korisnike rađene su brojne promotivne kampanje, u okviru kojih se korisnicima nude tarifni planovi sa različitom kombinacijom minuta, poruka, te mobilnog interneta.

Pored mogućnosti kupovine telefonskih aparata bez ugovorene obaveze, Mtel svojim korisnicima nudi mogućnost kupovine telefonskih aparata u paketu sa uslugom na 12 i 24 mjesечne rate.

Ostvareni saobraćaj u mobilnoj telefoniji iznosi 1.083.732.144 minuta, što je za 3,8% više u odnosu na prethodnu godinu. Znatan je rast saobraćaja postpaid korisnika onih tarifnih modela koji imaju značajan broj besplatnih minuta uključenih u pretplatu.

05.4 Korisnici integrisanih usluga

Mtel svojim korisnicima nudi različite usluge u okviru više paketa, prilagođene potrebama korisnika koji različitim kombinacijama objedinjuju usluge fiksne i mobilne telefonije, usluge pristupa internetu putem ADSL-a i IPTV usluge. Integrirane usluge zadržavaju dobru tržišnu poziciju i produžavaju životni vijek fiksne telefonije.

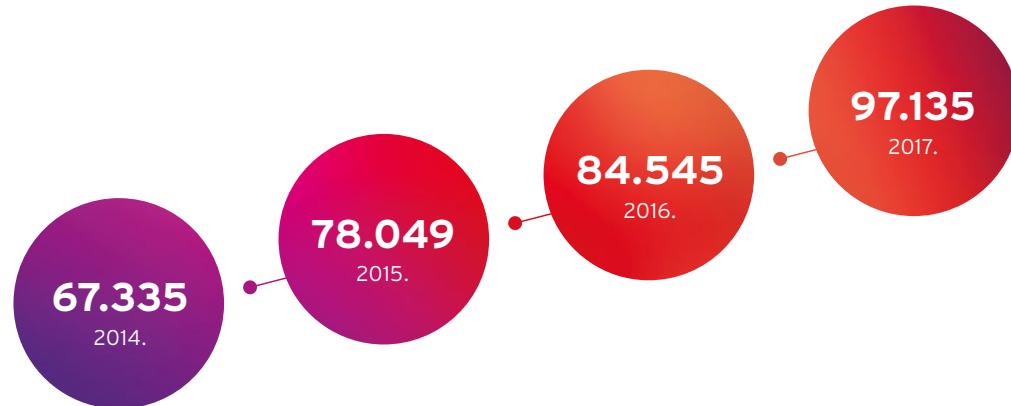
Integrirane usluge su predmet konstantnog unapređenja, u smislu samog sadržaja paketa usluga, marketinških akcija i obezbeđivanja što kvalitetnije ponude telefona i drugih pametnih uređaja.

Korisnicima u okviru paketa je omogućen flat saobraćaj u fiksnoj telefoniji prema Mtel mreži, izbor jednog prijatelj broja mobilne telefonije sa povoljnijom cijenom razgovora, mogućnost izbora željene brzine ADSL usluga, te druge pogodnosti.

Ukupan broj korisnika integriranih usluga na dan 31.12.2017. godine iznosi 97.135, što je više za 14,9% u odnosu na prethodnu godinu.

U 2017. godini u okviru integriranih usluga najveći rast bilježe korisnici Trio i Quadro paketa za 22,3% i 41,2% respektivno u odnosu na prethodnu godinu, a zahvaljujući značajnim marketinškim kampanjama i obogaćivanju ponude TV sadržaja, prvenstveno sportskim kanalima.

Kada je riječ o korisnicima televizije, u segmentu integriranih usluga u ponudi je i za rezidencijalne i biznis korisnike, s tim da je navedena usluga rezidencijalnim korisnicima dostupna isključivo u obliku integriranih paketa. Pritom, u bazi TV korisnika, znatno veći udio imaju rezidencijalni korisnici - od 99% u odnosu na biznis korisnike.



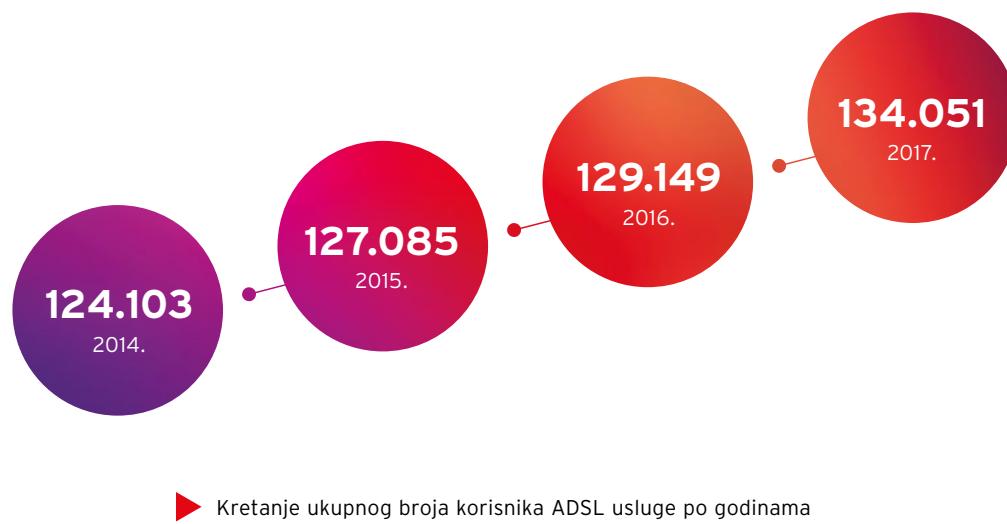
► Kretanje ukupnog broja korisnika integriranih usluga po godinama

05.5 ADSL korisnici

U toku 2017. godine nastavljen je trend unapređenja ponude usluga prenosa podataka, prije svega kod pružanja ADSL usluga, povećavanjem pristupnih brzina uvođenjem VDSL2+ vectoring tehnologije, izgradnjom FTTH, te uvođenjem novih paketa namijenjenih različitim kategorijama korisnika.

Broj ADSL korisnika na dan 31.12.2017. godine iznosi 134.051, čime se bilježi rast u odnosu na 2016. godinu za 3,8%. Značajnije učešće u korisničkoj bazi imaju korisnici ADSL usluga u okviru paketa integrisanih usluga, koji čine bazu od 63,6%.

Rast broja korisnika u 2017. godini u odnosu na prethodnu, rezultat je povećanja brzine protoka ADSL usluge, brže realizacije priključka, kvalitetne i besplatne tehničke podrške, nefiltriranja sadržaja, migracije ADSL flat na ADSL integrisane korisnike, te flat rate tarifiranja.



05.6 IPTV korisnici

IPTV usluga predstavlja platformu za ponudu televizijskih programa i dodatnih sadržaja, kao što su videoteka i elektronski programski vodič.

Osnovni IPTV paket je, pored dosadašnje ponude Arenasport kanala, dopunjena i sa šest novih Sportklub kanala koji su korisnicima omogućeni bez dodatne naknade.

Ukupan broj IPTV korisnika na dan 31.12.2017. godine iznosi 74.692. Broj IPTV korisnika bilježi iz godine u godinu trend rasta, što je u skladu sa popularnosti IPTV usluge koju je Mtel počeo pružati u 2010. godini.

Mtel nastavlja trend upsell prelazaka, što potvrđuje pozitivan trend u zadržavanju korisnika odgovarajućim kombinacijama promotivnih akcija koje će uključivati subvencije na mjesecnu pretplatu i hardware, kao i pozitivan efekat distribucije novih TV kanala.

Mtel je svojim korisnicima konstantno nudio modele LCD TV renomiranih proizvođača sa odličnim karakteristikama, prateći svjetske trendove, ali i konkurenčiju ponudu, obezbjeđujući raspoloživost i dostupnost različitih modela.

Za segment poslovnih korisnika, nudimo uslugu Hotelsko IPTV rješenje, koje uz korišćenje IPTV usluge obezbeđuje administrativni portal koji omogućava check-in, check-out.



FINANSIJSKI PREGLED ZA 2017. GODINU

06.

- 06.1 Finansijski rezultati u 2017. godini**
- 06.2 Segmenti poslovanja**
- 06.3 Finansijski instrumenti**
- 06.4 Upravljanje finansijskim rizicima**

06.1 Finansijski rezultati u 2017. godini

Poslovnu 2017. godinu obilježila je neto dobit ostvarena u iznosu od 60,05 MKM, prvenstveno uslijed niže realizovanih rashoda za 2,6% u odnosu na 2016. godinu.

EBITDA marža u 2017. godini je na nivou od 38,91%, dok je EBIT marža na nivou od 15,15%.

U ukupno ostvarenim prihodima od 427,22 miliona konvertibilnih maraka u 2017. godini prihodi mobilne telefonije participiraju sa 58,1%, a prihodi fiksne telefonije i interneta sa 41,9%.

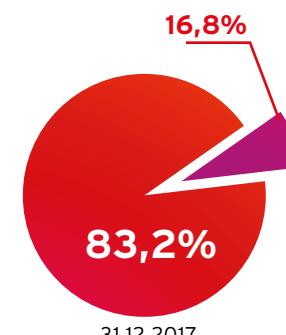
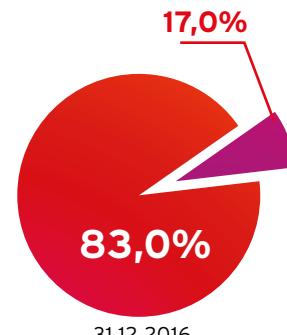
U 2017. godini ciljanim akcijama prepaid korisnici su migrirani na neki od ponuđenih postpaid tarifnih modela. Ponuda Moj Mix tarifnih modela obogaćena atraktivnim modelima telefona kao i bonusima u vidu saobraćaja uslovila je rast postpaid korisničke baze, pa samim tim i prihoda po tom osnovu.

Glavna obilježja poslovanja u 2017. godini

		2017.	% promjene	2016.
Ukupan prihod	MKM	427,22	-4,6%	447,77
Ukupan rashod	MKM	360,40	-2,6%	369,90
EBITDA marža		38,91%	39,26%	
EBIT marža		15,15%	16,98%	
Bruto dobit	MKM	66,82	-14,2%	77,86
Neto dobit	MKM	60,05	-14,4%	70,17
Ukupna aktiva/pasiva	MKM	843,63	-1,4%	856,03
Kapital	MKM	672,95	-0,6%	677,27
CAPEX	MKM	75,87	-28,2%	105,68
Učešće CAPEX-a u poslovnim prihodima		17,89%	23,76%	
Broj zaposlenih		2.137	-0,3%	2.143

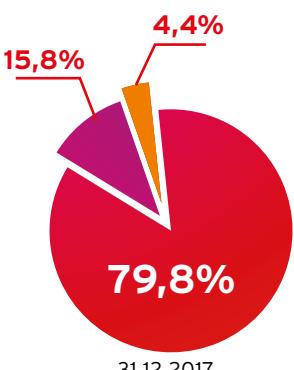
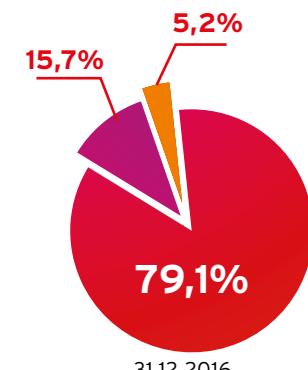
Sredstva

● Obrtna imovina ● Stalna imovina



Kapital i obaveze

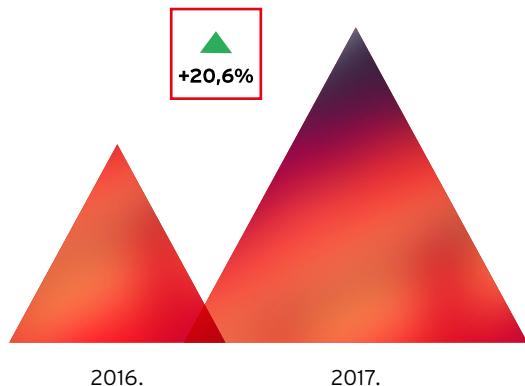
● Kratkoročne obaveze ● Dugoročne obaveze ● Kapital



► Struktura bilansa stanja (u mil. KM)



Najznačajniji rast u okviru prihoda mobilne telefonije bilježe prihodi od preplate za 8,6%, te prihodi od prodaje prodaje proizvoda mobilne telefonije za 20,6%, u odnosu na 2016. godinu.



► Prihodi od prodaje proizvoda mobilne telefonije

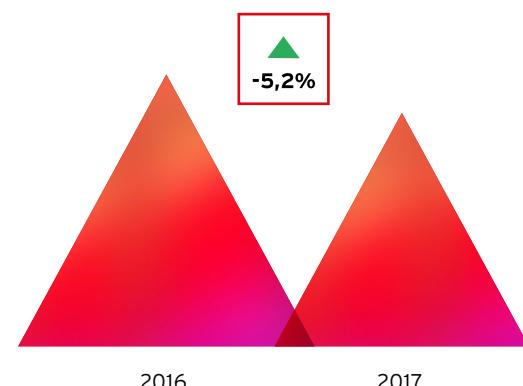
Nastavak trenda rasta broja korisnika integrisanih usluga u 2017. godini uslijed ponude atraktivnih paketa sa povećanom brzinom ADSL usluge, obogaćenom ponudom TV kanala, te značajnim pogodnostima u vidu popusta na pretplatu rezultovao je rastom prihoda od integrisanih usluga za 7,1% u odnosu na 2016. godinu.

U 2017. godini nastavljen je trend pada troškova koji su za 2,6% niži u odnosu na prethodnu godinu i iznose 360,4 miliona konvertibilnih maraka.

U strukturi ukupnih troškova ostvarenih u toku 2017. godine, troškovi mobilne telefonije participiraju sa 58,7%, a troškovi fiksne telefonije i interneta sa 41,3%.

Posmatrano u periodu od posljednjih pet godina, najniži troškovi ostvareni su u 2017. godini kao rezultat efikasnijeg upravljanja i konstantne kontrole troškova.

Značajna kategorija troška koja bilježi pad u 2017. godini za 5,2% u odnosu na 2016. godinu odnosi se na usluge održavanja.



► Troškovi održavanja

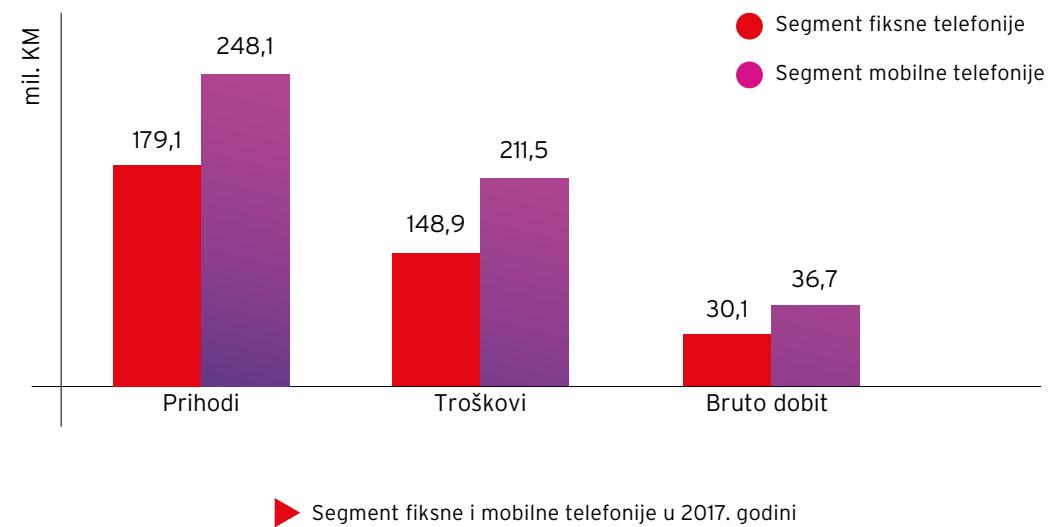
06.2 Segmenti poslovanja

Posmatrano po segmentima, prihodi fiksne telefonije iznose 179,08 miliona konvertibilnih maraka, a prihodi mobilne telefonije iznose 248,14 miliona konvertibilnih maraka.

Na kraju 2017. godine, Mtel je imao više od 235 hiljada korisnika fiksne telefonije i 134 hiljade ADSL korisnika. Broj korisnika integrisanih usluga iznosi više od 97.000, što je u odnosu na prethodnu godinu više za 14,9%.

U 2017. godini troškovi fiksne telefonije iznose 148,94 MKM, dok troškovi mobilne telefonije iznose 211,46 miliona konvertibilnih maraka.

Rast postpaid korisničke baze od 5,1% rezultirao je brojem od skoro 205.000 korisnika postpaid usluge. Broj VPN korisnika iznosi 96.000, što predstavlja rast za 1,1%. M2M uslugu koristi više od 50.000 korisnika, dok je broj korisnika M:net usluge veći od 6.000.



Najznačajnija investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju u toku 2017. godine ostvarena su u kablovsku transportnu i pristupnu mrežu i pristupnu opremu, dok su najznačajnija investiciona ulaganja u internet ostvarena u terminalnu opremu.

Najznačajnija investiciona ulaganja u oblasti mobilne telefonije ostvarena su u bežičnu pristupnu mrežu, izgradnju objekata mobilne mreže, te u servise i servisne sisteme u mobilnoj mreži.

06.3 Finansijski instrumenti

Upravljanje kapitalom

Ne postoji formalni okvir za upravljanje rizikom kapitala kompanije. Upravni odbor Mtela razmatra kapitalni rizik, na osnovu ublažavanja rizika i uvjerenja da će kompanija biti u mogućnosti da održi princip stalnosti poslovanja, istovremeno maksimizirajući povećanje profita akcionara, preko optimizacije duga i kapitala.

Struktura kapitala Mtela uključuje kredite, gotovinu i gotovinske ekvivalente i kapital koji se sastoji od akcijskog kapitala, rezervi i akumuliranog dobitka. Upravni odbor kompanije pregleda strukturu kapitala po potrebi. Na osnovu tog pregleda kompanija uravnovežava strukturu kapitala preko novih dugoročnih investicija, kao i uzimanja novih kredita ili otkupa postojećih. Cjelokupna strategija kompanije za upravljanje kapitalom je nepromijenjena.

Značajne računovodstvene politike u vezi sa finansijskim instrumentima detaljno su objašnjene u finansijskim izvještajima Mtela.



06.4 Upravljanje finansijskim rizicima

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

Upravljanje rizicima definisano je računovodstvenim politikama kompanije. Mtel ne stupa u transakcije sa izvedenim finansijskim instrumentima (derivatima), kao što su svopovi kamatnih stopa ili forvardi. Pored toga, za poslovnu 2017. godinu, Mtel nije vršio trgovanje finansijskim instrumentima.



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 od dobavljača. Krediti primljeni po

promjenljivim 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 2017, najveći dio obaveza po kreditima bio je sa varijabilnom kamatnom stopom, koja je vezana za EURIBOR. Obaveze po kreditima sa promjenljivim kamatnim stopama su najvećim dijelom u stranoj valuti (EUR).

- Rizik od promjene cijena kapitala - tokom izvještajnog perioda 2017. 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. Takođe, Mtel je izložen riziku promjena cijena svojih proizvoda, jer se suočava sa intenzivnom konkurenjom u oblasti telekomunikacija.



Rizik likvidnosti

Upravljanje likvidnošću je centralizovano na nivou Mtel-a. Za upravljanje rizikom likvidnosti odgovoran je menadžment, koji je uspostavio određene procedure u vezi sa dugoročnim i kratkoročnim rizikom likvidnosti. Mtel svojom imovinom i obavezama upravlja na način koji mu obezbjeđuje da u svakom trenutku ispunjava svoje obaveze.

Mtel raspolaže 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 dospjeća. Mtel ne koristi finansijske derivate.

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

Kreditni rizik

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

Kreditni rizik nastaje kod potraživanja od pravnih i fizičkih lica, gotovine i gotovinskih ekvivalenta, depozita u bankama i finansijskim institucijama, kao i preuzetih obaveza. Mtel je izložen kreditnom riziku u ograničenoj mjeri. Obezbeđenje od kreditnog rizika uspostavljeno je preduzimanjem određenih mjera i aktivnosti na nivou Mtel-a.

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 se obezbjeđuje kroz administrativne zabrane, odnosno umanjenje plata za adekvatan iznos rata, dok zaposleni koji napuštaju Mtel, ugovorom regulišu način isplate preostalog dijela kredita u trenutku odlaska iz Mtel-a.



INVESTICIONA ULAGANJA

07.

07.1 Investiciona ulaganja

U toku 2017. godine realizovan je niz strateških investicija koje obezbeđuju pouzdanost pružanja usluga, uvođenje novih usluga i osnove za dalje širenje portfolia koji Mtel pruža korisnicima u svim segmentima telekomunikacionih usluga.

Pored realizovanih investicija, u toku je konstantan rad na modernizaciji fiksne i mobilne mreže, a sa ciljem da se obezbijedi bolji kvalitet i raznovrsnost usluga na tržištu.

Ukupno realizovane investicije u 2017. godini iznose 75,87 miliona konvertibilnih maraka.

Investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju

Najveća investiciona ulaganja u 2017. godini ostvarena su u segmentu fiksne telefonije sa 29,68 miliona konvertibilnih maraka. Najznačajnija ulaganja se odnose na izgradnju kablovske transportne i pristupne mrežu, kao i na nabavku odgovarajuće MSAN i GPON pristupne opreme.

Planiranje, projektovanje i izgradnja kablovske pristupne mreže Mtela tokom 2017. godine pratilo je zahtjeve za pružanjem kvalitetne širokopojasne usluge korisnicima skraćenjem pretplatničke petlje



► Kretanje investicionih ulaganja po godinama (u mil. KM)

po postojećoj kablovskoj infrastrukturi, čime se korisnicima omogućavaju bitske brzine od 30 Mbps, kao i izgradnjom FTTx optičke pristupne mreže. Realizованo je nekoliko projekata izgradnje magistralnih i regionalnih optičkih kablovskih puteva. U 2017. godini završeni su projekti izgradnje optičke pristupne mreže u IJ Prijedor, IJ Brčko, IJ Istočno Sarajevo za grad Pale, IJ Trebinje sa najvećim realizovanim projektom modernizacije pristupne mreže u Nevesinju, dok je u toku modernizacija FTTx optičke pristupne mreže za područje opština koje pokriva IJ Doboј. Nastavljena je izgradnja optičke pristupne mreže u gradu Banjaluka, a započet je iskop kablovske kanalizacije na lokacijama na kojima je Mtel nije imao, što utiče na veliki napredak

u realizaciji banjalučke optičke pristupne mreže i stvaranje odgovarajuće infrastrukture za pružanje kvalitetne širokopojasne usluge.

U 2017. godini je nastavljena priprema i izvođenje radova za proširenje OTN/DWDM mreže. Urađena je optimizacija fiksnog Backhaul-inga u smislu optimizacije za agregacije saobraćaja, formiranje novih agregacionih tačaka, razbijanja subtending-a, formiranje optičkih prstenova kroz agregacione tačke i prijedloga izgradnje novih optičkih pravaca.

U domenu jezgra fiksne mreže završen je projekat proširenja kapaciteta aplikativnih servera i instalacija nadzornog sistema za aplikativne servere.

Investiciona ulaganja u mobilnu telefoniju

Investiciona ulaganja u mobilnu telefoniju u 2017. godini ostvarena su u iznosu od 23,70 miliona konvertibilnih maraka. Najznačajnija ulaganja su ostvarena u bežičnu pristupnu mrežu i izgradnju objekata mobilne telefonije, servise i servisne sisteme, kao i core mobilne mreže.

U cilju daljeg proširenja i modernizacije postojeće mobilne mreže značajna je isporuka neophodne RAN opreme, kao i izgradnja objekata bežične pristupne mreže. U toku 2017. godine izgrađene su i puštene u rad 163 bazne stanice mobilne telefonije, a povećano je pokrivanje, kapacitet i kvalitet usluge kroz uvođenje 3G na 900 MHz, uvođenje F2 i F3 na 2100 MHz, te je urađena instalacija opreme LTE1800 stanica na ukupno 120 lokacija. Navedena oprema će se pustiti u rad kada Regulatorna agencija za komunikacije (RAK) izda potrebne dozvole. Ukupan broj baznih stanica na kraju 2017. godine je 1.327, a ukupan broj piko ripitera je 82.

Prateći zahtjeve korisnika, kontinuirano se vrši unapređenje stepena modularnosti i fleksibilnosti bežične transportne mreže u smislu unapređenja mogućnosti za nadogradnju kapaciteta i/ili funkcionalnosti (QoS, bandwidth on demand, Multiband odnosno Carrier-Aggregation i slično).

U domenu jezgra mobilne mreže izvršena je modernizacija PS Core sistema, kojim je obezbijeđena potpuna georedundansa sistema za paketski prenos saobraćaja u mobilnoj mreži.

Pored toga, jedan od najvažnijih projekata je kompletna zamjena messaging podsistema potpuno novom virtuelizovanom VAS platformom



sa izvedenom georedundansom, mGo aplikacija je proširena novim funkcionalnostima dok su mPay servisi omogućili usluge transfera novca između korisnika, Bill Payment and Presentment kao i funkciju plaćanja kod trgovca korištenjem QR koda. Započet je projekat nadogradnje i proširenja CS Core kako bi se spremno dočekalo komercijalno pokretanje LTE/4G.

Investiciona ulaganja u internet

Investiciona ulaganja u internet u 2017. godini ostvarena su u iznosu od 10,71 milion konvertibilnih maraka.

Najveći dio investicija u internet u 2017. godini se odnosi na nabavku terminalne opreme za poslovne i rezidencijalne korisnike (IAD, STB, ONT, VoIP gateway oprema, ruteri i ostala korisnička oprema), kao i testiranje novih tipova terminalne opreme za instalaciju kod krajnjih korisnika.

U toku 2017. godine su realizovani 100G linkovi između MPLS i ISP mreže, kao preduslov za obezbjeđivanje većih kapaciteta internet korisnicima. U skladu sa razvojem pristupne mreže, a u cilju obezbjeđivanja redundantne, izvršena je instalacija novih MPLS edge ruta na novim lokacijama.

Izvršeno je strateško unapređenje i proširenje sistema za nadzor signalizacije i kontrolu kvaliteta. Takođe je izvršena izuzetno obimna integracija velikog broja sistema u Centralni Fault Management.

Prateći trendove povećanja broja korisnika, kroz niz projekata unapređenja Integralnog sistema za distribuciju IPTV sadržaja prošireni su kapaciteti sistema IPTV STB uređaja i implementirane su nove funkcionalnosti koje omogućavaju diverzifikaciju ponude usluga Mtel-a.

Investiciona ulaganja u informacione tehnologije

Investiciona ulaganja u informacione tehnologije u 2017. godini ostvarena su u iznosu od 8,85 miliona KM.

U toku 2017. godine radilo se na konstantnom praćenju potreba internih i eksternih korisnika, obezbjeđenju kvalitetnog, pravovremenog i sigurnog IT servisa kao i na mnogo većoj orijentisanosti IT-a ka prodaji i prodajnoj podršci.

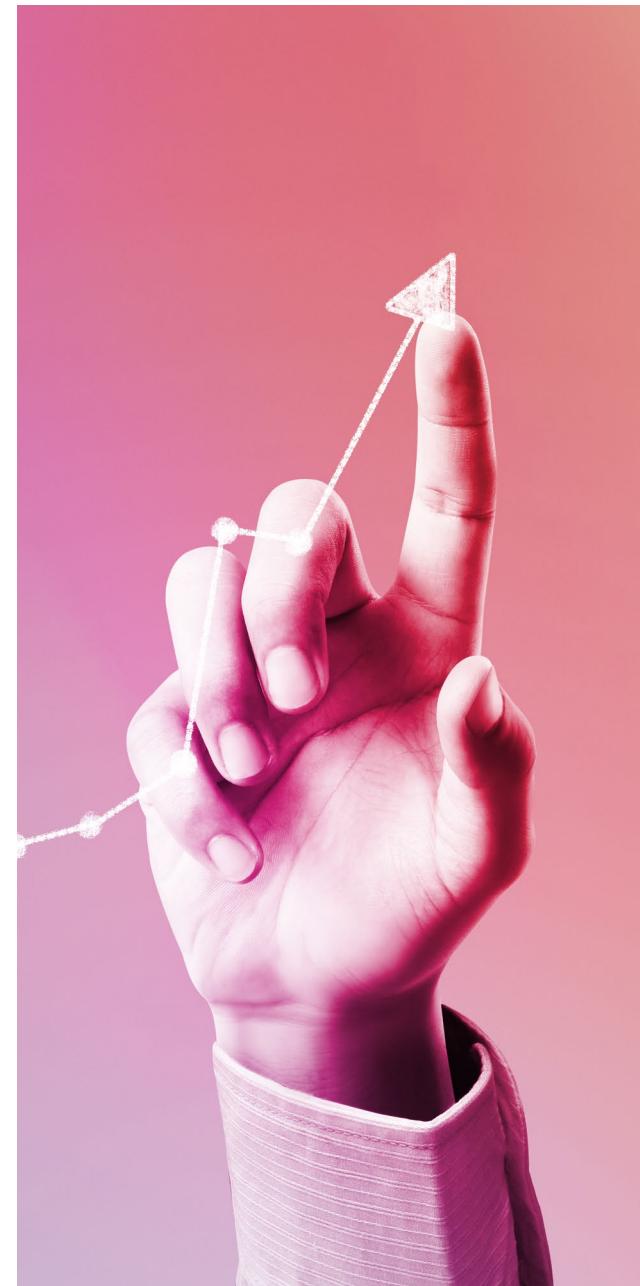
Unaprijeđen je prezentacioni dio portala u skladu sa trendovima i implementirana je online kupovina usluga, čime je Mtel uveo web kao prodajni kanal. Optimizovano je upravljanje katalogom proizvoda na mtel.ba, ali i upravljanje narudžbama koje dolaze sa web shop-a, Kontakt centra i teleprodaje.

U cilju brže, jednostavnije i efikasnije realizacije usluga, uvedena su nova rješenja za pružanje usluge Open Biz Hotel TV, realizovan je novi konvertor za IP Centrex uz omogućavanje besplatnih razgovora unutar grupe, bez obzira na to da li se bira kratkim ili dugim brojevima, čime je povećano zadovoljstvo korisnika.

Takođe, realizovana je integracija maloprodajne aplikacije i eVoucher platforme Mtel Austria, čime je omogućena dopuna Mtel Austria brojeva sa Mtel BiH prodajnih mjesta.

Tokom 2017. godine radilo se na kreiranju i implementaciji IKT rješenja za potrebe rastućeg IKT tržišta, te je realizovan servis Virtual Data Center, kao i mrežno-sigurnosne usluge: Firewall i Load Balancer. Mtel je u junu 2017. godine ušao u Microsoft CSP (Cloud Solution Provider) program čime je omogućena direktna prodaja Microsoft Cloud servisa Mtel korisnicima, prvenstveno u domenima poslovne kolaboracije, infrastrukture i bezbjednosti.

Pored toga, radilo se na polju IT bezbjednosti u skladu sa ISO standardom i pozitivnom praksom, a usvajanjem internih dokumenata i pravilnika utvrđuju se opšti principi i osnovni uslovi korišćenja IT resursa kompanije i podiže nivo svijesti zaposlenih, čime se povećava stepen zaštite u kompaniji.





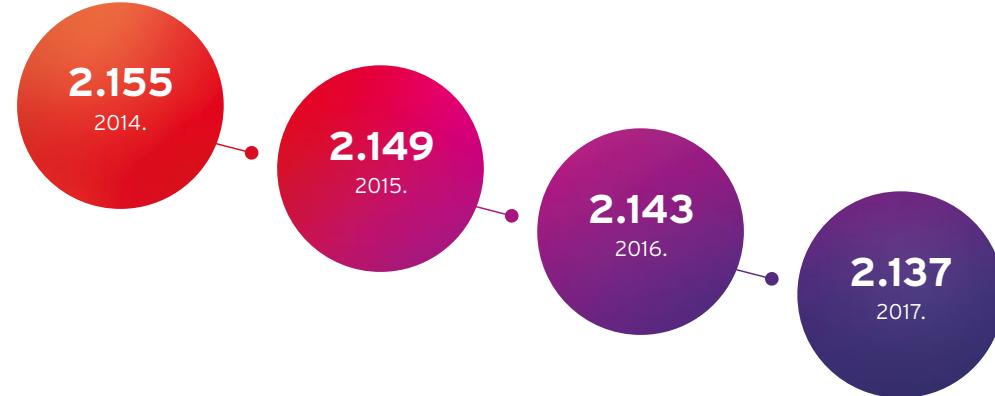
LJUDSKI RESURSI

08.

08.1 Ljudski resursi

Ukupan broj zaposlenih u Mtelu na dan 31.12.2017. godine iznosi 2.137, što je u odnosu na kraj prethodne godine manje za šest zaposlenih.
Od ukupnog broja zaposlenih, muškarci čine 1.311 ili 61,3%, dok žene čine 826 ili 38,7%.

Posmatrajući kvalifikacionu strukturu zaposlenih na nivou kompanije, najveće je učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (54,8% ili 1.172 radnika). Na drugom mjestu nalaze se zaposleni sa visokom stručnom spremom (38,6% ili 825 radnika), koji obuhvataju i magistre i doktore nauka.
Po starosnoj strukturi, najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih ima starosna dob 41-50 godina sa 40,1% ili 857 zaposlenih, kao i starosna dob preko 50 godina sa 31,4% ili 670 zaposlenih.



► Kretanje ukupnog broja zaposlenih po godinama

Edukacije

Tokom protekle godine realizovane su obuke iz različitih oblasti u cilju unapređenja radnih procesa kroz: unapređenje komunikacije, pokretanje promjene perspektive, unapređenje izvrsnosti menadžera, te unapređenje kompetencija zaposlenih.

Imajući u vidu dugogodišnje iskustvo u edukaciji zaposlenih, te poznavajući interni potencijal kompanije da razvija aktivnosti edukacije u skladu sa vlastitim poslovnim potrebama, prioritet je dat organizovanju internih obuka i pokretanju rada Interne akademije - m:akademije.

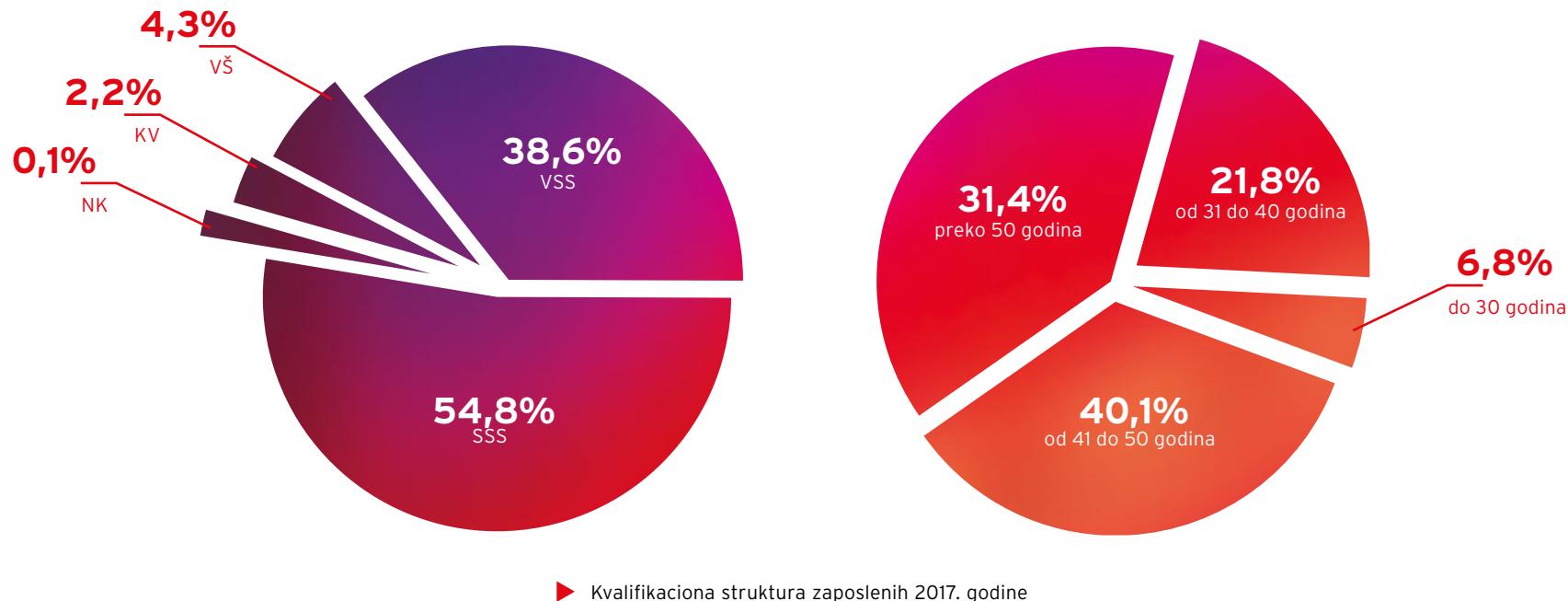
Vodeći se godišnjim planom edukacija organizovali smo veliki broj in house i internih obuka za menadžment i za zaposlene u prodaji. Takođe su organizovana dva team building-a za članove IO-a i za novozaposlene u kompaniji.

Interne obuke

Prva godina rada interne akademije organizovana je u dva semestra. Realizovano je ukupno 69 treninga, za više od 1.200 učesnika, a na realizaciji su angažovana 42 interna trenera. Opremljeno je ukupno 14 sala za obuke, te su aktivnosti organizovane i u prostorijama izvršnih jedinica, čime je unaprijedena organizacija internih obuka i izvan Banjaluke.

Elektronske obuke (LMS)

Sistem menadžmenta kvalitetom ISO 9001:2015 i Implementacija Sistema menadžmenta bezbjednosti informacija u skladu sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO/IEC 27001:2013 na sve procese u Mtelu a.d. Banja Luka, organizovane su za sve zaposlene kompanije.



Aktivnosti na unapređenju organizacione kulture kompanije

U 2017. godini je nastavljena promocija korporativnih vrijednosti kompanije i realizacija aktivnosti iz Programa promjene organizacione kulture.

U skladu sa usvojenim Programom za promjenu organizacione kulture u 2017. godini uvedene su korporativne vrijednosti u procese selekcije, nagrađivanja i uvođenja novozaposlenih u posao. Takođe, započet je pilot projekat profilisanja kompetencija grupe menadžera kompanije u skladu sa potrebnom promjenom organizacione kulture. U okviru projekta, zaposleni Sektora ljudskih resursa su prošli edukaciju 'koučing' tehnika, kao podršku razvoju menadžerskih kompetencija.

Regrutacija i selekcija zaposlenih

U 2017. godini potpisana je i sporazum o saradnji sa Elektrotehničkim fakultetom Banja Luka, u okviru kojeg zaposleni i predavači interne m:akademije šire znanje i van kompanije, održavajući prezentacije za studente pod krovom projekta m:teme, prenoseći iskustva iz radnog okruženja budućim generacijama inženjera raznih profila IKT industrije.

Selekcija kandidata se kontinuirano unapređuje uvođenjem i korištenjem psiholoških testova ličnosti u radnom okruženju, te sprovođenjem intervjua baziranih na korporativnim vrijednostima. Novi pravilnik o stipendiranju studenata, kao i pokrenuti konkurs za VIII generaciju stipendista, za krajnji cilj ima da obezbijedi sigurniji kanal za regrutaciju budućih inženjera.

Ostale aktivnosti

U 2017. godini je realizovan niz istraživanja u cilju kvalitetnijeg planiranja razvoja zaposlenih kompanije. Tako je rađeno istraživanje zadovoljstva zaposlenih, istraživanje motivacije i procjene korporativne kulture kompanije.

A professional man in a dark suit and patterned tie is seated at a desk, looking intently at a laptop screen. The background is blurred, showing an office environment with other people and desks.

INFORMACIJE ZA INVESTITORE

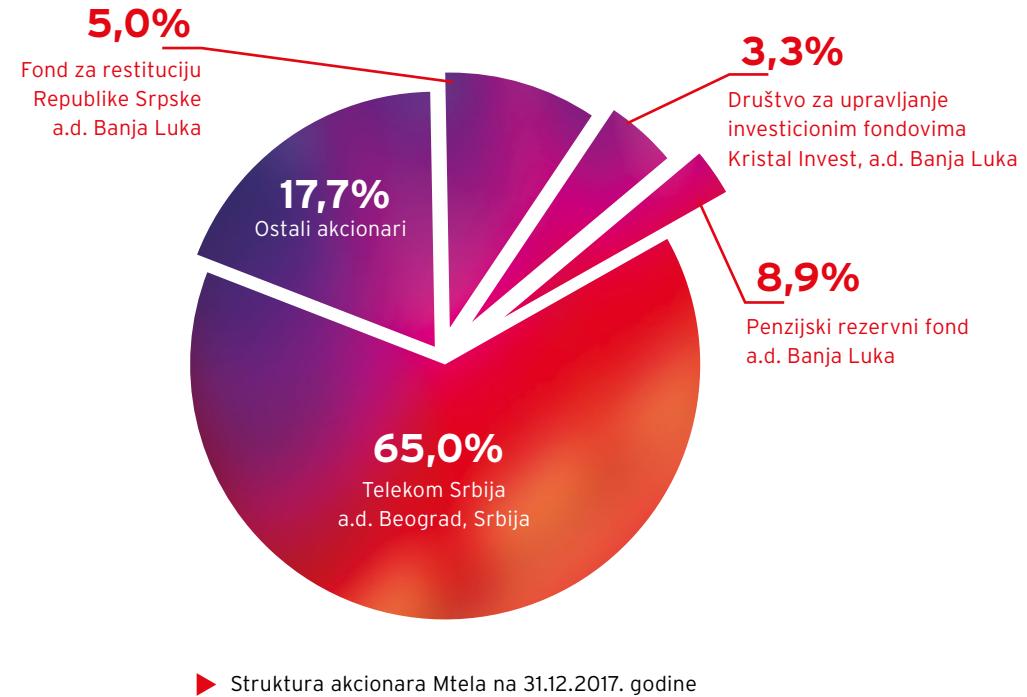
09.

09.1 Informacije za investitore

Promet Banjalučke berze u 2017. godini karakteriše manji obim trgovanja akcijama, što je u skladu sa trendom smanjivanja profitabilnosti kod većine društava čijim akcijama se trguje na berzi, dok najveće učešće u strukturi ukupnog prometa i u 2017. godini bilježi trgovanje obveznicama i trezorskim zapisima RS.

Na osnovu Zakona o hartijama od vrijednosti i Pravilnika o registraciji i prenosu hartija od vrijednosti kod Centralnog registra hartija od vrijednosti, osnovni kapital Mtela, 15. aprila 2003. godine podijeljen je na 260.230.389 običnih akcija, čija je nominalna vrijednost 1 BAM. Na kotaciju Banjalučke berze, 11. maja 2004. godine uvrštene su akcije Mtela, a.d. Banja Luka. Vrijednost osnovnog kapitala na dan 31. decembar 2017. godine iznosila je 491,38 miliona konvertibilnih maraka.

U strukturi akcionara većinski udio posjeduje Telekom Srbija sa 65,01% vlasništva ukupnog kapitala Mtela. Struktura akcionara Mtela na dan 31.12.2017. godine prikazana je grafikonom u nastavku:



Prema godišnjem statističkom izvještaju Banjalučke berze, 9,0% ukupno ostvarenog redovnog prometa Banjalučke berze se odnosi na Mtel, dok se od ukupnog broja transakcija redovnog prometa Banjalučke berze u toku 2017. godine, 7,5% odnosi na Mtel, što ga, po broju transakcija, svrstava na drugo mjesto po redovnom prometu.

Prosječna cijena akcija Mtela u 2017. godini iznosila je 1,11 konvertibilnih maraka, minimalna cijena akcija iznosila je 1,03 konvertibilnih maraka, dok je maksimalna cijena iznosila 1,25 konvertibilnih maraka.

Posljednjeg dana trgovanja akcijama Mtela u 2017. godini, cijena akcija je iznosila 1,05 konvertibilnih maraka.

Ukupan broj transakcija akcija Mtela u 2017. godini iznosio je 1.000, sa ukupnom vrijednošću od 5,33 miliona konvertibilnih maraka.

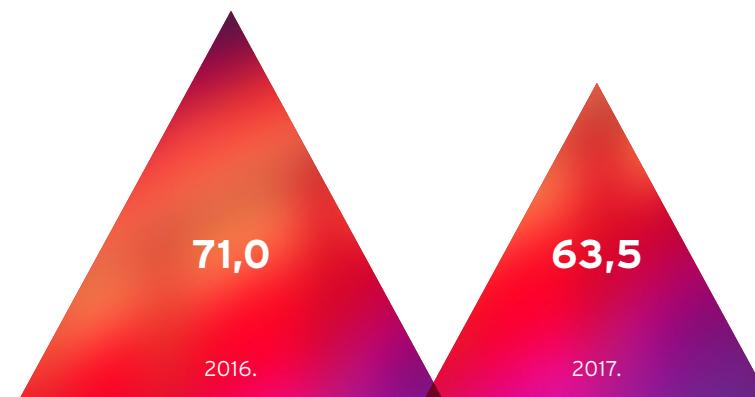
Tržišna kapitalizacija na dan 31. decembar 2017. godine iznosi 515,95 miliona konvertibilnih maraka.

Na Skupštini akcionara održanoj 6. decembra 2017. godine, donesena je Odluka o isplati privremene dividende iz dobiti za prvu polovinu 2017. godine u iznosu od 25,42 miliona konvertibilnih maraka.

Raspodjela privremene dividende izvršena je srazmjerno na sve akcije kompanije, po principu za svaku akciju isti nominalni iznos od 0,052 konvertibilnih maraka.



► Tržišna kapitalizacija po godinama (u milionima KM)



► Isplaćene dividende po godinama (u milionima KM)



IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA
KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

10.

10.1 Izjava o primjeni standarda korporativnog upravljanja

Kompanija Mtel ima sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja, kojim su utvrđeni mehanizmi funkcionisanja organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima različitih nosilaca interesa u kompaniji.

Utvrđenim korporativnim principima u kompaniji su obezbijeđeni mehanizmi za određivanje ciljeva, sredstva za njihovu realizaciju i praćenje efekata, te je stvoren trajan i konzistentan sistem kontrole rada organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima zainteresovanih strana.

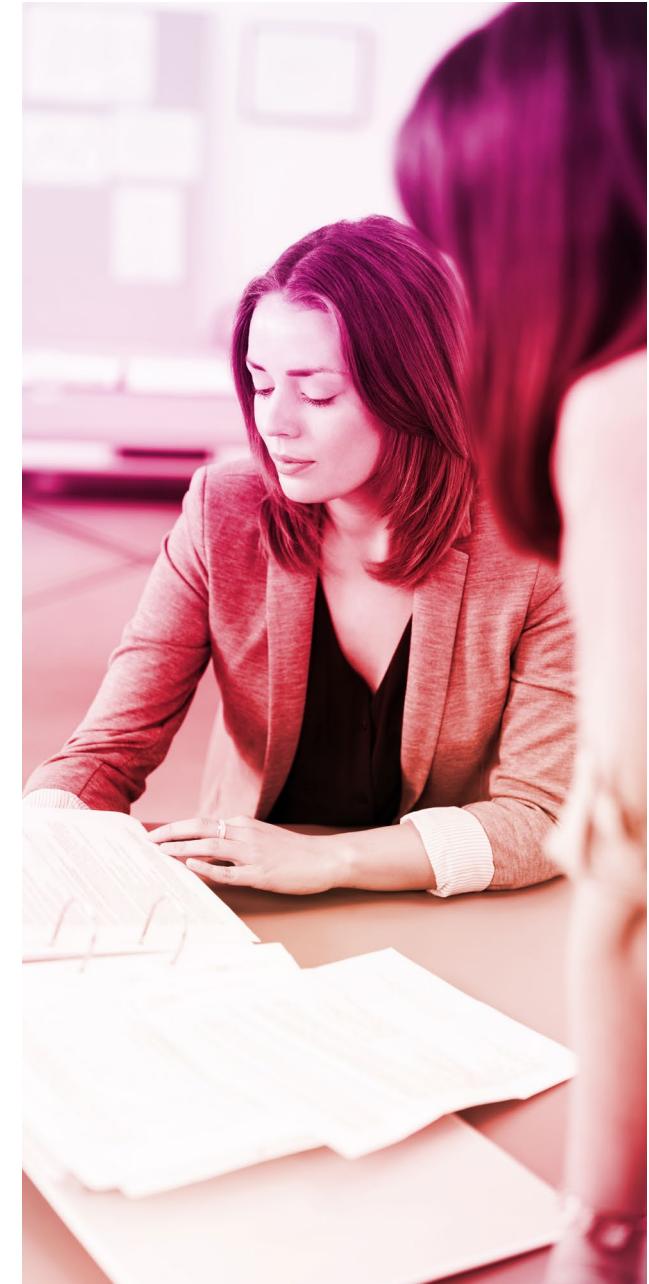
Cilj kompanije je da se stalnom primjenom propisanih standarda, kao i dobrom i odgovornim upravljanjem i nadziranjem poslovnih i upravljačkih funkcija, unaprijedi konkurenčna sposobnost kompanije i obezbijedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost.

Kompanija se u toku 2017. godine, primjenom Standarda korporativnog upravljanja i sopstvenog Kodeksa ponašanja i korporativnog upravljanja, pridržavala načela koja se odnose na transparentnost poslovanja, jasno razrađene procedure za rad organa koji donose važne odluke, izbjegavanje sukoba interesa, efikasnu unutrašnju kontrolu i efikasan sistem odgovornosti.

U cilju uspostavljanja visokih standarda i ostvarenja dobrog korporativnog upravljanja, te transparentnosti poslovanja kao osnove za zaštitu akcionara, investitora i drugih zainteresovanih strana, kompanija će nastaviti odgovorno poslovati uz uvažavanje interesa i položaja drugih nosilaca interesa prema kompaniji i aktivno sarađivati sa svim zainteresovanim stranama.

U 2018. godini Mtel će kao društveno odgovorna i tržišno orijentisana kompanija, primjenjivati osnovna pravila ponašanja kojima se osigurava efikasna primjena principa korporativnog upravljanja, a koja se odnose na prava akcionara, ravnopravan tretman akcionara, ulogu zainteresovanih strana, objavljivanje i javnost informacija i ulogu i odgovornost odbora, te nastojati da obezbijedi dugoročan prosperitet kompanije i njenih akcionara.

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 u sekciji „Investitori“: <http://www.mtel.ba> i internet stranici Berze: <http://www.blberza.com>.



11.

MTEL GRUPA

11.1 Struktura Mtel Grupe

11.2 Konsolidovani finansijski izvještaji

11.3 Logosoft d.o.o. Sarajevo

11.4 Mtel Austria GmbH

11.1 Struktura Mtel Grupe

Na dan 31.12.2017. godine u sastavu Mtel Grupe funkcionalo je matično društvo Mtel, a.d. Banja Luka i dva zavisna društva sa 100% udjela vlasništva matičnog društva: Mtel Austria GmbH, sa sjedištem u Beču, i Logosoft, d.o.o. Sarajevo.

MTEL GRUPA

MTEL, AD BANJA LUKA

Republika Srpska, BiH

- Fiksna telefonija
- Mobilna telefonija
- Integrisane usluge
- Internet

LOGOSOFT, DOO SARAJEVO

Federacija BiH, BiH

- Fiksna telefonija
- Mobilna telefonija
- Integrisane usluge
- Internet

MTEL AUSTRIA GmbH

Austrija

- Mobilna telefonija

11.2 Konsolidovani finansijski izvještaji

Poslovnu 2017. godinu karakteriše EBITDA marža od 37,35% te neto dobit u iznosu od 56,30 miliona konvertibilnih maraka.

Ukupni rashodi na nivou Mtel Grupe od 382,52 miliona konvertibilnih maraka, bilježe pad od 2,1% u odnosu na 2016. godinu.

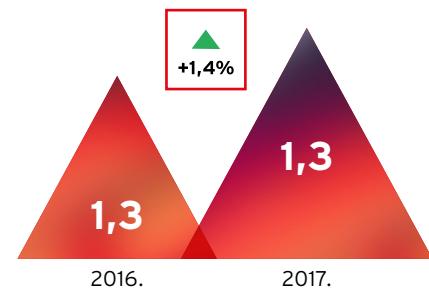
Poslovna aktiva Mtel Grupe na dan 31.12.2017. godine iznosi 841,45 miliona konvertibilnih maraka, što je za 2,6% niže u odnosu na 31.12.2016. godine.

Glavna obilježja poslovanja u 2017. godini

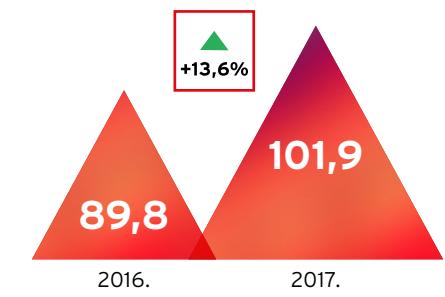
		2017.	% promjene	2016.
Ukupan prihod	MKM	445,58	-3,9%	463,80
Ukupan rashod	MKM	382,52	-2,1%	390,85
EBITDA marža		37,35%		37,74%
EBIT marža		13,67%		15,32%
Bruto dobit	MKM	63,06	-13,6%	72,95
Neto dobit	MKM	56,30	-14,0%	65,50
Ukupna aktiva/pasiva	MKM	841,45	-2,6%	864,33
Kapital	MKM	660,83	-1,2%	668,90
CAPEX	MKM	76,41	-28,8%	107,32
Broj zaposlenih		2.252	-0,1%	2.250



► Ukupan broj korisnika u milionima



► Korisnici mobilne telefonije u milionima



► Korisnici integrisanih usluga u hiljadama

11.3 Logosoft, d.o.o. Sarajevo

Istorija i nastanak Društva

Kompanija Logosoft, d.o.o. Sarajevo osnovana je 1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering. Protekle 23 godine uspješnog poslovanja Logosofta okarakterisale su inovacije različitih koncepata i tehnologija po kojima je kompanija prepoznata kao lider na tržištu savremenih, poslovnih informacijsko-komunikacijskih rješenja. Od svog osnivanja pa do danas, kompanija je širila dijapazon svojih usluga, od usluge internet pristupa preko vlastite optičke infrastrukture, do 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.

Misija

Ponuditi najmoderne informacijsko-komunikacijske usluge, kreirati izvanredna poslovna rješenja i omogućiti korisnicima najveću vrijednost za novac, uz kontinuirano ulaganje u razvoj usluga i edukaciju zaposlenih, te odnos s krajnjim korisnicima.

Vizija

Prateći globalne svjetske trendove kreiramo savremena poslovna i informacijsko-komunikacijska rješenja, olakšavamo svakodnevnu komunikaciju i stvaramo bolje životno i poslovno okruženje za savremenog čovjeka.

Opis djelatnosti

Poslovna Logosoft platforma objedinjuje usluge stalnih internet linkova, povezivanja udaljenih lokacija - VPN, uslugu fiksne i mobilne telefonije, uslugu zakupa mobilnog interneta, ponudu Office 365 rješenja serverskih i kancelarijskih aplikacija, lokalna, globalna i hibridna cloud rješenja te je kao takva odlično poslovno, informacijsko-komunikacijsko rješenje.

Izrade različitih poslovnih rješenja iz domena sistem integracija, razvoj softvera i izgradnja Logosoft Data Centra nove generacije te implementacije različitih rješenja na Microsoft platformama, pozicionirali su Logosoft na zasluženo mjesto renomiranog poslovnog partnera velikog broja kompanija u BiH i regionu. Višegodišnje iskustvo u projektima implementacije Microsoft Dynamics NAV i Microsoft

Dynamics CRM rješenja, diferencirali su Logosoft kako na području Bosne i Hercegovine tako i u regiji. Kompanija Logosoft je jedini bh. Microsoft partner s Microsoft Silver ERP partner kompetencijom, koji ima lokalizacijski CfMD modul za NAV 2016, kao i CfMD modul za obračun plata za tržište BiH.

Logosoft Edukacija, prvi Microsoft certificirani trening centar te certifikovani VUE i Certiport testing centar, ima najveći broj održanih kurseva za tehnička znanja potrebna IT profesionalcima i programerima.

Kompanija zapošljava 101 većinom visokoobrazovanih mladih osoba koje, zahvaljujući visokom nivou znanja i stručne ekspertize, svakom klijentu obezbjeđuju najnovija rješenja i tehničku podršku koje u potpunosti zadovoljavaju potrebe poslovanja.

Društveno odgovorno poslovanje

Kontinuirana podrška razvoju i promociji kulture, sporta, umjetnosti i obrazovanja u Bosni i Hercegovini, temeljne su odrednice društveno odgovornog poslovanja i poslovne politike kompanije Logosoft. U 2017. godini, kao podršku institucijama kulture, dali su doprinos uspješnom poslovanju Sarajevske filharmonije i Kamernog teatra 55. Podržavajući znanje i procese IT edukacije, Logosoft je sedmi put bio partner najveće IT konferenciju u BiH - Microsoft NetWork, i 6. MSCommunity BiH konferencije, najznačajnijih skupova IT profesionalaca iz BiH i regiona. U 2017. godini je sklopljena saradnja sa Prirodno-matematičkim fakultetom u Sarajevu, čime je Logosoft direktno podržao proces edukacije mlađih programera i matematičara. Razvoj privrede i inovacija je generator uspjeha globalnog društva, a kao podršku tome kompanija je svoje povjerenje ukazala 8. poslovnoj i investicijskoj konferenciji „Sarajevo Business forum“, te 2. regionalnom inovacijskom forumu „Sarajevo Unlimited“. U cilju promocije napora i aktivnosti u oblasti sprečavanja zloupotrebe djece i mlađih putem interneta Logosoft je podržao manifestaciju „Dan sigurnijeg interneta“.

Kroz stalnu podršku udruženju „Pomozi.ba“, Dječjem odjelu psihiatrije i Odjelu za Gastroenterohepatologiju Kliničkog centra Univerziteta u Sarajevu, Udruženje oboljelih od cerebralne dječje paralize Kantona Sarajevo, Udruženju oboljelih od PTSP-a „Život“, Udruženju „Kultura sjećanja“ te Klubu specijalnih sportova „Drina“ Goražde i u 2017. godini su potvrdili iskrenu želju da društveno odgovornim poslovanjem utiću na kvalitet života na ovim prostorima.



Osnovna obilježja poslovanja u 2017. godini

Godina 2017. je obilježena investiranjem u razvoj pouzdanog, sigurnog i dostupnog Data Centra, koji je zvanično svoja vrata otvorio u martu 2017. godine. Partnerstvo s globalnim cloud vendorima - Microsoft i Cisco, te direktnе veze s najvećim svjetskim Tier 1 nadprovajderima, kompaniji je omogućio planiranje i rad na zajedničkoj implementaciji cloud baziranih servisa te visok nivo dostupnosti, pouzdanosti i stabilnosti usluga na lokalnom i regionalnom nivou.

Razvojem Logosoft Data Centra, najsavremenijeg objekta ovog tipa u BiH, uspostavljanjem usluge Backup as a Service te brzom reakcijom na korisničke potrebe pozicionirali su se kao savršen partner na polju savremenih sigurnosnih cloud baziranih tehnologija i usluga kolokacije. Logosoftova informacijsko-komunikacijska platforma proširena s cloud i kolokacijskim uslugama prepoznata je kao savršeno poslovno rješenje, čak i najzahtjevnijim kompanijama.

Kompanija Logosoft je u maju 2017. godine stekla certifikat Cisco Cloud and Managed Service Provider Master (CMSP Master), te na taj način još jednom potvrdila poziciju regionalnog lidera u oblasti cloud baziranih servisa i tehnologija. Ovaj certifikat je zvanično potvrđio da Logosoft Data Centar ispunjava sve rigorozne tehničke, sigurnosne i organizacione zahtjeve za Cisco partnera koji nude cloud usluge koncipirane na Cisco infrastrukturnim rješenjima.

Osnivanjem kompanije MTS-SI u Beogradu u 2017. godini, Logosoft je uspješno proširio svoje poslovanje na regionalno IKT tržište i tako napravio veoma važan iskorak ka ispunjavanju strategije pozicioniranja kompanije kako unutar MTS grupacije, tako i na globalnom IKT tržištu. MTS-SI, punog imena „mts sistemi i integracije“, bavi se sistem integracijama, implementacijom poslovnih i drugih softverskih rješenja, mrežnom integracijom te edukacijom. Zahvaljujući svojim kompetencijama i certifikatima te međunarodno priznatim certifikatima svojih zaposlenih, Logosoft će garantovati visok nivo profesionalnost i stručnosti na svim projektima kompanije MTS-SI, bilo da su lokalni, regionalni ili globalni.

11.4 Mtel Austria GmbH

Istorija i nastanak društva

Zavisno društvo Mtel Austria GmbH sa sjedištem u Beču osnovano od strane Mtela, a.d. Banja Luka, sa komercijalnim radom je počelo 01.10.2015. godine, dok je 01.07.2014. godine u registru nadležnog organa Republike Austrije izvršen upis i registracija novoosnovanog društva.

Misija

Kreiranje najpovoljnijih i najkvalitetnijih uslova komunikacije sa bilo koje vrste mobilnih ili fiksnih uređaja, po najpovoljnijim uslovima na tržištu.

Vizija

Približavamo prostore i spajamo ljudе, omogućavajući još bolju regionalnu i globalnu povezanost.

Strateški ciljevi i vrijednosti

Pod korporativnim sloganom „Bliže kući!“, nudimo usluge mobilne telefonije, prvenstveno namijenjene i prilagođene korisnicima u Austriji koji su porijeklom iz Bosne i Hercegovine, Srbije ili Crne Gore i onima koji imaju potrebu za čestom komunikacijom sa stanovnicima ovih zemalja.



Regulatorni okvir

Regulisanje tržišta telekomunikacija u Austriji je u nadležnosti agencije Rundfunk&Telekom Regulirungs regulatorne agencije (RTR), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama Republike Austrije. Društvu Mtel Austria odobreni su Opšti i Posebni uslovi za pružanje prepaid, postpaid i VPN usluga mobilne telefonije uključujući i prepaid, postpaid i VPN tarifne planove.

Osnovna obilježja poslovanja u 2017. godini

Poslovanje Mtel Austria u 2017. godini karakterisalo je širenje distributivne mreže prodaje prepaid usluga u Austriji, početak prodaje postpaid paketa usluga

posredstvom distributera, početak prodaje duo paketa usluga, mobilna telefonija plus TV, u saradnji sa firmom GO4YU, i završene su pripreme za početak pružanja usluga VPN za poslovne korisnike u mobilnoj mreži.

Broj korisnika u 2017. godini zabilježio je trend rasta, kao rezultat višeg stepena korištenja usluga postojeće korisničke baze, ali i generisanja novog broja korisnika, posebno u postpaid segmentu.

KONTAKTI

Telekomunikacije Republike
Srpske, 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

Mtel Austria GmbH
Fleischmarkt 1/6/12
1010 Wien
Austria
Tel: +4312051073194
www.mtel.at

LOGOSOFT, d.o.o. Sarajevo
Igmanska 9, Bosna i Hercegovina
71120 Sarajevo - Novo Sarajevo
Tel: +387 (33) 931 900
Fax: +387 (33) 931 901
www.logosoft.ba