

# GODIŠNJI IZVJEŠTAJ ZA POSLOVNU 2018.



m:tel

*imate prijatelje!*



# SADRŽAJ



## 3 PISMO AKCIONARIMA

## 4 MTEL, AD BANJA LUKA

5 1.1. GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2018. GODINI

6 1.2. KORPORATIVNI PROFIL

20 1.3. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

28 1.4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

37 1.5. USLUGE I KORISNICI USLUGA

46 1.6. FINANSIJSKI PREGLED ZA 2018. GODINU

56 1.7. INVESTICIONA ULAGANJA

60 1.8. LJUDSKI RESURSI

63 1.9. INFORMACIJE ZA INVESTITORE

## 65 MTEL GRUPA

66 2.1. STRUKTURA MTEL GRUPE

67 2.2. FINANSIJSKI POKAZATELJI POSLOVANJA MTEL GRUPE

68 2.3. LOGOSOFT, DOO SARAJEVO

70 2.4. MTEL AUSTRIA GmbH

## 72 KONTAKTI



# PISMO AKCIONARIMA

Poštovani akcionari,

Poslovna godina koja je za nama obeležena je dobrim odlukama i dobrim rezultatima, o čemu najbolje govore finansijski pokazatelji, ali i rast broja korisnika, što je uvek najadekvatniji dokaz da je poslovni okvir dobro i sa pažnjom postavljen u odnosu na sve parametre koji prate poslovanje.

Prethodna godina je zahtevala našu punu pažnju, jer smo fokus svoga poslovanja, između ostalog, videli u strategiji akvizicija kablovskih operatora. Definisanje nove strategije i realizacija njenih ciljeva koji se tiču pridruživanja dva operatora, donelo je kompaniji nove vrednosti i, svakako, nove izazove. Širenje poslovanja i ulaganje u značajno povećanje vrednosti kompanije, jedan je od ključnih faktora na kojima počiva budućnost kompanije, na duge staze. U ovom trenutku, kompanija Mtel, odnosno Mtel Grupa koja podrazumeva i kompanije Mtel Austria GmbH, sa sedištem u Beču, Logosoft, d.o.o. Sarajevo, a od početka 2019. godine Blicnet d.o.o. i Telrad Net je, slobodno mogu reći, najozbiljniji tržišni igrač u oblasti telekomunikacija u BiH, a naša vizija je da to i ostanemo, fokusirajući se na ulaganje svojih znanja i resursa u strateške projekte i pomno praćenje svih kretanja na globalnom telekomunikacionom tržištu.

Pored ovih velikih poslovnih poteza koje smo uspešno realizovali, rezultati poslovanja za 2018. godinu govore o povećanju korisničke baze u skoro svim segmentima, što je jasan znak da se kompanija Mtel, u poslovnom ambijentu koji je veoma zahtevan, prilagođava potrebama tržišta, a samim tim i svoje

poslovanje usmerava u pravcu koji diktira era brzih promena i ekspanzije modernih usluga u oblasti telekomunikacija.

Razvoj optičke infrastrukture je i u 2018. godini bio jedan od primarnih ciljeva, a realizacija razvoja ove mreže, pored svih ostalih zahteva tržišta, oslikava se u rastu prihoda u segmentu integrisanih usluga koji je u odnosu na prethodnu godinu veći za čak 14,2 odsto. Svojim korisnicima smo, ovim ulaganjem, obezbedili vrhunsku tehnologiju i to ne samo za one koji žive u gradskim sredinama, nego i za one u manjim mestima i ruralnim sredinama, što je bitna prednost u odnosu na konkurenciju.

U segmentu mobilne telefonije, u 2018. godini smo uspeli da stabilizujemo korisničku bazu. Ovaj pozitivan pomak rezultat je pažljivo osmišljenog odgovora na opšti trend pada koji prati oblast komuniciranja putem tradicionalnih servisa u svetskim okvirima. Svakako, pomno praćenje globalnih, regionalnih kao i lokalnih kretanja u ovoj oblasti, te pravovremena reakcija na njih biće jedan od primarnih ciljeva kompanije i u narednom periodu.

Važno je istaći da je Mtel još od 2013. godine potpuno spreman za uvođenje LTE mobilne mreže četvrte generacije, kako tehnički tako i kadrovski, te će svojim korisnicima obezbediti sve pogodnosti i te savremene mreže, onoga trenutka kada se steknu neophodni regulatorni uslovi u BiH, na koje se čeka već duži niz godina. Svakako, ova mreža će osim bržeg prenosa

podataka i multimedijalnih sadržaja, obezbediti i razvoj novih, naprednijih servisa koji će biti na usluzi našim korisnicima širom BiH.

Godinu iza nas zaokružili smo rezultatom uvećanja neto dobiti za milion konvertibilnih maraka u odnosu na prethodnu godinu, a novu godinu započinjemo bogatiji za iskustvo u dobrim poslovnim potezima kada su akvizicije u pitanju, povećanjem broja korisnika, pozitivnim finansijskim rezultatima, osveženjem postojećih i uvođenjem novih usluga koje prate svetske trendove, dobrom komunikacijom sa poslovnim partnerima, kao i sa zajednicom u kojoj poslujemo.

U vremenu koje je pred nama, nastavice realizaciju već postavljenih ciljeva, paralelno praveći nove u skladu sa tržišnim zahtevima, a sve to sa jednim fokusom - za korak ispred drugih, želimo da budemo prvi izbor korisnika u digitalnom svetu usluga.

Zahvalio bih našim korisnicima, zaposlenima, kao i akcionarima, na poverenju koje nam ukazujete iz godine u godinu, stvarajući tako klimu poverenja, razumevanja i uzajamnog poštovanja.



Marko Lopičić, generalni direktor



# 1. MTEL, AD BANJA LUKA

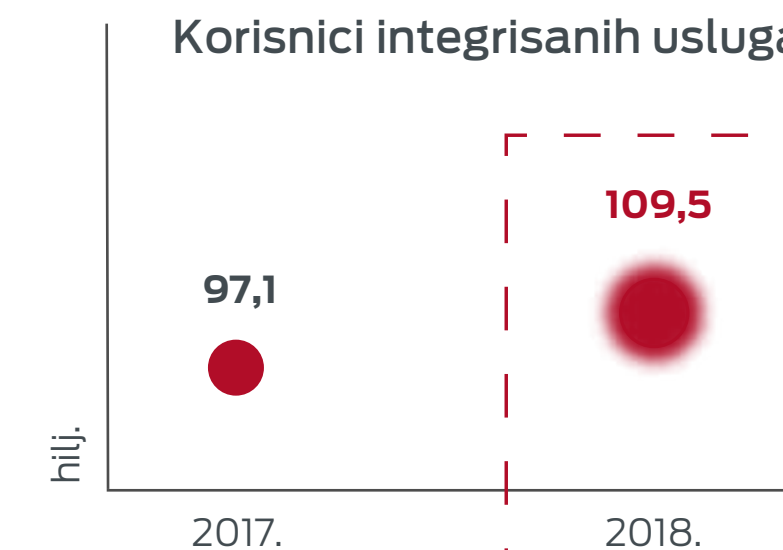
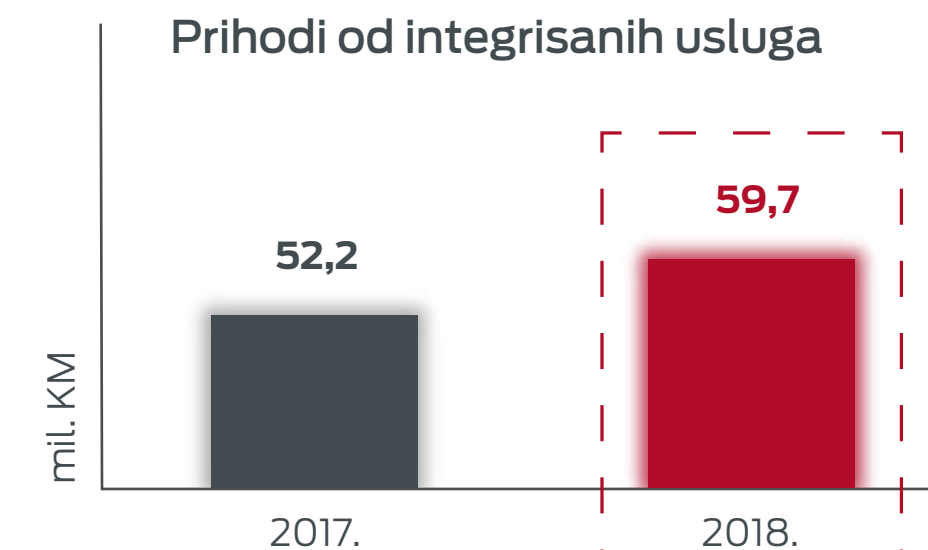
- 1.1. GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2018. GODINI
- 1.2. KORPORATIVNI PROFIL
- 1.3. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR
- 1.4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE
- 1.5. USLUGE I KORISNICI USLUGA
- 1.6. FINANSIJSKI PREGLED ZA 2018. GODINU
- 1.7. INVESTICIONA ULAGANJA
- 1.8. LJUDSKI RESURSI
- 1.9. INFORMACIJE ZA INVESTITORE



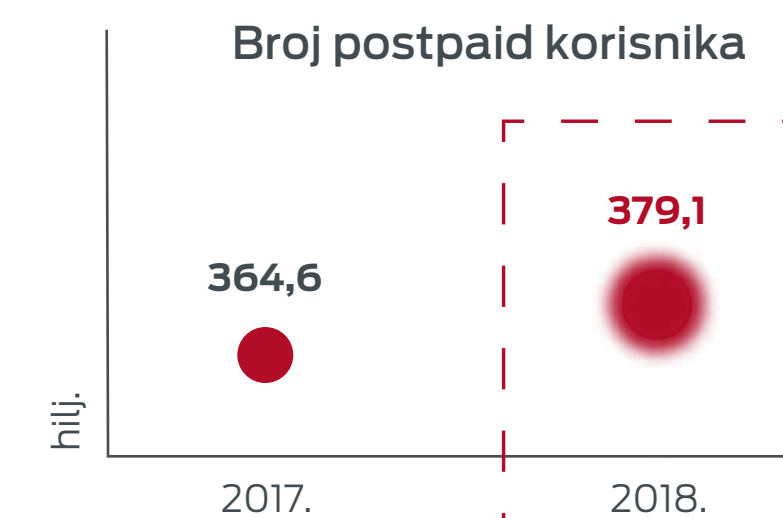
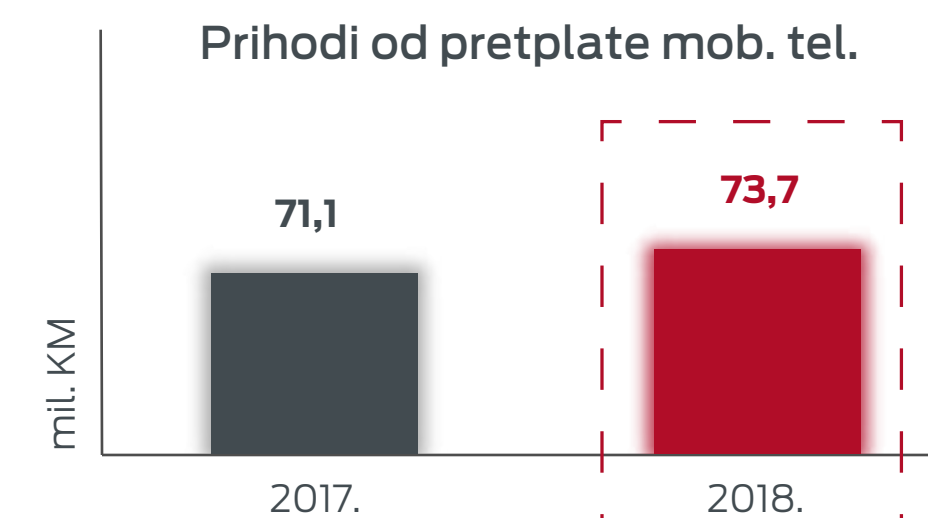


# 1.1. GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2018. GODINI

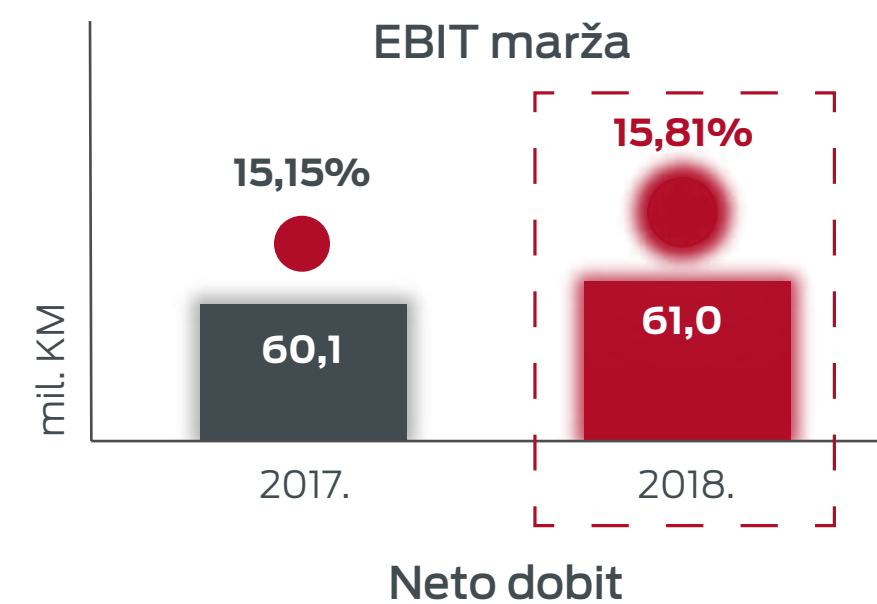
## INTEGRISANE USLUGE



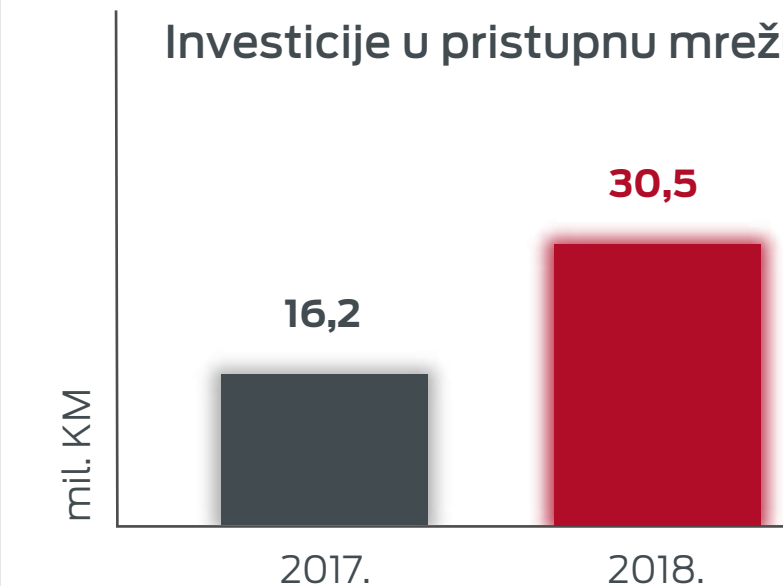
## MOBILNA TELEFONIJA



## NETO DOBIT



## INVESTICIJE





## 1.2. KORPORATIVNI PROFIL

- 1.2.1. ISTORIJA I NASTANAK
- 1.2.2. DJELATNOST
- 1.2.3. ORGANI UPRAVLJANJA
- 1.2.4. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA
- 1.2.5. IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA
- 1.2.6. KORPORATIVNE VRIJEDNOSTI





## 1.2.1. 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.

Do kraja 1996. godine, poštanske, telegrafске i telefonske usluge u Republici Srpskoj su se obavljale u sklopu jednog preduzeća - Jedinstvenog javnog preduzeća PTT saobraćaja Republike Srpske.

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 penziono-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 31.12.2018. 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 - 3,18%;
- Ostali akcionari - 17,86%.

Na dan 31.12.2018. 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.

### Osnovni podaci

Poslovno ime	Telekomunikacije Republike Srpske a.d.
Sjedište	Vuka Karadžića 2, Banja Luka
Datum osnivanja	20.12.1996.
Datum sticanja vlasništva	28.6.2007.
Vrijednost osnovnog kapitala	491 milion KM
Broj i vrsta izdatih akcija	491.383.755 običnih akcija
web site	mtel.ba
Osnovna djelatnost	Telekomunikacije - djelatnost pružanja telekomunikacione i povezane uslužne djelatnosti, tj. prenos glasa, podataka, teksta, zvuka i slike

Procenat učešća (31.12.2018)

Mtel Austria GmbH

**100%**

Logosoft d.o.o. Sarajevo

**100%**

MTEL d.o.o. Podgorica

**49%**



## 1.2.2. DJELATNOST

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

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

Osnovne djelatnosti Mtela 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 Mtelu se pažljivo osluškiju 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.



## 1.2.3. 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,
- Izvršni odbor,
- Generalni direktor,
- Odbor za reviziju,
- Interni revizor.

### SKUPŠTINA AKCIONARA

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

### UPRAVNI ODBOR

Upravni odbor je na dan 31.12.2018. godine obavljao funkciju u sastavu: Predrag Ćulibrk, Vesna Lončar, Dejan Carević, Slavko Mitrović, Draško Marković i Branko Malović.

### GENERALNI DIREKTOR

Generalni direktor kompanije je Marko Lopičić.

### IZVRŠNI ODBOR

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

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

### ODBOR ZA REVIZIJU

Odbor za reviziju je na dan 31.12.2018. godine obavljao funkciju u sastavu: Vladislava Argyrakis i Milan Simić.

### INTERNA REVIZIJA

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







**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.



**MIODRAG VOJINOVIĆ,**  
izvršni direktor za tehniku

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.



**JASMINA LOPIČIĆ,**  
izvršni direktor za finansije

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 za direktora 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. Beograd, a u periodu od 2004. do 2008. godine član je Upravnog odbora Telekoma Srbija a.d. Beograd. Od 2010. do 2018. godine član je Odbora direktora Mtela 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,**  
izvršni direktor za korporativne poslove

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 Mtela, a.d. Banja Luka imenovan je 14.06.2016. godine.



**NIKOLA RUDOVIĆ,**  
izvršni direktor za operativne poslove

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 obavljao 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.



**RADMILA BOJANIĆ,**  
izvršni direktor za marketing i prodaju

Radmila Bojanić rođena je 1972. godine u Gradišci. Diplomirala 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 ekonomskih nauka, 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 nekolicine naučnih radova iz oblasti menadžmenta u telekomunikacijama i upravljanja kvalitetom. Govori engleski jezik.

Za izvršnog direktora za marketing i prodaju kompanije Mtel, a.d. Banja Luka imenovana je 05.04.2017. godine.



## 1.2.4. MISIJA, VIZIJA I STRATEGIJA

### Misija

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

### Vizija

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

### Strateški plan poslovanja kompanije za period 2018-2020. godine

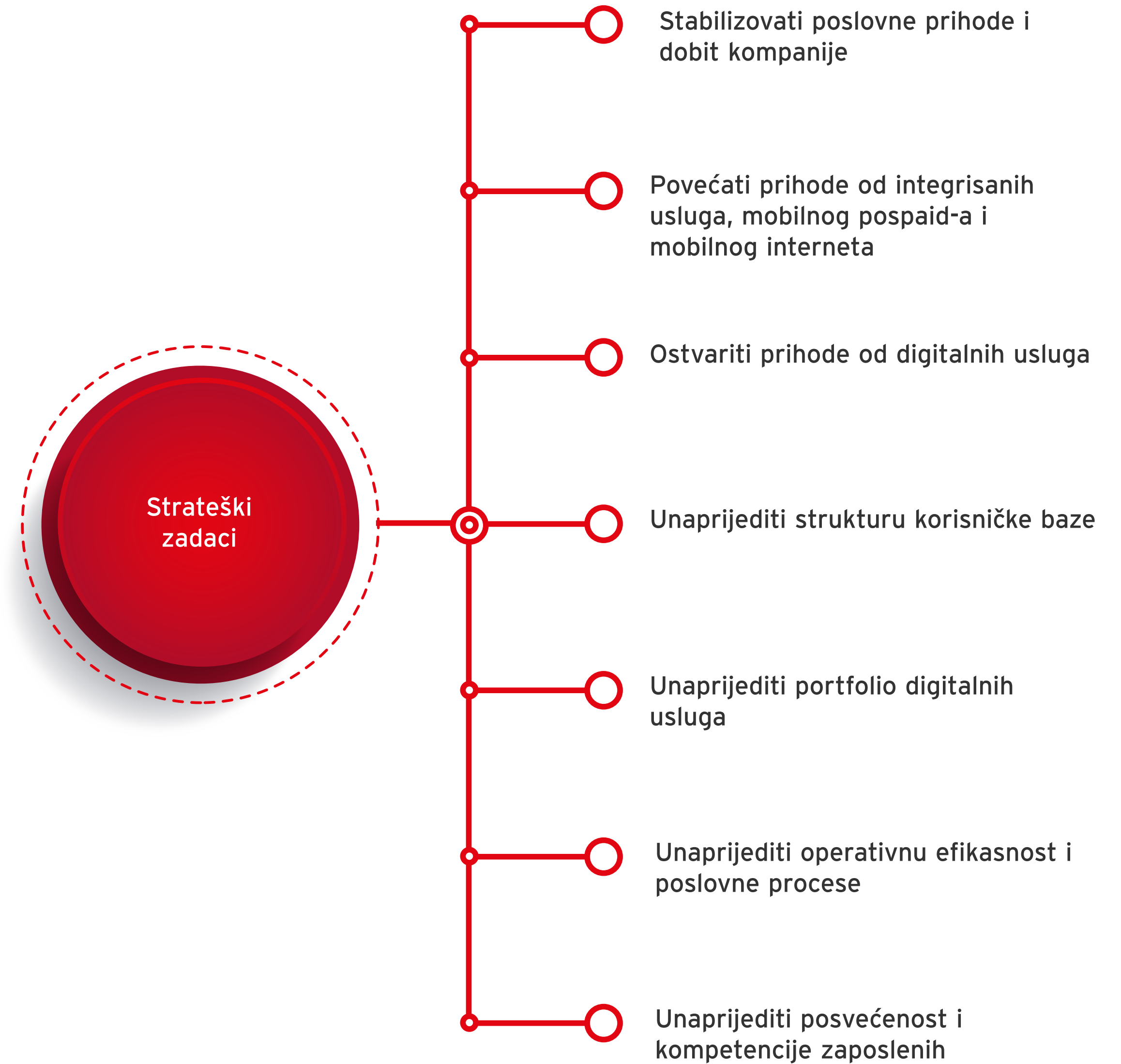
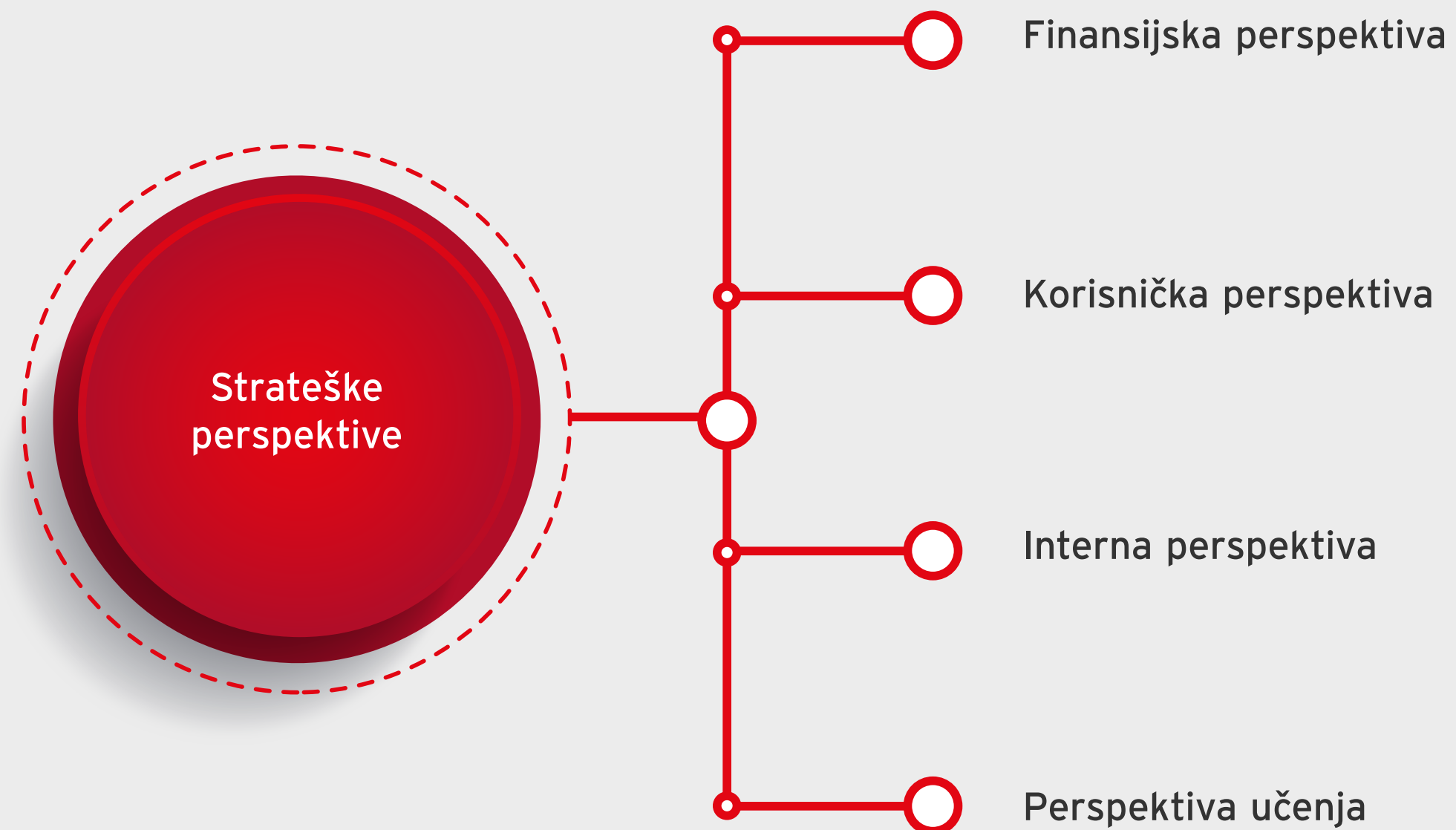
Zasnovan na misiji i viziji, usvojen je Strateški plan poslovanja kompanije za period 2018-2020. godine. Strateškim planom su definisana osnovna opredjeljenja kompanije u predstojećem periodu, a odnose se na identifikaciju i eksploataciju novih izvora i rasta prihoda, odnosno na orijentaciju na dalji rast u segmentima integrisanih usluga, usluga mobilne telefonije i mobilnog interneta, kao i na razvoj u domenu digitalnih usluga, te unapređenju postojeće tržišne pozicije i internih aspekata poslovanja.

Metodološki alat za sprovođenje strategije kompanije kojim se obezbjeđuje uniformnost sa aspekta izvršenja Strateškog plana je Strateška mapa i lista usklađenih rezultata. Strateška mapa kompanije ima za cilj da strategiju učini razumljivom za sve zaposlene, te da doprinese daljem razvoju organizacione kulture u kojoj je strategija kontinuiran proces. Strateška mapa kompanije za period 2018-2020. godine je zasnovana na strateškoj temi „Unapređenje tržišne pozicije i digitalna transformacija“.

Stratešku temu čini sedam strateških zadataka, petnaest strateških inicijativa kao i strateške aktivnosti koje su posmatrane kroz četiri perspektive:

- **Finansijska:** Kako će nas vidjeti naši akcionari? Primarni fokus je stabilizacija poslovnih prihoda i dobiti, odnosno obezbjeđenje daljeg rasta prihoda od integrisanih i postpaid usluga i mobilnog interneta, te ostvarivanje prihoda od digitalnih usluga, s ciljem uspostavljanja novog izvora prihoda sa dugoročnog aspekta.
- **Korisnička:** Kako treba da nas vide korisnici? Mtel će se usmjeriti na unapređenje stabilnosti korisničke baze, te razvoj portfolija usluga. Posebna pažnja će se obratiti na identifikaciju specifičnih tržišnih segmenata. Imajući u vidu potrebe korisnika, razvoj tehnologije i konkurentskih odnosa, nastaviće se investicioni ciklus koji se odnosi na razvoj broadband infrastrukture u fiksnoj i mobilnoj mreži, kao preduslov za razvoj postojećih i uvođenje novih usluga. Fokus će biti i na unapređenju digitalnih kanala u marketingu i prodaji, te na razvoju portfolija ICT usluga, payment usluga i IoT usluga.
- **Interna:** U kojim procesima moramo biti izvrsni da bismo zadovoljili naše akcionare i korisnike? U cilju postizanja izvrsnosti kao preduslova za zadovoljenje potreba akcionara i korisnika, neophodno je realizovati inicijative i aktivnosti u okviru zadatka definisanog kao unapređenje operativne efikasnosti i poslovnih procesa, što će se ostvariti kroz unapređenje upravljanja poslovnim procesima, unapređenje Data Analytics sistema, razvoj TK/servisnih platformi i IP transformacija te razvoj integrisanog Core IT sistema.
- **Perspektiva učenja:** Kako da uskladimo nematerijalne resurse da bismo postigli izvrsnost u procesima? Mtel će nastaviti sa unapređenjem posvećenosti, motivacije i kompetencija zaposlenih, te izgradnjom nove organizacione kulture na principima saradnje zaposlenih, inovativnosti i uspostavljanju adekvatnog administrativnog okvira, koji osigurava neometano i efikasno poslovanje.







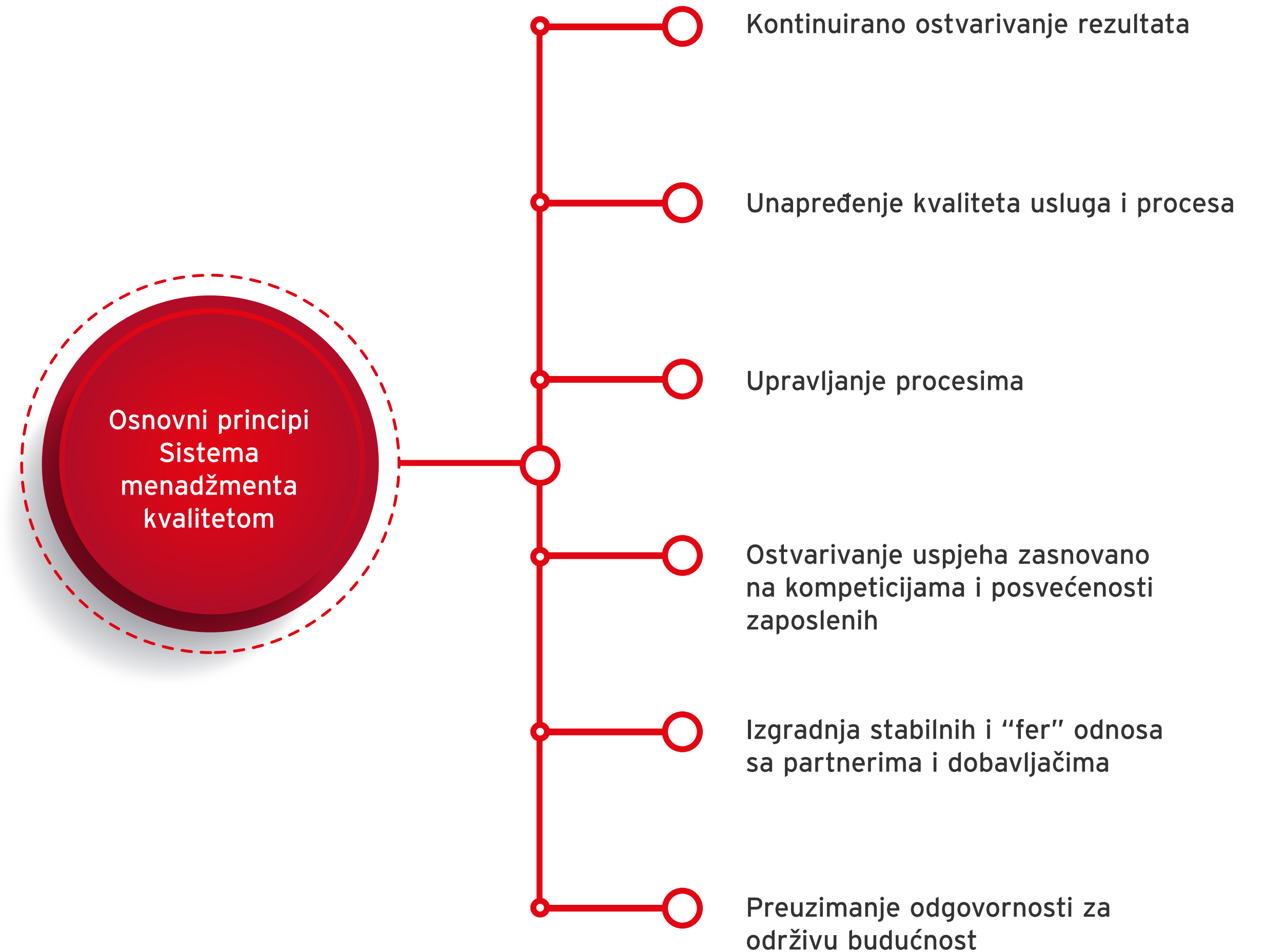
## Integrirani sistem menadžmenta (IMS)

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

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

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

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



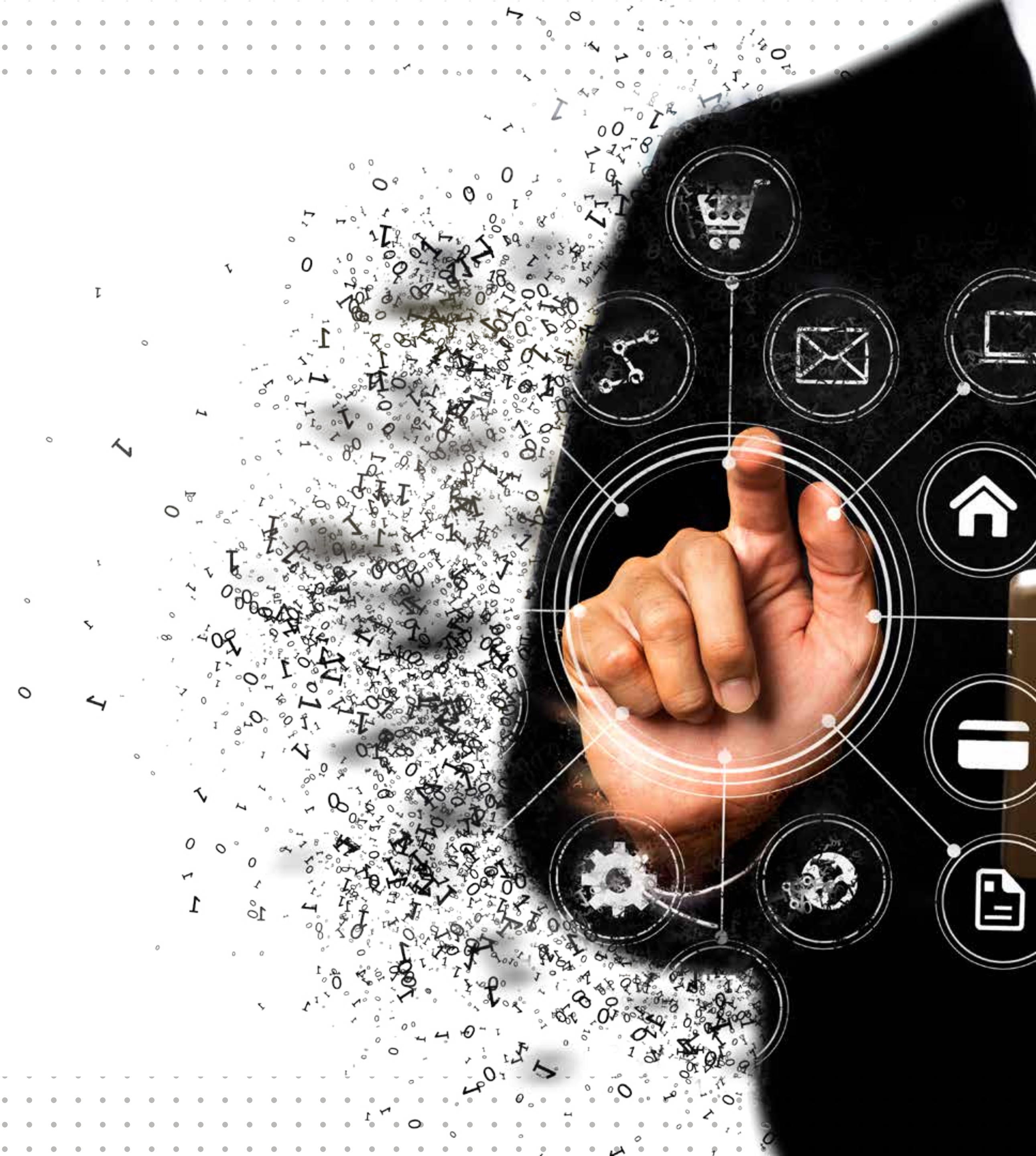


U okviru Poslovnika IMS-a definisana je Politika integrisanog sistema menadžmenta, koja predstavlja okvir za uspostavljanje i preispitivanje ciljeva IMS-a, uključujući ciljeve kvaliteta i bezbjednosti informacija, prema kojoj se organizacija obavezuje da će periodično preispitivati efikasnost IMS-a, u svrhu osiguranja efektivnosti poslovnih procesa i stalnih poboljšanja. Tokom 2018. godine izvršen je interni audit svih organizacionih cjelina, za sve poslovne procese, a krajem godine uspješno je završen i eksterni audit u kompaniji po osnovu oba ova standarda.

Politikom IMS-a utvrđuju se sljedeći principi:

- ispunjenje zahtjeva 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,
- obezbjeđivanje ostvarivanja prava i jednakog tretmana svih akcionara,

- poštovanje zakona, regulatornih i drugih propisa, u cilju održavanja pravične i efikasne tržišne konkurencije,
- razvijanje dugoročnih i korektnih odnosa sa partnerima i dobavljačima,
- obezbjeđenje kontinuiranog tehničko-tehnološkog razvoja, u korak sa svjetskim trendovima u oblasti telekomunikacija,
- društveno odgovorno poslovanje na način da se sistematski i trajno gradi tradicija kvalitetnih odnosa prema društvu i sredini u kojoj kompanija djeluje,
- zaštita poslovne tajne kompanije, poslovnih partnera i korisnika usluga te zaštita njihove privatnosti,
- permanentna briga o integritetu, dostupnosti i povjerljivosti informacija,
- zaštita informacija, kao i ostale imovine, na način proporcionalan riziku, kroz efikasnu primjenu mjera zaštite i procedura u skladu sa finansijskom opravdanošću i tehnološkom strategijom kompanije.





## ISO 9001:2015 Sistem menadžmenta kvaliteta

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

Sistem menadžmenta kvaliteta zahtijeva da kompanija implementira upravljanje ključnim poslovnim procesima, što Mtel realizuje implementacijom Business Process Management (BPM), kontinuiranim modeliranjem i monitoringom poslovnih procesa. Upravljanje ključnim poslovnim procesima u kompaniji omogućava kvalitetan izlazak u susret promjenama koje donosi savremeno poslovanje, donoseći digitalnu transformaciju u svim domenima, uz nova pravila, nove metode i nove ljude. Ovakve promjene stvaraju temelje nove poslovne kulture i novih kriterijuma poslovne uspješnosti, te se uz unapređenje upravljanja poslovnim procesima ostvaruje i unapređenje konkurentnosti i zauzimanje bolje tržišne pozicije kroz povećanje efikasnosti i efektivnosti.

## ISO/IEC 27001:2013 Sistem menadžmenta bezbjednosti informacija

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

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

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





## 1.2.5. IZJAVA O PRIMJENI STANDARDA KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

Kompanija Mtel ima sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja, koji u potpunosti primjenjuje i kojim se osigurava efikasna primjena principa korporativnog upravljanja u kompaniji. Kodeksom su detaljnije utvrđeni mehanizmi funkcionisanja organa kompanije i zaštite interesa u međusobnim odnosima različitih nosilaca interesa u kompaniji.

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

Kompanija je primjenom Standarda korporativnog upravljanja i sopstvenog Kodeksa ponašanja i korporativnog upravljanja, u toku 2018. godine obezbijedila efikasnu primjenu principa korporativnog upravljanja kompanije.

Primjenom načela korporativnog upravljanja omogućena je transparentnost poslovanja, te kvalitetna zaštita svih zainteresovanih strana, a sve u cilju stvaranja dugoročne ekonomske vrijednosti za svoje akcionare.

Mtel se razvija i djeluje u skladu s dobrom praksom korporativnog upravljanja, te nastoji svojom strategijom, poslovnom politikom i poslovnom praksom unaprijediti konkurentsku sposobnost kompanije i doprinijeti stvaranju povoljnog ambijenta za investicionu aktivnost.

Korporativno upravljanje predstavlja važan segment tržišnog poslovanja u kompaniji, te će Mtel i dalje kontinuirano pratiti usklađenost organizacije i djelovanja u kompaniji sa principima sadržanim u Kodeksu.

Kompanija će poštujući osnovna načela Kodeksa koja se odnose na transparentno poslovanje, jasno razrađene procedure rada organa koji donose važne odluke, izbjegavanje sukoba interesa, te efikasnu unutrašnju kontrolu i efikasan sistem odgovornosti i u 2019. godini voditi računa o daljem unapređenju korporativnih odnosa između zainteresovanih strana, te o poboljšanju poslovanja i rastu i razvoju kompanije na dobrobit svih akcionara.

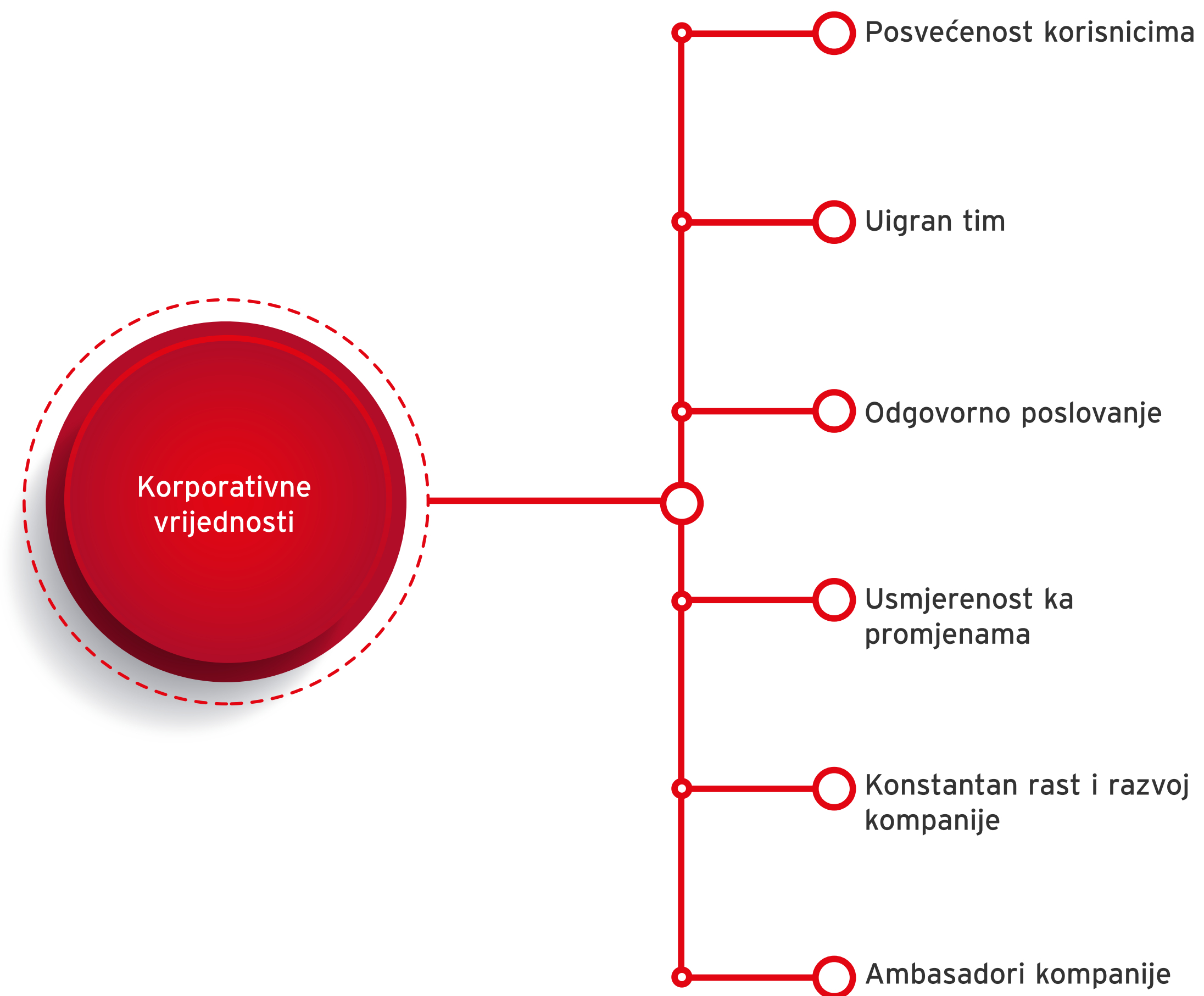
Mtel će kao odgovorna i tržišno orijentisana kompanija, uz primjenu principa korporativnog upravljanja, ostvarivati svoja prava na fer principima tržišnog poslovanja i ispunjavati svoje obaveze na odgovoran način, čime će nastojati da obezbijedi dugoročan prosperitet kompanije i njenih akcionara.

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>.



## 1.2.6. KORPORATIVNE VRIJEDNOSTI

Korporativne vrijednosti kompanije su snažan i sažet izraz naše korporativne kulture, te iz tog razloga nastojimo da one budu naš vodič i podsjetnik na to šta i na koji način trebamo raditi u svakodnevnom poslovnom okruženju. Ovim vrijednostima postavljamo putokaze u pravcu što uspješnijeg poslovanja i rezultata kojima težimo.





## Posvećenost korisnicima

Svoje korisnike smatramo svojim ogledalom, slika njihovog zadovoljstva, slika je i mjera našeg uspjeha. Naši korisnici su naši partneri u ostvarenju poslovnih ciljeva, a naša polazna tačka i konačni cilj poslovanja je upravo njihovo zadovoljstvo.

## Uigran tim

Konstantno smo usmjereni na učvršćivanju povjerenja i unapređivanju komunikacije između hijerarhijskih nivoa, kao i na pojednostavljanju rada sa kolegama, korisnicima i saradnicima. Unapređujući svoje znanje ulažemo u sebe, jer želimo biti najbolji za dobrobit korisnika, zajednice i kompanije. Važno nam je da smo stručni i kompetentni, kako bismo odgovorili svim tržišnim izazovima, te bili najbolji u onome čime se bavimo. Saradnju, kao preduslov uspješnog poslovanja i produktivne radne klime, nastojali smo unaprijediti kroz niz team building aktivnosti i radionica, na kojima su učestvovali zaposleni na svim hijerarhijskim nivoima i iz svih dijelova Bosne i Hercegovine.

## Odgovorno poslovanje

Dobra poslovna praksa, poštovanje pravila, procedura i zakona je apsolutni imperativ našeg poslovanja u odnosu sa korisnicima i poslovnim partnerima, kao i sa 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. Društvena odgovornost kompanije se, između ostalog, manifestuje u zajedničkom stavu zaposlenih da profesionalno znanje i iskustvo treba da se dijeli ne samo unutar kompanije nego i izvan nje, te u spremnosti kolega da podrže akademsku zajednicu i učestvuju u razvoju budućih profesionalaca.

## Usmjerenost ka promjenama

Naša usmjerenost ka promjenama je pokretač praćenja zahtjeva savremenog doba, kao jedne od najvažnijih odlika svih uspješnih kompanija. Svakodnevno učimo i prilagođavamo se novim kretanjima u poslovnom svijetu, kako bismo na pravi način odgovorili na brze i velike promjene koje donosi budućnost, odgovorno se odnoseći prema svim novim poslovnim izazovima. U toku 2018. godine smo nastojali izgraditi kulturu koja će biti zajednički faktor koji ujedinjuje i osnažuje sve naše zaposlene. Tako smo inovativnost nastojali podići na nivo koji je optimalan za savremenu telekomunikacionu kompaniju kakvom sebe smatramo. U ovom cilju smo pokrenuli kreiranje programa za razmjenu ideja i inicijativa koji će biti zasnovan na Design Thinking metodologiji i osigurati da ideje budu zasnovane na potrebama korisnika, a u isto vrijeme održive, sprovodive i isplative. Takođe, organizovana je i prva interna konferencija pod nazivom „Tehnologija su ljudi“, kao i meetup-i koje je kompanija organizovala u saradnji sa ICT HUB-om.

## Konstantan rast i razvoj kompanije

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 leadersku 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

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.



## 1.3. OKRUŽENJE I REGULATORNI OKVIR

- 1.3.1. MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE
- 1.3.2. TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI
- 1.3.3. PESTEL ANALIZA
- 1.3.4. REGULATORNI OKVIR





## 1.3.1. MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE

Prema analizama Svjetske banke objavljenim u januaru 2019. godine, globalni rast svjetske ekonomije se usporava i izgubio je zamah, jer je 2017. godina završena rastom globalnog GDP-a od 3,1%, što je bilo znatno više od očekivanog, dok je za 2018. godinu predviđen rast svjetske ekonomije u iznosu od 3,0%<sup>1</sup>. Uopšteno posmatrajući, svjetska ekonomija se i pored određenog usporavanja 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 2,8% do 2,9%<sup>2</sup>. Trgovinski rat između Sjedinjenih Američkih Država i Kine bi se mogao odraziti i na usporavanje ekonomskog rasta zemalja u razvoju.

Rast BDP-a u Evropskoj uniji u 2017. godini dostigao je 2,4%, što je za 0,7 procentnih poena više od očekivanog<sup>3</sup>. Zbog očekivanja da će domaća tražnja malo izgubiti na intenzitetu, projektovani rast BDP EU za 2018. godinu iznosi 1,9%, što je niže od ostvarenog u 2017, ali znatno više od onoga što je bilo predviđano

ranije. Za period 2019-2020. predviđa se stopa rasta od 1,6%. U dužem periodu stope rasta EU su ograničene najvećim dijelom zbog toga što se smanjuje radno sposobna populacija u većini ekonomija Eurozone<sup>4</sup>.

Prema procjenama Svjetske banke, može se očekivati da 2018. godina bude prekretnica za globalnu ekonomiju, jer prvi put u zadnjih 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<sup>5</sup>.

Bosna i Hercegovina je u 2017. godini, prema podacima ekonomskog portala [www.focus-economics.com](http://www.focus-economics.com), ostvarila rast od 2,3%<sup>6</sup>. Sa stanovišta makroekonomskih kretanja, analitičari prognoziraju da će odblokirana sredstva od međunarodnih kreditnih institucija ostvariti pozitivan uticaj na kretanje BiH

ekonomije u 2018. godini. Izgledi za ekonomski rast za Bosnu i Hercegovinu za 2019. godinu, prema analitičarima portala, ostaju veoma obećavajući. Otvaranje novih radnih mjesta, više doznaka od građana BiH koji žive u inostranstvu, te rastući sektor turizma, trebali bi podstaći rast privatne potrošnje, dok će direktne strane investicije znatno uticati na ukupne investicije u BiH. Podijeljena Vlada (uticaji tri naroda) bi mogla usporiti značajne reforme neophodne za stabilnu budućnost zemlje. Učesnici panela FocusEconomics očekuju da će i u 2019. godini, kao i u 2018. godini realni rast BDP-a u BiH iznositi 3,1%.

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<sup>7</sup>. Zbog stabilnog rasta u EU, ipak se očekuje da bi ti pozitivni trendovi trebali uticati na unapređenje i bh. ekonomije, stoga je za 2018. godinu predviđen rast BDP-a od 3,1%<sup>8</sup>.

<sup>1</sup>World Bank: „Global Economic Prospect“, January 2019. – Table 1.1, Real GDP; <sup>2</sup>Ibidem; <sup>3</sup>Ibidem; <sup>4</sup>Ibidem; <sup>5</sup>World Bank: „Global Economic Prospects“, January 2019 – str. 28.; <sup>6</sup>[www.focus-economics.com/countries/bosnia-and-herzegovina](http://www.focus-economics.com/countries/bosnia-and-herzegovina); <sup>7</sup>[www.worldbank.org/en/country/bosniaandherzegovina/overview](http://www.worldbank.org/en/country/bosniaandherzegovina/overview); <sup>8</sup>[www.focus-economics.com/counties/bosnia-and-herzegovina](http://www.focus-economics.com/counties/bosnia-and-herzegovina)



## 1.3.2. TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BOSNI I HERCEGOVINI

U oblasti telekomunikacija nastavljeni su procesi liberalizacije tržišta i podizanja stepena konkurencije. Usljed pada prihoda od mobilne telefonije, velike evropske telekom i kablovske kompanije posljednjih godina kupuju manje operatore. Ovaj trend prisutan je i na regionalnom tržištu i na tržištu telekomunikacija BiH, a očekuje se da će biti nastavljen i u narednim godinama.

U 2017. godini usvojena je Politika sektora elektronskih komunikacija BiH za period 2017-2021. godine, strateški dokument za dalji razvoj tržišta elektronskih komunikacija. Usvajanje Politike sektora telekomunikacija će omogućiti dalji razvoj i unapređenje sektora telekomunikacija, razvoj mreže sljedeće generacije (NGN), uvođenje 4G mreže, ulazak novih investicija, te povećanje stepena konkurentnosti. Takođe se pristupilo izradi Strategije razvoja širokopojasnog pristupa, s obzirom na to da je BiH jedina zemlja u okruženju koja nema ovaj dokument.

Svi rokovi za prelazak na digitalno zemaljsko televizijsko emitovanje i na četvrtu generaciju mobilnih mreža (4G LTE) su probijeni. Pripreme za uvođenje 4G mobilne telefonije su završene, telekom operatori su spremni za prelazak, ali

cijena licence još nije dogovorena. Prijedlog cijene koju je kreirao RAK, Vijeće ministara BiH je vratilo na doradu i dodatna pojašnjenja, a kao glavni razlog navedena je niska cijena.

Fluktuacija stanovništva, bruto domaći proizvod, stepen zaposlenosti, stepen informacione pismenosti su samo neki faktori koji utiču na kretanje broja korisnika, veličinu tržišnih učešća kao i ostvarene prihode tržišta telekomunikacija u BiH.

Procijenjeni ukupan prihod na tržištu telekomunikacija BiH u 2018. godini iznosi 1.364<sup>9</sup> milijardi KM, što je neznatno manje u odnosu na ostvarenje u 2017. godini (1.375<sup>10</sup> milijarde KM).

Od 2013. godine prihod od usluga mobilne telefonije bilježi pad učešća u ukupnom prihodu na tržištu telekomunikacija BiH, ali je i dalje najveći. Procijenjeni prihod od usluga mobilne telefonije u 2018. godini iznosi oko 554<sup>11</sup> milion KM, odnosno 40,62%<sup>12</sup> u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta. Prihod od usluga mobilne telefonije u 2017. godini je iznosio 569.244.670<sup>13</sup> KM, odnosno 41,38% u ukupno procijenjenim prihodima tržišta.

Prihod od fiksne telefonije kontinuirano opada, i u 2017. godini iznosio je 294.352.348<sup>14</sup> KM, ili 21,38% u ukupno procijenjenim prihodima tržišta. Procijenjeni prihod od usluga fiksne telefonije u 2018. godini iznosi oko 275<sup>15</sup> miliona KM ili 20,16%<sup>16</sup> u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta.

Procijenjeni prihod od internet usluga u 2018. godini iznosi oko 140<sup>17</sup> miliona KM ili 10,26%<sup>18</sup> u ukupno procijenjenim prihodima TK tržišta. Ostvareni prihod od internet usluga u 2017. godini je iznosio 111.024.868<sup>19</sup> KM, ili 8,07% od ukupno procijenjenog prihoda tržišta.

Procijenjeni ostali prihodi<sup>20</sup> (kablovska televizija, prenos podataka i dr.) za 2018. godinu, odnosno njihovo učešće u ukupno procijenjenim prihodima tržišta neće se značajnije mijenjati u odnosu na 2017. godinu kada su iznosili 401<sup>21</sup> milion KM ili 29,16% u ukupno procijenjenim prihodima tržišta.

<sup>9</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>10</sup>Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2017. godini; <sup>11</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>12</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>13</sup>Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2017. godini; <sup>14</sup>Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2017. godini; <sup>15</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>16</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>17</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>18</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>19</sup>Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2017. godini; <sup>20</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>21</sup>Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2017. godini



## Fiksna telefonija

Na kraju 2018. 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<sup>22</sup> (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 fiksne javne telefonske usluge.<sup>23</sup>

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

Broj pretplatnika fiksne telefonije operatora sa značajnom tržišnom snagom u BiH, na kraju 2017. godine, je iznosio 632.914<sup>24</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 581.341 korisnika<sup>25</sup>, pri čemu stopa rasta u odnosu na 2017. godinu iznosi -8,1%<sup>26</sup>. Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije je najvidljiviji kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, s obzirom na to da navedeni

operatori imaju najveće baze takvih korisnika i da zamjena korišćenja fiksne usluge 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 vlastitih pretplatnika novih operatora u fiksnoj telefoniji, na kraju 2017. godine je iznosio 125.230 korisnika<sup>27</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine iznositi 140.739<sup>28</sup> korisnika.

Liberalizacija telekomunikacijskog tržišta BiH, posebno usluga prenosivosti telefonskih brojeva za korisnike fiksne javne telefonske usluge, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije. Trend rasta ukupno prenesenih brojeva u fiksnoj telefonskoj mreži BiH je nastavljen i u 2017. godini, pa je njihov broj porastao na 65.957<sup>29</sup>. Procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 81.602<sup>30</sup>.

Procjenjuje se da će na kraju 2018. godine stopa penetracije u fiksnoj telefoniji u BiH iznositi oko 20,87%<sup>31</sup>.

## Mobilna telefonija

U Bosni i Hercegovini tri operatora posjeduju Dozvolu za pružanje GSM i UMTS usluga: JP BH Telecom, d.d. Sarajevo, Telekomunikacije 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, te DASTO SEMTEL d.o.o. Bijeljina.<sup>32</sup>

Ukupan broj mobilnih pretplatnika u Bosni i Hercegovini na kraju 2017. godine je iznosio 3.412.698 korisnika<sup>33</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 3.440.082<sup>34</sup>. Broj prepaid pretplatnika je i dalje višestruko veći u odnosu na broj postpaid pretplatnika. Učešće postpaid korisnika na kraju IV kvartala 2017. godine je iznosilo 26,07%<sup>35</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine učešće biti 28,21%, te će i dalje biti niže od prosjeka u zemljama okruženja i EU. Prema dostupnim podacima regulatornih agencija zemalja u regionu za 2018. godinu, učešće postpaid korisnika u Hrvatskoj iznosi oko 50%, Srbiji 56%, te u Crnoj Gori 50%<sup>36</sup>. Evropski prosjek učešća postpaid korisnika u ukupnoj bazi korisnika mobilne telefonije iznosi oko 50%.

Stopa penetracije u mobilnoj telefoniji u BiH na kraju 2017. godine je iznosila 97,42%<sup>37</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine penetracija iznositi 99,32%<sup>38</sup>. Ova stopa penetracije mobilne telefonije je i dalje ispod posljednjih raspoloživih vrijednosti u zemljama okruženja (Crna Gora 182,96%, Srbija 122%, Hrvatska 106,11%<sup>39</sup>). Penetracija mobilne telefonije u Evropi iznosi oko 125%.

Velika upotreba aplikacija kao supstituta za ostvarivanje govornih poziva (poput Viber, Skype, Gtalk, Whatsapp), te supstituta za SMS i MMS (poput Whatsapp, Google Talk, Facebook Messenger, Viber, Skype) dovela je do kontinuiranog 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 2017. godine je iznosio 50.257<sup>40</sup> brojeva, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 60.896<sup>41</sup> brojeva, što je rast od oko 21,17% u odnosu na prethodnu godinu.

<sup>22</sup>Fiksna telefonija; <sup>23</sup>Fiksne telefonske usluge; <sup>24</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>25</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>26</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>27</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>28</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>29</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>30</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>31</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.

<sup>32</sup>Lista registriranih pružaoča mobilnih telefonskih usluga; <sup>33</sup>Telekomunikacijski pokazatelji BiH u 2017. godini; <sup>34</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>35</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>36</sup>Ekip, Ratel, Hakom; <sup>37</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>38</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>39</sup>Ekip, Ratel, Hakom; <sup>40</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>41</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytisc forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.

## Internet usluge

Tržište usluga pristupa internetu obilježilo je povećanje pristupnih brzina za sve korisnike, te integracija telekomunikacionih i usluga iz domena ICT (cloud, data centri, sigurnost). Stopu penetracije internet usluga na tržištu BiH karakteriše kontinuiran rast, sa širokopojasnim pristupom kao generatorom rasta. Stopa korišćenja interneta putem fiksne mreže na kraju 2017. godine je iznosila 85,25%<sup>42</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine iznositi 90,28%<sup>43</sup>.

Broj korisnika usluga fiksnog širokopojasnog pristupa u BiH na kraju 2017. godine je iznosio 663.682<sup>44</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 706.796<sup>45</sup>. Procjena je da će stopa penetracije širokopojasnog pristupa internetu u fiksnim mrežama, koja je na kraju 2017. iznosila 19,83%, na kraju 2018. godine iznositi 21,36%<sup>46</sup>. Ova stopa penetracije u BiH i pojedinim zemljama u regiji ukazuje na to da, i pored porasta broja korisnika na tržištu širokopojasnog pristupa internetu, BiH 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 pretplatnika dostigao 99,97% ukupnog broja internet pretplatnika. Dominantna vrsta internet pristupa je xDSL, čiji je broj pretplatnika na kraju 2017. godine iznosio 398.110<sup>47</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 420.586<sup>48</sup>.

Broj pretplatnika kablovskog pristupa internetu na kraju 2017. godine je iznosio 221.251<sup>49</sup>, a procjenjuje se da će na kraju 2018. godine taj broj iznositi 228.698<sup>50</sup>.

U BiH je prisutan značajan rast korišćenja interneta putem mobilnih mreža. Operatori nude mobilni internet putem USB modema i SIM kartice na kojoj je onemogućen govorni saobraćaj i koja je namijenjena isključivo za prenos podataka. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korišćenjem interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog interneta. Treba napomenuti da operatori u zemljama okruženja imaju u ponudi tarifne pakete za pružanje usluge mobilnog interneta na mrežama četvrte generacije. BiH zaostaje u tom pogledu za zemljama regiona, kao i u pogledu dostignute stope penetracije širokopojasnog interneta u mobilnoj mreži.

Razvoj širokopojasnog interneta, zajedno s liberalizacijom tržišta telekomunikacija, uticao je na ponudu paketa usluga koji istovremeno objedinjuju više telekomunikacijskih usluga: internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija i televizija. Dok udio pretplatnika sa internetom u paketu raste, udio pretplatnika sa fiksnom telefonijom pada. Korisnici uzimaju pakete sa internetom i umjesto usluge fiksne telefonije koriste VoIP supstitute kao što su Viber i Skype.

## 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).

Tržište audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija kontinuirano raste, i prema posljednjim raspoloživim podacima od Regulatorne agencije za komunikacije BiH<sup>51</sup>, stopa penetracije korisnika audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, na dan 30.06.2017. godine, iznosila je 70,53%.

Na dan 30.06.2017. godine, KDS usluga je bila najzastupljenija usluga sa udjelom od 47,49%, slijedi IPTV usluga sa udjelom od 34,91%, te DTH usluga sa udjelom od 17,60%.

U posljednje tri godine, broj pretplatnika putem KDS se blago smanjuje, dok učešće broja priključaka putem IPTV-ja bilježi blagi rast. Manji operatori zbog nepovoljnih uslova poslovanja izlaze sa tržišta. U 2016. godini, 28 operatora je pružalo uslugu putem kablovskih mreža i sedam putem IPTV-ja. Jedan kablovski operator pruža usluge i putem DTH-a.

KDS i IPTV usluga se krajnjim korisnicima nude kao samostalne usluge, ali sve više u sklopu paketa usluga (u kombinaciji sa jednom ili više elektronskih usluga javno dostupna telefonska usluga i/ili širokopojasni pristup internetu i/ili javno dostupna mobilna telefonska usluga). Sve prisutnija je mobilna TV usluga, širokopojasni pristup internetu putem fiksne i mobilne mreže.

<sup>42</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>43</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>44</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>45</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>46</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>47</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>48</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>49</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.; <sup>50</sup>Kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija Q4 2017; <sup>51</sup>Interna procjena dobijena korišćenjem SAS Visual Analytic forecast alata na bazi zvaničnih podataka RAK-a za 2017.

<sup>51</sup>Analiza maloprodajnog tržišta distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, april 2018.



### 1.3.3.

## 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 distriktom i brojnim kantonima;
- Nizak stepen političke podrške razvoju ICT-a i nedostatak adekvatnih razvojnih programa, što bi rezultiralo višim stepenom primarne tražnje za ovom vrstom usluga;
- Neadekvatan institucionalni pristup praćenju ICT 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;
- Relativno visok stepen nezaposlenosti, posebno mladih;
- Nizak stepen kupovne moći stanovništva.

Socio-kulturni faktori:

- Visoko učešće ruralnog stanovništva i relativno stara populacija;
- Iseljavanje radno sposobnog stanovništva;
- Negativan prirodni priraštaj;
- Relativno nizak stepen opšte edukacije stanovništva, ali i 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;
- Dobra razvijenost mreže, posebno u segmentu mobilne telefonije.

Legislativa:

- Sedam servis provajdera na tržištu mobilne telefonije, 12 alternativnih operatora koji djeluju na tržištu fiksne telefonije, kao i značajan broj ISP, 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.





## 1.3.4. 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 2018. 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;
- 12 korisnika Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;
- 76 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;

- 67 korisnika Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu.
- 5 registrovanih pružalaca 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 Mtela:

1. Referentna ponuda za interkonekciju sa fiksnom mrežom Mtela,
2. Referentna ponuda za interkonekciju sa mobilnom mrežom Mtela,
3. Referentna ponuda za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji,
4. Referentna ponuda za veleprodaju iznajmljenih linija.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2018. godine su:

- U aprilu 2018. godine, Savjet Agencije je usvojio sljedeća Pravila:
  - Pravilo o korištenju radiofrekvencijskih opsega 3400-3600 MHz i 3600-3800 MHz za MFCN;
  - Pravilo 83/2018 o korištenju radiofrekvencijskog opsega 800 MHz za MFCN;
  - Pravilo 84/2018 o korištenju radiofrekvencijskog opsega 2600 MHz za MFCN);
  - Pravilo 85/2018 o Planu namjene i korištenja radiofrekvencijskog spektra u Bosni i Hercegovini.

- U aprilu 2018. godine, Savjet Agencije je odobrio da se u proceduru javnih konsultacija uputi prijedlog Analize maloprodajnog tržišta distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

- U julu 2018. godine, Savjet Agencije je usvojio Pravilo 87/2018 o korištenju radiofrekvencijskog opsega 1452-1492 MHz za MFCN SDL;

- U julu 2018. godine, Savjet Agencije je usvojio Analizu tržišta završavanja (terminacije) poziva u individualne javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji (drugi krug).

- U avgustu 2018. godine, Savjet Agencije je usvojio Pravilo 88/2018 o računovodstvenom odvajanju.

- U avgustu 2018. godine, Savjet Agencije je odobrio da se u proceduru javnih konsultacija uputi nacrt Pravila o distribuciji sadržaja audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

- U decembru 2018. godine, Savjet Agencije je usvojio sljedeća pravila:

- Pravilo 89/2018 o naknadama za dozvole Regulatorne agencije za komunikacije;
- Pravilo 90/2018 o pružanju usluga upravljanja elektronskim komunikacijskim mrežama u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji.





## 1.4. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

- 1.4.1. HUMANOST
- 1.4.2. KULTURA I OBRAZOVANJE
- 1.4.3. MUZIKA
- 1.4.4. SPORT
- 1.4.5. EKOLOGIJA
- 1.4.6. ZAPOSLENI
- 1.4.7. NAGRADE I PRIZNANJA





U 2018. godini, kompanija Mtel je, pored odličnog poslovnog rezultata, u knjigu svojih uspjeha upisala i tradicionalno značajan - nastavak podrške zajednici u kojoj posluje.

U okviru koncepta društveno odgovornog poslovanja, Mtel je bio dio mnogih aktivnosti, ali i kreator projekata koji su za cilj imali pokretanje pozitivnih promjena i pomoć onima kojima je ona najpotrebnija.

Ulaganje u društveno odgovorne projekte, kompanija Mtel vidi kao ulaganje u budućnost društva u kojem posluje i živi, i interakciju koja stvara atmosferu afirmisanja pozitivnih vrijednosti.





## 1.4.1. HUMANOST

Mnogobrojni veliki projekti humanosti koji su realizovani godinama unazad uz pomoć naše kompanije, najbolje govore o istinskoj želji da se ulaže u zajednicu kako bi se što više i što bolje uticalo na pozitivne promjene za sve njene članove, a naročito one najmlađe.

Tradicionalna humanitarna akcija „S ljubavlju hrabrim srcima“, pokrenuta je i u 2018. godini, devetu godinu zaredom. I ovoga puta, Mtel je podržao ovu humanu akciju prikupljanja sredstava za najmlađe i najranjivije kategorije, kako donacijom tako i dodjelom kratkog humanitarnog broja za ove svrhe.

U 2018. godini, nastavljena je saradnja sa Plavim telefonom, savjetodavnom linijom za najmlađu populaciju, s ciljem pružanja podrške i psihološkog savjetovanja djeci koja su žrtve nasilja ili djeci koja imaju problema u okruženju.

Podrškom projektu „Zajedno mislimo dobro“, čiji je cilj bilo prikupljanje sredstava za obnovu Klinike za ginekologiju i akušerstvo Kliničkog centra u Banjaluci,

Mtel nastavlja dugogodišnju praksu darovanja sredstava za stvaranje boljih uslova boravka i liječenja u klinikama, posebno kada su u pitanju bebe i porodilje.

Tradicionalno, povodom Nikoljdana, predstavnici kompanije Mtel su i ove godine uručili prigodne poklone šticećenicima Doma za djecu i omladinu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“, te djeci koja borave u Zavodu za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju „Dr Miroslav Zotović“ u Banjaluci, kao i najmlađima u predškolskoj ustanovi „Sveta Evgenija, carica Milica“ u Trebinju.

Mtel je u 2018. godini podržao Inkluzivnu manifestaciju „Ja, sličan tebi, postojim!“ koja je održana u Banjaluci povodom međunarodnog dana osoba sa Daunovim sindromom. Ova manifestacija je bila posvećena mogućnostima djece i osoba sa Daunovim sindromom, kao i uključivanju djece i mladih sa Daunovim sindromom u sva kulturna i društvena dešavanja.

Kompanija Mtel nastoji podržati što više aktivnosti koje za cilj imaju podizanje svijesti o osjetljivim grupama i pomoći im da ostvare što bolji položaj u društvu, pa je i ove godine podržala obilježavanje Svjetskog dana osoba sa autizmom.

Takođe, i ove godine smo bili podrška Udruženju roditelja prijevremeno rođene djece u RS „Mrvice“, koje je u 2018. godini organizovalo prikupljanje sredstava za kupovinu krevetića za neonatološka odjeljenja u Republici Srpskoj.





## 1.4.2. KULTURA I OBRAZOVANJE

Kompanija Mtel je u 2018. godini izabrala novu, osmu generaciju m:stipendista, te svečano uručila stipendije izabranim studentima elektrotehničkih fakulteta u BiH. Dosad je stipendije Mtela dobilo 188 najboljih studenata iz BiH, a tokom 2018. godine raspisan je i konkurs za devetu generaciju m:stipendista.

Već drugu godinu zaredom Mtel je realizovao društveno odgovorni projekat App takmičenje u kreiranju mobilnih aplikacija za Android ili iOS, a što je zajednički projekat Telekom Srbija, m:tel-a BiH i m:tel-a Crna Gora. Kada je BiH u pitanju, takmičenje je namijenjeno srednjoškolcima iz 21 srednje škole iz cijele zemlje, koji su na ovaj način imali priliku pokazati svoje znanje, kreativnost i dobre ideje, te za njih biti i nagrađeni.

Kompanija Mtel je u 2018. godini pokrenula novu razvojnu IT platformu Playground, s ciljem povezivanja ljudi iz IT zajednice i stvaranja novih vrijednosti za budućnost. Playground je zamišljen tako da na jednom virtuelnom prostoru okuplja talente - kreativce, dizajnere, programere, akademce, biznis partnere i sve one zainteresovane za tehnološko preduzetništvo, a platforma je nastala prvenstveno kao rezultat želje da se doprinese razvoju lokalne IT zajednice i hvatanja u korak sa digitalnom transformacijom i savremenim ICT trendovima. Već tokom 2018. godine, održane su brojne aktivnosti, edukativni događaji, druženja, a pokrenuta je i start up akademija pod nazivom m:tel Playground izazov.

U 2018. godini, kao jedan od vidova nastavka dugogodišnje uspješne saradnje Akademije umjetnosti u Banjaluci i Mtela, realizovan je projekat oslikavanja zaštitne ograde u ulici Vuka Karadžića, a koja se nalazi uz zgradu kompanije. Za ove namjene tim mladih umjetnika - 10 studenata Studijskog programa likovnih

umjetnosti, napravilo je kreativna rješenja u različitim formama i tehnikama. Izabranih 12 vizuelnih rješenja su se na kraju našla na ogradama, čineći tako ovaj prostor, ali i grad ljepšim.

U novembru 2018. godine, kompanija Mtel i Grad Banja Luka, potpisali su Ugovor o donaciji za izgradnju Kongresnog centra u ovom gradu, čime su stvoreni uslovi da, poslije dužeg niza godina, bude raspisan prvi međunarodni arhitektonski konkurs za neki od velikih gradskih objekata.

Kompanija Mtel njeguje tradicionalna prijateljstva sa mnogim institucijama koje promovišu kulturu i umjetnost, kao što su:

- Gradsko pozorište „Jazovac“ iz Banjaluke, koje je organizovalo 10. festival glumca „Zaplet“, kao i manifestaciju namijenjenu djeci pod nazivom „Kulturica“,
- Narodno pozorište RS sa tradicionalnim Teatar festom i
- Dječije pozorište Republike Srpske koje je organizovalo „Snješkovo“.

Akademija umjetnosti Univerziteta u Banjaluci i 2018. godine organizovala je kulturnu manifestaciju „Dani Vlade S. Miloševića“, koja je održana u aprilu mjesecu, a Muzej savremene umjetnosti u maju 2018. godine, obilježio je 13. po redu Evropsku noć muzeja, a u fokusu je bila izložba „Punktumi“, koja obuhvata izabranih 100 djela 80 autora iz 17 evropskih zemalja. Kompanija Mtel je podržala i ove manifestacije.

Mtel je u okviru projekta „Bezbednost djece na internetu“, podržao inicijativu za bezbedno korišćenje interneta kod djece i omladine. Ovo je nastavak saradnje sa Agencijom za informaciono društvo Republike Srpske, koja već osam godina promoviše

bezbedno korišćenje interneta omladinske populacije.

Kompanija Mtel je i ove godine, u saradnji sa Agencijom za bezbednost saobraćaja RS, četvrtu godinu zaredom uspješno realizovala društveno odgovornu kampanju pod sloganom „Ne gubi glavu - ne koristi telefon dok voziš!“. Za učešće u ovoj kampanji, Mtel je dobio i Priznanje za doprinos unapređenju bezbednosti saobraćaja i radu Agencije za bezbednost saobraćaja Republike Srpske.

Već tradicionalno, na svečanosti povodom Dana fakulteta, Mtel je nagradio tri najbolja studenta Elektrotehničkog fakulteta u Banjaluci, tabletima i mobilnim telefonom, što predstavlja samo jedan od vidova saradnje koju već decenijama unazad realizuju ova obrazovna ustanova i kompanija Mtel.

Godinama unazad, Mtel njeguje praksu doniranja opreme školama u BiH, kako bi se stvorili što bolji uslovi za školovanje mladih. Nizu obrazovnih ustanova koje su do sada na poklon od ove kompanije dobile namještaj, kompjutersku i sportsku opremu, u 2018. godini pridružile su se i mnoge osnovne škole.

I u 2018. godini, Mtel je učestvovao u konkursu „Priče iz komšiluka“, koji je pokrenuo portal Mondo, drugu godinu zaredom. U ovom književnom konkursu imali su pravo da učestvuju autori iz BiH, Srbije, Crne Gore i Hrvatske, a cilj konkursa je i na ovaj način pružiti priliku mladim, nepoznatim ili neafirmisanim piscima i hroničarima da svijetu pokažu svoj talenat.

I ove godine kompanija Mtel bila je dio čarobne priče „Zimzograda“ u Banjaluci, koja je ponudila mnoštvo zabavnih sadržaja za sve posjetioce.



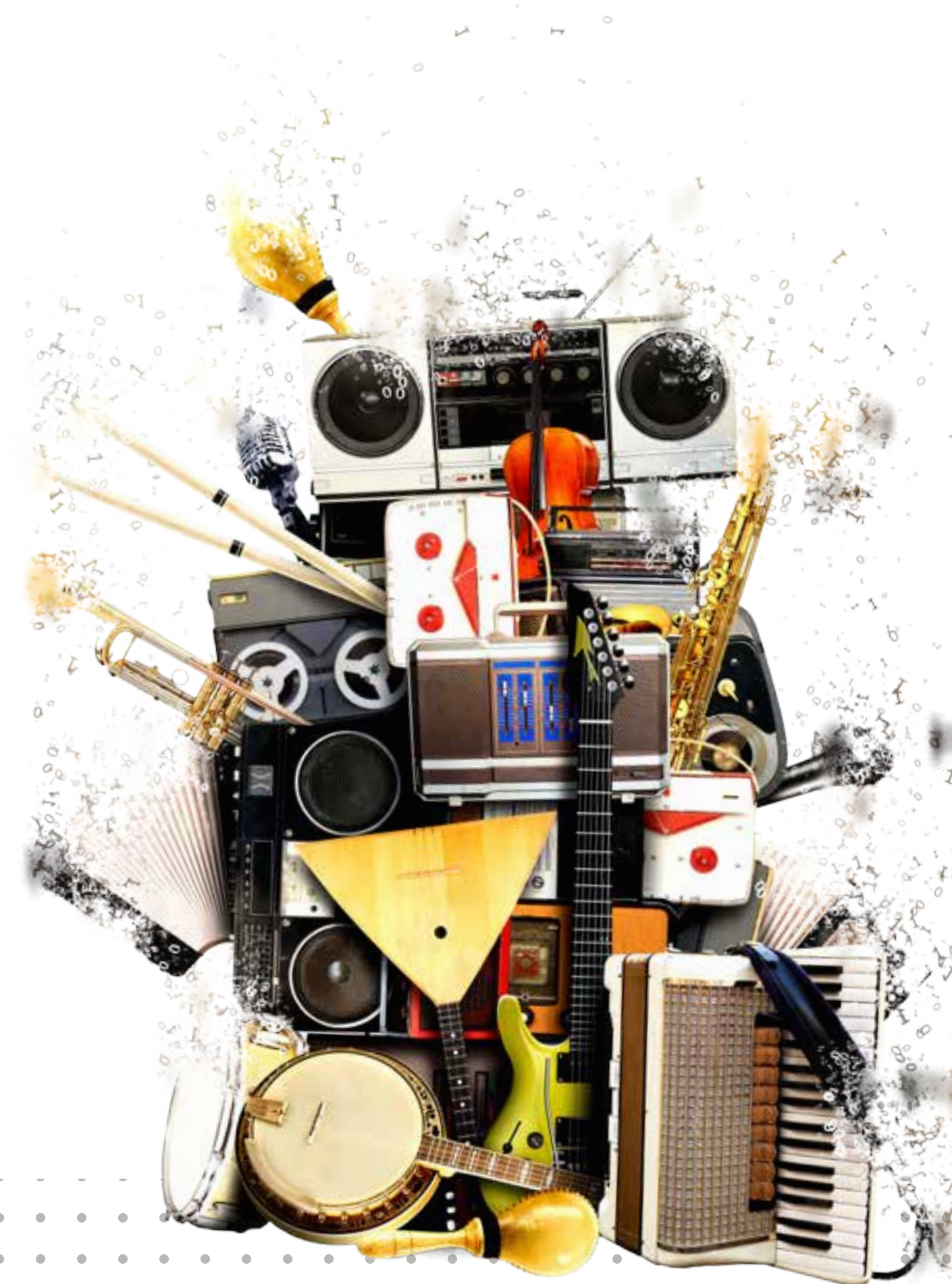
## 1.4.3. MUZIKA

Mtel je kao društveno odgovorna kompanija u 2018. godini pružio podršku raznim muzičkim manifestacijama koje su ugostile eminentne umjetnike iz regiona i svijeta i to:

- Međunarodno pijanističko takmičenje „Banjalučki bijenale 2018“, koje je održano šesti put, u okviru kojeg su se učenici i studenti takmičili u disciplinama klavir solo i klavirski duo.
- „Đurđevdanski festival dječije pjesme“, koji je 2018. godine proslavio svoj 25. rođendan. Učesnici festivala, njih 23, iz RS, BiH, Srbije, Hrvatske, Crne Gore, Makedonije, Slovenije, Bugarske, Italije i Rusije, izveli su 16 izabranih kompozicija.
- „O.K. fest“ koji je održan na Tjetništu i u okviru kojeg je tokom tri dana festivala, oko 30.000 posjetilaca imalo priliku da uživa u nastupima vrhunskih imena svjetske i domaće muzičke scene, projekciji filmova pod otvorenim nebom, promociji knjiga, raftingu, planinarenju i mnogim drugim čarima koje nude O.K. fest i Nacionalni park Sutjeska.
- „Demofest“ koji je već tradicionalno održan jedanaesti put po redu na tvrđavi Kastel u Banjaluci. Mtel je prijatelj ove najveće regionalne muzičke manifestacije za demo bendove od samog njenog početka, pa podrška nije izostala ni ovoga puta.
- „Fresh Wave festival“, sedmi po redu, koji je tokom

tri dana ugostio više od 80 izvođača elektronske muzike, i predstavio internacionalne DJ zvijezde.

- Exit Festival 84 na Jahorini, najveća zimska muzička žurka. Na ukupno pet dnevnih i noćnih bina nastupila su poznata imena svjetske i regionalne scene.
- Peti međunarodni „Festival folklor i festival trube“ koji je organizovala Turistička organizacija Grada Trebinja, uz prijateljsku podršku kompanije Mtel.
- Koncert Ivana Bosiljčića pod nazivom „Par stihova za nas“, koji je autorski projekat ovog poznatog glumca, a upravo taj neobičan spoj pjesme i poezije najvećih pjesnika poput Šantića, Rakića, Antića, Dedića, Rajića, Jesenjina i Bodlera, učinilo je ovo veće posebnim darom za sve ljubitelje romanse.
- Koncert Jelene Tomašević, popularne pjevačice iz Srbije, koja je uz prijateljsku podršku Mtela, održala svoj prvi solistički koncert u Sarajevu.
- Koncert poznate umjetnice i interpretatorke tradicionalnih pjesama, Amire Medunjanin. Amiru je na ovom koncertu pratio norveški orkestar „Trondheim Solistene“, a kojim je obilježila 15 godina svoje uspješne muzičke karijere.
- Članovi folklornog ansambla „Ruski Kozaci“, u 2018. godini gostovali su u Banjaluci, pokazavši zašto su jedan od najkvalitetnijih svjetskih folklornih ansambala.





## 1.4.4. SPORT

Kompanija Mtel je sponzor mnogih sportskih klubova ali i mnogih sportskih manifestacija, kako bi i na taj način učestvovala u promociji zdravog načina života i izgradnje sportskog duha, naročito kod najmlađih od kojih su najznačajnije:

- BL m:tel polumaraton - ova sportska manifestacija obuhvata dječije trke, štafetu i polumaratonsku trku i Fun&Run trku koja je i ove godine bila posebno interesantna po svojoj zabavnoj atmosferi.
- Kajak kanu Banja Luka Vrbas 2018. godine - okupio je najbolje sportiste iz cijelog svijeta, na Svjetskom kupu u kajaku i kanuu na divljim vodama „Banjaluka - Vrbas 2018“.
- Banja Luka Open 2018 - međunarodni plivački miting „Banja Luka Open 2018“, koji je okupio takmičare iz dvanaest zemalja, koji su se borili za medalje, rekorde, ali i za norme za Svjetsko prvenstvo.
- ATP CHALLENGER „Srpska Open“ - prijateljska podrška održavanju „ATP Čelendžera 2018“, koji je održan na terenima Teniskog kluba Mladost u Banjaluci.
- „m:tel OPEN“ teniski turnir u Prijedoru - i ove godine, kompanija Mtel podržala je održavanje ovog veoma značajnog sportskog događaja, te njeno ime i dalje ponosno stoji uz ime ovog teniskog turnira.
- Međunarodna biciklistička trka Beograd - Banjaluka 2018. godine - trka se nalazi u kalendaru svjetske biciklističke unije UCI i predstavlja univerzalni

događaj i jednu od najvećih sportskih manifestacija u regionu.

- „Zajedno za Borac“ - u februaru mjesecu 2018. godine održan je veliki koncert poznatih domaćih bendova pod nazivom „Zajedno za Borac“ s ciljem podrške radu RK „Borac m:tel“.
- Dani zime na Kozari - kompanija Mtel je i u 2018. godini podržala već tradicionalnu manifestaciju „Dani zime na Kozari“, koja je održana u februaru mjesecu na Mrakovici s ciljem promocije turističkih potencijala planine Kozara.
- m:tel Zimska avantura na Jahorini - nezaboravno druženje i igra, koju je realizovala kompanija Mtel za najmlađe posjetioce ove planine tokom mjeseca februara i marta 2018. godine.

Pored navedenih, kompanija Mtel sponzor je mnogih sportskih klubova poput Vaterpolo kluba Banja Luka, OK Borac, KK Igokea, RK Borac, FK Borac, Teniskog saveza RS, FK Krupa, KK Rooki.





## 1.4.5. EKOLOGIJA

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

Kao i svake godine, i u 2018. godini na planu zaštite životne sredine i ljudi najviše pažnje posvećivano je radu baznih stanica i elektromagnetnom polju koje sa njih emituje antenski sistem. U tom cilju u 2018. 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 i Institutom za zaštitu i ekologiju, kao i sa Regulatornom agencijom za komunikacije BiH.

Tokom 2018. godine izvršena je izrada 174 izvještaja sistematskog ispitivanja nivoa nejonizujućeg zračenja električnog polja sa baznih stanica mobilne telefonije i 500 mjerenja nivoa elektromagnetnog polja na lokacijama baznih stanica širom Bosne i Hercegovine. Prema Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite u cilju pribavljanja dozvola za izgradnju i upotrebu

baznih stanica upućeno je 483 zahtjeva na osnovu važećih zakonskih propisa. Regulatornoj agenciji za komunikacije je upućeno 363 Izjave 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 18 lokacija baznih stanica na području Republike Srpske.

Kao i prethodnih godina, tako i 2018. godine Mtel je u skladu sa ugovorom o prenosu obaveza upravljanja i zbrinjavanja otpada električne i elektronske opreme redovno izvršavao svoje obaveze prema firmi ZEOS eko-sistem, koja je operater sistema ovlašten od strane Fonda za zaštitu okoliša FBiH. Fondu za zaštitu okoliša FBiH je dostavljen redovan izvještaj o količini ambalažnog otpada za 2017. godinu, koji je plasiran na području FBiH, putem naših prodajnih mjesta ili na drugi način. Za količinu ambalažnog otpada koji je plasiran na području FBiH Fondu za zaštitu okoliša je plaćena naknada koja se namjenski troši za upravljanje ambalažnim otpadom.





## 1.4.6.

# ZAPOSLENI

Budući da se razvoj zaposlenih dešava svakodnevno i nije rezervisan za formalne edukacije i treninge, prepoznali smo potrebu za osnaživanjem i usmjeravanjem ovog neformalnog razvojnog procesa. Kako menadžment kompanije ima specifičnu odgovornost za svakodnevni razvoj zaposlenih i njihovo vođenje ka uspjehu i rezultatu, u toku 2018. godine smo započeli sa razvojem koučing kulture, primarno na menadžerskom nivou.

Briga kompanije o zaposlenima, njihovoj motivaciji, posvećenosti i zadovoljstvu, manifestovana je kroz nekoliko aktivnosti koje su proizašle kao preporuke iz istraživanja realizovanih u toku 2017. godine. Nakon istraživanja motivacije i posvećenosti, organizovan je niz radionica gdje su na nivou svakog sektora u kompaniji definisani izazovi i kreirani akcioni planovi za unapređenje posvećenosti i motivacije u bližoj budućnosti.

Društvena odgovornost kompanije se, između ostalog, manifestuje u zajedničkom stavu zaposlenih da profesionalno znanje i iskustvo treba da se dijeli ne samo unutar kompanije nego i izvan nje, te u spremnosti kolega da podrže akademsku zajednicu i učestvuju u razvoju budućih profesionalaca. U tom smislu je u toku 2018. godine pokrenuta ili nastavljena

saradnja sa većim brojem visokoškolskih ustanova u BiH i šire. Pokrenuta je saradnja sa banjalučkim Ekonomskim fakultetom, u okviru kojeg je omogućena i započeta stručna praksa za veći broj studenata. Zaključen je sporazum o saradnji sa Fakultetom tehničkih nauka iz Novog Sada, u okviru kojeg je omogućena stručna praksa u kompaniji za studente ovog fakulteta.

U 2018. godini organizovana je i prva interna konferencija pod nazivom „Tehnologija su ljudi“, a pored ovoga Mtel je ponosan smo na učešće naših kolega na meetup-ima koje je kompanija organizovala u saradnji sa ICT HUB-om u cilju približavanja startup načinu poslovnog razmišljanja, koji bi u budućnosti mogao postati nužna dopuna velikim korporativnim poslovnim modelima.

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





## 1.4.7. NAGRADE I PRIZNANJA

Kao i prethodnih godina, društvena zajednica je prepoznala trud koji naša kompanija ulaže u pogledu afirmisanja pozitivnih vrijednosti, o čemu govore dobijene nagrade i priznanja u 2018. godini.

### Priznanje za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti u 2017. godini - Privredna komora RS

Na 15. po redu manifestaciji „Izbor najuspješnijih u privredi RS“, koju tradicionalno organizuje Privredna komora Republike Srpske, a koja za cilj ima afirmaciju i promociju uspješnih privrednih društava i privrednika, kompanija Mtel je dobila prestižnu nagradu za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti.

Privredna komora RS je navedena priznanja dodijelila na osnovu ustanovljenih kriterijuma i prikupljenih podataka, što između ostalog govori o činjenici da je ulaganje u zajednicu putem društvene odgovornosti investicija koju društvo prepoznaje kao važan segment savremenog poslovanja.

Ovo priznanje jedno je od mnogih koje je kompanija Mtel godinama unazad dobila za svoje društveno odgovorno poslovanje, što je još jednom izdvaja kao kompaniju koja svoje poslovanje temelji na ulaganju u prave vrijednosti.

### Priznanje za doprinos unapređenju bezbjednosti saobraćaja i radu Agencije za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, 2018. godina

U okviru 7. Međunarodne konferencije za bezbjednost saobraćaja koja se održava u Banjaluci u organizaciji Agencije za bezbjednost saobraćaja RS i Ministarstva saobraćaja i veza, kompaniji Mtel je dodijeljeno Priznanje za podršku realizacije preventivnih aktivnosti u oblasti bezbjednosti saobraćaja za 2018. godinu.

Kompanija Mtel, već četvrtu godinu zaredom, daje svoj doprinos sigurnijim saobraćajnicama kroz društveno odgovornu kampanju o nekorištenju mobilnih telefona za volanom.





## 1.5. USLUGE I KORISNICI USLUGA

1.5.1. PROMJENE U PONUDI USLUGA U 2018. GODINI

1.5.2. KORISNICI USLUGA U 2018. GODINI

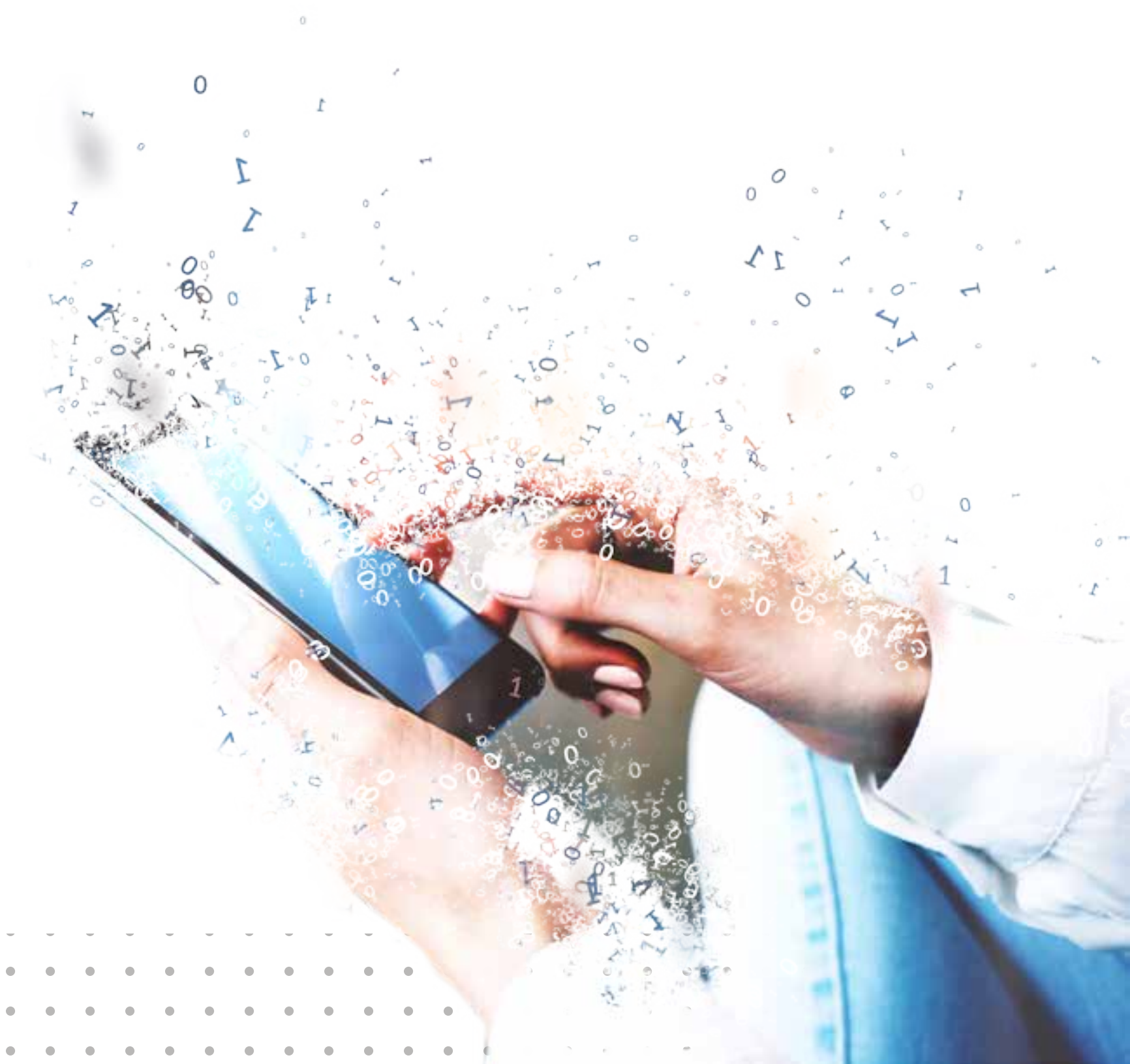
1.5.2.1. MOBILNA TELEFONIJA

1.5.2.2. FIKSNA TELEFONIJA

1.5.2.3. INTEGRISANE USLUGE

1.5.2.4. NET USLUGE

1.5.2.5. TV USLUGE





## 1.5.1. PROMJENE U PONUDI USLUGA U 2018. GODINI

Uvođenje novih usluga, te unapređenje postojećih, prvenstveno integrisanih, TV usluga, i usluga mobilne telefonije, s ciljem zadovoljenja potreba krajnjih korisnika su aktivnosti koje karakterišu 2018. godinu u segmentu usluga.

Nove usluge koje su implementirane u 2018. godini su:

- Web self care portal. Nova usluga koja se odnosi na uspostavljanje korporativnog sajta i self care web portala, čiji je cilj unapređenje prezentacionog dijela proizvoda i usluga kompanije po principu digitalnog izloga, odnosno prodavnice i kupovine u što manjem broju koraka. Projekat podrazumijeva i novu sistematizaciju proizvoda i usluga kroz produkt katalog, elektronsko plaćanje proizvoda i usluga, te implementaciju self care rješenja koje omogućava postojećim korisnicima da upravljaju svojim uslugama, ali i da imaju mogućnost podnošenja zahtjeva za nove usluge. U skladu sa navedenim, tokom 2018. godine su realizovane sve ključne tačke projekta koje obuhvataju implementaciju sajta sa unaprijeđenim prezentacionim dijelom, kreiranje novog kataloga proizvoda koji je optimizovan za digitalno prisustvo, e-commerce za nove i postojeće korisnike, e-commerce za teleprodaju, elektronsko plaćanje dopuna, implementaciju redizajniranog self care portala i Android self care aplikacije.

- DTH usluga. Ova usluga je uvedena krajem 2018. godine pod nazivom m:SAT i podrazumijeva isporuku TV programa putem satelita do odgovarajuće terminalne opreme instalirane na lokaciji korisnika, pri čemu se programski sadržaj organizuje u pakete televizijskih programa. Za potrebe pružanja usluge, korisniku se isporučuje terminalna oprema koju čine: satelitski prijemnik, satelitska antena sa priborom i LNB (Low Noise Block). U okviru m:SAT usluge, korisnicima su dostupna tri m:SAT paketa TV programa: m:SAT S, m:SAT M i m:SAT L, kao i mogućnost korišćenja m:SAT usluge na dodatnom satelitskom prijemniku. Usluga je namijenjena rezidencijalnim korisnicima i realizovana je u saradnji sa Telekomom Srbija.

Izvršena su brojna unapređenja postojećih usluga u 2018. godini, koja obuhvataju:

- Unapređenje IPTV funkcionalnosti i sadržaja koje obuhvata implementaciju novih aplikacija na IPTV platformi: Dječija TV, Vijesti i Sportski rezultati, čime je korisnicima pored gledanja televizije na klasičan način omogućeno i praćenje vijesti sa portala Mondo i Nezavisne novine, kao i praćenje sportskih rezultata. Ponuda osnovnog paketa IPTV usluge je obogaćena većim brojem domaćih i inostranih kanala.

- Unapređenje postpaid usluga mobilne telefonije:
  - Kreirane su nove postpaid tarife koje karakteriše veliki internet bonus, roming internet u MTS-u i Mtel CG, kao i flat saobraćaj u Mtel mreži.
  - Uvedene su tarifne opcije mobilnog interneta u romingu u mreži operatora - T mobile Hrvatska, Austrija i Njemačka, te operatora Telekom Slovenija.
  - Omogućeni su značajni popusti na pretplatu za korisnike postpaid tarifnih modela kojima je cijena pretplate bitnija od obavezivanja ugovorom zbog kupovine hardvera.
  - Kreirani su novi tarifni modeli za poslovne korisnike sa minimalnom potrošnjom: tarifni model „m:biz minimalna potrošnja“, koji nudi ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje u skladu sa brojem članova grupe, kao i odgovarajućim budžetom za kupovinu mobilnih telefona i tarifni model „m:biz Net“ sa 20 GB bonusa mobilnog interneta i 1.000 SMS-ova.
- Unaprijeđene su prepaid usluge mobilne telefonije u smislu kreiranja novih tarifnih prepaid modela Standardica, Opuštencija, XY net. Uvođenjem tarifnog modela Opuštencija, korisnicima je pružena veća zaštita od neželjene potrošnje, te intenzivirano korištenje tarifnih opcija. Novi tarifni model XY net karakterišu veći internet bonusi.



- Povećana je pristupna brzina fiksnog broadband-a za poslovne korisnike, budući da nove multimedijalne i internet usluge zahtijevaju veće pristupne brzine. U skladu sa navedenim, uveden je novi tarifni model sa pristupnom brzinom do 100/20 Mbps po VDSL i GPON tehnologiji, a na postojećim tarifnim paketima su povećane pristupne brzine upload-a.
- Unaprijeđene su ponude terminalne opreme nabavkom velikog broja različitih modela i brendova mobilnih telefona, proširenje ponude TV uređaja, nabavka različitih modela tableta, konzola SONY PS4 i GoPro kamera.
- Unaprijeđena je ponuda ICT usluga. Mtel je, u cilju proširenja portfolija usluga van domena osnovnih telekomunikacionih usluga, u 2018. godini nastavio aktivnosti na razvoju i implementaciji različitih ICT servisa. ICT usluge koje su komercijalno plasirane tokom 2018. godine su:
  - Cloud Security usluga koja obuhvata pružanje upravljanog NGFirewall rješenja zajedno sa Unified Threat Management servisima i izvještavanjem o svim aktivnostima za poslovne korisnike, uz mjesečnu naknadu, bez inicijalnih ulaganja za implementaciju sistema. U ponudi su četiri paketa usluga.
  - Virtual Private Server usluga koja omogućava korisnicima iznajmljivanje i korišćenje virtuelnih servera u Data centru Mtela. VPS usluga se kreira na bazi zakupa procesorske snage na dnevnom ili mjesečnom nivou, operativne memorije, prostora za skladištenje podataka i potrebne propusnosti (brzine porta), uz odabir Linux OS ili Windows server operativnog sistema.





## 1.5.2. KORISNICI USLUGA U 2018. GODINI

Mtel a.d. Banja Luka nudi najsavremenije telekomunikacione usluge iz oblasti mobilne telefonije, fiksne telefonije, digitalne televizije, interneta i prenosa podataka.

Poslujući na sve dinamičnijem tržištu, u kompaniji se konstantno prate svjetski trendovi i najnovija tehnološka dostignuća na polju telekomunikacija, te se pažljivo oslušuju želje i potrebe korisnika.

U 2018. godini unaprijeđen je portfolio integrisanih i TV usluga, usluga mobilne telefonije, te interneta u cilju zadržavanja i povećanja zadovoljstva postojećih korisnika, kao i privlačenja novih korisnika. U skladu sa navedenim, ostvarena je stabilnost korisničke baze koja se ogleda u usporavanju trenda pada broja korisnika fiksne telefonije, kao i rasta broja korisnika integrisanih usluga i usluga mobilne telefonije, tako da korisničku bazu u 2018. godini čini preko 1,6 miliona korisnika.

Korisnička baza u 2018. godini uvećana je za 0,6%, te je najizraženiji rast u segmentu integrisanih usluga u paketima u kojima se nudi TV usluga.

Korisnici i tržišno učešće		2018.	2017.	% promjene
<b>Mobilna telefonija</b>				
Korisnici	mil.	1,32	1,31	1,3%
Saobraćaj	mil.	1.101	1.084	1,6%
Tržišno učešće BiH		38,79%	38,24%	
<b>Fiksna telefonija</b>				
Korisnici	hilj.	227,3	235,3	-3,4%
Saobraćaj	mil.	455	523	-13,1%
Tržišno učešće BiH		32,39%	32,31%	
<b>Integrisane usluge</b>				
Korisnici	hilj.	109,5	97,1	12,8%
<b>Net</b>				
Korisnici	hilj.	143,0	134,1	6,7%
Tržišno učešće-broadband BiH		19,83%	19,67%	



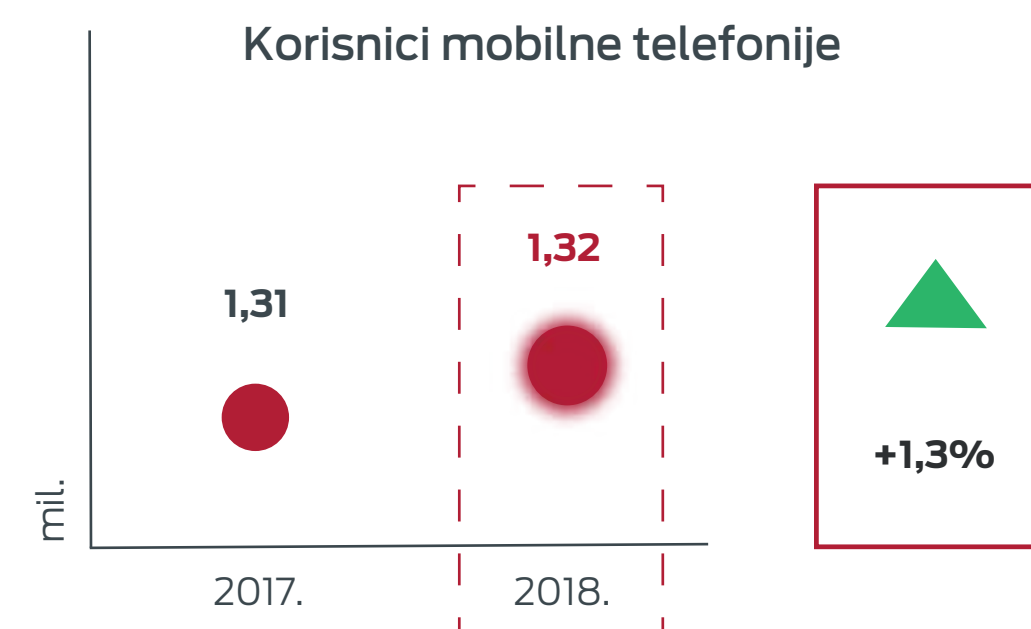


## 1.5.2.1. MOBILNA TELEFONIJA

Mtel pruža kvalitetne usluge mobilne telefonije, te svojom ponudom prati svjetske trendove i korisnicima omogućava najkvalitetnije prepaid, postpaid, VPN, M2M i usluge mobilne telefonije u paketu sa fiksnom telefonijom, televizijom i internetom.

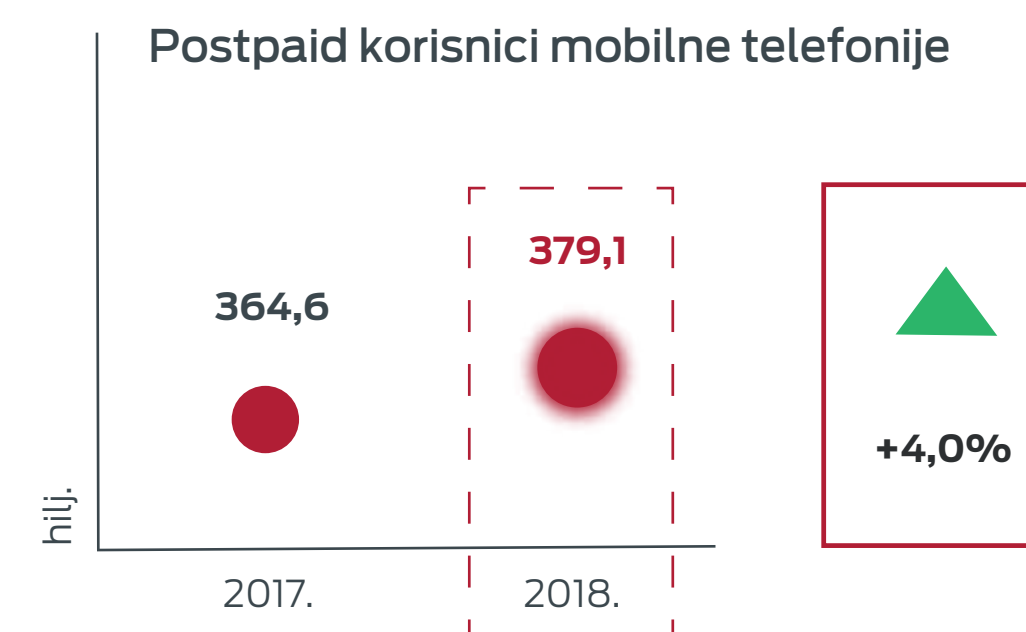
Broj korisnika mobilne telefonije na dan 31.12.2018. godine iznosi 1,32 miliona, od čega broj postpaid korisnika iznosi 379.064, dok broj prepaid korisnika iznosi 942.563.

U ukupnom broju korisnika mobilne telefonije, najznačajniji rast zabilježen je u okviru postpaid korisničke baze koja je uvećana za 4%, s očekivanom tendencijom rasta, kao jedan od ciljeva kompanije i u narednom periodu. Učešće postpaid korisnika u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije u 2018. godini iznosi 28,7%



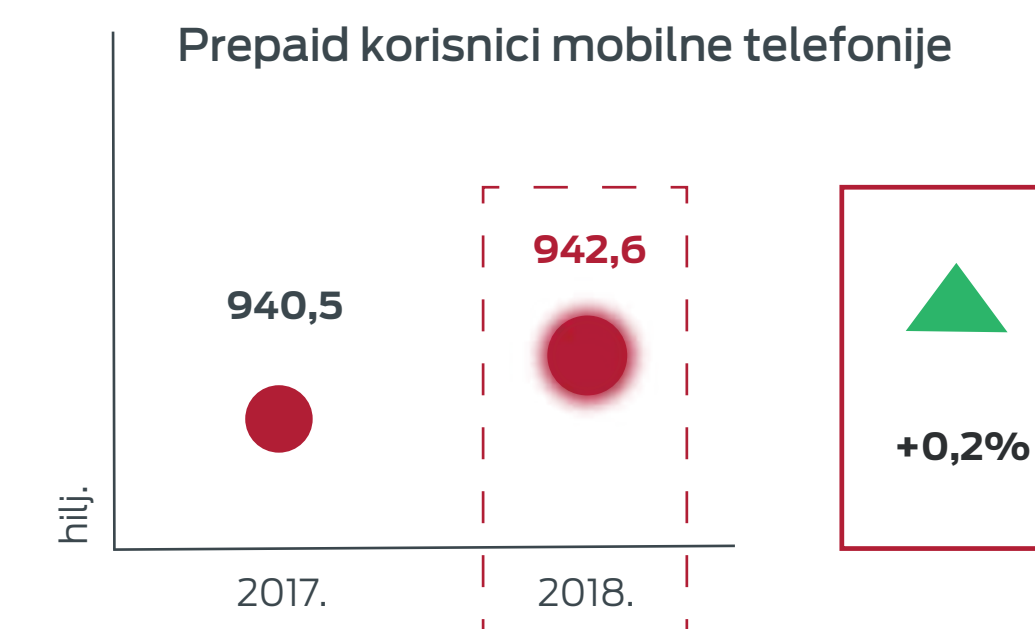
U toku 2018. godine u segmentu postpaid usluge, pored Pretplate tarifa, uvedene su Pretplata plus tarife, koje donose neograničenu komunikaciju u zavisnosti od izabranog modela, te se korisniku pruža mogućnost da, u zavisnosti od svojih potreba i želja, izabere model koji njemu najviše odgovara. U ponudi su i mobilni telefoni koje korisnici mogu kupiti po atraktivnim cijenama, uz mogućnost plaćanja na rate.

U segmentu poslovnih korisnika, u ponudi su m:biz tarifni modeli koji sa postpaid načinom plaćanja nude mogućnost različitih mjesečnih bonusa (razgovori, SMS, mobilni internet) za različite iznose mjesečne pretplate.



U ukupnoj korisničkoj bazi mobilne telefonije, prepaid korisnici učestvuju sa 71,3%, te bilježe rast od 0,2% u odnosu na prošlu godinu, u skladu sa različitim promotivnim ponudama kojim se žele zadržati korisnici ove vrste usluga.

Unaprijeđena je i ponuda za prepaid korisnike u segmentu usluga mobilnog interneta, u cilju odgovora na sve veći uticaj OTT servisa, prvenstveno Viber-a, pa su uvedeni novi tarifni modeli Standardica, Opuštencija i XY net. U odnosu na standardnu ponudu prepaid usluge (Standardica) tarifni model Opuštencija štiti korisnika od neželjene potrošnje mobilnog interneta. Za prepaid korisnike je u ponudi i tarifni model XY net, koji korisnicima daje mogućnost kupovine opcija internet sa kvotom od 30 GB mobilnog interneta.



Ostvareni saobraćaj u mobilnoj telefoniji iznosi 1,1 milijardu minuta, što je za 1,6% više u odnosu na prethodnu godinu. Rast saobraćaja, u odnosu na prethodnu godinu, je direktna posljedica rasta broja postpaid korisnika tarifnih modela sa višim mjesečnim pretplatama u okviru kojih korisnici dobijaju znatno veće količine bonus minuta.



## 1.5.2.2.

# FIKSNA TELEFONIJA

Tržište fiksne telefonije u 2018. godini, kao i u prethodnim godinama, karakteriše pad broja korisnika, pri čemu dio migrira na pakete integriranih usluga, čime se utiče na očuvanje tržišta fiksne telefonije i stvaranje dodatne vrijednosti za operatora, ali i za korisnike.

Na tržištu BiH primjetan je supstitutivni odnos fiksne i mobilne telefonije, sve izraženije korištenje OTT servisa od strane korisnika, odliv korisnika po usluzi prenosivosti brojeva, te negativan uticaj iseljavanja stanovništva u druge zemlje.

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

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije iznosi 227.251, i odnosu na prošlu godinu, manji je za 3,4%. Od ukupnog broja korisnika, 83,3% se odnosi na rezidencijalne korisnike (POTS, VoBB, ISDN BRI, CLL, prepaid korisnici i korisnici u paketu), dok se 16,7% odnosi na poslovne korisnike (POTS, VoBB, ISDN BRI, ISDN PRI, CLL, IP centrex i usluge u paketu).

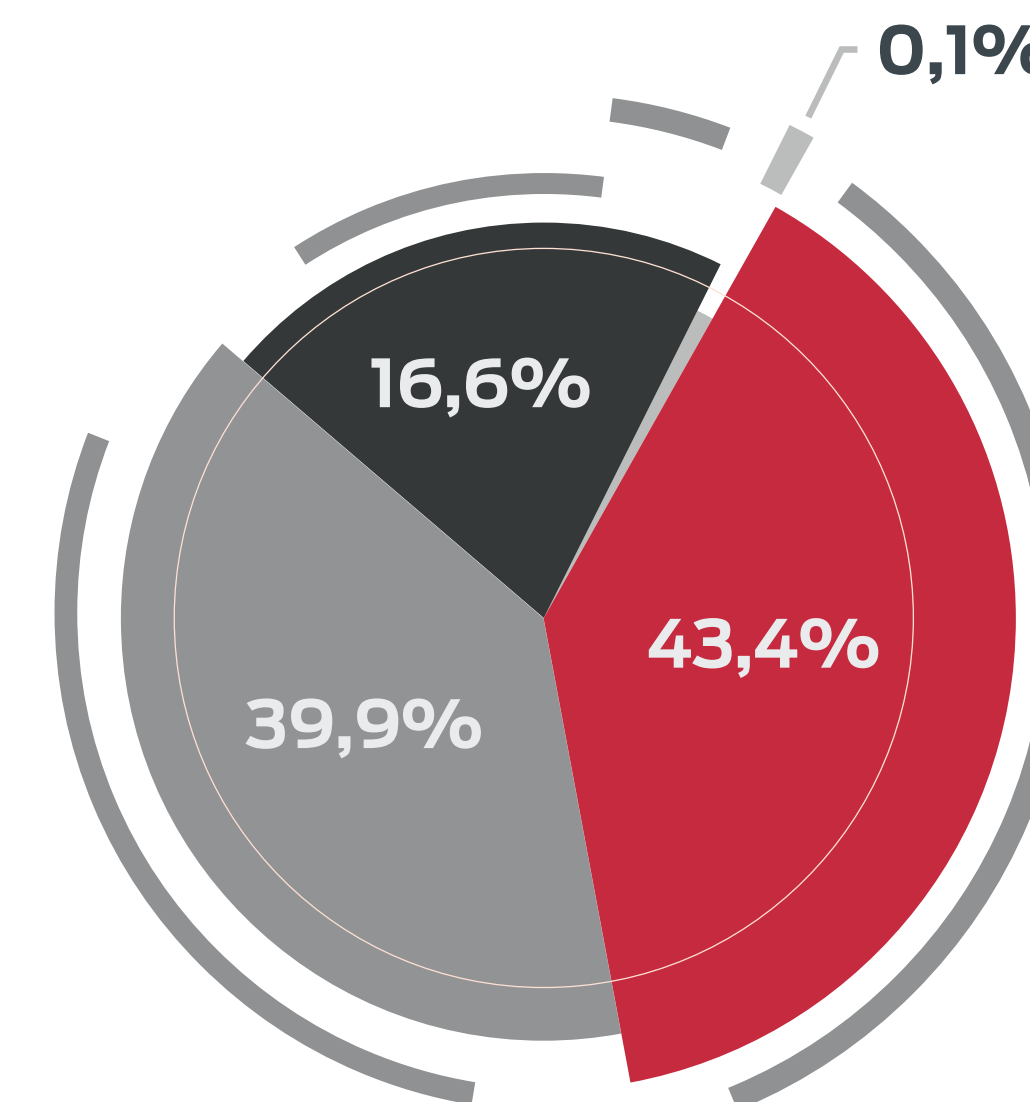
U 2018. godini nastavljen je trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije. Broj korisnika fiksne telefonije bilježi pad u segmentu pojedinačnih usluga (POTS, ISDN, CLL, Prepaid), dok broj korisnika fiksne telefonije u paketu integriranih usluga bilježi rast kao i prethodnih godina, što je posljedica migracije korisnika sa osnovnih govornih usluga na pakete integriranih usluga.

U cilju zadržavanja korisnika fiksne telefonije, Mtel nudi jedinstvenu uslugu „fiksna prepaid“, koju koristi oko 14.000 korisnika.

Poslovni korisnici bilježe rast u odnosu na prethodnu godinu. Broj korisnika IP Centrex usluge veći je za 44,9% u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupan saobraćaj u okviru usluga fiksne telefonije, ostvaren u 2018. godini, iznosi 454,7 miliona minuta, od čega se 79,9% odnosi na saobraćaj rezidencijalnih korisnika, a 20,1% na saobraćaj koji generišu poslovni korisnici.

Struktura korisnika fiksne telefonije 2018. godine



- Poslovni korisnici - neintegrisani
- Poslovni korisnici - integrisani
- Rezidencijalni korisnici - neintegrisani
- Rezidencijalni korisnici - integrisani

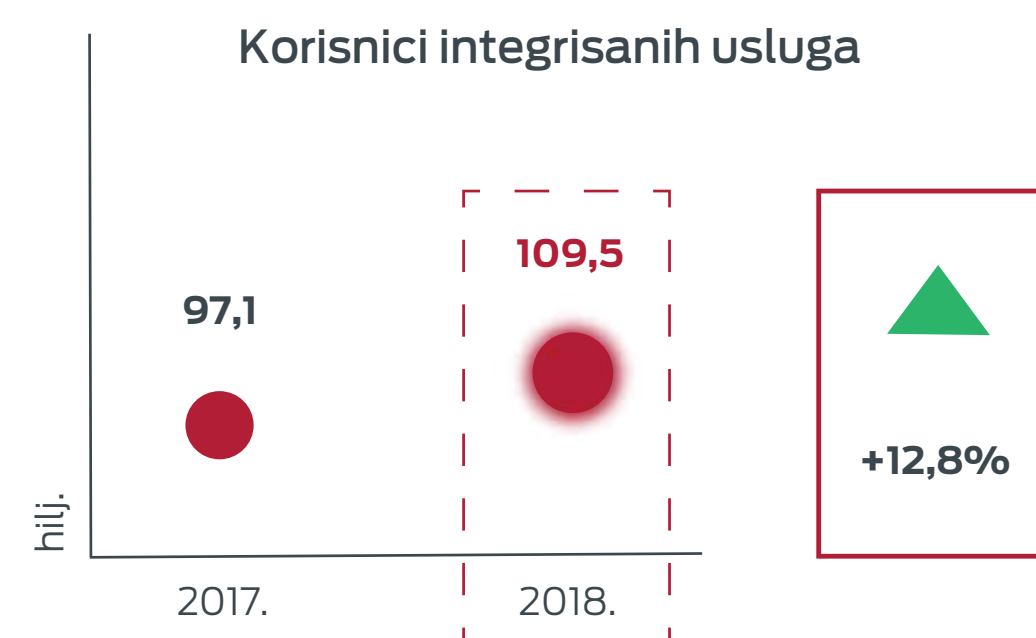


### 1.5.2.3.

## INTEGRISANE USLUGE

Mtel svojim korisnicima nudi različite usluge u okviru više paketa, različitim kombinacijama objedinjuje usluge fiksne i mobilne telefonije, pristup internetu putem ADSL-a i TV usluge prilagođene potrebama korisnika, s ciljem povećanja stepena zadovoljstva i lojalnosti korisnika.

Ukupan broj korisnika integrisanih usluga na dan 31.12.2018. godine iznosi 109.543, što je više za 12,8% u odnosu na prethodnu godinu.



Od ukupnog broja korisnika integrisanih usluga, najznačajnije učešće imaju korisnici dvije usluge, nakon čega slijede korisnici paketa tri usluge, a zatim korisnici koji koriste pakete sa četiri integrisane usluge. U poređenju sa 2017. godinom, najznačajniji rast broja korisnika ostvaren je u segmentu korisnika paketa sa tri usluge, približno 8.000 korisnika ili 20,0%.

U 2018. godini paketi integrisanih usluga unaprijeđeni su novim TV sadržajem, većim brzinama pristupa internetu kao i većim bonusima mobilnog interneta. Treba naglasiti i značajan broj promotivnih akcija koje su pokrenute u cilju povećanja broja korisnika integrisanih usluga i prelaska korisnika od manjih kablovskih operatora.

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. Integrisane usluge zadržavaju dobru tržišnu poziciju i produžavaju životni vijek fiksne telefonije.

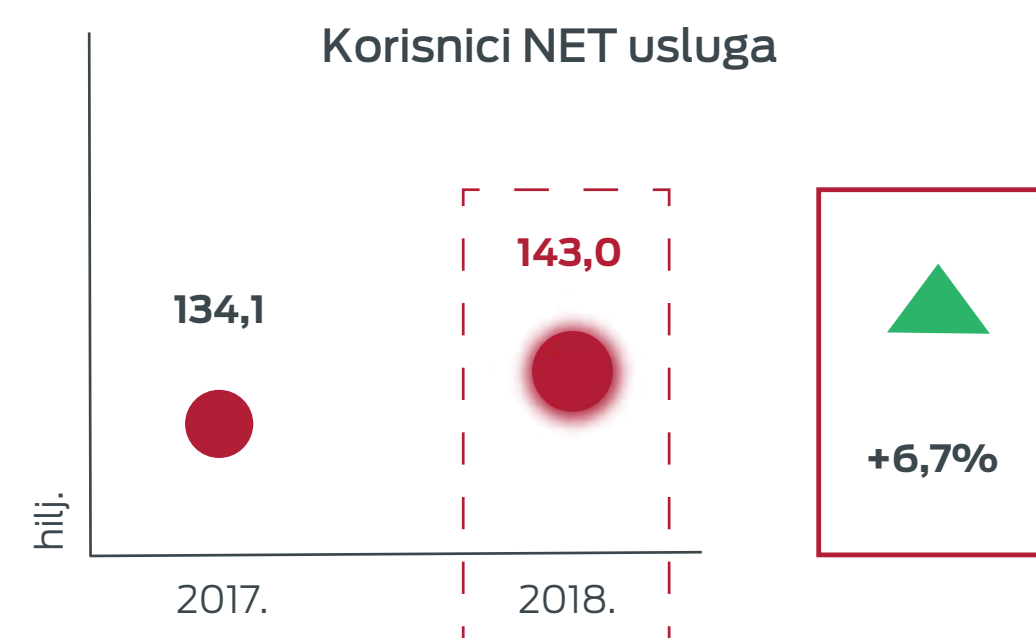




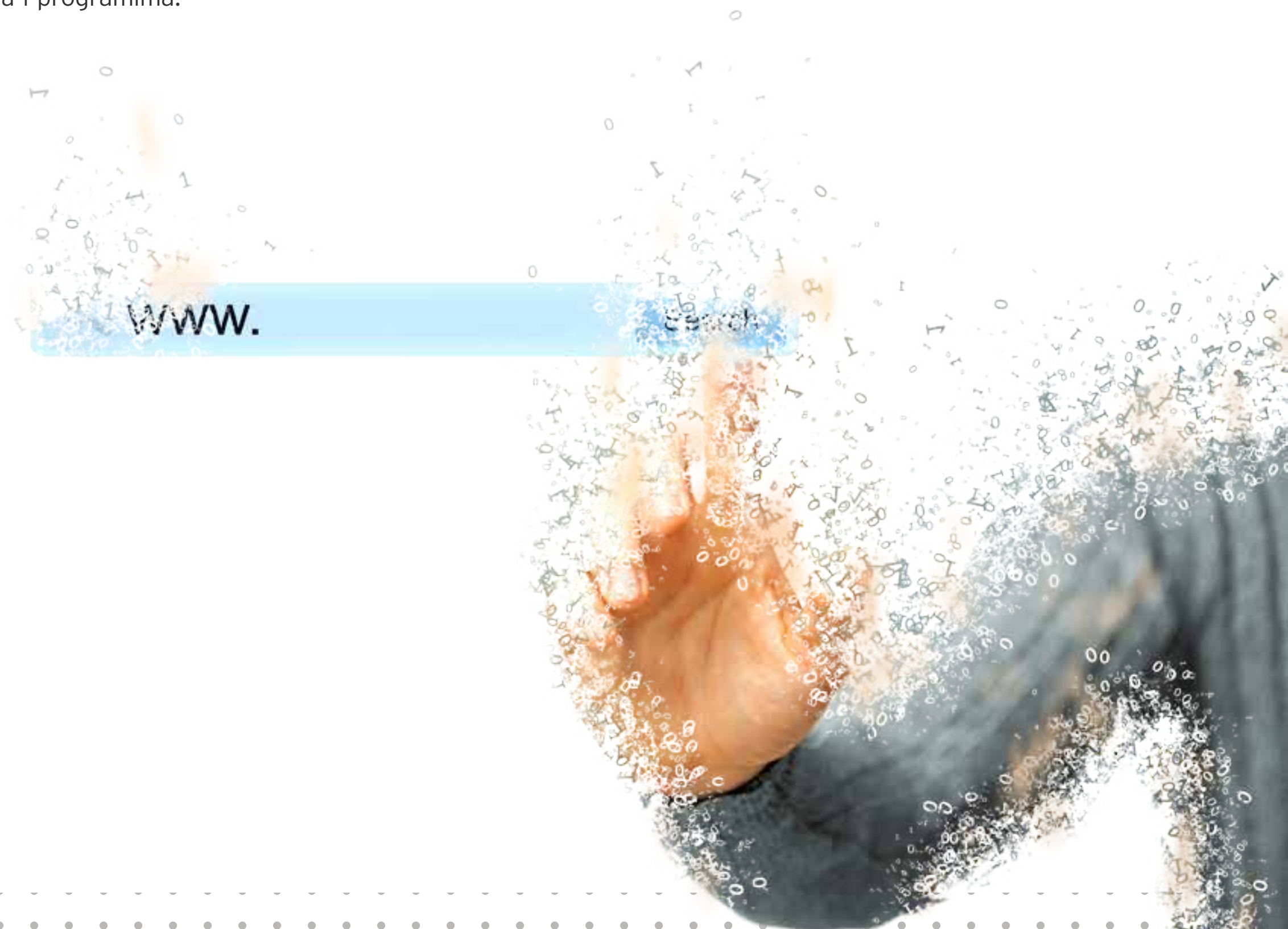
## 1.5.2.4. NET USLUGE

U toku 2018. godine nastavljen je trend unapređenja ponude usluga prenosa podataka, povećavanjem pristupnih brzina, brže realizacije priključka, kvalitetne i besplatne tehničke podrške uvođenjem novih paketa namijenjenih različitim kategorijama korisnika. Širokopolasni pristup internetu u Mtel mrežnoj infrastrukturi je moguć kroz ADSL, VDSL i GPON, u zavisnosti od vrste veze i tehnologije dostupne na lokaciji korisnika.

Ukupan broj NET korisnika na dan 31.12.2018. godine iznosi 143.001 korisnika, što je 6,7% više u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi ukupnog broja NET korisnika, najznačajnije učešće imaju korisnici u okviru paketa integrisanih usluga, koji čine 67,4% ukupne baze NET korisnika.



Veći broj Net rezidencijalnih korisnika u okviru paketa rezultat je povećanja brzine protoka Net usluge, posebno korisnika na optici (100 Mbps), dok su i u segmentu poslovnih korisnika unaprijeđene brzine interneta, što za poslovne korisnike predstavlja imperativ, ukoliko žele ići u korak sa savremenim aplikacijama i programima.

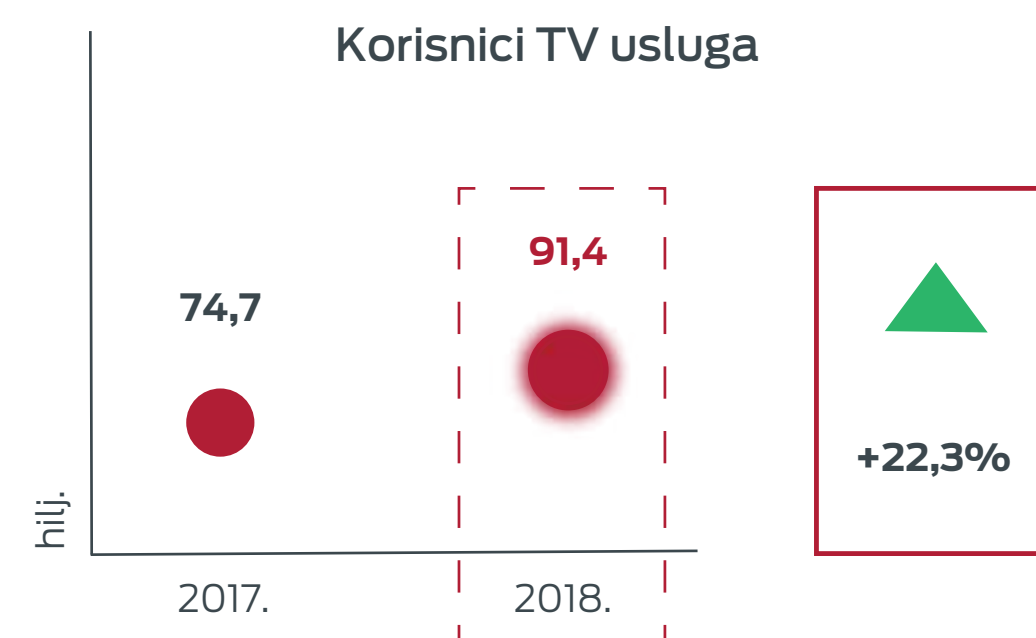




## 1.5.2.5. TV USLUGE

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

Ukupan broj TV korisnika na dan 31.12.2018. godine iznosi 91.359, što je u odnosu na prethodnu godinu više za 22,3%.



Broj TV korisnika bilježi trend rasta iz godine u godinu, što je u skladu sa popularnosti IPTV usluge, koju je Mtel počeo pružati u 2010. godini.

TV usluga se nudi u okviru paketa za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i samostalna usluga za poslovne korisnike. Broj rezidencijalnih TV korisnika je znatno veći i čini 97,6% ukupnog broja korisnika ove usluge.

Osnovni TV paket sa više od 250 TV kanala kreiran je za potrebe cijele porodice, sadrži ekskluzivne informativne, filmske, muzičke, sportske i dječje kanale. Mtel nudi Pickbox videoteku, koja pruža hiljade sati popularnih TV serija različitih žanrova i bogat filmski sadržaj namijenjen najmlađima.

Uživanje u TV sadržajima od sada je upotpunjeno uslugama pauziranja, premotavanja, snimanja i gledanja propuštenog sadržaja.

Mtel svojim korisnicima kroz odgovarajuće promotivne akcije nudi subvencije na mjesečnu pretplatu i mogućnost kupovine hardware-a, dobru ponudu LCD televizora renomiranih proizvođača, sa odličnim karakteristikama.





## 1.6. FINANSIJSKI PREGLED ZA 2018. GODINU

- 1.6.1. FINANSIJSKI REZULTATI U 2018. GODINI
- 1.6.2. SEGMENTI POSLOVANJA
- 1.6.3. FINANSIJSKI INSTRUMENTI
- 1.6.4. UPRAVLJANJE FINANSIJSKIM RIZICIMA
- 1.6.5. DOGAĐAJI NAKON IZVJEŠTAJNOG PERIODA





## 1.6.1. FINANSIJSKI REZULTATI U 2018. GODINI

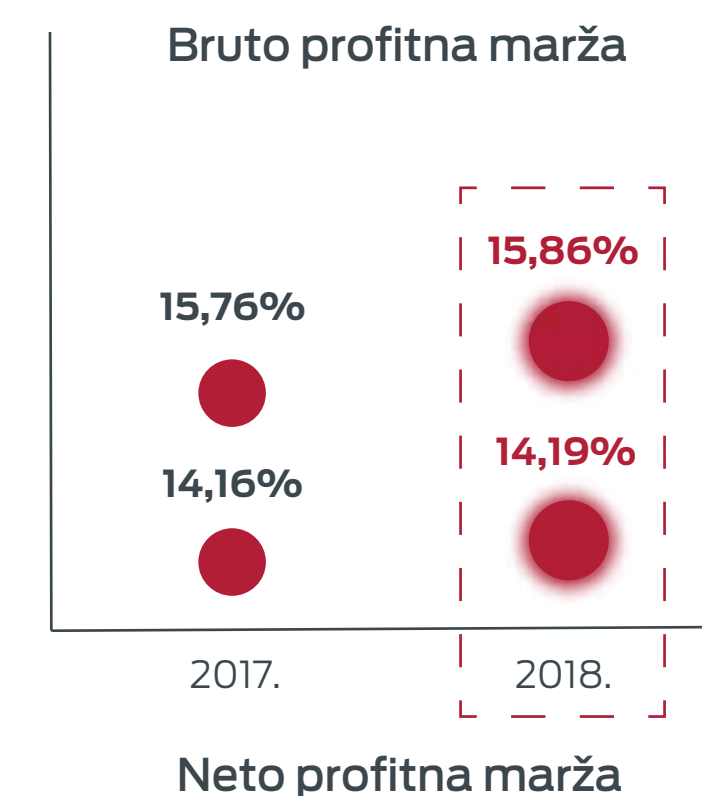
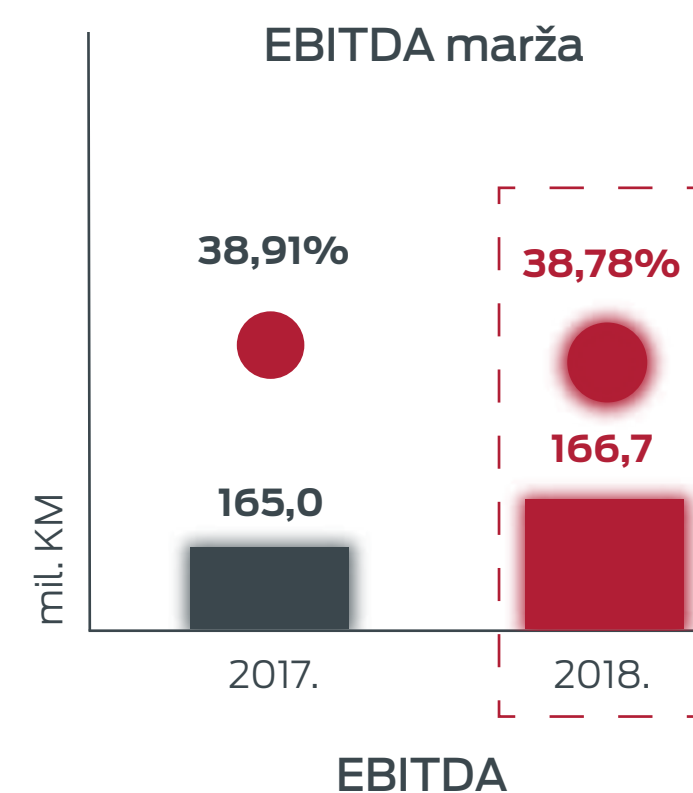
Poslovnu 2018. godinu obilježila je neto dobit ostvarena u iznosu od 61,0 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na 2017. godinu više za 1,6%, prvenstveno usljed više realizovanih prihoda za 1,1% u odnosu na prethodnu godinu.

EBITDA marža u 2018. godini je na nivou od 38,78%, dok je EBIT marža na nivou od 15,81%.

Bruto operativni rezultat prije amortizacije u 2018. godini iznosi 166,7 miliona konvertibilnih maraka, što je u odnosu na prošlu godinu više za 1,7 miliona konvertibilnih maraka.

Ostvarena neto profitna marža u 2018. godini iznosi 14,19% i pokazuje da kompanija na svaku KM realizovane prodaje ostvari 0,14 KM neto dobiti.

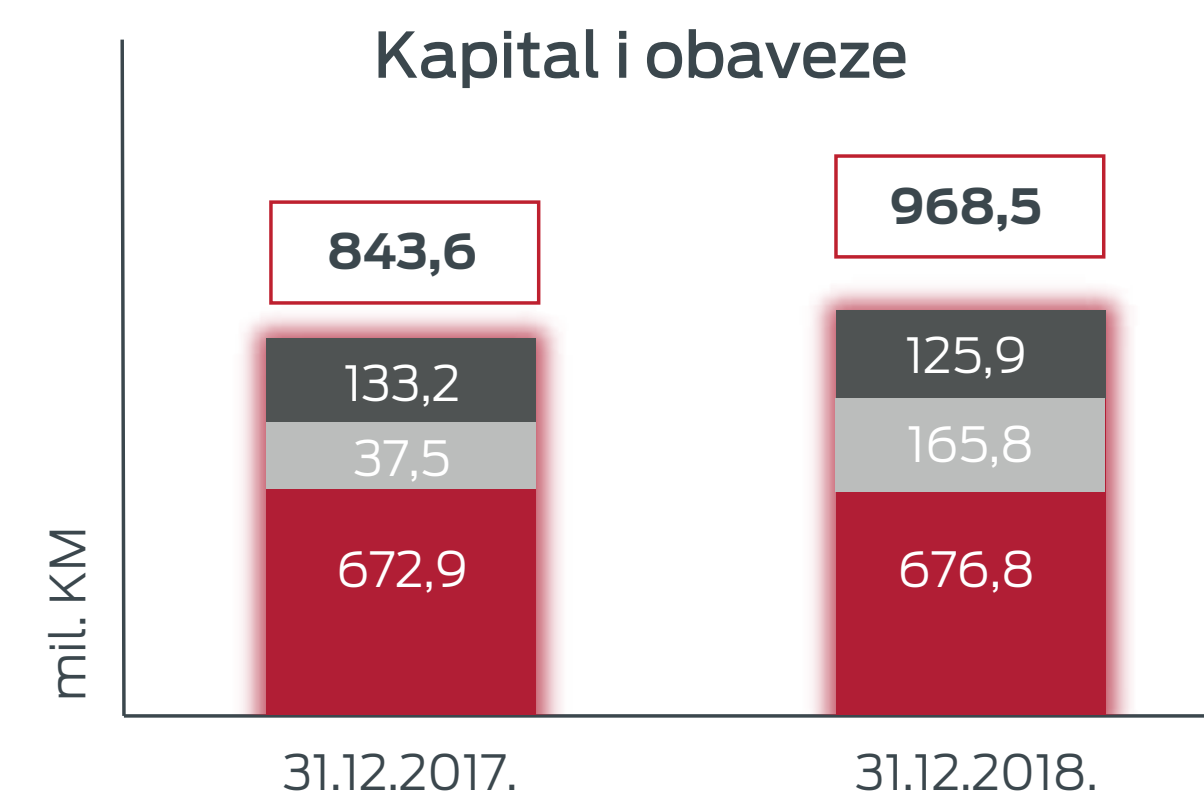
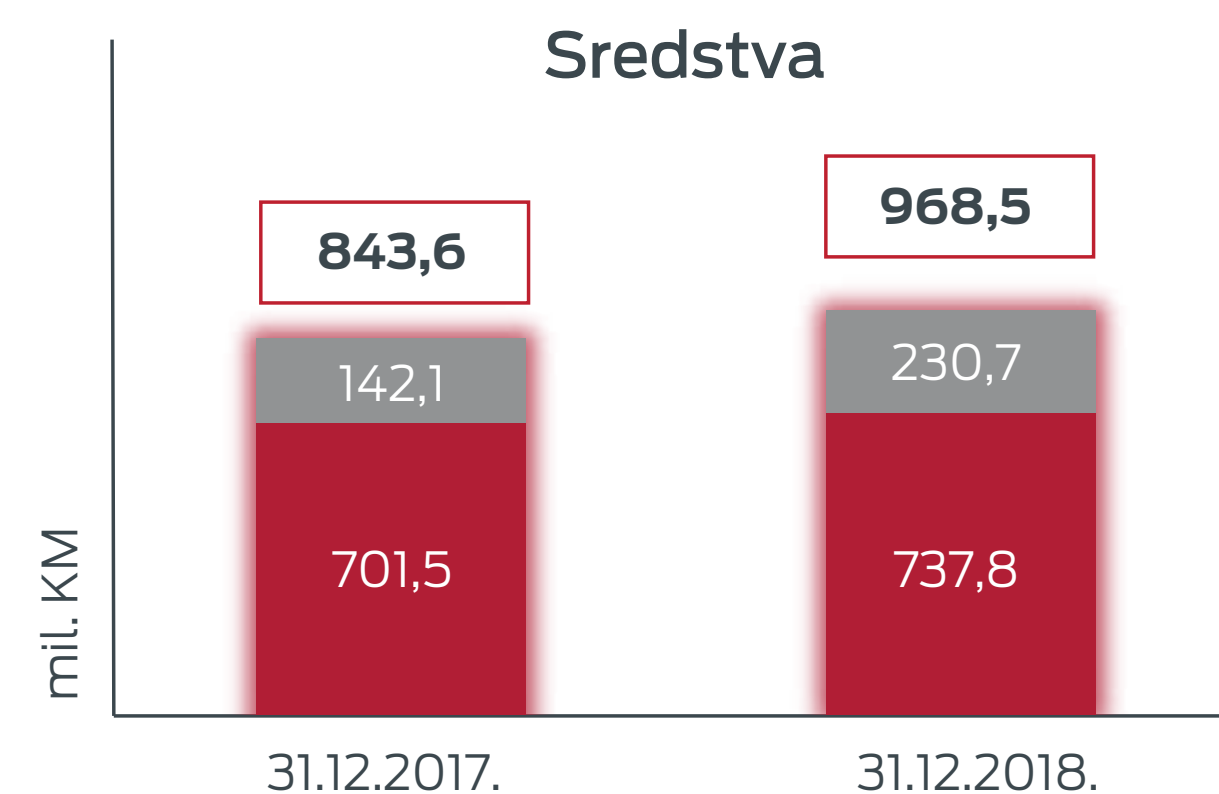
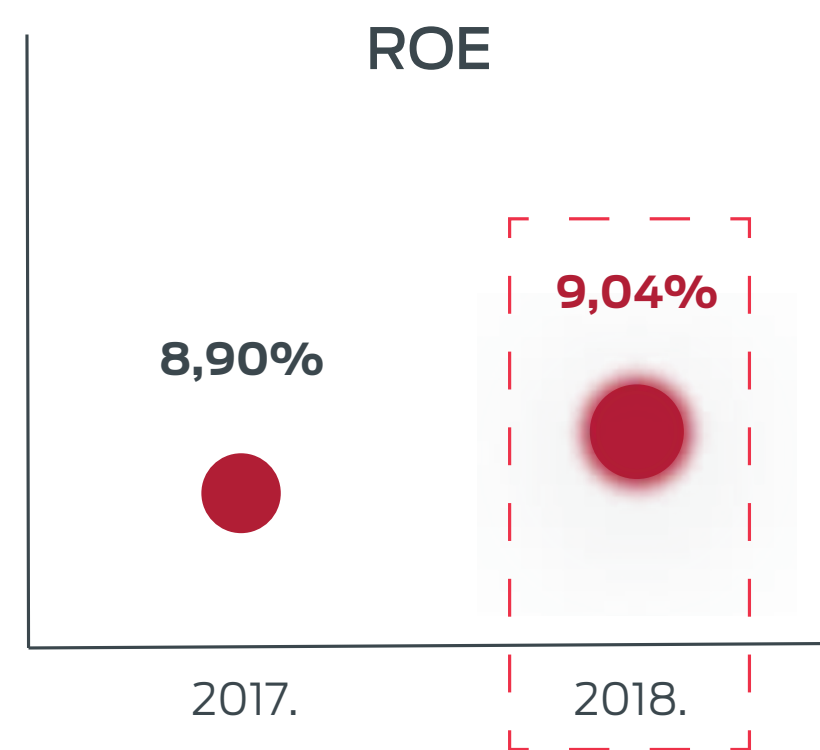
Glavna obilježja poslovanja	2018.	2017.	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	431,9	427,2	1,1%
Ukupan rashod (mil. KM)	363,7	360,4	0,9%
EBITDA (mil. KM)	166,7	165,0	1,0%
EBITDA marža	38,78%	38,91%	
EBIT (mil. KM)	68,0	64,3	5,8%
EBIT marža	15,81%	15,15%	
Bruto dobit (mil. KM)	68,2	66,8	2,1%
Neto dobit (mil. KM)	61,0	60,1	1,6%
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	968,5	843,6	14,8%
ROE	9,04%	8,90%	
ROA	6,73%	7,07%	





Ukupna imovina na dan 31.12.2018. godine iznosi 968,5 miliona konvertibilnih maraka i u odnosu na 31.12.2017. godine bilježi rast od 14,8% usljed povećanja vrijednosti građevinskih objekata kao rezultat kupovine poslovne zgrade s ciljem ostvarivanja dugoročnih finansijskih efekata, kao i salda gotovine koji u 2018. godini iznosi 69,8 miliona konvertibilnih maraka.

## Struktura bilansa stanja



- Stalna sredstva
- Obrtna sredstva

- Kapital
- Dugoročne obaveze
- Kratkoročne obaveze



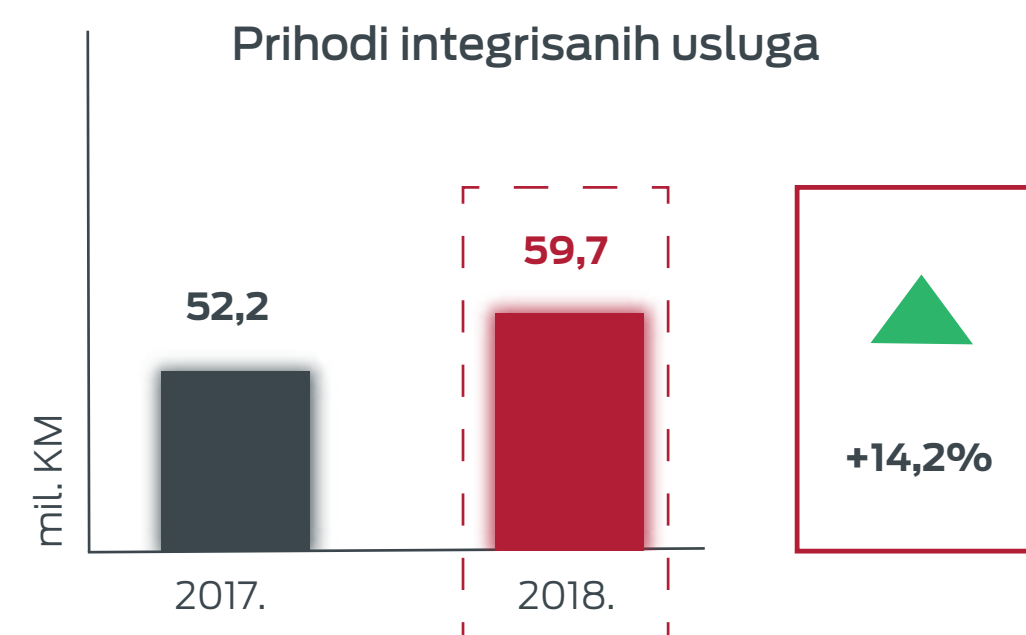
## Prihodi

U 2018. godini ukupni prihodi iznose 431,9 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 1,1% u odnosu na 2017. godinu kao rezultat rasta, prije svega, prihoda od integriranih usluga i ostalih prihoda. U strukturi ukupnih prihoda izdvaja se učešće prihoda mobilne telefonije od 44,7%, fiksne telefonije od 16,1%, te integriranih usluga od 13,8%.

Ukupan prihod u segmentu mobilne telefonije realizovan je u iznosu od 192,9 miliona konvertibilnih maraka, što čini procentualno najznačajnije učešće u ukupnim prihodima od 44,7%. Kao rezultat praćenja savremenih trendova i ulaganja napora za unapređenje portfolija usluga mobilne telefonije, a usljed povećanja broja korisnika za skoro 17.000, u 2018. godini ostvaren je rast prihoda od pretplate mobilne telefonije za 3,9%. Sa druge strane, u segmentu mobilne telefonije, prateći promjene navika korisnika sa aspekta upotrebe OTT servisa, došlo je do smanjenja obima saobraćaja, što je dovelo i do smanjenje prihoda od saobraćaja u odnosu na 2017. godinu za 5,4%.

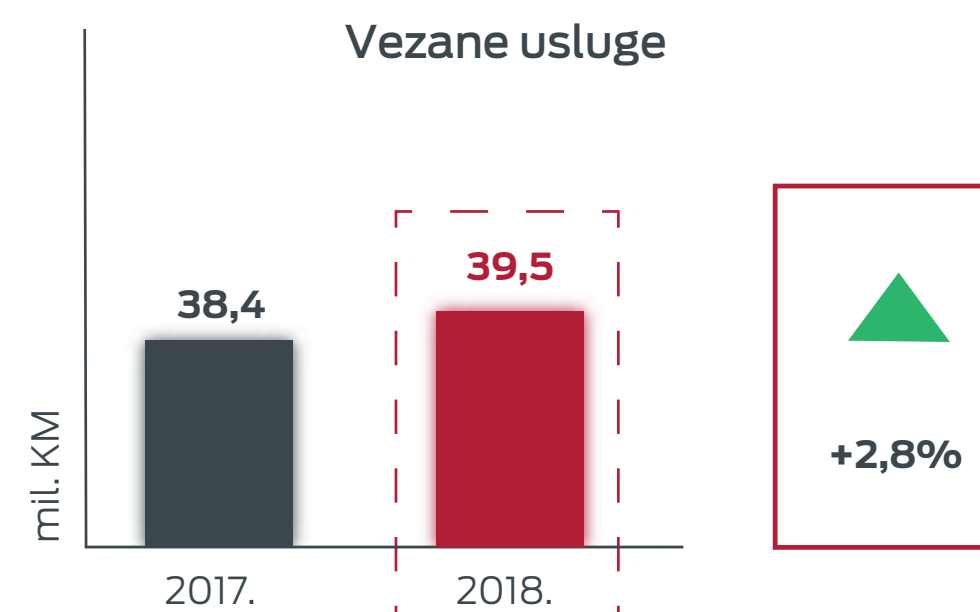
U cilju isporuke više vrijednosti korisniku i povećanja stepena zadovoljstva i lojalnosti korisnika, paketi integriranih usluga su u toku 2018. godine unaprijeđeni novim TV sadržajem, većim brzinama pristupa internetu i većim bonusima mobilnog interneta. Sproveden je i značajan broj promotivnih akcija za akviziciju korisnika integriranih usluga, kao što su popusti na mjesečnu pretplatu, veliki izbor atraktivnih uređaja po subvencionisanim cijenama, što je uticalo na povećanje broja korisnika, ali i prelazak korisnika

od manjih kablovskih operatora u Mtel. Rezultat navedenog je rast prihoda od integriranih usluga za 14,2% u odnosu na 2017. godinu.



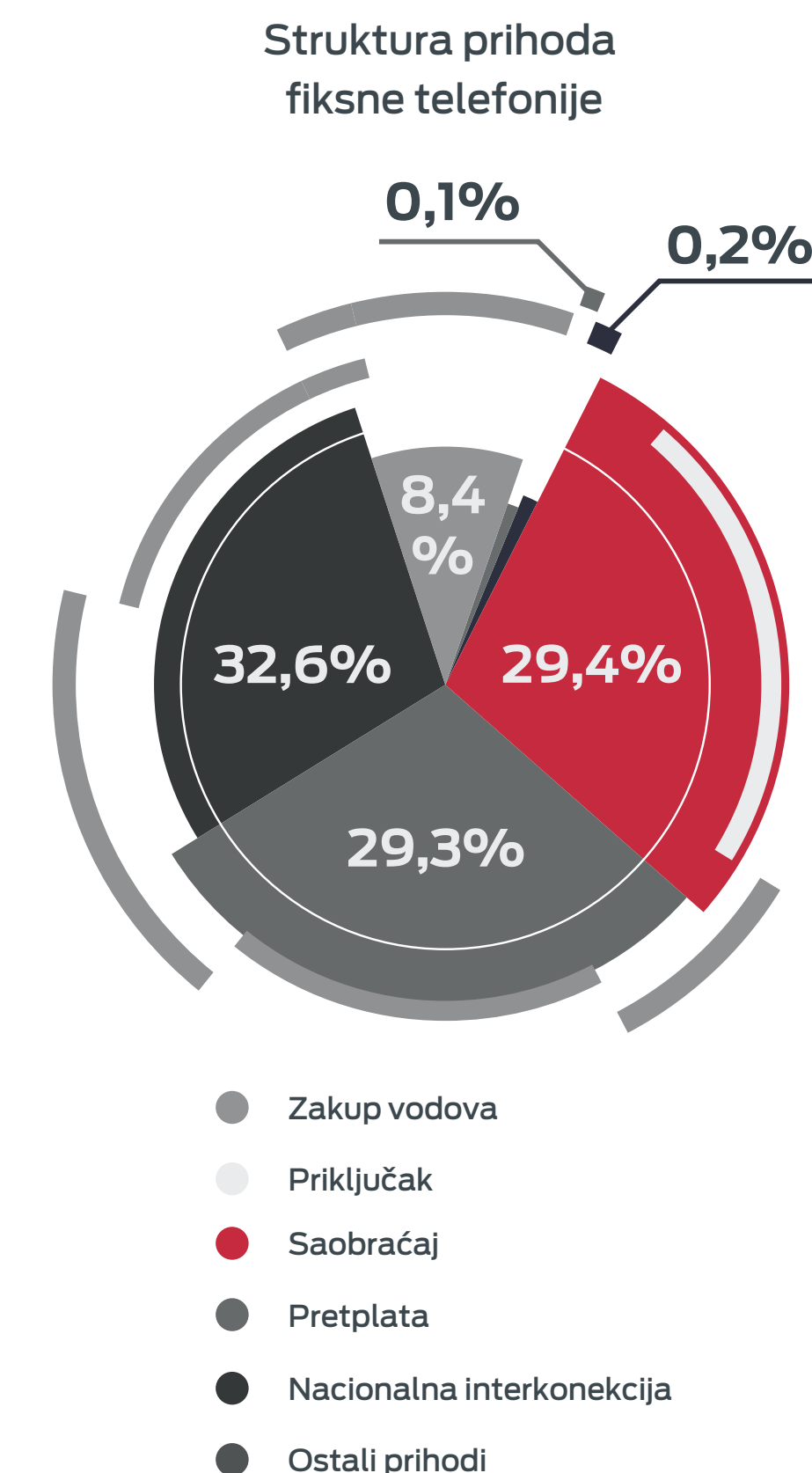
Prodaja proizvoda, odnosno pametnih uređaja u okviru usluga, predstavlja jedan od značajnih generatora prihoda kompanije. Predmet prodaje su mobilni telefoni, 3G oprema, tablet uređaji, laptop računari, LCD televizori, fiksni telefoni, kao i dodatna oprema za navedene uređaje.

Ukupni prihodi ostvareni u 2018. godini po osnovu prodaje proizvoda iznose 39,5 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 2,8% u odnosu na 2017. godinu. Rast prihoda je rezultat povećanja broja prodatih proizvoda, ali i prodaje aparata iz high level segmenta, čija je cijena znatno veća u odnosu na druge aparate.



Tržište fiksne telefonije već dugi niz godina karakteriše trend pada broja korisnika i prihoda, što je u skladu sa promjenama u načinu komunikacije korisnika, uslovljen životnim promjenama. Prema tome, korisnici sve više napuštaju fiksnu telefoniju i prelaze na mobilnu telefoniju i integrisane usluge, budući da te usluge korisnicima omogućavaju više sadržaja prilagođenog savremenim komunikacionim potrebama. U skladu sa navedenim, realizovani prihodi fiksne telefonije u 2018. godini iznose 69,5 miliona konvertibilnih maraka.

Uslugu pristupa internetu Mtel pruža putem ADSL, VDSL i FTTH tehnologije, te je predmet konstantnog ulaganja i usavršavanja u cilju omogućavanja usluge korisnicima po što većim brzinama. Prihod od internet usluga u 2018. godini bilježi ostvarenje od 20,9 miliona konvertibilnih maraka.



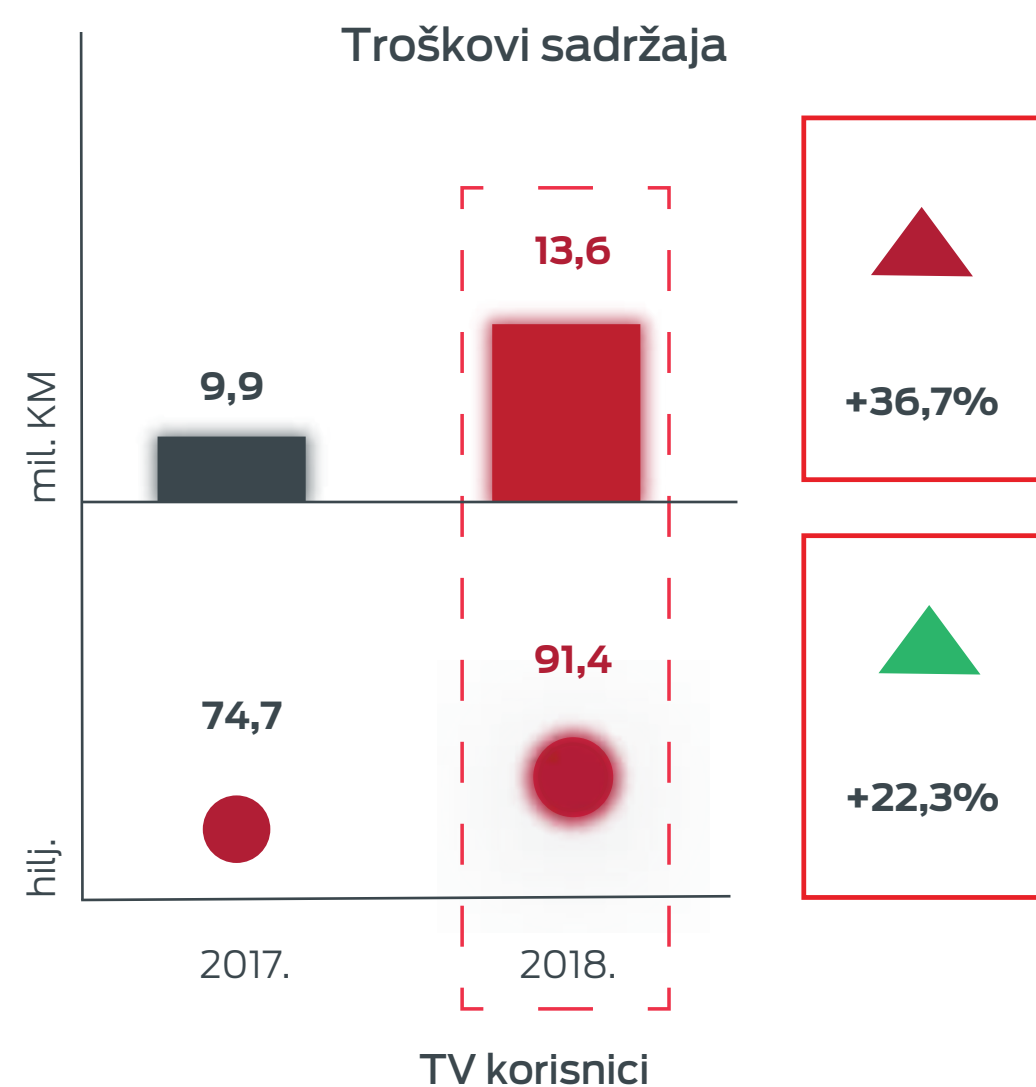


## Troškovi

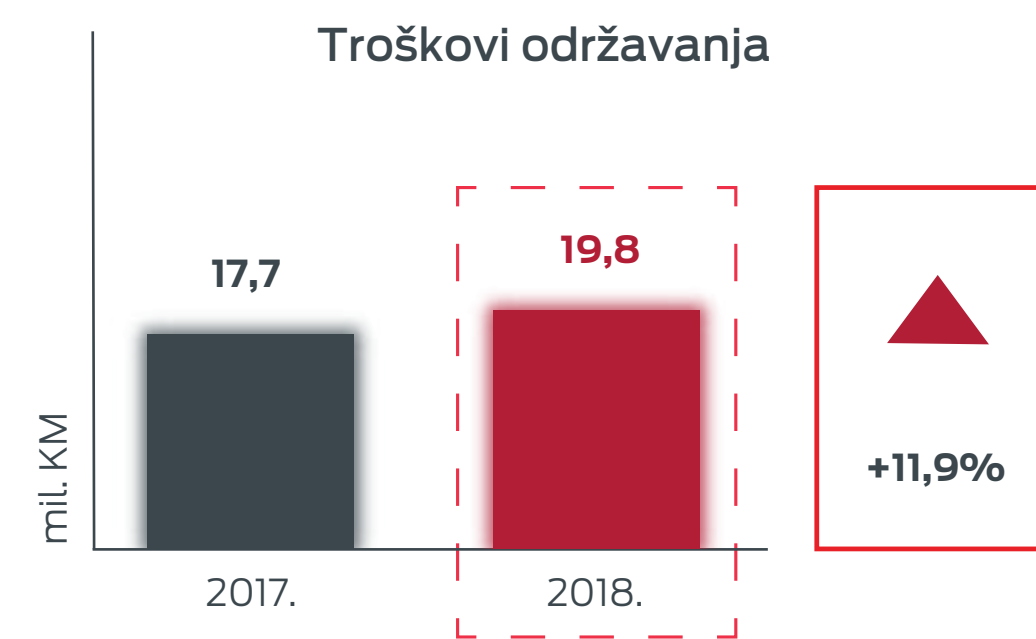
U 2018. godini ukupni troškovi iznose 363,7 miliona konvertibilnih maraka, što je za 0,9% više u odnosu na 2017. godinu.

U strukturi ukupnih troškova ostvarenih u toku 2018. godine, troškovi mobilne telefonije participiraju sa 57,6%, a troškovi fiksne telefonije i interneta sa 42,4%.

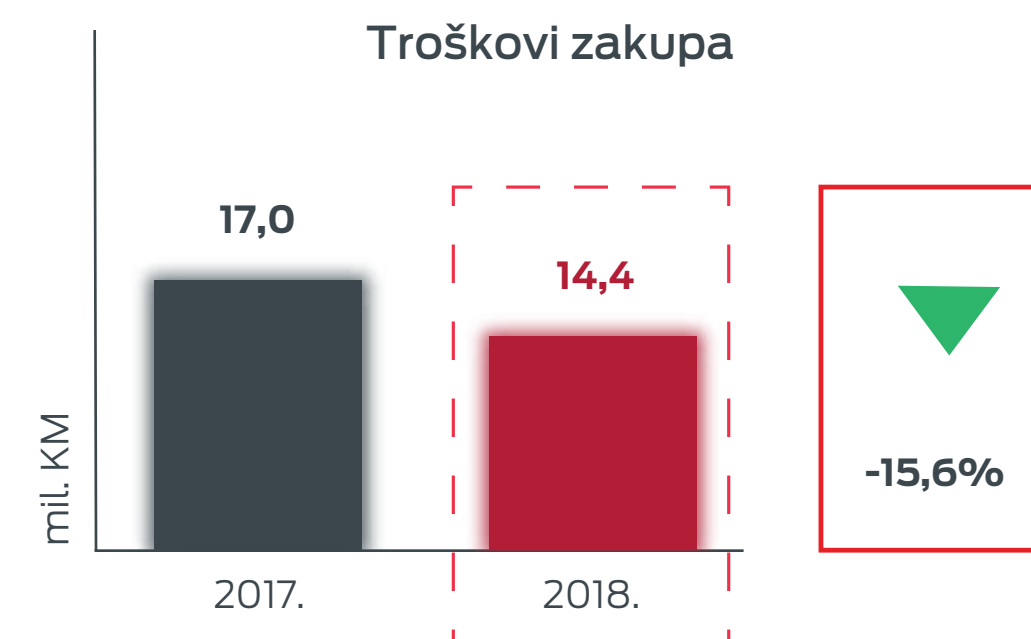
Značajna kategorija troška koja bilježi rast u 2018. godini za 36,7% u odnosu na 2017. godinu su troškovi sadržaja, kao rezultat povećanja broja korisnika za 22,3%, te broja TV kanala zbog unapređenja integrisanih paketa novim TV sadržajima.



Troškovi održavanja u 2018. godini bilježe rast od 11,9% u odnosu na prethodnu godinu, prvenstveno usljed rasta troškova održavanja informacionih tehnologija.



U strukturi troškova značajno je smanjenje troškova zakupa za 15,6% u 2018. godini u odnosu na prethodnu godinu, kao rezultat kupovine poslovne zgrade, s ciljem ostvarivanja dugoročnih pozitivnih finansijskih efekata.



Troškovi amortizacije su u 2018. godini niži za 2,0% u odnosu na 2017. godinu, kao rezultat konstantnog ulaganja u modernizaciju i proširenje postojećih kapaciteta čime se direktno utiče na produženje vijeka trajanja nekretnina, postrojenja i opreme.





## 1.6.2.

# SEGMENTI POSLOVANJA

Posmatrano po segmentima, prihodi fiksne telefonije iznose 182,4 miliona konvertibilnih maraka, a prihodi mobilne telefonije iznose 249,5 miliona konvertibilnih maraka.

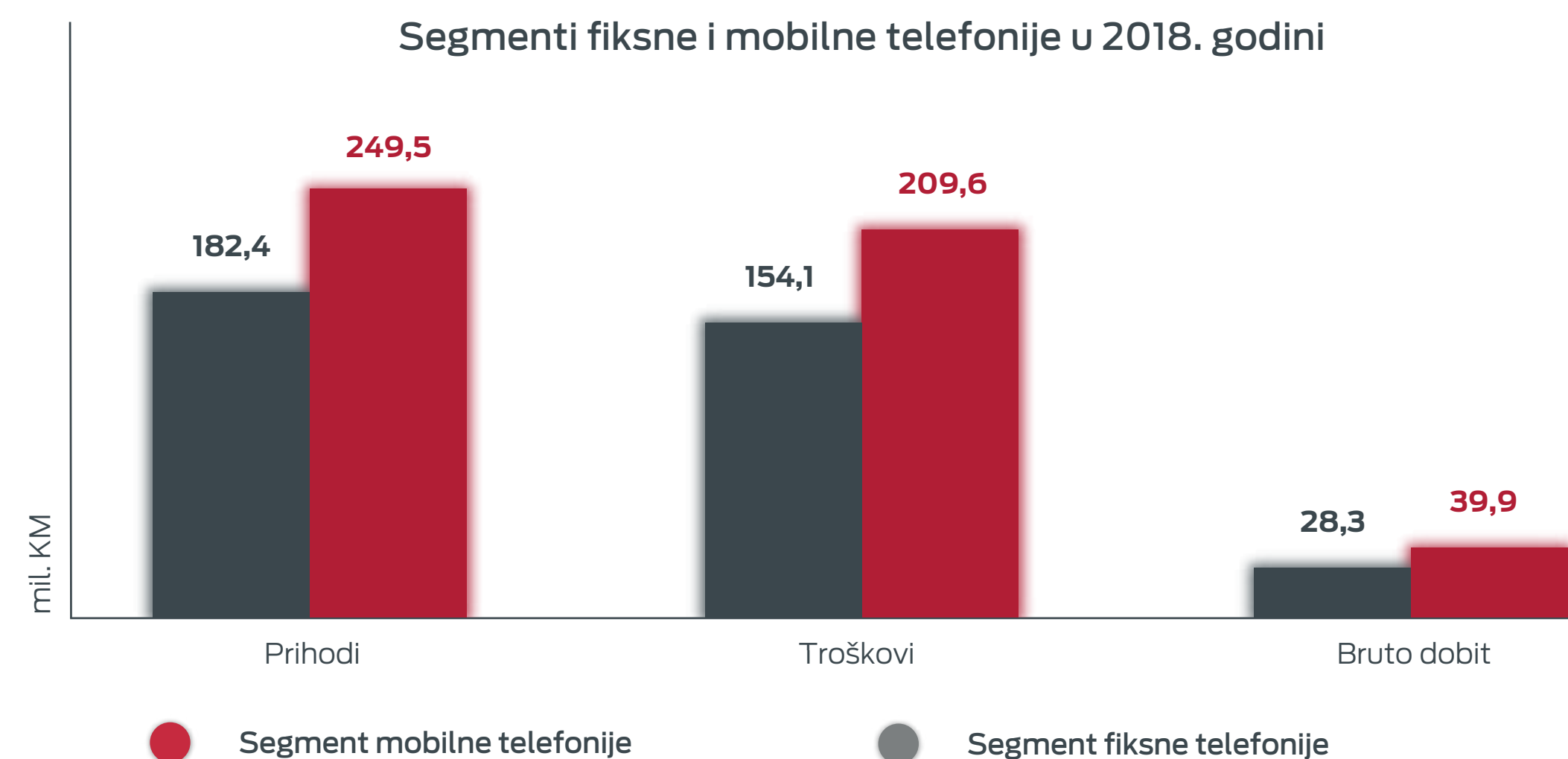
U 2018. godini troškovi fiksne telefonije iznose 154,1 miliona konvertibilnih maraka, dok troškovi mobilne telefonije iznose 209,6 miliona konvertibilnih maraka.

Na kraju 2018. godine, Mtel je imao više od 227.000 korisnika fiksne telefonije i 143.001 NET korisnika. Broj korisnika integrisanih usluga iznosi 109.543, što predstavlja rast u odnosu na prethodnu godinu za 12,8%. Broj korisnika TV usluge na kraju 2018. godine je 91.359, što predstavlja rast od 22,3% korisnika u odnosu na 2017. godinu.

Broj korisnika mobilne telefonije iznosi 1,32 miliona korisnika, što predstavlja rast od 1,3% u odnosu na prethodnu godinu.

Najznačajnija investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju u toku 2018. godine ostvarena su u kablovsku transportnu i pristupnu mrežu i pristupnu opremu, dok su najznačajnija investiciona ulaganja u internet ostvarena u terminalnu opremu i IPTV.

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. Najznačajnija ulaganja u IT ostvarena su u IT podršku korporativnim sistemima i u servere i storidže.





## 1.6.3. FINANSIJSKI INSTRUMENTI

### Upravljanje kapitalom

Cilj upravljanja kapitalom je da kompanija zadrži sposobnost da nastavi sa svojim poslovanjem u neograničenom periodu u predvidivoj budućnosti, kako bi očuvalo optimalnu strukturu kapitala sa ciljem da smanji troškove kapitala, a akcionarima obezbijedi dividende.

Kompanija prati kapital na osnovu koeficijenta zaduženosti.

Menadžment kompanije pregleda strukturu kapitala po potrebi. Na osnovu tog pregleda kompanija uravnotežava strukturu kapitala preko novih dugoročnih investicija, kao i uzimanja novih kredita ili otkupa postojećih. Cjelokupna strategija kompanije za upravljanje kapitalom je nepromijenjena.





## 1.6.4. 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 usmjereno 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.

### 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, prihvodi 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 2018, 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 2018. godine, Mtel je bio izložen određenom riziku od promjena cijena vlasničkih hartija od vrijednosti. Navedena ulaganja namijenjena su više za strategijske svrhe, nego za svrhe dnevnog trgovanja, i njima se aktivno ne trguje.



## Rizik likvidnosti

Upravljanje likvidnošću je centralizovano na nivou Mtela. Za upravljanje rizikom likvidnosti odgovoran je menadžment, koji je uspostavio određene procedure u vezi sa dugoročnim i kratkoročnim 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 Mtelu, što će rezultirati finansijskim gubitkom Mtela. Mtel je usvojio politike u vezi sa praćenjem kreditne sposobnosti partnera, kao i zahtijevanja određenih obezbjeđenja (kolateralna) u slučajevima gdje je to moguće, a u cilju smanjivanja rizika od potencijalnih finansijskih gubitaka nastalih neispunjavanjem ugovornih obaveza.

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

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 Mtela.



## 1.6.5. DOGAĐAJI NAKON DATUMA IZVJEŠTAJNOG PERIODA

Dana 31. januara 2019. godine realizovan je ugovor o kupoprodaji i prenosu udjela u Blicnet d.o.o. Banja Luka na način da je 100% udjela u Blicnet d.o.o. Banja Luka preneseno na Društvo.

Takođe, dana 6. februara 2019. godine realizovan je ugovor o kupoprodaji i prenosu udjela u Telrad Net d.o.o. Bijeljina, na način da je 100% udjela u Telrad Net d.o.o. Bijeljina preneseno na Društvo. Prenos udjela sa prodavca na kupca uzrokuje promjenu vlasničke strukture na način da se vlasništvo nad udjelom prenosi na kupca, čime se kupcu dodjeljuju sva pripadajuća prava, obaveze i ovlašćenja koja nastaju iz udjela. Na osnovu pomenutih ugovora, Društvo je steklo pravo da se registruje kao vlasnik udjela u nadležnim sudskim registrima, čime postaje zakonski i stvarni vlasnik udjela i stiče sva prava vlasnika udjela u navedenim društvima.

Dana 31. januara 2019. godine Okružni privredni sud u Banjoj Luci izdao je Rješenje kojim je Društvo registrovano kao vlasnik 100% udjela u Blicnet d.o.o. Banja Luka, dok dana 6. februara 2019. godine Okružni privredni sud u Bijeljini izdao Rješenje kojim je Društvo registrovano kao vlasnik 100% u Telrad Net d.o.o. Bijeljina.





## 1.7. INVESTICIONA ULAGANJA

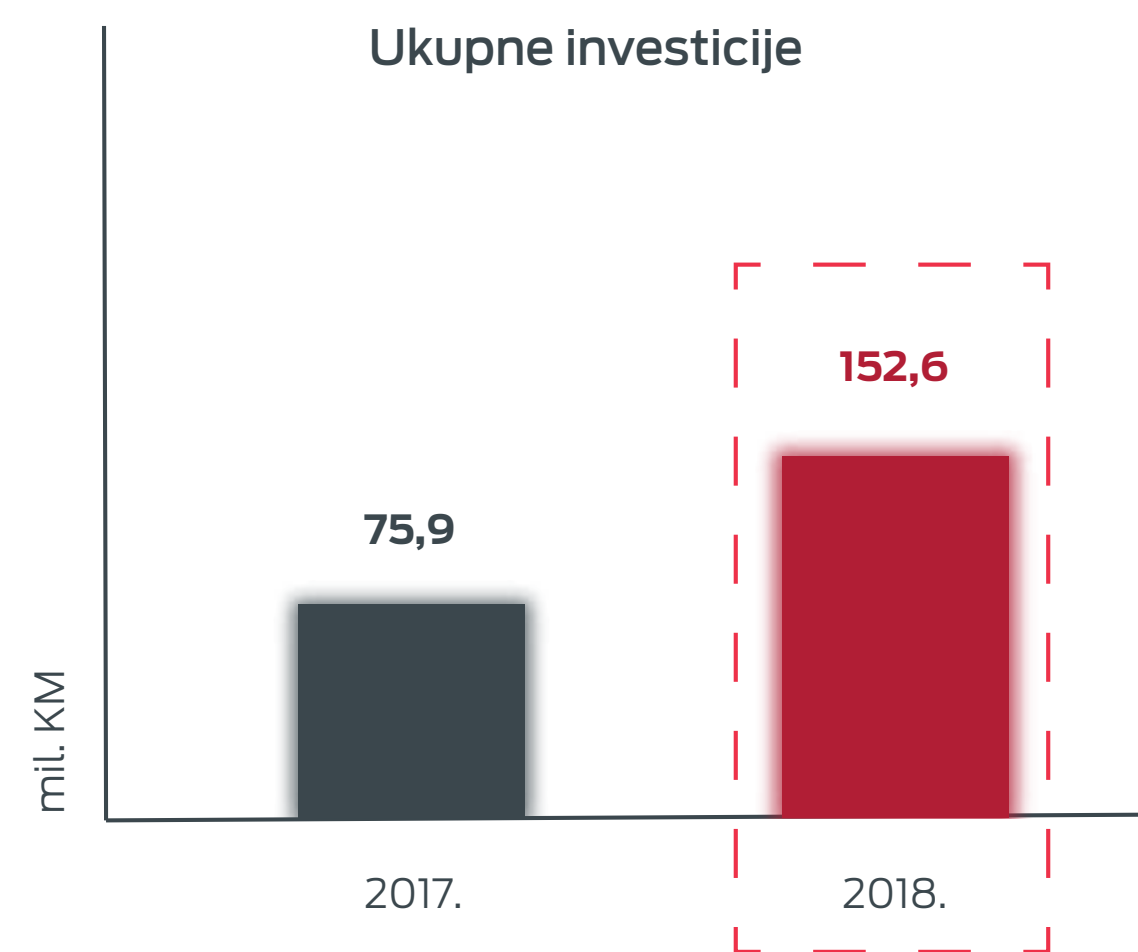




U 2018. godini realizovane su investicije koje imaju za cilj da obezbijede osnove za dalje širenje portfolija koji Mtel pruža korisnicima u svim segmentima telekomunikacionih usluga, uvođenje novih usluga i servisa, uz konstantan rad na modernizaciji fiksne, mobilne mreže i interneta.

S prvenstvenim ciljem ostvarivanja dugoročnih pozitivnih finansijskih efekata, u 2018. godini Mtel je kupio poslovnu zgradu, koja je jedini objekat u Banjaluci koji ispunjava prostorne, infrastrukturne i logističke potrebe kompanije.

Ukupno realizovane investicije u 2018. godini iznose 152,6 miliona konvertibilnih maraka.





## Investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju

Najznačajnija investiciona ulaganja u 2018. godini ostvarena su u segmentu fiksne telefonije sa 38,4 miliona konvertibilnih maraka, odnosno u segmentu izgradnje kablovske transportne i pristupne mreže.

U 2018. godini nastavljena je izgradnja optičke pristupne mreže u svim gradovima u Republici Srpskoj, kako bi se nova širokopojasna internet tehnologija našla na korak do svakog korisnika. Optička mreža omogućava višestruko povećanje internet brzina, bolji nivo kvaliteta usluga sa setom novih funkcija kroz mogućnost korištenja najsavremenijih Mtel IPTV paketa, ne samo u većim gradskim centrima, nego i u manjim mjestima i ruralnim sredinama. Riječ je o revolucionarno boljoj tehnologiji, omogućenoj investiranjem značajnih sredstava u pristupnu mrežu i tehničke kapacitete uz stvaranje preduslova za pružanje vrhunskih usluga korisnicima.

Intenzivnom izgradnjom magistralnih i regionalnih optičkih kablovskih puteva, prije svega na teritoriji grada Banja Luka, gdje je izgrađena kablovska kanalizacija u ukupnoj dužini od 143 kilometra, došlo je do povećanja broja korisnika integrisanih usluga. Nastavljeni su projekti modernizacije pristupne mreže za područja IJ Doboj i IJ Zvornik, kao i projekti izgradnje optičke pristupne mreže u IJ Prijedor, IJ Brčko, IJ Istočno Sarajevo, IJ Foča i IJ Trebinje, odnosno prebacivanje korisnika na VDSL i GPON tehnologiju radi pružanja kvalitetne širokopojasne usluge.

Tokom 2018. godine nastavljeni su priprema i izvođenje radova za proširenje OTN/DWDM mreže. Realizovani su dodatni kapaciteti za nove saobraćajne zahtjeve uz izgradnju DWDM strukture na relacijama Višegrad-Užice, Šipovo-Mrkonjić Grad i Banja Luka-Mrkonjić Grad i uspostavljanje nove zaštitne rute preko teritorije Republike Srbije na relaciji Bijeljina-mreža Telekom Srbija-Višegrad.

Završena je nadogradnja sistema za nadzor sinhronizacije Time Pictra na najnoviju verziju. Nastavljene su aktivnosti u vezi sa optimizacijom fiksnog Backhauling-a, uz promjenu načina povezivanja elemenata pristupne mreže na IP/MPLS mrežu, formiranje novih IP/MPLS agregacionih tačaka i optičkih prstenova i njihove zaštite na nivou spojnog puta.

## Investiciona ulaganja u mobilnu telefoniju

Investiciona ulaganja u mobilnu telefoniju u 2018. godini ostvarena su u iznosu od 16,9 miliona konvertibilnih maraka. Najznačajnija ulaganja su ostvarena u bežičnu pristupnu mrežu i izgradnju objekata mobilne telefonije, nabavku bežične transportne mreže, te core i servisne platforme mobilne mreže.

U toku 2018. godine puštene su u rad ukupno 123 bazne stanice i 17 ripitera, a ukupan broj baznih stanica na kraju 2018. godine iznosi 1.450 i 99 piko ripitera. Pored puštanja u rad novih baznih stanica 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 MHz stanica na ukupno 120 lokacija i LTE 800 MHz na 60 lokacija. Navedena oprema će se pustiti u rad nakon izdavanja potrebne dozvole od Regulatorne agencije za komunikacije.

Paralelno sa izgradnjom svake nove lokacije stiču se uslovi za optimizaciju postojeće bežične transportne mreže, a u smislu smanjenja broja hopova ili stepena zaštite.

Jedna od značajnijih aktivnosti u 2018. godini je i povezivanje signalnih mreža Mtel i Deutsche Telekom-a korištenjem SIGTRAN protokol steka i migracija saobraćaja sa E1 linkova na IP/SIGTRAN. Na Mtel cloud-u je instaliran sistem za zaštitu mobilnih korisnika na internetu tako što vrši preusmjeravanje korisničkog saobraćaja i obavještanje korisnika o pristupu potencijalno nesigurnim web sajtovima.

U domenu jezgra mobilne mreže, izvršena je priprema i povezivanje PS Core i CS Core mreža za potrebe uvođenja LTE tehnologije i servisa. Prateći trendove nabavljena je testna oprema za izgradnju LoRaWAN mreže s ciljem testiranja komercijalnog potencijala tržišta u domenu IoT servisa.

U toku 2018. godine, ostvareni su uslovi za dalje unapređenje mGo aplikacije, što podrazumijeva i redizajn postojeće verzije, a u skladu sa najnovijim trendovima na tržištu sa aspekta strateških ciljeva kompanije, ali i globalnih pravaca razvoja Android i IOS platformi. MGo aplikacija je obogaćena novim servisima dostupnim korisnicima, a to su: provjera stanja na računaru u realnom vremenu za data saobraćaj, minute, SMS, IPTV programska šema, speed test za mobilni internet, prikazivanje ponuda korisniku u zavisnosti od njegove potrošnje i postojećih kampanja, prijava korisnika za elektronsku dostavu pretplatničkog računa, informacije o Mtel prodajnim mjestima i korisničkoj podršci i slični drugi servisi.

Kompanija Mtel je prepoznala značaj online poslovanja i podrške korisnika i u tom smislu početkom 2018. godine značajno unaprijedila sajt kompanije (mobile first kupovina), ali i self care aktivnosti putem sajta i specijalizovane aplikacije „Moj m:tel“ na ključnim platformama (Android i iOS).



## Investiciona ulaganja u internet

Investiciona ulaganja u internet u 2018. godini ostvarena su u iznosu od 14,1 milion konvertibilnih maraka. Najveći dio investicija u internet u 2018. 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.

Primjetan je konstantan porast broja IPTV korisnika, te je u skladu sa tim trendovima proširen kapacitet sistema IPTV STB uređaja kao i kapaciteti sistema i po broju nPVR i OTT kanala, tako da su na platformi omogućene sljedeće funkcionalnosti: pauziranje sadržaja, gledanje trenutnog sadržaja ispočetka, gledanje propuštenog sadržaja i da snimanje sadržaja bude dostupno na 100 kanala umjesto dotadašnjih 30.

Kako je TV više od gledanje televizijskog programa, IPTV servis je obogaćen za dvije nove aplikacije: Vijesti i Sportski rezultati. Aplikacije su dizajnirane tako da korisnici korištenjem daljinskog upravljača na jednostavan i lak način mogu doći do željenih vijesti,

pregledati galeriju slika ili video, te podijeliti vijest na svom Twitter nalogu. Obje aplikacije su povezane sa Interaktivnim vodičem i omogućavaju u toku gledanja TV kanala prikaz obavještenja ukoliko se na portalima pojavi važna vijest ("breaking news") ili ukoliko se završi neki za korisnika važan sportski meč. Pored ove dvije aplikacije razvijena je i aplikacija, odnosno dodatni mod za najmlađe, koji nudi potpunu kontrolu roditeljima, u smislu vremenskog ograničenja gledanja sadržaja, izbora starosne dobi dostupnih sadržaja u ovom modu, kao i potpuno novi izgled potpuno prilagođen najmlađima.

Posebna pažnja posvećena je poboljšanju usluga na OTT servisu, te je pored proširenja broja OTT kanala na njima omogućeno korištenje nelinearnih funkcionalnosti poput pauziranja sadržaja, pokretanja trenutnog sadržaja ispočetka, gledanja sadržaja 72 sata unazad i reprodukcije snimljenog sadržaja. Pored toga, završena je i adaptacija novih verzija multiscreen aplikacija (TV To Go za telefon, tablet i PC), a sve u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva.

## Investiciona ulaganja u informacione tehnologije

Investiciona ulaganja u informacione tehnologije u 2018. godini ostvarena su u iznosu od 9,9 miliona konvertibilnih maraka.

U 2018. godini nekoliko strateških pravaca obilježilo je rad kompanije Mtel: unapređenje digitalnih kanala u marketingu i prodaji, razvoj portfolia ICT usluga, te unapređenje upravljanja poslovnim procesima kroz mnogobrojne projekte i dorade na internim sistemima poslovanja.

Tokom godine razvijene su mobilne aplikacije za iOS i Android koje omogućavaju korisnicima pregled svih njihovih usluga, računa i zahtjeva, a na korporativnom portalu je omogućeno plaćanje karticom preko web-a za elektronske dopune i kupovina tarifnih planova za prepaid.

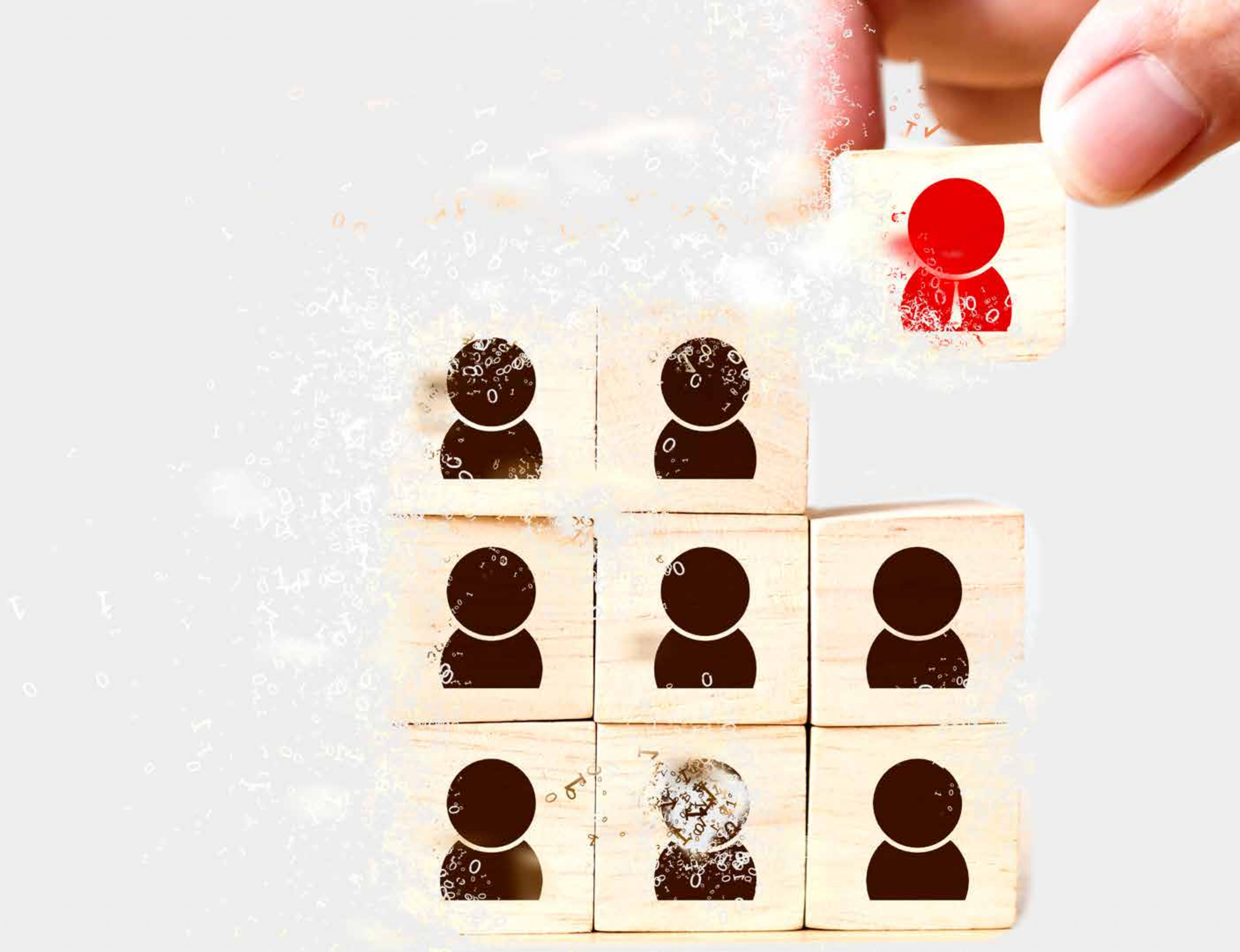
U domenu ICT servisa završena je migracija Cloud platforme na KVM hipervizor i OpenStack uz instalaciju novog hardvera, proširenje storidža i prebacivanje svih postojećih internih i eksternih virtuelnih mašina na novu infrastrukturu, čime su povećani sigurnost i

performanse kompletnog sistema. Realizovan je novi ICT servis namijenjen poljoprivrednim proizvođačima, čija je osnovna namjena automatizovano upravljanje poljoprivrednom proizvodnjom primjenom savremenih tehnologija i naučnih dostignuća. Usluga je realizovana na Mtel Cloud infrastrukturi, na bazi shared business modela. Značajna je i prezentacija novog portfolija ICT i Cloud usluga u Privrednoj komori pod nazivom „Cloud servisi za efikasnije poslovanje“, te učešće na Microsoft Community BH konferenciji sa prezentacijom „m:tel - one stop shop za ICT servise“.

Takođe, nastavljeno je sa implementacijom novih tehnoloških rješenja u domenu infrastrukture poput virtuelizacije storidž sistema ili instalacije sistema za virtuelizaciju mrežnih funkcionalnosti, a uspješno je završen i veliki broj projekata koji doprinose povećanju IT bezbjednosti.

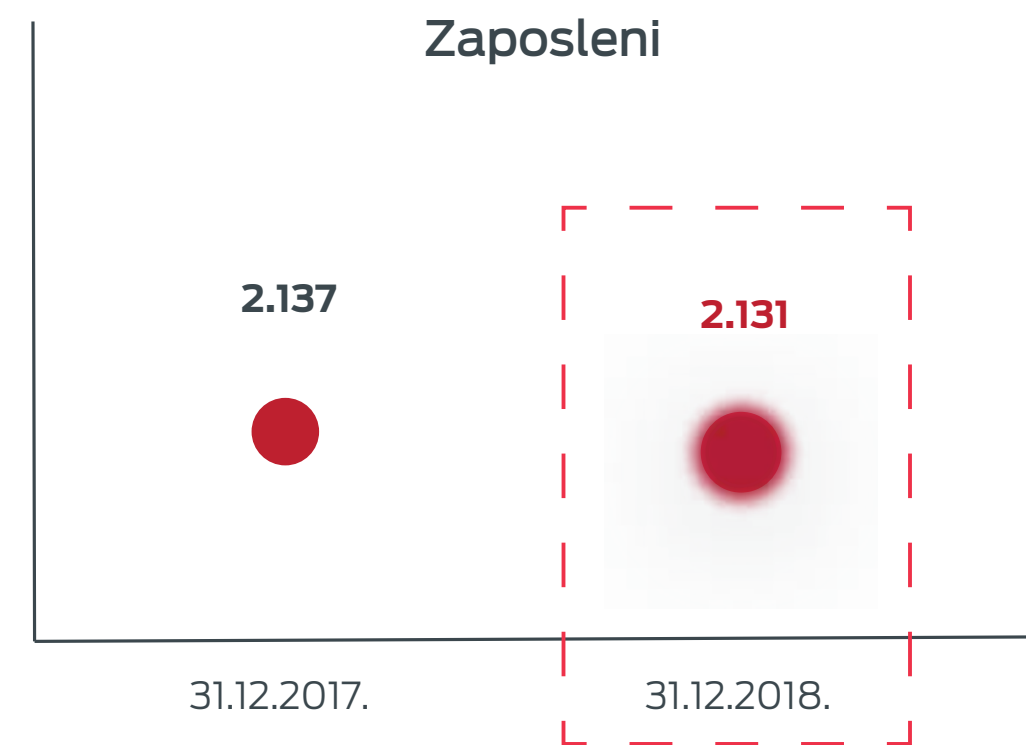


## 1.8. LJUDSKI RESURSI





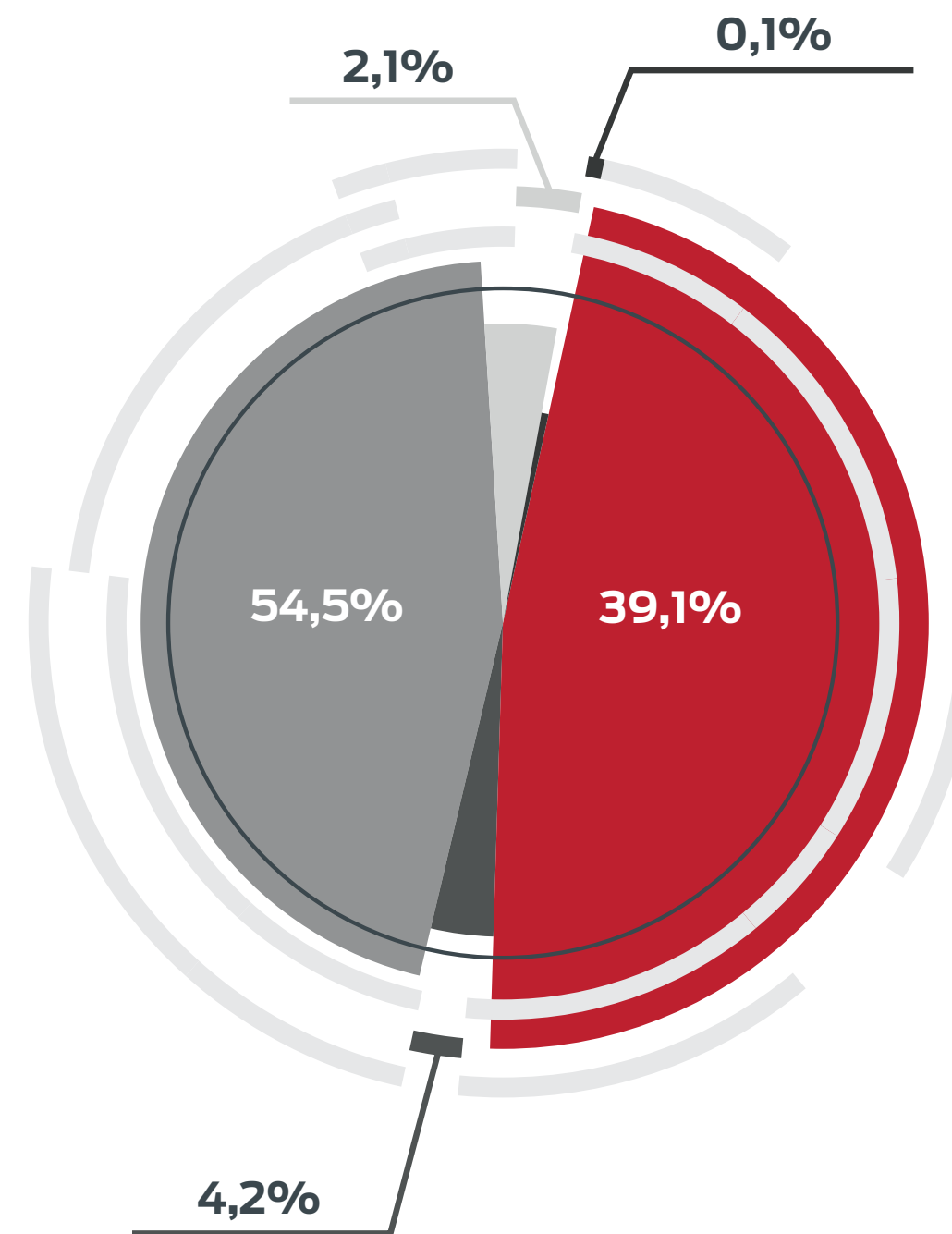
Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2018. godine iznosi 2.131, što je u odnosu na kraj prethodne godine manje za šest zaposlenih. Od ukupnog broja zaposlenih, muškarci čine 1.295 ili 60,8%, dok žene čine 836 ili 39,2%.



Posmatrajući kvalifikacionu strukturu zaposlenih na nivou kompanije, najveće je učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (54,5% ili 1.162 radnika). Na drugom mjestu nalaze se zaposleni sa visokom stručnom spremom (39,1% ili 834 radnika), koji obuhvataju i magistre i doktore nauka.

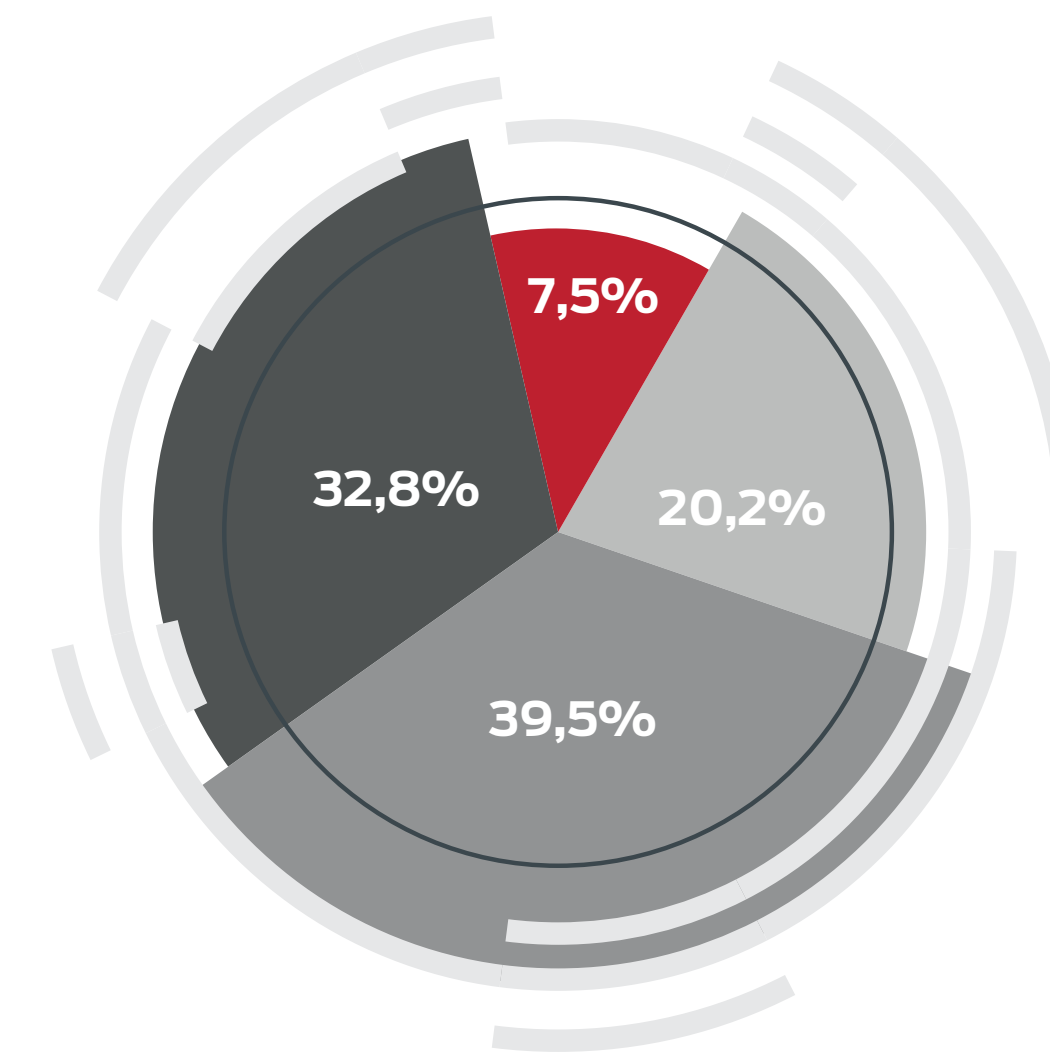
Po starosnoj strukturi, najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih ima starosna dob 41-50 godina sa 39,5% ili 842 zaposlenih, kao i starosna dob preko 50 godina sa 32,8% ili 700 zaposlenih.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih 2018. godine



- VSS
- SSS
- VS
- KV
- NK

Starosna struktura zaposlenih 2018. godine



- Do 30 godina
- Od 31 do 40 godina
- Od 41 do 50 godina
- Preko 50 godina



## Edukacije

Tokom protekle godine realizovane su obuke u cilju unapređenja radnih procesa kroz unapređenje kompetencija zaposlenih iz različitih oblasti (iz oblasti tehnike, prodaje, rukovođenja) kao i unapređenje komunikacije.

Imajući u vidu dugogodišnje iskustvo u edukaciji zaposlenih, te poznavajući interni potencijal kompanije da razvija aktivnosti edukacije u skladu sa vlastitim potrebama, velika pažnja je posvećena organizovanju internih obuka i radu Interne akademije - m:akademije.

Vodeći se godišnjim planom edukacija organizovali smo veliki broj in house i internih obuka za sve organizacione cjeline kompanije.

Takođe su organizovana dva team building-a za članove IO-a i za novozaposlene u kompaniji.

## Interne obuke

Druga godina rada Interne akademije organizovana je u dva semestra. Realizovano je ukupno 46 treninga, za oko 1.000 učesnika, a na realizaciji je angažovano 36 internih trenera. Interne obuke su održane iz tehničkih oblasti, oblasti prodaje, upravljanja projektima, ostalih poslovnih vještina i poznavanja softvera i aplikacija.

## Aktivnosti na unapređenju organizacione kulture kompanije

U toku 2018. godini realizovane su aktivnosti:

- unapređenje kulture inovativnosti kroz obučavanje zaposlenih o design thinking alatima, odnosno o korisnički orijentisanim rješenjima poslovnih problema,
- unapređenje kulture saradnje kroz realizovanje internih događaja sa naslovom „Jačanje sinergije“, u kojem su učestvovali predstavnici menadžmenta i zaposleni izvršnih jedinica kompanije u cilju jačanja tima,
- smanjenje kulture administracije koja podrazumijeva digitalizaciju HR procesa kroz razvijanje i puštanje u rad modula za podnošenje i odobravanje zahtjeva za edukaciju i službeni put,
- usklađivanje HR procesa sa korporativnim vrijednostima kompanije, tako što je izvršena korekcija procesa procjene radne uspješnosti kroz usaglašavanje osnovnih kompetencija sa korporativnim vrijednostima,
- koučing kultura kroz edukacije na modelu intenzivne i na rezultat usmjerene saradnje na svim nivoima menadžmenta, ali i na operativnim nivoima, koje su organizovane u toku godine.





1.9.  
INFORMACIJE  
ZA  
INVESTITORE





Smanjenje profitabilnosti većine društava čijim akcijama se trguje na berzi je dovelo do smanjenje interesa investitora za ulaganje u akcije.

Zbog visokih prinosa uz prihvatljiv rizik, investitori su promijenili fokus, te se orijentisali na trgovinu obveznicama, što posljedično dovodi do pada prometa akcijama na Banjalučkoj berzi iz godine u godinu.

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 2018. 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 31.12.2018. godine prikazana je grafikonom u nastavku:

2018.	Struktura akcionara Mtela	2017.
65,01%	Telekom Srbija a.d. Beograd, Srbija	65,01%
8,92%	Penzijski rezervni fond a.d. Banja Luka	8,92%
5,03%	Fond za restituciju Republike Srpske a.d. Banja Luka	5,03%
3,18%	DUIF Kristal invest a.d. OMIF Future fond	3,30%
17,86%	Ostali akcionari	17,74%

Ukupno ostvareni promet Mtela iznosi 3,38 miliona konvertibilnih maraka, što čini 3,4% ukupno ostvarenog redovnog prometa prema godišnjem statističkom izvještaju Banjalučke berze, dok ostvarene 853 transakcije svrstavaju Mtel na drugo mjesto u ukupnom broju transakcija redovnog prometa Banjalučke berze u toku 2018. godine.

Prosječna cijena akcija Mtela u 2018. godini iznosila je 0,95 konvertibilnih maraka, najniža cijena akcija iznosila je 0,77 konvertibilnih maraka, dok je najviša ostvarena cijena iznosila 1,06 konvertibilnih maraka.

Posljednjeg dana trgovanja akcijama Mtela u 2018. godini, cijena akcija je iznosila 0,83 konvertibilnih maraka.

Tržišna kapitalizacija na dan 31. decembar 2018. godine iznosi 407,85 miliona konvertibilnih maraka.

Na Skupštini akcionara održanoj 7. decembra 2018. godine, donesena je Odluka o isplati privremene dividende iz dobiti za prvu polovinu 2018. godine u iznosu od 22,57 miliona konvertibilnih maraka.

Raspodjela privremene dividende izvršena je srazmjerno na sve akcije kompanije, po principu za svaku akciju isti nominalni iznos od 0,046 konvertibilnih maraka.

Informacije za investitore	2018.	2017.	% promjene
Broj transakcije	853	1.000	-14,7%
Ukupan promet (mil. KM)	3,4	5,3	-36,6%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	407,8	516,0	-21,0%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	56,2	63,5	-11,5%
EPS (Earnings per share)	0,124	0,122	1,8%
ROIC	8,74%	9,54%	



## 2. MTEL GRUPA

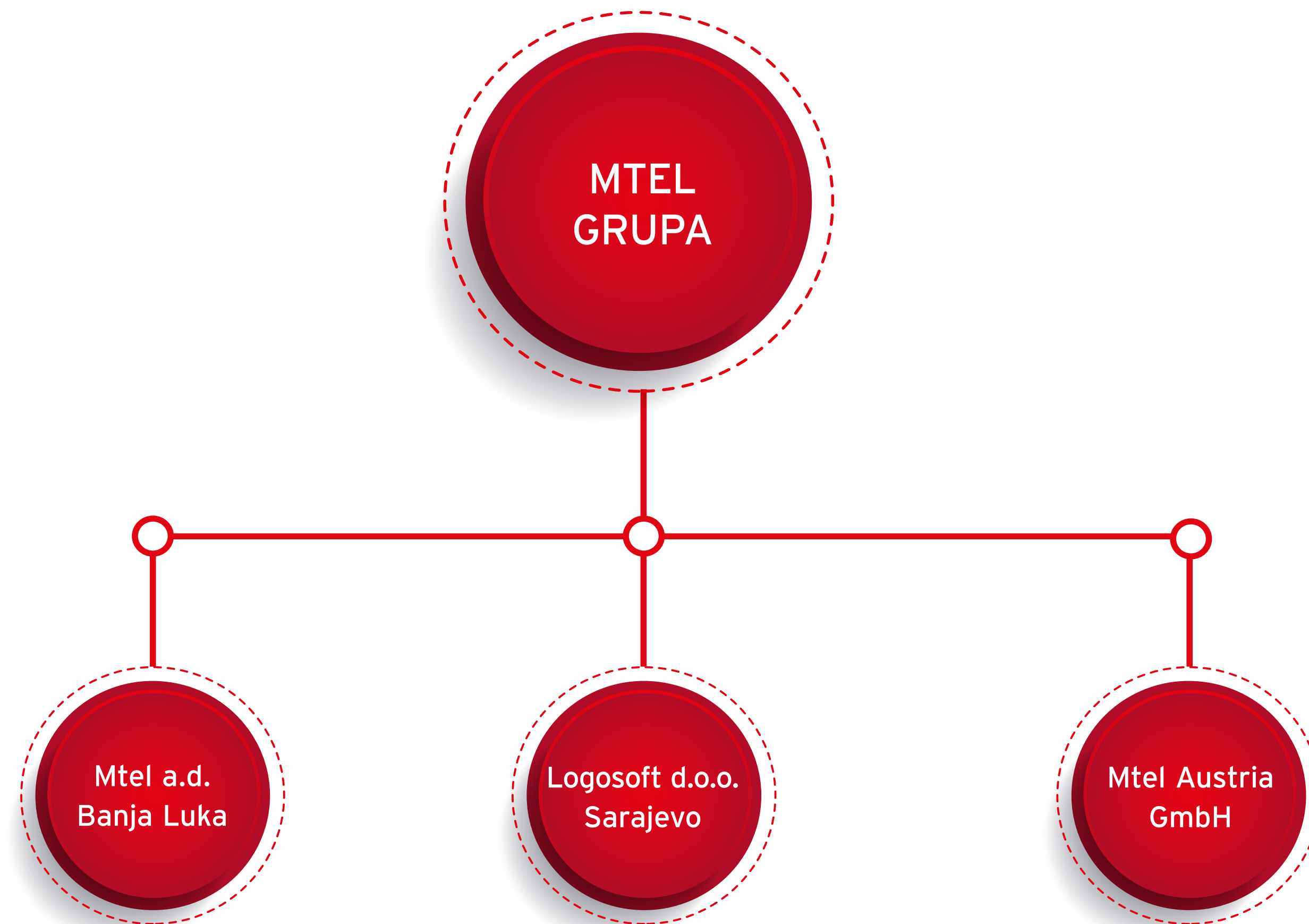
- 2.1. STRUKTURA MTEL GRUPE
- 2.2. FINANSIJSKI POKAZATELJI MTEL GRUPE
- 2.3. LOGOSOFT, DOO SARAJEVO
- 2.4. MTEL AUSTRIA GmbH





## 2.1. STRUKTURA MTEL GRUPE

Na dan 31.12.2018. godine u sastavu Mtel Grupe funkcionisalo 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



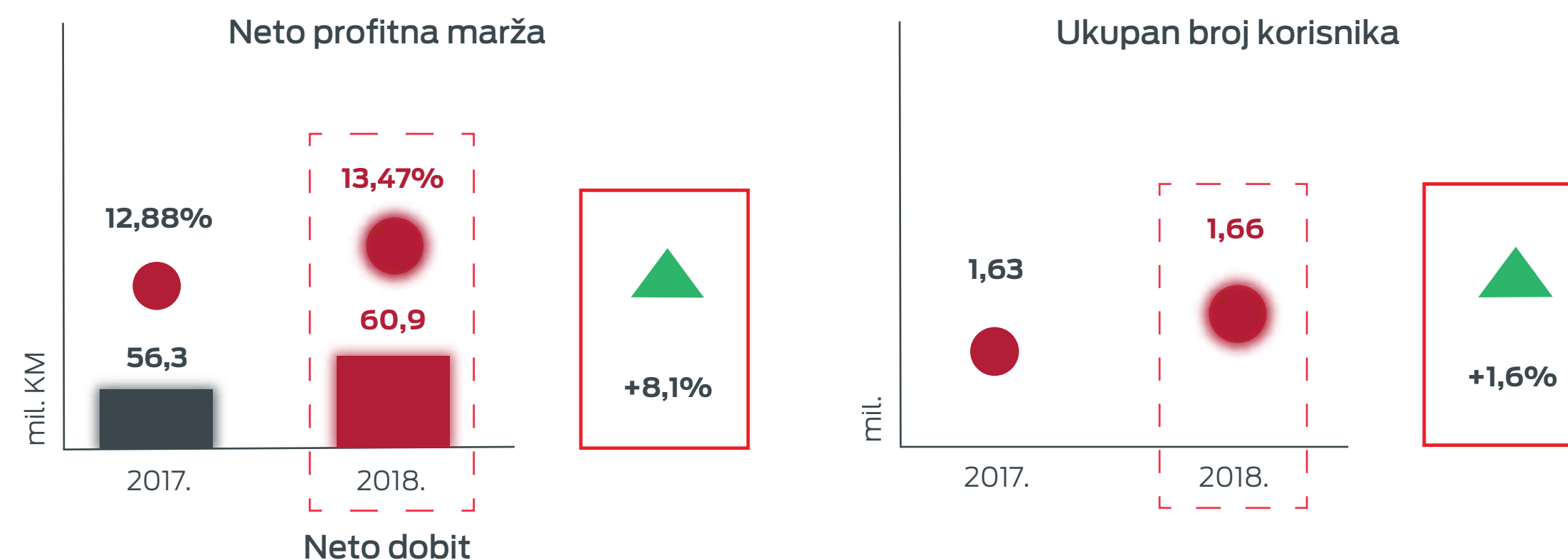


## 2.2. FINANSIJSKI POKAZATELJI POSLOVANJA MTEL GRUPE

Poslovnu 2018. godinu karakteriše ostvarena neto dobit u iznosu od 60,9 miliona konvertibilnih maraka, što predstavlja rast od 8,1% u odnosu prošlu godinu. Ostvarena EBIT marža iznosi 13,65%.

Ukupni prihodi na nivou Mtel Grupe od 460,5 miliona konvertibilnih maraka, bilježe rast od 3,4% u odnosu na 2017. godinu.

Glavna obilježja poslovanja	2018.	2017.	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	460,5	445,6	3,4%
Ukupan rashod (mil. KM)	392,3	382,5	2,6%
EBITDA (mil. KM)	163,2	159,9	2,1%
EBITDA marža	36,09%	36,58%	
EBIT (mil. KM)	61,7	55,1	11,9%
EBIT marža	13,65%	12,62%	
Bruto dobit (mil. KM)	68,2	63,1	8,2%
Neto dobit (mil. KM)	60,9	56,3	8,1%
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	973,6	841,5	15,7%
Ukupan broj korisnika (mil.)	1,66	1,63	1,6%
Ukupan broj zaposlenih	2.259	2.253	0,3%





## 2.3.

# LOGOSOFT, DOO SARAJEVO

### Istorija i nastanak

Kompanija Logosoft d.o.o. Sarajevo osnovana je 1995. godine kao privredno društvo za informatički inženjering. Protekle 24 godine uspješnog poslovanja Logosofta okarakterisale su inovacije na polju različitih koncepta i tehnologija po kojima je kompanija prepoznata kao lider na tržištu savremenih, poslovnih informacijsko-komunikacijskih rješenja za klijente svih profila. Od svog osnivanja pa do danas, kompanija je širila dijapazon svojih usluga, od usluge internet pristupa preko vlastite optičke infrastrukture, usluga fiksne i mobilne telefonije, IP televizije, djelatnosti mrežnih integracija, softverskih i poslovnih rješenja, te u novije vrijeme i kolokacijskih i cloud servisa u vlastitom Data Centru, te IT edukacije.

Logosoft d.o.o. Sarajevo je nastavio sa širenjem poslovanja izvan BiH tržišta, osnivanjem kompanije mts sistemi i integracije d.o.o. Beograd u Srbiji sa 100% učešćem u vlasništvu, čime okvire svog uspješnog poslovanja proširuje na regionalni nivo. Time je Logosoft napravio veoma važan iskorak prema ispunjavanju strategije pozicioniranja kompanije, kako unutar MTS grupacije, tako i na globalnom ICT tržištu.

### Misija

Ponuditi najmodernije 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

Logosoft je osnažio vlastitu poziciju i postavio visoke standarde kada je riječ o pružanju poslovnih informaciono-komunikacionih usluga. Poslovna Logosoft platforma objedinjuje usluge stalnih internet linkova, povezivanja udaljenih lokacija - VPN, uslugu fiksne i mobilne telefonije, uslugu zakupa mobilnog interneta, ponudu Office365 rješenja serverskih i kancelarijskih aplikacija, lokalna, globalna i hibridna cloud rješenja, te je kao takva odlično poslovno, informaciono-komunikaciono rješenje.

Izrada različitih poslovnih rješenja iz domena sistem integracija, razvoj softvera i izgradnja Logosoft Data Centra nove generacije, te implementacija različitih rješenja na Microsoft platformama, pozicionirali su Logosoft u 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 partner Microsoft-a sa Microsoft Gold ERP partner kompetencijom u Bosni i Hercegovini, koji ima lokalizacijski CfMD modul za NAV 2018, kao i CfMD modul za obračun plata za tržište BiH, što predstavlja značajnu komparativnu prednost u odnosu na konkurentska preduzeća.

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

## Društveno odgovorno poslovanje

Kroz svoju poslovnu politiku kompanija Logosoft kontinuirano pomaže razvoju i promociji kulture, sporta, umjetnosti i obrazovanja u Bosni i Hercegovini, što je jedna od temeljnih odrednica društveno odgovornog poslovanja i poslovne politike kompanije. U 2018. godini, kao podršku institucijama kulture, dali su doprinos uspješnom poslovanju Sarajevske filharmonije, Kamernog teatra 55 i Pozorišta mladih, kao i finansijsku podršku u realizaciji predstava u organizaciji Bosanskog kulturnog centra Sarajevo. Podržavajući IT edukaciju i usavršavanje, Logosoft je osmi put bio partner najveće IT konferenciju u BiH - Microsoft NetWork, i 7. MSCommunity BiH konferencije, najznačajnijih skupova IT profesionalaca iz BiH i regiona, a podrška nije izostala ni za tehničku konferenciju Infoteh Jahorina 2018. Tokom 2018. godine je nastavljena saradnja sa Prirodno-matematičkim fakultetom u Sarajevu, a svoju podršku su dali i Udruženju matematičara Kantona Sarajevo, čime je Logosoft direktno podržao proces edukacije djece i mladih. Svoju podršku i opredjeljenje za sigurno društvo kompanija Logosoft je iskazala podrškom evropske sigurnosne konferencije EUROCRIM 2018, koja je okupila najveće svjetske stručnjake u oblasti kriminologije i kriminalistike. U cilju promocije napora i aktivnosti u oblasti sprečavanja zloupotrebe djece i mladih putem interneta, Logosoft je podržao manifestaciju „Dan sigurnijeg interneta“.

Kroz kontinuiranu podršku udruženju „Pomozi.ba“, Dječijem odjelu psihijatrije i Odjelu za gastroenterohepatologiju Kliničkog centra

Univerziteta u Sarajevu, Udruženje oboljelih od dječije cerebralne paralize Kantona Sarajevo, Udruženju oboljelih od PTSP-a „Život“, Udruženju „Kultura sjećanja“, Gimnaziji „Edhem Mulabdić“ Maglaj, Udruženju studenata Mašinskog fakulteta i u 2018. godini su potvrdili iskrenu želju da društveno odgovornim poslovanjem utiču na kvalitet života na ovim prostorima.

## Osnovna obilježja poslovanja u 2018. godini

Godina 2018. je obilježena stabilnim poslovanjem kompanije Logosoft na nacionalnom tržištu i ekspanzijom poslovanja na regionalno, kao i evropsko tržište. Partnerstvo sa globalnim cloud vendorima - Microsoft i Cisco, te direktne veze sa najvećim svjetskim Tier 1 nadprovajderima, kompaniji je omogućilo planiranje i rad na zajedničkoj implementaciji cloud baziranih servisa i visok nivo dostupnosti i pouzdanosti usluga na lokalnom i regionalnom nivou.

Logosoft je u 2018. godini dobio dva prestižna certifikata, koja potvrđuju usklađenost sa zahtjevima ISO međunarodnih standarda i to ISO/IEC 27001:2013 za sistem upravljanja bezbjednošću informacija i ISO/IEC 20000-1:2011 za IT sistem upravljanja uslugama.

Tokom 2018. godine kompanija je obezbijedila i produženje Cisco Cloud and Managed Service Provider Master (CMSP Master) statusa, te na taj način još jednom potvrdila da Logosoft Data Centar ispunjava sve rigorozne tehničke, sigurnosne i organizacione zahtjeve za Cisco partnere koji nude cloud usluge koncipirane na Cisco infrastrukturnim rješenjima. Navedenim je kompanija potvrdila poziciju regionalnog lidera u oblasti cloud baziranih servisa i tehnologija.

U prilog svemu navedenom, govori i ostvarena neto dobit Logosofta koja u 2018. godini iznosi 1,7 miliona konvertibilnih maraka.



2.4.

# MTEL AUSTRIA GMBH

## Istorija i nastanak

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

Vođeni tradicijom i snagom Telekom Srbija grupe, korisnicima nudimo jedinstveno komunikaciono iskustvo koje im život u Austriji čini lakšim i boljim, a vezu sa domovinom - jačom i bližom.

## Vizija

Za korak ispred drugih! Želimo da budemo prvi izbor korisnika u komunikacionom svetu usluga.

## 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 Regulierungsregulatorne agencije (RTR), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama Republike Austrije.





## Osnovna obilježja poslovanja u 2018. godini

Poslovanje Mtel Austria u 2018. godini je okarakterisala nova strategija nastupa na tržištu i orijentacija na širenje postpaid ponude i rast postpaid korisničke baze uz zadržavanje kontinuiranog rasta prepaid korisničke baze. Broj korisnika mobilne telefonije na dan 31.12.2018. godine bilježi rast od 56,8% u odnosu na prethodnu godinu.

Povećanje učešća postpaid korisnika u ukupnoj korisničkoj bazi za osam procentnih poena rezultat je ciljano usmjerene ponude i komunikacije, te prepoznatog potencijala za dalji rast ove korisničke baze.

Tokom 2018. godine redizajnirane su servis tarife i uvedena prodaja telefona visoke klase. Unapređenje postpaid ponude podrazumijevalo je neograničene pozive prema EU, u Austriji, prema mrežama Telekom Srbija Grupe, te neograničene pozive iz Srbije, BiH, CG

prema svim mrežama u Austriji i mrežama Telekom Srbije Grupe. Takođe, povećana je količina mobilnog interneta u okviru mjesečne pretplate.

Upotrebe usluga Mtel Austria je u konstantnom porastu, te se rast očekuje i u narednom periodu, a kao rezultat višeg stepena korištenja usluga postojeće korisničke baze, ali i generisanja novog broja korisnika, a posebno u postpaid segmentu.

U 2018. godini sprovedene su intenzivne kampanje iz oblasti integrisanih marketinških komunikacija: digitalni marketing, oglašavanje, direktni marketing, unapređenje prodaje, događaji i društvena odgovornost. Dominantan oblik komunikacije, naročito u drugoj polovini godine je bio digitalni marketing.

Promijenjen je logotip kompanije Mtel Austria, te je redizajnirana korporativna web stranica.





# 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](http://www.mtel.ba)

Mtel Austria  
GmbH

Ausstellungsstrasse 50 / 2. Stock  
1020 Wien  
Austria  
Tel: +4312051073194  
[www.mtel.at](http://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](http://www.logosoft.ba)

