

INFORMACIJE O USLUGAMA PRISTUPA INTERNETU

1. Informacije o tome kako bi mjere upravljanja saobraćajem koje operator primjenjuje mogle uticati na kvalitet usluga pristupa internetu, privatnost krajnjih korisnika i zaštitu ličnih podataka,

ONE će omogućiti Korisniku da pristupi željenom sadržaju ili usluzi na internetu na transparentan način bez ometanja, ograničenja i diskriminacije. ONE ne smije blokirati, usporiti, mijenjati ili diskriminisati određene sadržaje, aplikacije ili usluge osim zbog upravljanja saobraćajem radi poštovanja zakonskih obaveza, radi očuvanja sigurnosti i integriteta mreže i radi upravljanja privremenim zagušenjem mreže. Moguće je blokiranje/usporavanje određene vrste sadržaja/servisa na zahtjev nadležnih državnih organa (Uprava za igre na sreću/Agencija za elektronske komunikacije - npr. blokiranje sajtova za kockanje koji nemaju dozvolu za priređivanje igara na sreću, MUP - npr. blokiranje sajtova sa dječijom pornografijom, sajtova koji propagiraju i reklamiraju prostituciju i drugi) ili za interne potrebe usled sprečavanja prevarnih i malicioznih radnji.

Svi mobilni korisnici ravnopravno pristupaju mobilnoj mreži i dijele njene resurse. U situacijama zagušenja određene bazne stanice (kada ista ne može da isporuci sve zahtijevane kapacitete) primjenjuje se matrica prioriteta. Govorni saobraćaj ima apsolutni prioritet u odnosu na sve druge servise. Napomena: One nema obavezu da obezbijedi pokrivenost u svim lokacijama, posebno u zatvorenom prostoru. Takođe, mogući su kraći ispadi dostupnosti servisa na pojedinim lokacijama, usljed prestanka napajanja električnom energijom, kao i na dešavanjima sa velikim brojem korisnika na jednom mjestu (koncerti, novogodišnje proslave, sportska dešavanja i slično).

2. Ograničenja u vezi sa:

• količinom podataka u okviru tarifnog paketa

Trenutno na određenim paketima primjenjujemo dva modela nakon potrošnje uključenog internet saobraćaja:

- Potpuni prekid pristupa internetu – korisniku se u potpunosti obustavlja pristup internetu, uz mogućnost kupovine dodatka za internet.
- Smanjenje brzine interneta – korisniku se ne prekida pristup internetu, već se brzina prenosa podataka smanjuje na unaprijed definisani nivo, u zavisnosti od paketa (npr. 2 Mb/s, 1 Mb/s, 128 kb/s i sl.).

• terminalnom opremom korisnika ili operatora

ONE pruža GSM, UMTS, LTE i NR servise, pri tom koristeći frekvencije iz opsega 700, 900, 1800, 2100 i 2600MHz sa FDD raspodjelom kao i frekvencije iz opsega 2600, 3500 MHz sa TDD raspodjelom timeslotova. Korisnička terminalna oprema za mobilnu mrežu mora podržavati rad u pomenutim frekventnim opsezima, da bi mogli koristiti naše service. Fiksni internet se pruža

preko rutera koji ima ethernet portove za povezivanje korisničke opreme, tako da je to interfejs koji korisnikova terminalna oprema treba podržavati.

- **kvalitetom usluge**

ONE pruža usluge ugovorenog kvaliteta. Korisnik usluga se upoznaje, da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne/fiksne mreže ONE, postoji mogućnost da usluge ONE neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu. U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagođavanje na terminalnoj opremi Korisnika, ONE će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektronskim putem u skladu sa važećim propisima.

Značajno, trajno ili učestalo odstupanje od ugovorenog minimuma i uobičajeno dostupne brzine prenosa podataka utvrđuje se mjerenjima pomoću EKIP NetTest alata, koja se mogu pokrenuti na linku: https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/test

- **Objašnjenje o procijenjenoj maksimalnoj i reklamiranoj brzini prenosa podataka u smjeru ka korisniku (download) i smjeru od korisnika (upload) kod usluge pristupa internetu u slučaju mobilnih mreža, odnosno**
Objašnjenje o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i reklamiranoj brzini prenosa podataka u smjeru ka korisniku (download) i smjeru od korisnika (upload) kod usluge pristupa internetu u slučaju fiksnih mreža

Mobilna: Tamo gdje je mreža dostupna, procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 5G je 50 Mbps, a brzina interneta za upload je 5 Mbps, procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 4G je 10 Mbps, a brzina interneta za upload je 3 Mbps, i naša procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 3G je 3 Mbps, a brzina upload je 1 Mbps. Stvarna brzina koju korisnik ostvari zavisi od niza faktora, uključujući i lokaciju i okolinu, mogućnosti korisničkog uređaja, mrežnog saobraćaja, pokrivenosti signalom i jačine signala. Maksimalna odnosno reklamirana brzina koje se odnose na pojedinačne tarifne pakete, navedene su u odgovarajućim cjenovnicima.

Procijenjena maksimalna odnosno reklamirana brzina prenosa podataka i ugovoreni kvalitet usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži ONE, ostvarivi su isključivo u odgovarajućim, idealnim uslovima. Postoje brojni uslovi koji nisu pod kontrolom ONE, a koji utiču na odstupanje od ugovorene brzine prenosa podataka i ugovorenog kvaliteta usluge i to su:

- geografske karakteristike lokacija gde se pruža usluga (geografska uzvišenja, usjeci, klisure i sl);
- materijal kojim je izgradjen objekat u kom se pruža usluga (low-E staklo, debljina zidova, fasada objekta, podzemne etaže objekta, fizička zaklonjenost i sl.);
- fizičke smetnje, interferencija, zauzetost radio resursa;
- karakteristike i tehničke mogućnosti terminalne opreme i uređaja korisnika i njihovog softvera;
- loši vremenski uslovi koji direktno utiču na kvalitete signala a indirektno mogu uticati i na nestanak električne energije što utiče na rad opreme u određenoj oblasti;

- gustina naseljenosti i udaljenost korisnika od bazne stanice;
- broj korisnika koji istovremeno koristi mrežu u istoj zoni (sportski i kulturno zabavni događaji,
- turističke lokacije i sl.).

Fiksna: Minimalna brzina prenosa podataka, koje One nudi u smjeru ka korisniku (download) i od korisnika (upload) za svoje pakete, predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne, odnosno reklamirane brzine prenosa podataka ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, zavisno od toga što je povoljnije za korisnika.

Procijenjena maksimalna odnosno reklamirana brzina prenosa podataka i ugovoreni kvalitet usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži ONE ostvarivi su isključivo u odgovarajućim, idealnim uslovima.

Uslovi koji nisu pod kontrolom ONE koji utiču na odstupanje od ugovorene brzine prenosa podataka i ugovorenog kvaliteta usluge su: karakteristike i tehničke mogućnosti terminalne opreme i uređaja korisnika i njihovog softvera, viša sila odnosno loši vremenski uslovi koji direktno utiču na kvalitete signala a indirektno mogu uticati i na nestanak električne energije što utiče na rad opreme u određenoj oblasti;

3. Vrijeme i opseg glavnih saobraćajnih sati

Mobilna mreža: 22h-24h (jun, jul, avgust) odnosno 21h-23h (ostali mjeseci u godini)

Fiksna mreža: 08h-16h radnim danima

4. Geografsko područje, posebni uslovi, vremenski raspon i sva druga moguća ograničenja u korišćenju usluga putem fiksnog bežičnog širokopojsnog pristupa (FWBA - Fixed Wireless Broadband Access)

Komercijalna ponuda obuhvata uslugu kućnog interneta koja se može koristiti na dvije odvojene geografske lokacije. Usluga se prodaje na svim lokacijama koje su obuhvaćene mapom pokrivenosti mreže. Dostupnost zavisi isključivo od postojanja radio-signalu, bez ograničenja u pogledu tehnologije pristupa – usluga je dostupna kako u područjima pokrivenim 3G mrežom, tako i u područjima sa 5G pokrivenošću.

5. Link do EKIP NetTest alata za mjerenje performansi širokopojsnih mreža

https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/test

6. Adresu internet stranice na kojoj je objavljen tekst Pravilnika o otvorenom pristupu interneta

https://www.ekip.me/media/documents/general/1763990408_Pravilnik%20o%20otvorenom%20pristupu%20internetu.pdf

7. Mjere koje su preduzete da bi se obezbijedila sigurnost mreže i usluga koje utiču na dostupnost, korišćenje i kvalitet usluga i aplikacija koje krajnji korisnik može da koristi ili želi da pristupi (npr. blokiranje portova ili određenih aplikacija ili usluga)

U cilju obezbjeđivanja visokog nivoa sigurnosti elektronskih komunikacionih mreža i usluga, preduzimamo odgovarajuće tehničke, organizacione i operativne mjere radi zaštite mreže, kontinuiteta pružanja usluga i očuvanja njihovog kvaliteta.

Mjere koje primjenjujemo obuhvataju:

- zaštitu mrežne infrastrukture od neovlašćenog pristupa, zloupotrebe i sajber prijetnji;
- primjenu sistema za nadzor, otkrivanje i odgovor na bezbjednosne incidente;
- redovno ažuriranje i održavanje mrežne opreme i softverskih sistema;
- kontrolu pristupa informacionim sistemima i primjenu odgovarajućih mehanizama autentifikacije i autorizacije;
- izradu rezervnih kopija ključnih podataka i planova za oporavak u slučaju incidenta ili prekida rada;
- obezbjeđivanje redundanse kritičnih mrežnih komponenti radi povećanja raspoloživosti usluga;
- kontinuirano praćenje performansi mreže i kvaliteta usluga, uz pravovremeno otklanjanje uočenih nepravilnosti;
- redovnu procjenu bezbjednosnih rizika i unapređenje zaštitnih mjera u skladu sa identifikovanim prijetnjama;
- edukaciju zaposlenih o informacionoj bezbjednosti i procedurama za postupanje u slučaju bezbjednosnih incidenata;
- usklađivanje sa važećim zakonskim i regulatornim zahtjevima iz oblasti elektronskih komunikacija, sajber bezbjednosti i zaštite podataka.

Ove mjere imaju za cilj da obezbijede dostupnost, integritet i povjerljivost mreže i usluga, kao i da minimizuju rizik od prekida ili degradacije usluga koje utiču na dostupnost, korišćenje i kvalitet elektronskih komunikacionih usluga i aplikacija kojima krajnji korisnici pristupaju ili žele da pristupe. Mjere se periodično preispituju i unapređuju u skladu sa tehnološkim razvojem, procjenom rizika i važećim regulatornim zahtjevima.

Korisnicima je dostupan servis SigurOne koji omogućava zaštitu od zlonamjernih i rizičnih internet domena, filtriranje internet sadržaja, blokiranje odabranih domena i aplikacija, roditeljsku kontrolu i izvještavanje o internet aktivnostima. U zavisnosti od paketa usluga može biti besplatna ili plaćena na mjesečnom nivou.

8. **Interaktivnu digitalnu mapu pokrivenosti Crne Gore radio signalom prema korišćenoj tehnologiji i očekivanom kapacitetu (tj. procijenjena maksimalna brzina prenosa podataka u oba smjera na pojedinom području Crne Gore)**

<https://1.me/cg/o-kompaniji/o-nama/podaci-o-kompaniji/mapa-pokrivenosti>

9. **Opšti i trenutno uočeni bezbjednosni rizici koji potencijalno mogu negativno uticati na korisnika prilikom korišćenja usluga pristupa internetu i prilikom korišćenja terminalne opreme, kao i opcije zaštite**

Prilikom korišćenja usluge pristupa internetu i terminalne opreme (računari, mobilni telefoni, tableti, ruteri i drugi uređaji), korisnici mogu biti izloženi različitim

bezbjednosnim rizicima koji mogu uticati na povjerljivost, integritet i dostupnost podataka i usluga.

Najčešći bezbjednosni rizici uključuju:

- zlonamjerni softver (virusi, trojanci, ransomware, spyware i drugi oblici malvera);
- phishing i druge oblike internet prevara kojima se pokušava pribaviti korisničko ime, lozinka, podaci o platnim karticama ili drugi povjerljivi podaci;
- krađu identiteta i neovlašćeni pristup korisničkim nalogima;
- neovlašćen pristup uređajima ili kućnoj bežičnoj mreži zbog neadekvatne zaštite;
- iskorišćavanje bezbjednosnih propusta u zastarjelom operativnom sistemu ili aplikacijama;
- neželjenu elektronsku poštu (spam) koja može sadržati zlonamjerne sadržaje ili linkove;
- napade koji mogu privremeno uticati na dostupnost pojedinih internet servisa;
- korišćenje nezaštićenih javnih Wi-Fi mreža, koje mogu povećati rizik od presrijetanja komunikacije.

Pored opštih rizika, trenutno su posebno izraženi:

- sofisticirane phishing kampanje koje koriste lažne internet stranice, SMS poruke i elektronsku poštu radi krađe korisničkih podataka;
- prevare zasnovane na društvenom inženjeringu, uključujući lažno predstavljanje zaposlenih u bankama, državnim organima ili pružaocima usluga;
- ransomware napadi kojima se onemogućava pristup podacima uz zahtjev za otkupninu;
- kompromitovanje korisničkih naloga usljed korišćenja slabih ili ponovljenih lozinki;
- zloupotreba ranjivosti uređaja koji nemaju instalirana najnovija bezbjednosna ažuriranja.

Radi smanjenja bezbjednosnih rizika, preporučuje se da korisnici:

- redovno ažuriraju operativni sistem, aplikacije i firmver uređaja;
- koriste složene i jedinstvene lozinke za svaki korisnički nalog;
- gdje god je moguće, uključe višefaktorsku autentifikaciju (MFA);
- koriste pouzdan antivirusni softver i firewall;
- ne otvaraju sumnjive elektronske poruke, priloge ili internet linkove;
- provjeravaju autentičnost internet stranica prije unošenja ličnih ili finansijskih podataka;
- zaštite kućnu bežičnu mrežu korišćenjem WPA2 ili WPA3 enkripcije i jakim administratorskom lozinkom;
- redovno prave rezervne kopije važnih podataka;
- izbjegavaju prenos povjerljivih podataka putem nezaštićenih javnih Wi-Fi mreža ili koriste VPN kada je to moguće;
- odmah promijene lozinku ukoliko posumnjaju na neovlašćeni pristup svom korisničkom nalogu ili uređaju.

Navedeni rizici predstavljaju najčešće prijetnje u elektronskim komunikacijama i mogu se mijenjati u skladu sa razvojem novih tehnologija i bezbjednosnih prijetnji. Korisnicima se preporučuje da redovno prate bezbjednosna upozorenja i primjenjuju preporučene mjere zaštite radi bezbjednog korišćenja usluge pristupa internetu.

10. **Objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnim krajnjim korisnicima u slučaju svakog odstupanja do kojeg dolazi stalno ili koje se često ponavlja i drugih opcija dostupnih krajnjem korisniku u slučaju uočenih neslaganja između stvarno pružene i ugovorene usluge pristupa internetu, sa aspekta brzine ili drugih parametara kvaliteta usluge.**

Korisnik može podnijeti prigovor na kvalitet pružene usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. Ako dođe do kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge, ONE će Korisniku refundirati dio sredstva u vidu naknade. Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada Korisnik prijavi nadležnoj službi ONE da ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja ili je koristi samo u ograničenom obimu, a izražava se u procentu od mjesečne pretplate koju ONE objavljuje u cjenovniku za izabrani tarifni paket (ne uzimajući u obzir promocije, popuste i pogodnosti), na sledeći način:

Mobilna mreža:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Prekid ili pogoršanje performansi javne elektronske komunikacione usluge	od 14h do 24h	10 % mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	25 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	100 % mjesečne pretplate

Fiksna mreža:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 12h do 24h	10 % mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	20 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	100 % mjesečne pretplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20 % mjesečne pretplate
	od 90h do 120h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 120h	100 % mjesečne pretplate

Trajanje smetnje se računa od momenta prijave smetnje.