

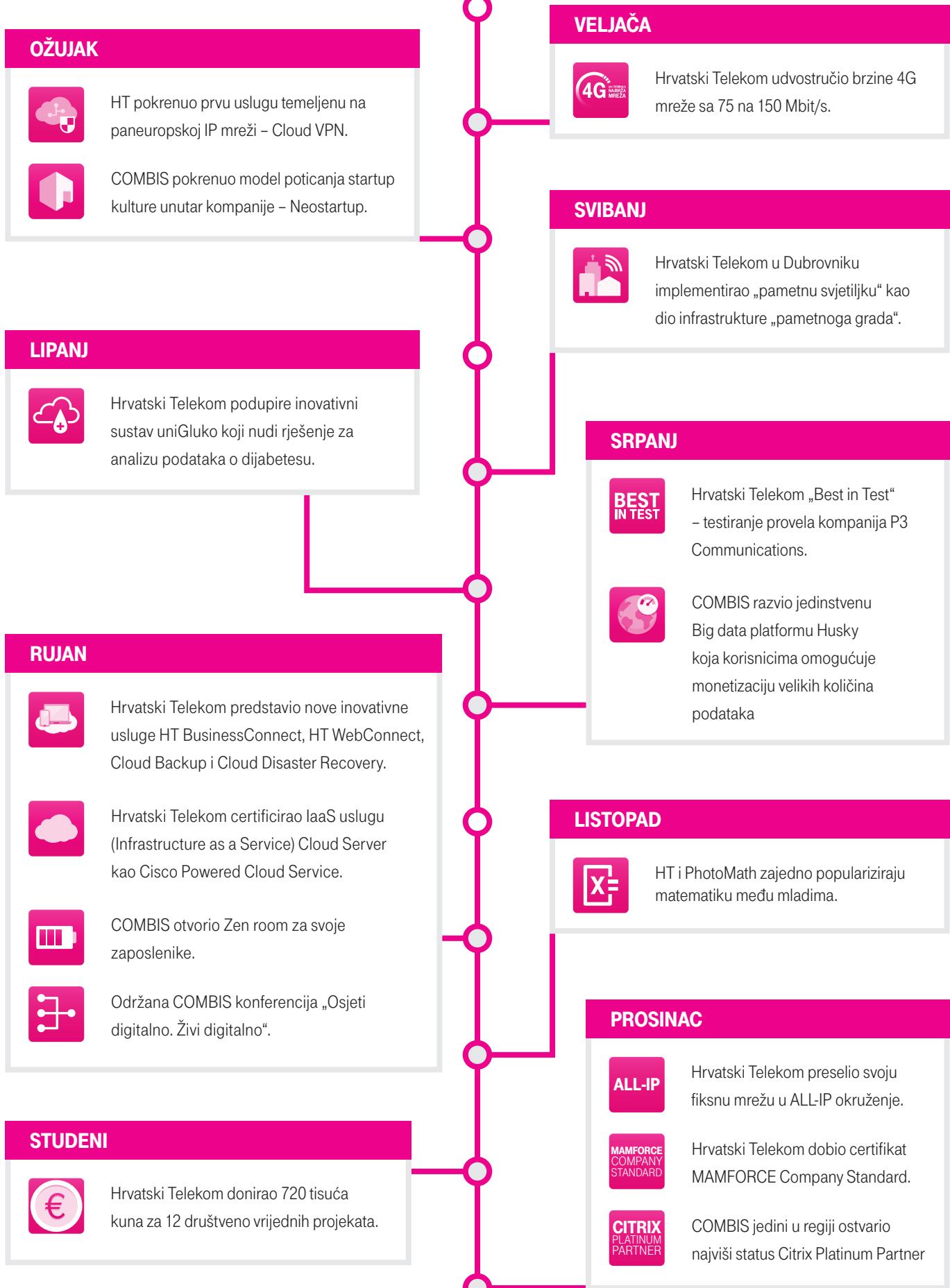
T...

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI ZA 2015. GODINU

ŽIVJETI ZAJEDNO

A photograph of a woman with curly hair, wearing a red dress, standing in a doorway. She is looking towards the camera with a slight smile. The background is dark, and the doorway is framed by white walls.

Ključna događanja u 2015. godini



Sadržaj:

3	Ključna događanja u 2015. godini	29	Hvala ti za korak dalje
4	Sadržaj		Zen room
5	Pismo predsjednika Uprave		
PROFIL DRUŠTVA			
7	Nastanak i povijest		ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA
8	HT Grupa	31	Istraživanja zadovoljstva korisnika
10	Nagrade i priznanja	32	Komunikacija s korisnicima
11	Certifikati		Služba za korisnike
12	Članstva		Odgovorno komuniciranje
13	Korisnik u središtu aktivnosti	33	Posebne usluge i zaštita korisnika
14	Područja aktivnosti društvene odgovornosti	34	Kontinuirana ulaganja za budućnost
15	Usklađenost poslovanja	35	
16	Antikorupcijska politika	37	ODGOVORNOST PREMA DOBAVLJAČIMA
	Kodeks ponašanja		
17	Politika korporativne odgovornosti	39	ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU
		41	Okoliš kao dragocjeni resurs
			Edukacija najmladih
			Edukacijom do poboljšanja ekoloških
			pokazatelja
		42	Korak prema pametnim i energetski učinkovitim
			zgradama
			Pametna rješenja za zaštitu okoliša
			Optimiziranje potrošnje energije
			Inicijative za smanjivanje emisije stakleničkih
			plinova
			Odgovorna potrošnja vode
			Pravilno zbrinjavamo otpad
			Smanjujemo količinu otpada
KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST			
19	ODGOVORNOST PREMA DRUŠTVU	43	
20	Filantropija i volonterstvo	44	
21	Odnosi sa zajednicom		
22	Društvo znanja		
23	Suradnja s akademskom zajednicom	45	
24	Kultura		
	T-HTnagrada@msu.hr		
	Nagrada roman@tportal.hr	46	ELEKTROMAGNETSKA MISIJA U MOBILNIM MREŽAMA
	Sport		Brinemo se za okoliš i zdravlje korisnika
	Glazba		Tablica - HT
		47	Tablica - Combis
25	ODGOVORNOST PREMA ZAPOSLENICIMA	48	
26	Istraživanja zadovoljstva zaposlenika		PROVEDBA NAČELA GLOBAL COMPACTA
	Zdravko – program zdravog življjenja	49	
27	HT svijet		
	Odlazak iz kompanije		
28	Razvoj zaposlenika		

Pismo predsjednika Uprave



Poštovani,

pred vama je naše novo Izvješće o održivosti, sveobuhvatni pregled aktivnosti koje na razini cijele HT Grupe poduzimamo radi ispunjavanja strateških ciljeva našeg poslovanja. Među tim su ciljevima i jačanje korporativne odgovornosti te dugoročne održivosti poslovanja.

Od samih početaka na različite načine pridonosimo zajednici u kojoj poslujemo, prije svega kontinuirano postavljajući ciljeve koji nisu vezani samo uz poslovne rezultate.

Kroz sve svoje aktivnosti želimo dati doprinos kao tehnološki lider, najveći investitor i važan pokretač razvoja digitalnog društva. Dio je tog doprinosa svakako i transparentnost poslovanja koju pokazujemo cijelokupnoj zajednici i ovim izvještajem, kao jasan pregled svega što radimo i što planiramo raditi.

Nakon šest godina recesije, u 2015. uočavamo prve znakove gospodarskog oporavka, iako još uvijek slabe i nedovoljne. Ipak smo optimisti i vjerujemo da su pred nama bolja poslovna vremena. No da bi se optimistična očekivanja ostvarila, potrebna je odlučnost pri provedbi niza mjera koje će poboljšati poslovnu klimu.

Hrvatski Telekom svoj je doprinos tijekom 2015. godine dao investiranjem 1,47 milijardi kuna u razvoj infrastrukture, najvećim dijelom u novu mrežu, dakle u fiksnim i mobilnim širokopojasnim internet te u ALL-IP transformaciju. Treći smo telekom u Europskoj uniji koji je sve svoje korisnike i usluge prebacio u mrežno okruženje ALL-IP. Ovim iskorakom potvrdili smo lidersku poziciju na hrvatskom tržištu, stvorivši preduvjete za pružanje kvalitetnije usluge korisnicima, za razvoj naprednih usluga budućnosti, kao i za istinsku konvergenciju fiksnih i mobilnih telefonskih te podatkovnih usluga.

U 2015. proveli smo niz mjera transformacije kojima smo postali učinkovitija i bolje organizirana kompanija. Donijeli smo i proveli i

neke teške odluke, uvjereni da prevladavanje kratkotrajnih teškoća stvara temelje za dugoročni napredak i održivo poslovanje.

Uvjereni smo da su iskustva koja smo stekli unutarnjom transformacijom velikim dijelom primjenjiva i na cijelokupno hrvatsko gospodarstvo koje se posljednjih godina, na žalost, ne uspijeva značajnije popeti na ljestvici svjetske konkurentnosti. Tim je važnije ulagati još veće napore upravo u visokotehnološkim sektorima poput ICT-ja jer nas samo takvi naporci mogu učiniti konkurentnijima. Puno je uspjeha na tom polju već postignuto i u nekima od njih HT je igrao vodeću ulogu, a neki započeti projekti potvrđit će globalno visoku poziciju hrvatske telekomunikacijske industrije. Nadamo se da će nam se u tome pridružiti i ostali sektori, a ponajprije državna uprava, bez čije potpore i efikasnosti bi nam poslovanje bilo značajno otežano.

Izvještaj koji smo pripremili dio je i naše predanosti načelima UN-ove inicijative Global Compact, čiji smo potpisnik od 2007. godine i čija je osnova transparentno izvještavanje o svemu što radimo. Vjerujemo da je održivost moguća samo ako uporno i dosljedno preispituјemo utjecaj svojih odluka na dobrobit društva.

Vjerujemo da se i u ovom izvještaju ogleda značajan dio naše predanosti sudjelovanju u razvoju društva, posebno važnosti ulaganja u nove tehnologije te poslovanja vođenog inovacijom, vizijom i kreativnošću za rast i razvoj.

Na taj način poslovat ćemo i u budućnosti.

Davor Tomašković,
predsjednik Uprave HT-a i glavni direktor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Davor Tomašković".

Profil društva

Osnovne djelatnosti društva Hrvatski Telekom d.d. (HT d.d. ili Društvo) i o njemu ovisnih društava jesu pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Uz usluge nepokretne telefonije, HT Grupa također pruža internetske, IPTV i ICT usluge, usluge prijenosa podataka te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE.

HT Grupa vodeća je telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj koja pruža usluge nepokretne i pokretnе telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge.

Nastanak i povijest

Hrvatski Telekom d.d. dioničko je društvo u većinskom vlasništvu Deutsche Telekom Europe B.V. Osnovano je 28. prosinca 1998. godine u Republici Hrvatskoj, sukladno odredbama Zakona o razdvajanju Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatsku poštu i Hrvatske telekomunikacije. Društvo je započelo s poslovanjem 1. siječnja 1999. godine.

HT mobilne komunikacije d.o.o. (HTmobile) osnovane su 2002. godine kao zasebna pravna osoba i ovisno društvo u potpunom vlasništvu HT-a d.d. za pružanje pokretnih telekomunikacijskih usluga. HTmobile je s poslovnom aktivnošću započeo 1. siječnja 2003. godine, a u listopadu 2004. službeno mijenja naziv u T-Mobile Hrvatska d.o.o. (T-Mobile).

Dana 1. listopada 2004. godine Društvo je promijenilo zaštitni znak u T-HT i time postalo dio globalne „T“ obitelji Deutsche Telekoma. Promjenu korporativnog identiteta pratilo je formiranje robnih marki dvaju zasebnih segmenata HT Grupe: poslovne jedinice za poslovanje nepokretne mreže T-Com, koja pruža veleprodajne, internetske i podatkovne usluge, te poslovne jedinice za poslovanje pokretnih komunikacija T-Mobile.

Vlada Republike Hrvatske prenijela je 17. veljače 2005. godine 7 % dionica HT-a d.d. na Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji u skladu sa ZoP-om.

Društvo je u svibnju 2006. godine steklo 100 % dionica društva Iskon Internet d.d., jednoga od vodećih alternativnih telekomunikacijskih operatora u Hrvatskoj.

U nastavku privatizacije HT-a d.d., Republika Hrvatska je 5. listopada 2007. prodala 32,5 % od ukupnog broja redovnih dionica HT-a putem Inicijalne javne ponude (IPO), od čega 25 % dionica hrvatskim građanima, a 7,5 % dionica hrvatskim i inozemnim institucionalnim ulagačima.

Nakon prodaje dionica sadašnjim i prijašnjim zaposlenicima Hrvatskog Telekoma i Hrvatske pošte u lipnju 2008. godine Vlada Republike Hrvatske smanjila je svoj udjel s 9,5 % na 3,5 %, dok privatni i institucionalni ulagači ukupno drže 38,5 % udjela.

U listopadu 2009. godine T-Mobile Hrvatska pripojen je HT-u d.d. Službeno preuzimanje stupilo je na snagu 1. siječnja 2010. te je

HT Grupa organizirana u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike.

Dana 21. svibnja 2010. registrirano ime Društva promjenjeno je iz HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. u Hrvatski Telekom d.d.

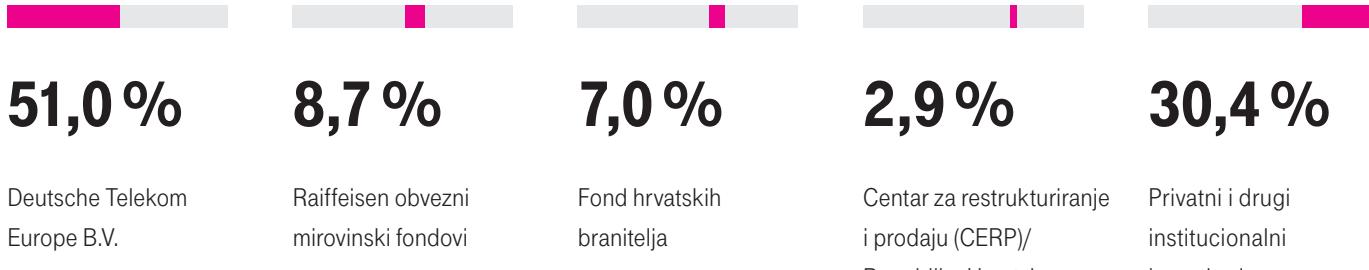
HT d.d. je 17. svibnja 2010. zaključio akviziciju COMBISa d.o.o., društva koje pruža IT usluge, proširujući time svoj doseg u pružanju informatičke programske podrške i usluga za bazu klijenata čiji raspon seže od malih poslovnih korisnika do državnih institucija.

U prosincu 2010., prema zapisima pohranjenima u Središnjem kliničkom depozitarnom društvu, Republika Hrvatska prenijela je na Umirovljenički fond 3,5 % dionica Društva. Umirovljenički je fond zatim 12. prosinca 2013. godine prenio 3,5 % dionica Društva na vlasnički račun Centra za restrukturiranje i prodaju – CERP. CERP je osnovala Republika Hrvatska u srpnju 2013. godine, a djeluje kao pravni sljednik Agencije za upravljanje državnom imovinom. Nakon tog prijenosa Republika Hrvatska ponovno je prisutna u vlasničkoj strukturi Hrvatskog Telekoma d.d. U prosincu 2015. godine nakon javne dražbe CERP je prodao 500 000 dionica Društva (0,6 % temeljnog kapitala HT-a d.d.) putem trgovinskog sustava Zagrebačke burze. Nakon ove prodaje dionica CERP je smanjio svoj udjel s 3,5 % na 2,9 %.

U lipnju 2014. godine HT je preuzeo upravljanje OT-Optima telekomom (OT) nakon provedenog postupka predstečajne nagodbe. Provedenom konverzijom potraživanja u temeljni kapital te nakon realizacije hibridnog instrumenta (mandatory convertible loan) u srpnju 2014. godine, HT je ukupno stekao 19,1 % temeljnog kapitala Optima Telekoma.

Zagrebačka banka, kao najveći vjerovnik Optima Telekoma, prenosi na HT upravljačka prava koja je stekla u predstečajnoj nagodbi Optima Telekoma. AZTN je odredio niz mjera koje definiraju pravila ponašanja HT-a u upravljanju Optima Telekomom. Trajanje koncentracije HT-a i Optima Telekoma ograničeno je na razdoblje od četiri godine počevši od HT-ova stjecanja kontrole nad Optima Telekomom.

Struktura dioničara na dan 31. prosinca 2015.



Ukupan broj izdanih dionica:

81 888 535

Većinski vlasnik Društva je Deutsche Telekom Europe B.V. s 51 % vlasničkog udjela (Deutsche Telekom Europe B.V. društvo je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom Europe Holding B.V., čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH (pret-hodnog naziva T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH)). Deutsche Telekom Europe Holding GmbH u stopostotnom je vlasništvu Deutsche Telekoma AG.

Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata posjeduje 7 %, dok

Centar za restrukturiranje i prodaju (CERP)/Republika Hrvatska drži 2,9 %.

Preostalih je 39,1 % dionica u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja. Među privatnim i institucionalnim ulagateljima, kao ulagatelj s najvećim vlasničkim udjelom, nalazi se Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi. Na dan 31. prosinca 2015. godine Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi ima 8,7 % dionica Društva.

HT Grupa

Hrvatski Telekom d.d. i sljedeća ovisna društva zajedno čine HT Grupu:

Vlasnički udjeli

COMBIS d.o.o.	Iskon Internet d.d.	KDS d.o.o.	E-tours d.o.o.	Optima Telekom d.d.
Republika Hrvatska	Republika Hrvatska	Republika Hrvatska	Republika Hrvatska	Republika Hrvatska
31. prosinca 2015.	31. prosinca 2015.	31. prosinca 2015.	31. prosinca 2015.	31. prosinca 2015.
100 %	100 %	100 %	100 %	19,02 %
31. prosinca 2014.	31. prosinca 2014.	31. prosinca 2014.	31. prosinca 2014.	31. prosinca 2014.
100 %	100 %	100 %	100 %	19,11 %

HT Grupa

COMBIS D.O.O.

COMBIS, regionalni sistem integrator, od 2010. godine član je HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekoma. Tvrta je usmjerena na razvoj aplikativnih, komunikacijskih, sigurnosnih i sistemskih rješenja te pružanje usluga razvoja i integracije ICT rješenja, upravljanja ICT infrastrukturom te podrške, a integracijom naprednih tehnologija pruža cijelovita poslovna rješenja, izrađena prema specifičnim zahtjevima korisnika prema načelu „ključ u ruke“.

U Hrvatskoj je prisutan s osam servisnih lokacija, a već je više godina aktivan i u regiji, s trima servisnim lokacijama u Bosni i Hercegovini te jednom u Srbiji.

Usvajanjem trendova suvremenoga europskog i svjetskog poslovanja te neprestanim unapređivanjem kvalitete rada i radnog okruženja, COMBIS je danas među vodećim ICT tvrtkama regije u segmentu pružanja usluga i vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj.

KDS D.O.O.

KDS (Kabelsko-distributivni sustav) društvo je s ograničenom odgovornošću za telekomunikacijske usluge.

E-TOURS D.O.O.

Putnička agencija e-Tours d.o.o. od 2013. godine članica je HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekoma.

OT – OPTIMA TELEKOM D.D.

Optima Telekom (OT) je fiksni telekomunikacijski operater čija je mreža, temeljena na IP tehnologiji koja osigurava veću umreženost dominacijom širokopojasnih veza, prisutna u više od 100 hrvatskih gradova. Korištenjem najnovijih tehnologija i globalnih telekomunikacijskih rješenja, Optima kreira dodanu vrijednost na tržištu fiksne telefonije u Hrvatskoj. Građanima je na taj način pružena mogućnost odabira uz nadogradnju govornih usluga, prijenosa podataka, interneta i video sadržaja.

Nakon provedenog postupka predstečajne nagodbe te uz striktne uvjete Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN), Hrvatski Tele-

ISKON INTERNET D.D.

Iskon je suvremena telekomunikacijska kompanija prepoznata po dinamičnoj i poduzetničkoj poslovnoj kulturi i kvaliteti usluga te razvijenom odnosu s privatnim i poslovnim korisnicima kojima pruža usluge temeljene na širokopojasnom (broadband) pristupu internetu.

Osim interneta omogućuje i usluge telefonije i digitalne televizije (IPTV) te praćenje TV sadržaja preko mobilnih uređaja.

Tvrta posluje kao samostalno trgovачko društvo, a od 2006. godine članica je HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekoma.

Vlastitom infrastrukturom Iskon pruža usluge na području Zagreba, Splita, Dubrovnika, Rijeke, Pule, Osijeka, Velike Gorice, Samobora, Opatije i Solina, dok mu pripadnost HT Grupi omogućuje dostupnost u cijeloj Hrvatskoj.

Tvrta pruža usluge prodaje zrakoplovnih karta, ugovaranja smještaja, putničkih paket-aranžmana te iznajmljivanja automobila i brodova.

kom je 2014. godine preuzeo upravljanje Optima Telekomom. Cilj je poboljšanje tržišnog položaja OT-a te stabilizacija njegovih financijskih rezultata u svrhu zaštite interesa korisnika, zaposlenika, dioničara i drugih dionika OT-a te telekomunikacijskog tržišta općenito.

Svako od društava članica HT grupe (Iskon, COMBIS, KDS, E-tours i OT-Optima Telekom) ima vlastitu upravu koja je odgovorna za vodenje poslovanja dotičnog društva.

Ovaj izvještaj pokriva aktivnosti HT-a i COMBISA.

Nagrade i priznanja

Hrvatski Telekom kontinuirano radi na povećanju kvalitete usluga i proizvoda koje nudi, što svakodnevno prepoznaje šira zajednica, struka, institucije i partneri.

Hrvatski je Telekom u 2015. godini nagrađen brojnim priznanjima, od kojih svakako treba istaknuti drugo mjesto za najbolje odnose s investitorima prema izboru Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze. U konkurenciji za nagrade bila su društva iz sastava indeksa CROBEX te društva uvrštena u Službeno tržište Zagrebačke burze, a o nagrađenima je odlučeno temeljem statističkih kriterija koji se odnose na poštivanje Pravila Burze od strane izdavatelja te na osnovi ankete provedene među sudionicima tržišta kapitala.

Također je na 5. regionalnoj investitorskoj konferenciji koja je održana u Beogradu Hrvatski Telekom osvojio drugu nagradu za najbolje

odnose s investitorima. Ocjenjivanje je provedeno prema dvadesetak odabralih kriterija od kojih se najvažniji odnose na kvalitetu objava za investicijsku javnost, transparentnost u odnosima s analitičarima i investitorima, sudjelovanje na investitorskim konferencijama te, općenito, ukupan nastup na tržištu kapitala.

Hrvatski Telekom može se pohvaliti i nagradom Zagrebačke burze za 2015. godinu za dionicu s najvećim prometom te certifikatom Poslodavac Partner koji se dodjeljuje tvrtkama koje imaju razvijen sustav upravljanja ljudskim resursima.



Certifikati

HT je još od 2002. nositelj certifikata ISO 14001, a od 2013. i certifikata prema normi OHSAS 18001.

Renomirana svjetska certifikacijska kuća DEKRA obavila je u listopadu 2015. vanjsku reviziju HT-ova Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu kao dijela Sustava integriranog upravljanja Deutsche Telekom Aktiengesellschafta. Nalazi revizije su pozitivni i potvrđuju integraciju brige o okolišu u sve relevantne radne procese i visoku svjesnost svih zaposlenika o važnosti zaštite okoliša.

HT je certificiran i prema normi ISO 27001 za informacijsku sigurnost.

Također su certificirani i sustavi upravljanja prema normi ISO 9001 u organizacijskim jedinicama vezanim učinku uz ljudske potencijale te korporativnu strategiju i poslovni razvoj.

Agencija oekom research AG svrstala je u 2008. godini HT u Prime kategoriju kompanija s obzirom na njegove standarde korporativne odgovornosti i politike održivog razvoja. Godine 2014. ta je kategorija potvrđena i za naredno razdoblje.

Hrvatski Telekom pruža najbrži mobilni internet i najbolju mobilnu govornu uslugu među svim mrežama u Hrvatskoj, potvrđeno je testiranjem kompanije P3 Communications, koja je HT-u dodijelila certifikat P3 „Best in Test“, međunarodno priznat dokaz kvalitete mreže.

Hrvatski Telekom je treću godinu za redom primio prestižno priznanje certifikat Poslodavac Partner za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te na taj način potvrdio mjesto među kompanijama s najboljom praksom u području razvoja, praćenja, motiviranja i nagrađivanja svojih zaposlenika. Upravo je u dijelu nagradivanja zaposleni-

ka na temelju ostvarenih strateških ciljeva HT ostvario maksimalni mogući rezultat.

U 2014. godini HT je šestu godinu zaredom uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2015., indeks održivosti Bečke burze za regiju srednje i istočne Europe, koji vrednuje dionice vodećih kompanija u navedenoj regiji u pogledu socijalne i ekološke kvalitete, kao i ekonomskog učinka.

Hrvatski Telekom je 2015. godine dobio i prestižni certifikat MAM-FORCE Company Standard. Proveden je postupak neovisne procjene postojećih praksi i koje će u sljedećih godinu dana temeljem dobivenih preporuka uz već niz postojećih pozitivnih politika implementirati nove odgovorne prakse u području odgovornosti prema obitelji i rodnoj jednakosti.

COMBIS ima definiranu Politiku kvalitete, koja je prezentirana svim djelatnicima. Sustav upravljanja kvalitetom COMBISA certificiran je prema normi ISO 9001:2009.

Osim toga, COMBIS je zadovoljio sigurnosni standard kojim dokazuje odgovorno ponašanje prema vlastitim i tuđim informacijama. Certifikacijom se potvrđuje da je implementiran sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (Information Security Management System) koji odgovara zahtjevima norme ISO 27001.

Ta norma zahtijeva sustavno provođenje kontrole kako bi informacije dostupne samo onima kojima trebaju biti i kako bi ih mogli mijenjati samo oni kojima je to dopušteno te nalaže da dokumenti trebaju biti sigurnosno klasificirani. Osim toga, ISO 27001 postavlja čvrst i formaliziran sustav odgovornosti, jamči pouzdanu softversku infrastrukturu te potvrđuje implementiranu kontrolu politikom „Log & Audit“.

**Best in Test
CEERIUS Sustainability Index
oekom Prime kategorija kompanija**



Članstva

Suradnja HT-a s poslovno-interesnim organizacijama usmjereni je na razmjenu informacija i razvoj dobre prakse u poslovanju te na međusobnu i javnu razmjenu mišljenja.

HT tako, osim što samostalno djeluje javnim istupima u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje i na nacionalnoj razini sudjelovanjem u radu Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske te u Udruženju za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koji javno zastupaju zajedničke interese operatora članova. Istodobno je HT član međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora elektroničkoga komunikacijskog sektora na razini EU-a.

HT je od 2007. član Inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društвom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije.

HT je i potpisnik Povelje o zaštiti okoliša, Povelje o održivom razvoju i Povelje o korporativnoj odgovornosti.

Hrvatski Telekom je višegodišnji član organizacije ABC Hrvatska.

ABC Hrvatska je tripartitna organizacija izdavača, organizatora događanja, oglašivača i marketinških agencija, kojoj je cilj da na temelju certificiranih podataka omogući izdavačima i organizatorima događanja uspješniju prodaju oglasnog i/ili izložbenog prostora i pokrivenost sponzorima. S druge strane želi oglašivačima i agencijama ponuditi istinite i relevantne podatke za efikasnije ulaganje u oglašavanje u tiskanim medijima i događanjima, što uvelike poma-

že pri planiranju i raspodjeli sredstava namijenjenih za oglašavanje HT-ovih ponuda za korisnike. ABC Hrvatska punopravni je član međunarodne udruge ABC organizacija International Audit Bureaux of Certifications – IFABC.

HT aktivno sudjeluje u radu Udruge za energetiku u okviru Hrvatske udruge poslodavaca od njezina osnivanja 2013. godine. Cilj je Udruge omogućiti bolje i održivije gospodarsko okruženje uključivanjem proizvodnje energije u nacionalni strateški plan.

HT je član Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitne ustanove osnovane 1997. koja okuplja ponajprije privatni sektor, potiče održivi razvoj u gospodarstvu i zastupa gospodarstvo u održivom razvoju. Njegovi članovi – predstavnici hrvatskoga gospodarstva, javne ustanove i nevladine organizacije – udružuju znanje, inovativnost i odgovornost u traganju za razvojnim putevima koji uravnotežuju poslovni uspjeh, društvenu dobrobit i zaštitu okoliša.

COMBIS je član Udruge informatičke i komunikacijske djelatnosti pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca (HUP), Udruženja za informatičke i komunikacijske djelatnosti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Hrvatske udruge distributera novih tehnologija (HUDNT) i Global Compact Network Hrvatska.

Zbog vrhunskih rezultata ostvarenih u području Citrix poslovanja te zadovoljavanja niza strogih uvjeta, COMBIS je postao Citrix Platinum Partner te prvi na području regije nosi najviši status koji Citrix partner može postići.

Dosadašnja iskustva COMBISA s Citrixom uistinu su bogata jer je COMBIS Citrixov partner već 15 godina, a tijekom toga razdoblja COMBIS je ostvario daleko najveći tržišni udio Citrix tehnologije u Hrvatskoj, uz značajnu ulogu na regionalnom tržištu.

Svoju ekspertizu u Oraclevim tehnologijama COMBIS je u 2015. godini podignuo za stupanj više te ostvario status Oracle Platinum Partnera. Da bi ostvarili ovaj status, COMBISovi su stručnjaci dodatno unaprijedili stručna znanja u području Oracleovih tehnologija. Tako COMBIS sada posjeduje pet specijalizacija: specijalizaciju za Oracle baze podataka, specijalizacije za Oracle Hyperion i Oracle Java platform te specijalizacije za javni i finansijski sektor.

Korisnik u središtu aktivnosti

Hrvatski Telekom kontinuirano je usmjeren na zadovoljstvo korisnika i kvalitetu usluga s dodanom vrijednošću vezanih uz širokopojni pristup. Vjerujemo da ćemo na taj način daljnjim rastom i povećanjem potencijala HT-a, vrhunskom infrastrukturom te zadržavanjem i unapređivanjem usluga opravdati i osnažiti lidersku poziciju na tržištu i u godinama koje dolaze.

Danas s pravom nosimo epitet jednog od najsnažnijih gospodarskih subjekata u državi i kao takav bili smo i ostali jedan od ključnih pokretača razvoja hrvatskoga gospodarstva, ali i uzoran korporativni građanin koji svojim poslovanjem i aktivnostima doprinosi društvu u cijelini.

COMBIS gradi cjelovita IT poslovna rješenja temeljena na vrhunskim uslugama i vodećim svjetskim tehnologijama. Tijekom 25 godina rada COMBIS je razvio širok portfelj rješenja i usluga za rastuće

potrebe i inovativne zahtjeve korisnika. Misija COMBISA je omogućiti korisnicima njegovih rješenja unapredavanje poslovnih rezultata kroz usredotočenost na osnovnu djelatnost i učinkovito korištenje informatičkih tehnologija.

**Vrijednosti su tvrtke COMBIS
stručnost, rad, timski duh, briga za
korisnika, pouzdanost, odgovornost,
otvoreno i prijateljsko komuniciranje
te pobjednički duh.**

Vizija je tvrtke COMBIS biti priznata regionalna informatička tvrtka s tržišno prepoznatim ICT rješenjima zasnovanim na vrhunskim uslugama i vodećim svjetskim tehnologijama.

Područja aktivnosti društvene odgovornosti

Godine 2015. HT Grupa je usvojila Politiku o društvenoj odgovornosti koja je oblikovana kao temelj na kojem će Grupa utvrditi, održavati, pratiti i nadalje razvijati svoje odgovornosti u vezi s korporativnom odgovornošću i s njima povezane dužnosti, kao i svoje radne i koor-

dinacijske procese. Politiku su usvojile i sve ostale članice HT Grupe.

Strategija društvene odgovornosti i održivog poslovanja Hrvatskog Telekoma definira tri glavna područja na koja se usmjeravaju aktivnosti:



Tehnologija i komunikacije

Osnova je našeg poslovanja omogućiti što bolju povezanost u privatnom i poslovnom životu. Cilj nam je razvijati inovativna i visokokvalitetna telekomunikacijska rješenja te nuditi usluge koje unapređuju svakodnevnicu kroz komunikaciju i povezivanje.



Edukacija i digitalizacija

Cilj nam je što većem broju ljudi osigurati pristup telekomunikacijskim uslugama i integraciju u društvo znanja. Želimo omogućiti da napredne tehnologije budu dostupne svima i u svakom trenutku.



Zaštita okoliša

Jedan je od ključnih ciljeva na području društvene odgovornosti zaštita okoliša, odgovorno korištenje resursa i smanjivanje emisija stakleničkih plinova.

COMBIS je tijekom 2015. godine bio usmjeren na sljedeće aktivnosti:



Razvoj kvalitetne komunikacije s korisnicima i detektiranju njihovih trenutnih i budućih potreba.



Podršku novim generacijama IT zajednice te poticanje kulture internih startupova.



Podizanje kvalitete rada te kreativnosti i odmora zaposlenika otvaranjem prostora za relaksaciju unutar COMBISa - ComZen.



Organizacione promjene potrebne za izgradnju kompanije u potpunosti prilagođene tržištu i potrebama poslovanja u svijetu brzih promjena.

Usklađenost poslovanja

Usklađenost sa zakonima i drugim propisima te pridržavanje internih pravila i Kodeksa ponašanja osnova su odgovornoga korporativnog upravljanja, odnosno nužan preduvjet za poslovni uspjeh kao i neizostavan aspekt svakoga poslovnog procesa. Da bismo spriječili moguće negativne posljedice i osigurali usklađenost svih poslovnih procesa s relevantnim propisima, aktivno promičemo načela etičnog poslovanja kroz okvir usklađenosti poslovanja. Prateći trendove u korporativnom upravljanju, HT je još 2008. godine ustrojio funkciju Povjerenika za usklađenost poslovanja, Odsjek za usklađenost poslovanja te Odbor za usklađenost poslovanja. Nadalje, zaposlenici imaju mogućnost postavljanja pitanja vezanih uz tumačenja propisa, internih pravila i savjeta o postupanju u određenim poslovnim situacijama putem intraneta i portala „Pitaj me!“, dok uočene nepravilnosti mogu anonimno prijaviti preko portala „Reći mi!“. Također, Etička linija HT-a predstavlja značajan alat za naše korisnike i druge interese čimbenike i omogućuje kanal za prijavu uočenih nepravilnosti i osiguravanje transparentnog poslovanja.

Sustav upravljanja usklađenošću HT-a u potpunosti je integriran i metodološki usklađen sa zahtjevima Deutsche Telekom grupe. Efikasnost sustava upravljanja usklađenošću redovito testiraju neovisne revizijske kuće. Tako je nakon uspešne certifikacije funkcije usklađenosti 2010. godine obavljeno i certificiranje kritičnih poslovnih procesa 2013. godine. Rezultati testiranja, koje je provela revizijska kuća Ernst & Young, pokazali su visoku efikasnost antikorupcijskoga kontrolnog okruženja kao sastavnog dijela poslovnih procesa HT-a.

Hrvatski Telekom redovno provodi edukacije na temu usklađenosti poslovanja. Godine 2015. u sklopu aktivnosti proveden je trening kojim su pokrivenе teme antikorupcije, usklađenosti sa zakonima, propisima i internim pravilima. Trening je obuhvatio više od 200 zaposlenika i rukovoditelja u svim regijama te 45 djelatnika vanjskih partnera. Dodatno je intranetska stranica Odsjeka za usklađenost poslovanja osiguravala pristup svim važnim informacijama i dostupna je svim zaposlenicima HT grupe.



Antikorupcijska politika

Antikorupcijska politika, obvezna za sve djelatnike i rukovoditelje HT grupe, usvojena je još 2010. godine.

Sukladno zahtjevima postojeća politika je usklađena 2012. godine unutar cijele Deutsche Telekom grupe te su iz nje proizašla dodatna detaljnija interna pravila poput: Politike prihvatanja i davanja pogodnosti, Politike sprečavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima, te Smjernice za sprečavanje sukoba interesa. Ovi interni propisi jasno određuju stav Hrvatskog Telekoma prema svim negativnim pojавama koje se mogu dogoditi u poslovanju te daje jasan okvir za ponašanje svim svojim zaposlenicima i rukovodstvu, dajući praktične odredbe o dopuštenom i nedopuštenom ponašanju u poslovanju. Cilj je tih jasno definiranih i komuniciranih antikorupcijskih pravila dati jamstva korisnicima, poslovnim partnerima i široj zajednici o visokim etičkim načelima našeg poslovanja.

Antikorupcijska politika, kao i ostali povezani interni akti, primjenjuje se i na tvrtke kćeri Iskon i COMBIS. Optima Telekom d.d. je također usvojila spomenute politike i pravila uzimajući u obzir poseban status društva unutar HT Grupe.

COMBIS je prilagodio i usvojio Politiku sprečavanja korupcije i ostalih sukoba interesa: usklađena je Antikorupcijska politika unutar DT Grupe, Politika prihvatanja i davanja pogodnosti i Politika događanja u 2013. godini te Politika prava tržišnog natjecanja i Politika sprečavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima u 2014. godini.

COMBIS je potpisnik i Kodeksa etike u poslovanju pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koji sadržava pisane klauzule o obvezama poštivanja ljudskih prava te je dužan pridržavati se istih.

Nadalje, sukladno inicijativama podizanja svijesti o rizicima korupcije unutar Deutsche Telekom Grupe, HT obilježava Međunarodni dan borbe protiv korupcije (9. prosinca), tijekom kojega se unutar cijele HT grupe provode razne aktivnosti informiranje zaposlenika.

Kodeks ponašanja

Kodeks ponašanja HT Grupe utvrđuje osnovne smjernice i vrijednosti koje je dužan poštivati svaki zaposlenik grupe. Taj je kodeks usvojio i COMBIS kao član HT grupe.

Politika korporativne odgovornosti

HT ima i politiku HT grupe o korporativnoj odgovornosti. Politika je oblikovana kao temelj na kojemu će HT Grupa utvrditi, održavati, pratiti i nadalje razvijati odgovornosti u vezi s korporativnom odgovornošću i s njima povezane dužnosti, kao i radne i koordinacijske procese.

U 2015. godini i COMBIS je usvojio Politiku HT Grupe o korporativnoj odgovornosti.

Mnogo je primjera kvalitetnog rada i povezanosti unutar Grupe, poput izuzetno dobro prihvaćenog sustava nagrađivanja zaposlenika „Hvala Ti!“, koji se u 2015. godini provodio i u COMBISu. Dobar primjer jest i sudjelovanje COMBISA u projektu razvoja novih usluga Hrvatskog Telekoma: HT BusinessConnect i HT WebConnect. Usluge HT BusinessConnect i HT WebConnect dio su ujedinjene komunikacijske

platforme koja se bazira na rješenju „Unified Communications“, a COMBIS je sudjelovao u tom projektu dizajnom i implementacijom novog rješenja za potrebe funkcionalnosti Unified Communication (UC) te implementirao visoku razinu zaštite za korisnike.

Biti najbolji na tržištu nosi posebnu odgovornost i stoga kontinuirano propitkujemo naša poslovna usmjerenja i otkrivamo nova. Tako je 2015. godine kreirano strateško područje za Integrirana IT rješenja i usluge. Novo strateško područje COMBISA organizacijski je objedinilo više područja fokusiranih na pružanje IT usluga s poslovnim savjetovanjem, a s ciljem stvaranja nove platforme za integraciju složenih IT usluga i rješenja.

Osim toga, COMBIS je tijekom 2015. godine ujedinio područje IT sigurnosti i tako stvorio diferencijaciju rješenja i usluga te omogućio nastavak razvoja vrhunske ekspertize. Objedinjavanjem sigurnosnog portfelja COMBIS nastavlja razvijati sigurnosna rješenja za korisnike, ali i unapređuje specifične usluge za korisnike: integrirane sigurnosne procjene utvrđivanja razine IT sigurnosti, upravljanje incidentnim situacijama u vidu saniranja i susbijanja štete, a u najavi su i neke nove savjetodavne usluge.



Korporativna društvena odgovornost

Odgovornost prema društvu

Odgovornost prema zaposlenicima

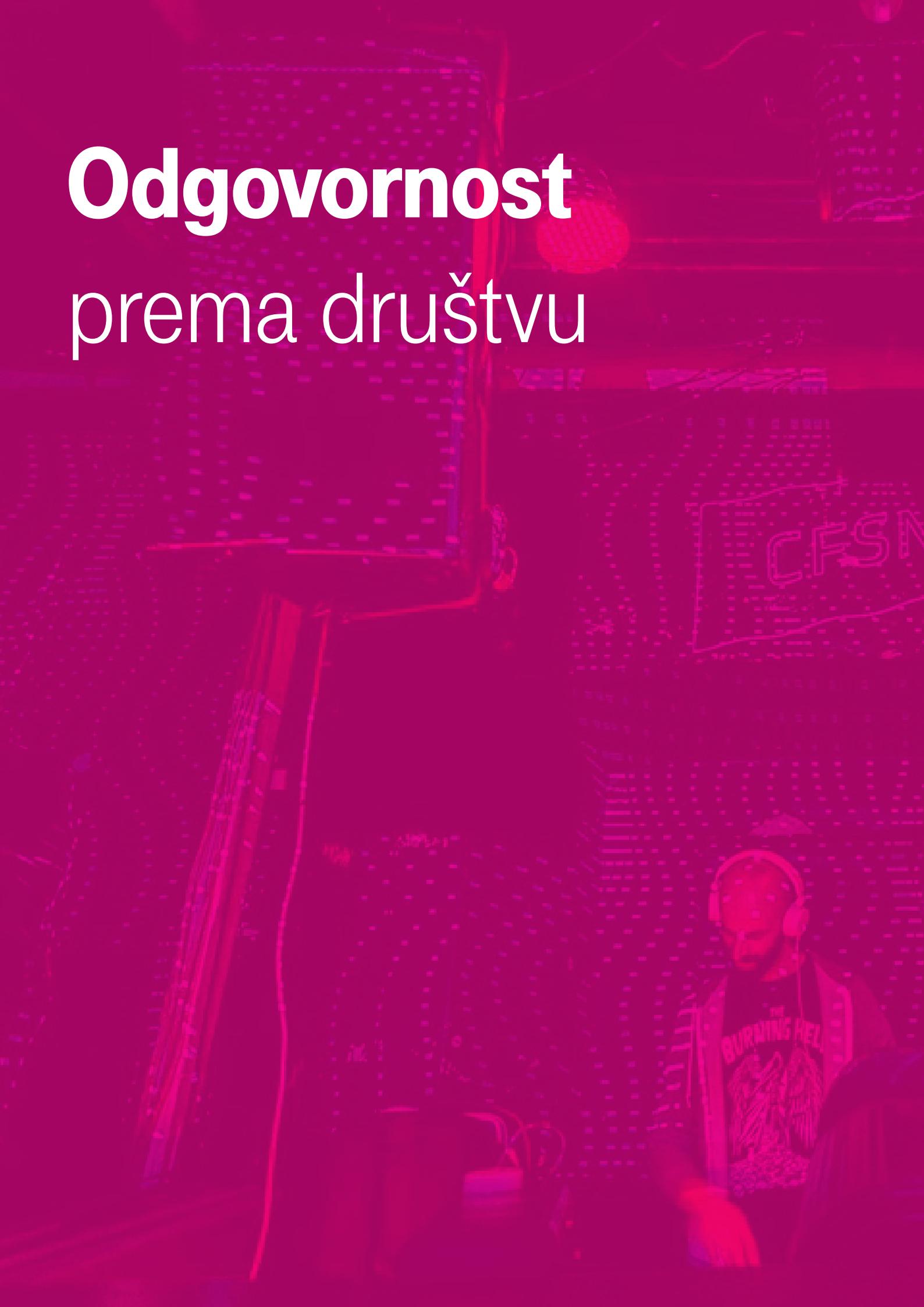
Odgovornost prema korisnicima

Odgovornost prema dobavljačima

Odgovornost prema okolišu

Odgovornost

prema društву



Filantrupija i volontersvo

Hrvatski Telekom redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim i znanstvenim ustanovama, nevladnim organizacijama koje se brinu o osobama s posebnim potrebama, osobama u nepovoljnem položaju te s organizacijama koje promiču vrijednosti civilnog društva.

Većina je projekata dugoročna, čime se osigurava njihova veća djelotvornost, a u mnoge od njih se osobno uključuju i zaposlenici kompanije te na taj način i kompanija i njezini zaposlenici izravno sudjeluju u humanitarnim projektima.

Osim finansijske podrške, na raspolaganje su im stavljenе i usluge, stručnost te tehnički resursi. Na taj način Hrvatski Telekom sudjeluje u brojnim vrijednim humanitarnim projektima, a dodjeljuje i humanitarne telefonske linije udrugama kao organizatorima akcija, pritom se u potpunosti odričući prihoda.

Od 2001. godine HT podupire velik broj inicijativa osiguravanjem humanitarnih telefonskih brojeva kojima se najšira javnost može uključiti i dati svoju podršku. U 2015. godini na ovaj smo način u ostvarivanju ciljeva potpomogli rad udruga RTL pomaže djeci, Zaklada Ana Rukavina i Savez društava Naša djeca Hrvatske.

COMBIS svoju odgovornost prema društvenoj zajednici uvijek nastoji prožeti kroz sve aspekte društveno odgovornog poslovanja naglašavajući podršku humanom aspektu poslovanja. Stoga već godinama nastojimo potpomoći razvoj edukacije, zdravlja i kulture.

Tijekom 2015. godine donacijama i sponsorstvima COMBIS je podržao različite projekte koji obuhvaćaju humanitarno djelovanje, unapređivanje i razvoj edukacije, poticanje urbane kulture te razmjenu znanja na hrvatskim i regionalnim ICT konferencijama.

Novčanim donacijama 2015. godine podržali smo zagrebačku udrugu osoba s tjelesnim invaliditetom Expeditus, plivački klub Peraja u organizaciji plivačkog natjecanja te organizaciju natjecanja u izradi mobilnih aplikacija Tehničkog veleučilišta Zagreb Mobile Challenge Cup. Istodobno smo donacijom opreme pružili podršku udruzi Profesor Baltazar te im tako pomogli u organizaciji četvrtoga Znanstvenog piknika, projekta popularizacije znanosti i umjetnosti.

U 2015. godini COMBIS je slavio 25 godina postojanja, a s obzirom na to da je kompanija nastala na temelju pozitivne energije zaposlenika, obilježavanje jubileja bilo je okrenuto djelatnicima COMBISA i akciji društveno korisnog rada. Tim je povodom više od 200 zaposlenika COMBISA na više punktova uređivalo plaže na Jarunu. Jarun je izabran kao jedan od najpoznatijih zagrebačkih punktova za rekreaciju, zabavu i odmor te shvaćamo kako ga, bez dvojbe, svi zajednički trebamo i možemo unaprijediti.



Odnosi sa zajednicom

Godišnji donacijski natječaj Zajedno smo jači

Natječajem Zajedno smo jači Hrvatski Telekom kontinuirano usmjerava pozornost na lokalne zajednice te podržava humanitarne i ostale vrijedne projekte lokalnih zajednica.

Od pokretanja natječaja prije deset godina, HT je s više od osam milijuna kuna podržao ostvarivanje gotovo 240 vrijednih projekata.

ZAJEDNO
SMO JAČI

Kao i prethodnih godina, na natječaj su pozvane neprofitne udruge sa sjedištem u Hrvatskoj da prijave projekte u jednu od triju kategorija:



Tehnologija i komunikacija

namijenjena projektima koji se koriste robotskim ili senzorskim sustavima te inovacijama u medijima i komunikacijama.



Edukacija i digitalizacija

namijenjena projektima koji potiču mLearning i eLearning, a odnosi se na cjeloživotno učenje, talente, djecu i mlade te jednake mogućnosti uključivanja u digitalno društvo.



Okoliš i održivi razvoj

namijenjena projektima koji podižu ekološke standarde i svijest građana primjenom inovativnih informacijsko-komunikacijskih rješenja.

Prijavljeni su projekti morali primjenjivati barem jednu telekomunikacijsku tehnologiju te biti važni za lokalnu i širu društvenu

zajednicu. Ukupno je donacijski proračun u tom projektu iznosio 720.000 kuna.

Društvo znanja

Podrška stručnim skupovima i konferencijama

Hrvatski Telekom ima ključnu ulogu u razvoju društva znanja potpomažući okupljanja tehnoloških stručnjaka kao što su WinDays, konferencija MIPRO, COMBIS konferencija, SEE Cloud Computing Forum, Bug Future Show, Idea Knockout i ostala događanja povezana s ICT i telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama. Tako je osigurao infrastrukturu, tehničku podršku i opremu za niz domaćih i međunarodnih foruma i konferencija.

Hrvatski Telekom dugi niz godina podržava konferenciju Dani komunikacija, koja je osmišljena kao centralno mjesto okupljanja domaćih marketinških profesionalaca i komunikatora. Uz trodnevni edukativni i zabavni program te niz strukovnih natjecanja, sudionicima je ponuđena razmjena iskustava te povezivanje unutar marketinške industrije. Ključni su ciljevi Dana komunikacija nastaviti educirati, inspirirati i nagrađivati kreativnost i učinkovitost, spajati marketinške stručnjake i ustrajati u osvještavanju važnosti marketinških komunikacijskih procesa u promjenjivom tržišnom okruženju.

Hrvatski Telekom je dugogodišnji partner Weekend Media Festivala, najvećeg regionalnog festivala komunikacija u Hrvatskoj koji okuplja vodeće stručnjake u komunikacijskoj industriji i poslovnom

svijetu. Weekend predstavlja nove „pokretače“, pruža nove poglede na posao, nudi nova kreativna rješenja za stvarne poslovne probleme, podučava o novim trendovima, skuplja potrebne informacije iz susjednih država, a pritom je zajamčena odlična zabava. U stručnim izlaganjima redovito sudjeluju i predstavnici – stručnjaci iz HT-a. U skladu sa svakodnevnim i stalnim promjenama, trodnevni festival okuplja nove vizionare i pojedince usmjerene budućnosti.

COMBIS tradicionalno potiče i podupire razmjenu znanja na različitim ICT konferencijama, kako u Hrvatskoj, tako i izvan Hrvatske. U 2015. godini smo sponzorirali Cisco Connect, Microsoft Windays, Oracle Day, OMGcommerce konferenciju, Telco Cloud Forum i dve IDC konferencije u Ukrajini i Poljskoj.

Visoka je očekivanja opravdala i 9. COMBISova konferencija koja je prošle godine pod krovnom temom „Osjeti digitalno. Živi digitalno“ održana u Šibeniku i okupila 400 sudionika iz Hrvatske i regije. COMBISova je konferencija okupila i rekordan broj sponzora i medijskih pokrovitelja, što je značajan pokazatelj kvalitete i vrijednosti toga tradicionalnog okupljanja, kao i sve izraženije potrebe da se upravo s pomoću ICT-ja potaknu pozitivnija gospodarska kretanja.

Suradnja s akademskom zajednicom

Uvijek su dobrodošli u našoj kompaniji i praktikanti pa podržavamo mlade ljude, pozitivne energije i željne znanja, kako bi stekli prva iskustva koja će im pomoći u snalaženju na tržištu rada.

Hrvatski Telekom odgovorno prihvata ulogu tehnološkog lidera u društvu i jedne od vodećih hrvatskih kompanija. Ulaganje u znanje naša je odrednica: i u 2015. stipendiramo vrsne studente Fakulteta elektrotehnike i računarstva dodjeljujući im stipendije u iznosu od 3000 kn mjesечно. Istodobno uključujemo naše stipendiste u različite kompanije još za vrijeme studiranja, pripremajući ih ne samo za izradu diplomskog rada, već im pružamo mogućnost stjecanja prak-

tičnih znanja koja će im podići osobnu konkurentnost.

Suradnju sa studentskim udrugama realiziramo sudjelovanjima u natjecanjima za izradu poslovnog slučaja, sudjelovanjem na sajmovima karijera, ali i čestim gostovanjima naših stručnjaka na fakultetima koji podučavaju studente konkretnim znanjima iz prakse.

Često na radionicama pripremamo studente za seleksijski intervju i pisanje životopisa, ukazujući im kako se pokazati u najboljem svjetlu. Posebice naglašavamo i važnost prisutnosti na internetu i društvenim mrežama.

U segmentu unapređivanja i razvoja edukacije COMBIS je sponzorstvom udruge eStudent podržao organizaciju natjecanja u izradi mobilnih aplikacija App Start Contest te projekt namijenjen zapošljavanju studenata Starter.





Kultura

Hrvatski Telekom dugi niz godina podržava kulturna događanja u Hrvatskoj. U fokusu su veliki hrvatski filmski festivali. Godišnja filmska festivalska turneja započinje ZagrebDoxom – međunarodnim festivalom dokumentarnog filma, a slijede Pula Film Festival, Motovun Film Festival, Vukovar Film Festival, MAXtv Filmomanija i na kraju Zagreb Film Festival.



T-HTnagrada@msu.hr

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr održan je osmu godinu za redom. T-HTnagrada@msu.hr jedna je od najprestižnijih godišnjih nagrada na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Od 166 radova prijavljenih na natječaj ove godine, stručno povjerenstvo odabralo je 31 rad uz troje pozvanih umjetnika, što čini ukupno 34 rada koja su bila predstavljena u MSU-u. Većina odabranih radova ostvarena je u mediju fotografije, potom filma i videa, a manji je broj ostvaren u medijima slike, crteža i skulpture.



Nagrada roman@tportal.hr

Osmu godinu za redom tportal.hr raspisao je natječaj za književnu nagradu roman@tportal.hr. Stručni žiri književne nagrade roman@tportal.hr odabrao je najbolji hrvatski roman objavljen u prošloj kalendarskoj godini kod izdavača registriranih u Hrvatskoj. O dobitniku 50 tisuća kuna odlučio je žiri književnih profesionalaca koji čine dobitnik nagrade roman@tportal.hr 2014. godine Kristian Novak, koji je predsjedavao žirijem, te kritičari, pisci i urednici Miroslav Mićanović i Jadranka Pintarić.

Žiri tportalove književne nagrade između 52 naslova pristiglih na natječaj najboljim je proglašio roman Roki Raketa Zorana Malkoča.

COMBIS je kao tradicionalni pokrovitelj urbane kulture u statusu

sponzora 2015. godine podržao 18. međunarodni festival stripa „Crtni romani šou“ u organizaciji Udruge CRŠ iz Zagreba te projekt Žedno uho, koji je uključivao sponsorstvo regionalne turneje Marka Lanegana i festival Žedno Uho u Zagrebu.



Sport

Hrvatski Telekom više od 15 godina podržava hrvatski nogomet. Nogomet je najvažnija sporedna stvar ana svijetu, ima puno obožavatelja i nogometom se prenose najjače ljudske emocije. Hrvatski Telekom dugogodišnji je naslovni sponzor Prve Hrvatske nogometne lige, povremeno i sponzor nogometne reprezentacije. Sponzoriranjem hrvatskoga nogometa HT osigurava vrhunski sportski program za korisnike MAXtv usluga.



Glazba

Hrvatski Telekom više godina za redom podržava festival Electronic Beats u organizaciji Deutsche Telekoma. Festival Electronic Beats okuplja međunarodne i domaće izvođače suvremene elektroničke glazbe kao što su DJ Koze, Young Fathers, Talisco, Ten Fe i brojni ostali.

Godine 2015. HT je prvi put podržao glazbeni spektakl kulturnih razmjera Ultra Europe Music Festival koji je održan u Splitu od 7. do 15. srpnja 2015. U suradnji sa Samsungom za posjetitelje Ultra festivala HT je pripremio posebne ponude svojih proizvoda i usluga, a posebnu pozornost posvetio je inozemnim turistima i posjetiteljima festivala. Osim ponuda proizvoda i usluga, HT i Samsung pripremili su i zabavni adrenalinski kutak u prstenu stadiona Poljud u kojem su posjetitelji čekali sve dane u redu kako bi se dobro zabavili i osyežili. Festival je posjetilo više od 140 000 posjetitelja iz cijelog svijeta, a zabava se odvijala u Splitu te na Hvaru i Visu. U Splitu se na stadionu Poljud održavao najveći glazbeni spektakl elektroničke glazbe u regiji, a na Hvaru, Visu i ostalim prekrasnim i atraktivnim uvalama hrvatskog Jadrana organizirani su razni partiji poput Ultra beach party, Closing party i niz drugih glazbenih događanja za manje skupine posjetitelja. Spektakl je započeo otvorenjem u splitskom Hemingwayu.

Odgovornost prema zaposlenicima



Istraživanje zadovoljstva zaposlenika

Željenu kompanijsku kulturu želimo oblikovati temeljem prijedloga i sugestija koje nam daju zaposlenici. Zato nam je mišljenje zaposlenika, njihovo zadovoljstvo i stavovi prema svim čimbenicima kompanijske kulture iznimno važno. Tako je i u svibnju 2015. provedeno sveobuhvatno istraživanje zadovoljstva zaposlenika u kojemu je sudjelovalo 75 posto zaposlenika.

Istraživanje smo dodatno upotpunili i fokus skupinama da bismo dobili i kvalitativne podatke o svim područjima za koja su nam rezultati

istraživanja pokazali da bi ih trebalo unaprijediti.

Proведен je opsežan follow up: o rezultatima se raspravljalo u timovima, o njima se diskutiralo na radionicama te su definirane mjere za poboljšanja, kako na razini kompanije, tako i u timovima.

U studenom 2015. proveden je kratak upitnik Pulse kojim se mjeri učinkovitost mjera koje smo poduzeli i poboljšanja koje su nam te aktivnosti donijele.

Zdravko – program zdravog življenja

Prevencija stresa i očuvanje sklada poslovnog i privatnog života zaposlenika područja su koja je naša kompanija prepoznala kao istinski važna za očuvanje zdravlja i dobrobiti zaposlenika.

Temeljem rezultata istraživanja koji su upućivali na izloženost stresu na poslu, karakterističnom za dinamičnu telekomunikacijsku industriju s čestim promjenama i potrebom za usvajanjem novih znanja, razvili smo i program prevencije stresa na poslu.

Iako kompanija u kontinuitetu radi na prevenciji stresa, pilot projekt Petak u papučama koji omogućuje rad od kuće, joga i pilates za naše zaposlenike, fleksibilno radno vrijeme i slobodan dan za besplatne sistematske pregledе za zaposlenike samo su neke od mjeđu koje smo dodatno poduzeli.

Edukativnim programima i treninzima kojim zaposlenici ovladavaju upravljanjem stresom, upravljanjem vremenom te drugim interpersonalnim vještinama preveniraju se negativne posljedice koje stres ima na zdravlje.

Naš intranetski portal „Zdravko“ intenzivno promovira brigu o zdravlju i prevenciju bolesti. Vježbe na radnome mjestu, edukativni članci o zdravlju, ali i besplatne kino karte ili ulaznice za utakmice samo su neke od aktivnosti našeg „Zdravka“.

Podupirući ravnotežu privatnog i poslovnog života trudimo se omogućiti našim zaposlenicima da uživaju u svojim slobodnim trenutcima s obitelji. To je dodatno važno uzimajući u obzir činjenicu da u našem, još uvijek tradicionalnom društvu, imamo 43 posto žena na menadžerskim pozicijama. Roditelji prvašića dobivaju za prvi dan škole plaćeni slobodni dan kako bi taj poseban dan mogli provesti s djecom. „Božić za klince“ već je standardno druženje uz kino i kockice koje pripremamo za djecu naših zaposlenika. U blagdanskim danima naše zaposlenike razveseljuje i božićnica te bon za Uskrs.

Rezultat naših aktivnosti usmjerenih na očuvanje sklada privatnog i poslovnog života svakako je i certifikat MAMFORCE, koji nam je dodijeljen u 2015. godini kao priznati znak kvalitete i poslodavcima potvrđuje kompetencije pri provedbi obiteljski odgovorne i rodno osviještene politike upravljanja ljudskim resursima.

Ponosni smo na naše opredjeljenje uvažavanja razlicitosti i promicanja jednakih mogućnosti. Visok udio žena na menadžerskim pozicijama, koji daleko premašuje hrvatski prosjek, već je godinama naša tradicija.

HT svijet

HT svijet je program kreiran na osnovi prijedloga i očekivanja zaposlenika kojim se želi pružiti zaposlenicima više mobilnosti, više fleksibilnosti te brojne mogućnosti u svakodnevnoj poslovnoj i osobnoj komunikaciji.

Program HT svijet uključuje aktivaciju naše najbolje mobilne tarife svim zaposlenicima, korištenje naših usluga i proizvoda, testiranje i sudjelovanje u stvaranju novih usluga, uključivanje članova obitelji u

ovaj program te bolje mobitele za sve zaposlenike.

Kako bismo doista bili promotori naših usluga i vizije digitalnog društva, trebamo te usluge i sami iskoristiti. HT svijet pruža mogućnost da se svi naši zaposlenici uključe u razvoj usluga te da od njih dobijemo povratne informacije koja će nam pomoći da poboljšamo korisničko iskustvo jer mi nismo samo zaposlenici već i korisnici usluga naše kompanije. I tko bi mogao bolje od nas testirati i ocijeniti HT-ove usluge?



Odlazak iz kompanije

Društvo je pokazalo visoku razinu osjetljivosti i odgovornosti prema svim zaposlenicima koji su iz kompanije odlazili zbog poslovno uvjetovanih razloga. Osim isplata otpremnina, čiji iznos je veći od zakonom propisanih, zaposlenicima je tijekom procesa otkazivanja omogućen pristup sadržaju i uslugama iz programa „Podrške Plus“. Osim toga, Društvo je u 2015. godini osiguralo zaposlenicima koji su otisli iz kompanije plaćanje troškova programa prekvalifikacije i premeštanja da bi povećali mogućnosti zapošljavanja na tržištu rada.

Hrvatski Telekom potpisnik Povelje za priznavanje kompetencija stečenih volontiranjem. Hrvatski Telekom prepoznao je volontiranje kao oblik iskustvenoga učenja koje postavlja temelje za razvoj i unapređivanje kompetencija potrebnih i korisnih za aktivno sudjelovanje u društvu, osobni i profesionalni razvoj te osobnu i društvenu dobrobit. Priznavanje i vrednovanje kompetencija stečenih volontiranjem iskaz je volje poslodavaca koji priznaje i vrednuje osobnu i društvenu odgovornost te zajedničku dobrobit.

Razvoj zaposlenika

Hrvatski Telekom je kompanija znanja. Cjeloživotno učenje i kontinuirano usvajanje novih znanja prioritet je svakog zaposlenika. Kako bi se zaposlenici mogli nositi s promjenama koje donosi dinamičan razvoj, strateški planirani ljudski resursi pripremaju zaposlenike za ostvarivanje zacrtanih ciljeva tvrtke. Osim profesionalnih edukacija, certificiranja i klasičnih edukacija, razvili smo čitavu mrežu internog prijenosa znanja jer naši vrsni stručnjaci, T-treneri, imaju kompetencije i želje svoja znanja prenositи kolegama.

Preuzimanje odgovornosti za vlastiti razvoj postignuto je i programom Edukacija prema tvom izboru, u kojemu zaposlenici sami odabiru edukacije koje žele pohađati.

Razvojni programi proizašli iz potreba poslovanja i realizirani unutar HT-ove Akademije – tehničke, marketinške i prodajne – pružaju na-

šim zaposlenicima saznanja o najnovijim trendovima i posljednjim dostignućima u tom segmentu.

Prema određenim kriterijima, zaposlenici imaju mogućnost pohađati i poslijediplomske studije te MBA, a mogu se educirati i na brojnim profesionalnim programima unutar DT Grupe. Hrvatski Telekom je digitalna kompanija i zbog toga je osobito razvijen sustav e-learning, koji omogućuje pristup edukacijama u vrijeme i s mesta po izboru zaposlenika. Svijet telekomunikacija, usluge, kompanijski procesi, profesionalne vještine i finansijska znanja samo su neke od tema koje pokrivaju sadržaji e-learninga.

Poseban je oblik razvoja zaposlenika koji intenzivno prakticiramo i vrlo popularna izmjena poslova (job rotation) unutar Deutsche Telekom grupe, koja pruža mogućnost rada u definiranom vremenskom razdoblju u nekoj od članica DT Grupe. Na taj način zaposlenici stječu i međukultурно iskustvo, a i mogućnost upoznavanja s najnovijim dostignućima u drugim kompanijama.



Hvala ti za korak dalje

Hrvatski Telekom nastavlja s kvartalnim nagrađivanjem zaposlenika koji su se istaknuli rezultatom, radom sa srcem, inovativnošću ili suradnjom. Na taj način želimo zaposlenicima dati priznanje za njihova

postignuća, što se dodatno postiže i komunikacijom o nagrađenima na kompanijskom IntraNetu.

Zen room

COMBIS je u rujnu 2015. godine otvorio vrata novouređenog prostora za druženje i opuštanje Zen room u koji je investirao 100.000 kuna. Riječ je o višenamjenskoj dvorani koja je na prijedlog djelatnika nazvana ComZen, a u kojoj su, među ostalim, smješteni stolovi za stolni tenis, stolni nogomet, pikado, stolice za masažu i opuštanje te fliper. Pred kraj godine, u blagdansko doba, u ComZen je stigao i PlayStation 4.

Otvaranje Zen rooma tek je početak ulaganja u ovom smjeru jer u COMBISu smatraju da je uz zanimljive i inovativne projekte te kontinuiranu edukaciju, poticajna i pozitivna atmosfera u poslovnom okružju visoko na ljestvici prioriteta mladog i zadovoljnog djelatnika.

COMBIS posvećuje značajnu pozornost kvalitetnoj komunikaciji sa zaposlenicima koja je kontinuirana i za cilj ima informiranje o važnim događanjima, inicijativama, ali i angažiranje zaposlenika kako za poslovne inicijative, tako i na ostale, poput organizacije pomoći kolegama u potrebi. Komunikacija se obavlja internim glasilom, objavama e-poštom, intranetom te preko interne društvene mreže.

Dvosmjerna komunikacija sa zaposlenicima potiče se i na svim zajedničkim sastancima pojedinih sektora ili na sastanku svih zaposlenika, a sami se zaposlenici ne ustručavaju postavljati pitanja.

U COMBISu djeluje sindikalna podružnica Hrvatskog sindikata telekomunikacija, u kojoj je u 2015. bilo učlanjeno 23 posto djelatnika.

U COMBISu su svim zaposlenicima osigurane sljedeće beneficije: zdravstvena skrb, mirovinsko osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, naknada za prijevoz, naknada za korištenje privatnog automobila u službene svrhe, pretplata mobilnog operatera i odobreni troškovi ovisno o radnom mjestu, povoljni uvjeti kreditiranja partnerskih banaka društva, dobrovoljno zdravstveno osiguranje, jednokratna isplata za rođenje djeteta, jednokratna isplata za dar djeci, isplata bonusa svim zaposlenicima u slučaju ostvarenja plana prihoda odnosno dobiti, jednokratna naknada u slučaju smrtnog slučaja bliskog člana obitelji. Svim zaposlenicima koji su korisnici službenih vozila tvrtke osigurano je pravo otkupa službenih vozila nakon isteka lizinge po povlaštenoj cijeni. Nakon 10 i više godina neprekidnog rada u COMBISu zaposlenicima se isplaćuje jednokratna jubilarna nagrada.

COMBIS je za izvještajno razdoblje ugovorio dodatno zdravstveno osiguranje za sve svoje djelatnike u trajanju od godinu dana, detaljan sistematski preventivni pregled te ostale pretrage prema medicinskoj indikaciji.

Svaka bi tvrtka trebala biti inkubator kvalitetnih i sposobnih zaposlenika koji uspijevaju svladavati sve profesionalne i životne izazove. Za postizanje toga cilja potrebna su brojna stručna znanja te osobne vještine, što danas svakako pravi veliku razliku među stručnjacima. COMBIS potiče edukaciju svojih djelatnika i finansijski ih potpomaže, dok je COMBISov Odjel ljudskih potencijala otvoren za sva pitanja zaposlenika, kao i za savjetovanje zaposlenika koji planiraju odlazak u mirovinu.

Krajem 2015. godine COMBIS je ukupno imao 385 djelatnika. Od toga je u Hrvatskoj bilo zaposleno 358 djelatnika, u Bosni i Hercegovini 22 te u Srbiji pet.

Odgovornost prema korisnicima



Istraživanja zadovoljstva korisnika

HT istražuje zadovoljstvo korisnika preko dvaju ključnih oblika istraživanja: TRI*M i ICCA.

Odanost korisnika HT-a prati se s pomoću metodologije TRI*M. Korisnicima se postavljaju specifična pitanja o proizvodima i cijenama, kontaktnim točkama i procesima. Rezultati se prate i izvještavaju od razine Uprave do svakoga pojedinog zaposlenika.

TRI*M rezultati za 2015. godinu su pozitivni, što pokazuje kako su korisnici prepoznali napore HT-a pri pružanju izvrsnoga korisničkog iskustva.

ICCA (International Customer Contact Analysis) istražuje zadovoljstvo korisnika svim HT-ovim kontaktnim točkama: pozivnim centrom, samouslužnim govornim automatom (IVR), T-centrima, tehničarima na terenu, uslugom od vrata do vrata te zadovoljstvo službenom HT-ovom internetskom stranicom. Istraživanje se provodi anketom pri-

lagodenom kontaktnej točci i to svakodnevno, neposredno poslije završetka posljednje interakcije s HT-om.

Ispunjavanjem anketa korisnici mogu ocijeniti kompetentnost i ljubaznost agenta ili prodajnoga predstavnika s kojim su posljednjim komunicirali te trajanje i kvalitetu realizacije same interakcije. Rezultati se prate i izvještavaju od razine Uprave do svakoga pojedinog agenta ili prodajnoga predstavnika. Na osnovu danih rezultata HT poduzima kratkoročne i dugoročne mjere za unapređivanje kvalitete rada agenata i prodajnih predstavnika te procesa.

Rezultati ICCA istraživanja za 2015. godinu premašili su ostvarivanje postavljenog cilja za korisničko zadovoljstvo u ukupnoj vrijednosti od 118 %. Korisnici su najbolje ocijenili interakcije s tehničarima na terenu i T-Centrima.

HT nastavlja s identičnom metodologijom i u 2016. godini jer na ocjenama i mišljenjima svojih korisnika temelji prijedloge za unapređivanje poslovanja s ciljem postizanja većega korisničkog zadovoljstva.



Komunikacija s korisnicima

Služba za korisnike

Briga za korisnike i zadovoljstvo korisnika u fokusu su aktivnosti kontaktnoga centra HT-a.

Služba za korisnike odgovara na pozive korisnika, prima prigovore i prijave smetnji te rješava korisničke upite 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, telefonski ili preko elektronske pošte, telefaksa i društvenih mreža.

Kako bi se korisnicima dodatno olakšalo i približilo komuniciranje s HT-om, 2015. godine je uveden i on-line obrazac za upite i prijave poteškoća za korisnike. Tijekom 2016. godine HT nastavlja poboljšavati usluge službe za korisnike prema korisničkim potrebama.

Društvene su mreže jedan od najučinkovitijih i najizravnijih kanala komunikacije. O iznimno pozitivnom odazivu korisnika svjedoči

više od 230 000 pratitelja HT-ove stranice na Facebooku te više od 15 000 na Twitteru.

Prema istraživanju agencije Quadrans o aktivnostima 100 najvećih hrvatskih tvrtki na društvenim mrežama, Hrvatski Telekom je na samom vrhu liste.

Također, prema analizama koje provodi kompanija Social Bakers na globalnoj razini, Hrvatski Telekom je u 2015. dominirao kao vodeći brend u RH kada je posrijedi posvećenost na društvenim mrežama.

HT broji prosječno vrijeme odgovora od 23 min na Facebooku i 14 min na Twitteru, odnosno odgovara na 99 % upita na Facebooku i 82 % spominjanja na Twitteru.

Služba za korisnike:

24/7



više od 230 000 pratitelja
na Facebooku.

prosječno vrijeme
odgovora: 23 min

99% odgovora na upit



više od 15 000 pratitelja
na Twitteru.

prosječno vrijeme
odgovora: 14 min

82% odgovora na
spominjanja

Odgovorno komuniciranje

Hrvatski Telekom u marketinškim komunikacijama, oglašavanju, pokroviteljstvu, partnerstvu i promidžbi koristi smjernice brenda Deutsche Telekom i HURA-in kodeks oglašavanja.

COMBIS ima razvijen odnos s korisnicima kojima se obraća, kao i ostalim zainteresiranim dijelovima lokalne i regionalne zajednice preko newslettera za korisnike, u kojem objavljuje najvažnija događanja i inicijative kompanije. Osim toga, otvoren je direktni komunikacijski kanal prema članovima Uprave Vaš kutak, a otvoreni su i profili na relevantnim društvenim mrežama. Uz to, COMBIS kontinuirano unapređuje odnos i sa sindikatom, dobavljačima te vlasnikom.

COMBIS je već dulje prisutan na Facebooku, Linkedlnu, Twitteru i Youtubeu, na kojima ima velik broj sljedbenika u odnosu na ostatak IT zajednice u Hrvatskoj, a ističe se po kreativnoj, kontinuiranoj i sretljivoj komunikaciji za koju su primili mnoge pohvale.

Najbolje poslovno umrežavanje stvaraju zaposlenici kompanije koji svojim dijeljenjima, objavama ili „lajkanjima“ šire važne informacije i sudjeluju u izgradnji imidža COMBISA: moderne kompanije okre-

nute inovativnim projektima, istaknutog mesta u regionalnoj IT zajednici, koja se u svakom trenutku prilagođuje korisnicima, tržištu i trendovima. Jedan je od ciljeva i približavanje populaciji studenata te zahtjevnoj generaciji „milenijaca“ opuštenijom komunikacijom, poticanjem dijaloga i razvijanjem novih ideja.

Prema prošlogodišnjem Istraživanju zadovoljstva korisnika, 92 posto ispitanika bi preporučilo COMBIS, a razlozi za ovako snažno iskazano zadovoljstvo nalaze se u COMBISovoј pouzdanosti, kvaliteti, fleksibilnosti, brzini, profesionalnom odnosu te kvalitetnim i stručnim zaposlenicima.

COMBIS je iznimno fleksibilna tvrtka koja može brzo reagirati na tržišne impulse, ali i kompanija visokih internacionalnih korporativnih kriterija, zbog čega je idealan partner i velikim kompanijama.

COMBIS u Hrvatskoj ima osam servisnih lokacija u Zagrebu, Splitu, Rijeci, Osijeku, Zadru, Puli, Varaždinu i Dubrovniku. U regiji je prisutan u Bosni i Hercegovini sa sjedištem u Sarajevu, uz još tri servisne lokacije u Banja Luci, Tuzli i Mostaru te u Srbiji sa sjedištem u Beogradu.

Prema istraživanjima IDC Adriatics, COMBIS je ne samo vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj, nego i među vodećim ICT tvrtkama jadranske regije u segmentu pružanja usluga.



Posebne usluge i zaštita korisnika

Cloud Backup je profesionalna usluga pohrane sigurnosne kopije podataka koja omogućuje jednostavnu i automatiziranu pohranu sigurnosnih kopija podataka (Backup as a Service, tzv. BaaS) koje se nalaze na različitim uređajima. Usluga je namijenjena poslovnim korisnicima kojima je potrebna kontinuirana pohrana podataka.

Uslugom **Maxi fiskalna blagajna** proširen je HT-ov portfelj rješenja za fiskalizaciju. Rješenje koje obuhvaća sve na jednom uređaju sa zaslonom na dodir namijenjeno je manjim ugostiteljima, restoranima i raznim mobilnim djelatnostima jer uz klasičnu funkciju fiskalizacije računa dodatno omogućuje i robno poslovanje.

ICT Mreža je cijelovita usluga koja omogućuje realizaciju lokalne mreže na lokaciji korisnika, koja je bazirana na žičnim i bežičnim tehnologijama. Namijenjena je svim poslovnim korisnicima koji grade novu lokalnu mrežu ili trebaju redizajn, optimizaciju odnosno nadogradnju postojeće lokalne mreže. Usluga ICT Mreža može se realizirati preko triju različitih usluga: ICT LAN, ICT WiFi te Cloud WiFi. Sve usluge uključuju savjetovanje, izgradnju te održavanje mreže.

Pantheon ERP cijelovito je online rješenje koje omogućava malim i srednjim tvrtkama povezivanje poslovnih procesa te njihovu potpunu kontrolu u jedinstvenom sustavu. Program pokriva sve poslovne procese, od nabave i fakturiranja do računovodstva i upravljanja plaćama do proizvodne i poslovne analitike. Korisnik uz aplikaciju Pantheon ERP „u oblaku“ dobiva i vlastiti serverski prostor za podatke te stoga nema potrebe ulagati u vlastitu IT infrastrukturu. Aplikacija se automatski nadograđuje na posljednje verzije programa te automatski ažurira sve izmjene u zakonodavstvu i zbog čega korisnik može biti siguran da radi prema posljednjim propisima i pravilnicima RH.

Aplikacija je smještena na sigurnim serverima u podatkovnom centru HT-a. Posebno je pogodna za manje i srednje tvrtke te računovodstve-

ne servise. Za uspješno korištenje aplikacije Pantheon ERP potrebni su pristup internetu i Pantheonova licencija.

Olivebox je cijelovito rješenje za vođenje, praćenje i analizu poslovanja te marketing i namijenjeno je malim i srednjim tvrtkama koje žele organizirati poslovne procese na jednome mjestu. Aplikacijom se jednostavno izrađuju ponude, fakture, narudžbenice, odobrenja, opomene, vođenje troškova, fiskalizirani računi itd. Svi se podatci smještaju u sigurnom HT-ovu podatkovnom centru te su na taj način uvijek sigurni i dostupni.

Cloud Disaster Recovery je kompletno rješenje koja osigurava dostupnost ključnih aplikacija i podataka u slučaju katastrofe te korisnike štiti od potencijalno velikih gubitaka. Ova usluga omogućuje kompanijama da u oblaku repliciraju krucijalno važne servere, podatke i aplikacije te ih tako zaštite u slučaju prirodne ili ljudski izazvane katastrofe. Rješenje potencijalno štedi velike iznose, omogućavajući tvrtkama poslovanje bez prekida i gubitka podataka.

Usluga ICT videonadzora cijelovito je rješenje jednostavno za održavanje i korištenje te poslovni korisnici ne trebaju imati stalno zaposlene informatičke stručnjake ili IT infrastrukturu. Rješenje se jednostavno integrira u postojeće sigurnosne sustave povećavajući njihovu efikasnost. ICT Videonadzor je skalabilno rješenje, što znači da zadovoljava potrebe lokacija različitih veličina.

Usluga Cloud Fax zamjenjuje klasičnu uslugu telefaksa te omogućuje slanje, primanje, pohranu i arhiviranje telefaks poruka i dokumenta na računalu, pametnom telefonu ili tabletu.

Glavne su prednosti ove usluge u odnosu na tradicionalno slanje ili primanje telefaksa u uštedi jer nema kupovine uređaja, papira, tonera te zbog mogućnosti faksiranja s bilo koje lokacije.



Cloud upravljanje dokumentima je rješenje koje omogućuje standardizaciju poslovnih procesa vezanih uz životni vijek svih dokumenata koji su zaprimljeni ili su nastali u organizaciji, od ulaza do obrade i izlaza. Rješenje na intuitivan način osigurava učinkovito uredsko poslovanje bez potrebe za fizičkim kolanjem papira, čime se povećava organiziranost i produktivnost u svakodnevnom poslovanju. Uslugu je moguće kombinirati s rješenjima za obuhvat podataka (skeneri, OCR) te s dodatnom uslugom prilagodbe rješenja specifičnim poslovnim potrebama. Partnerska tvrtka pri ovoj usluzi je IT Sistemi – Nove tehnologije d.o.o.

Usluga evidencije odvoza komunalnog otpada omogućuje komunalnim tvrtkama jednostavnu evidenciju odvoza otpada, naplatu usluge skupljanja i odvoza otpada prema volumenu i broju skupljanja ili masi. Prilikom odvoza otpada, upotrebom ručnih ili kamionskih čitača bilježe se podaci o spremnicima za otpad. Podatci se potom prenose u aplikaciju u realnom vremenu te im je moguće pristupiti s bilo koje lokacije u bilo kojem trenutku. Usluga je realizirana s partnerima EcoMobile i MikroGoran.

Usluga Localis na temelju prostornih relacija i obilježja, koja su sa stavnji dio svih 11 modula, pomažu nacionalnoj, lokalnoj i regionalnoj upravi pri kvalitetnijem upravljanju i donošenju odluka. Između ostalog ova usluga znatno povećava učinkovitost i transparentnost poslovnih procesa jer pomaže da se dijelovi stručnih odluka prate izvana te da i sami građani mogu sudjelovati u tim odlukama, pratiti tijek upravnih procesa te da oni sami kroz internetske kanale iniciraju takve procese. Proizvodi Localis bazirani su u potpunosti na geografskoj bazi podataka Geodatabase najvećeg svjetskog proizvođača GIS softvera – Esri, a partner HT-a pri ovoj usluzi je GDI GISDATA.

U sklopu podrške startup kompanijama, jedan od primjera koji svaka-kao treba spomenuti je podrška inovativnim sustavu **uniGluko** koji nudi rješenje za analizu podataka o dijabetesu. To je integralno rješenje za siguran, točan i pravodoban prijenos i uvid u podatke o mjerjenjima glukoze u krvi te podršku za upravljanje dijabetesom koja znatno poboljšava kvalitetu života pacijenta, utječe na ishode liječenja i smanjuje troškove zdravstvenog sustava. Osim toga, uniGluko nudi usluge koje daju podršku liječnicima i pacijentima pri tretiraju dijabetesa.

Kontinuirana ulaganja za budućnost

Hrvatski Telekom je među prvima u Europi usvojio LTE standard četvrte generacije u mobilnim telekomunikacijama i danas upravlja 4G mrežom koja je dostupna velikom dijelu stanovnika Hrvatske. Krajem 2014. godine investirao je i u kupnju dodatnog radiofrekvenčnog spektra na natječaju HAKOM-a, što je omogućilo udvostručenje brzine pristupa mobilnom internetu.

U 2015. godini značajno je povećana vrijednost investicija. Ukupno 1,46 milijardi kuna, odnosno 34,8 posto više nego godinu ranije, usmjereni je u tri ključna područja – razvoj mobilne i fiksne infrastrukture, povećanje kapaciteta za širokopojasni pristup internetu te u All-IP transformaciju. HT je treći telekom u Europskoj uniji koji je

sve svoje korisnike i usluge prebacio u ALL-IP mrežno okruženje, a vrijednost samog projekta u proteklih pet godina prelazi 400 milijuna kuna. Ovim iskorakom HT je potvrdio vodeću poziciju na hrvatskom tržištu, stvorivši preduvjete za pružanje kvalitetnije usluge korisnicima, za razvoj naprednih usluga budućnosti, kao i za istinsku konvergenciju fiksnih i mobilnih telefonskih te podatkovnih usluga.

HT je jedan od najvećih investitora u tehnologiju zbog čega smo ključni za razvoj hrvatskoga gospodarstva i dolazak novih investitora.

**CROATIA
ALL-IP
MREŽA BUDUĆNOSTI**



Odgovornost prema dobavljačima

Odgovornost prema dobavljačima

Kao jedna od najvećih i najistaknutijih kompanija u Republici Hrvatskoj, Hrvatski Telekom d.d. neprestano je izložen poslovnim i tržišnim rizicima. U važnom se dijelu to odnosi na sve procese nabave roba i usluga, kao i na odnose s dobavljačima.

Upravo stoga teži se uspostavljanju dugoročnih i transparentnih odnosa kako bi se minimizirao rizik od neprofesionalnog ponašanja i uspostavili odnosi koji se temelje na povjerenju, razmjeni informacija te na ustrajjanju na najvišoj razini profesionalnosti i stručnosti.

Program održive nabave podrazumijeva upravljanje opskrbnim lancem na način da se maksimalno umanje socijalni i ekološki rizici, a s ciljem da se ostvari dugoročna korist za tvrtku, uz odabir dobavljača u skladu sa zajedničkim i jasno definiranim minimalnim standardima.

Poslovna jedinica za Nabavu Hrvatskog Telekoma upravlja poslovanjem s dobavljačima koji su se obvezali na društvenu odgovornost i zaštitu okoliša, te koji su u skladu s općom Strategijom održive nabave Deutsche Telekom grupe uzimajući u obzir primjenjive zakonske odredbe (npr. EU regulativa, lokalni zakonski akti). Nabava je dužna osigurati da su principi društvene odgovornosti i zaštite okoliša Deutsche Telekom grupe poznati dobavljačima i usuglašeni ugovorom kroz opće uvjete ugovora te ostale projektne sporazume. Navedeni principi detaljno su opisani dokumentima „Kodeks ponašanja“, „Socijalna povelja“ i „Odredba o društveno odgovornom poslovanju“ (tzv. CSR-clause).

Prije, tijekom i poslije nabavnog postupka Hrvatski Telekom svoje dobavljače upućuje na pridržavanje navedenih akata i naputaka. Premda su to interni akti, svojim sudjelovanjem u nabavnom postupku i dobavljači postaju subjekti lanca opskrbe te ih proaktivno informiramo kako najbolje postupati u skladu sa svim danim naputcima i dobrom poslovnom praksom.

U tom smislu, a kao obavezni dio svakog ugovora, 2015. godine uveden je i članak ugovora kojim se definiraju jamstva isporučitelja vezana uz antikorupcijske propise te izvadak iz antikorupcijskih pravila koji se obavezno prilaže svakom ugovoru kojeg Nabava sklapa s dobavljačem, kako bi dobavljač i svojim potpisom potvrdio suglasnost s navedenim odredbama.

Internim aktima društva propisano je da postupak nabave mora biti vođen na potpuno transparentan način, te ne smije diskriminirati ili pogodovati niti jednomete od ponuditelja. Nabava Hrvatskog Telekoma posluje na etičan i pošten način u svim poslovnim odnosima s dobavljačima i drugim pravnim subjektima s kojima Hrvatski Telekom posluje. Sudionici postupka nabave od strane Hrvatskog Telekoma nepristrani su i postupaju u skladu sa svim važećim internim aktima i naputcima Društva, poglavito Kodeksom ponašanja Društva, Socijalnom poveljom te važećim internim aktima i odlukama Društva vezanim uz, ali ne ograničeno na suzbijanje korupcije i sukoba interesa, primanje i davanje pogodnosti i slično.

Hrvatski Telekom je preko internih dokumenata striktno odredio važna etička pitanja u poslovnim odnosima. Nakon što je 2014. predstavljen i uveden Upitnik o održivosti poslovanja za dobavljače, koji dotiče poštivanje etičkih načela u poslovanju te poštivanje zaštite okoliša, praksa obaveznog ispunjavanja upitnika nastavljena je i u



2015. Nepotpunjavanje Upitnika eliminacijski je kriterij. Uz upit za dostavu ponude, upitnik se šalje svim ponuditeljima koji sudjeluju u nabavnim postupcima HT-a, bez obzira na to radi li se o domaćim ili inozemnim tvrtkama. U ukupnoj evaluaciji pristiglih ponuda, upitnik o održivosti poslovanja nosi 10 % težine. Ispunjeni upitnik važeći je godinu dana nakon što je ispunjen te ga je nakon isteka navedenog roka potrebno obnoviti.

Osim poštivanja etičkih načela, Upitnik o održivosti poslovanja dotiče se i načela vezanih uz upravljanje okolišem. Kao nositelj međunarodnog certifikata za upravljanje okolišem prema normi ISO 14001, od Hrvatskog Telekoma se zahtijeva da s principima zaštite okoliša budu upoznati i svi koji rade za i u ime Hrvatskog Telekoma, što uključuje i dobavljače roba i usluga.

Sukladno tome, za vrijeme dok obavljaju poslovne aktivnosti za Hrvatski Telekom, a naročito dok rade na lokacijama u vlasništvu ili nadležnosti Hrvatskog Telekoma, od dobavljača se očekuje da:

- postupaju u skladu s primjenjivim zakonima i drugim propisima iz područja zaštite okoliša
- postupaju s otpadom koji je nastao tijekom izvođenja radova na način kako je regulirano ugovorom
- poslije obavljanja usluge održavanja sami zbrinu zamijenjeni potrošni materijal, dijelove i ambalažu
- u svemu postupaju sukladno načelima najbolje prakse u zaštiti okoliša, bez obzira na to imaju li uveden vlastiti certificirani sustav upravljanja okolišem ili ne.

HT zadržava pravo da povremeno, u dogovoru s dobavljačem, revisionjom koju provodi treća strana, kontrolira postupanje dobavljača u zaštiti okoliša i poštivanje gore navedenih zahtjeva.

Završni dio upitnika čini Izjava kojom dobavljač, pod kaznenom i materijalnom odgovornošću, vlastoručnim potpisom i pečatom potvrđuje da je upoznat sa svim gore navedenim zahtjevima etičnog poslovanja i zaštite okoliša koji se tiču aktivnosti koje obavlja za HT u području održivog poslovanja. Istom Izjavom dobavljač se obvezuje da će pisanim putem obavijestiti Hrvatski Telekom ako dođe do promjena u podatcima koji su navedeni u predmetnom Upitniku.

Neprihvatljivim poslovnim ponašanjem u postupku nabave od strane sudionika postupka nabave na strani Hrvatskog Telekoma smanjuje se svako ponašanje koje je u suprotnosti s kriterijima dobre poslovne prakse, a osobito ako takvo ponašanje pobuđuje osnovanu sumnju u:

■ poslovanje protivno pozitivnim pravnim propisima koji se tiču zakonitosti poslovanja, kao što su primjerice propisi o korupciji, gospodarskom kriminalu i slično

- poslovanje protivno dobrim poslovnim običajima
- poslovanje protivno načelu savjesnosti i poštenja u poslovanju
- poslovanje protivno poslovnom ponašanju i moralu
- poslovanje koje bi moglo dovesti do nastanaka spora, znatne štete i rizika za imovinu, ugled i/ili položaj Hrvatskog Telekoma.

Sudionici nabavnog postupka mogu biti isključivo osobe čije privatne investicije i eventualni profesionalni angažman izvan Društva nije na koji način nisu u sukobu s interesima Društva, vezano uz predmetni postupak nabave, a zadatak im je nepristrano i objektivno ocijeniti poslovne ponude ponuditelja.

Pravilnikom o nabavi određene su smjernice i okvir usklađenosti poslovanja za sve nabavne aktivnosti koje za potrebe svog poslovanja na tržištu obavlja Hrvatski Telekom d.d., kao i uloge, nadležnosti, ovlasti i odgovornosti za sve zaposlenike.

Pravilnik se temelji na Globalnim politikama nabave Deutsche Telekom Grupe, ali Hrvatski Telekom, kao i svaka druga članica Deutsche Telekom Grupe, samostalno kreira svoje procese u skladu s primjenjivim hrvatskim propisima, internim aktima i organizacijskom strukturom.

Provedbom navedenih načela suradnje s dobavljačima, važno je istaknuti kako tijekom poslovanja Nabave Hrvatskog Telekoma u 2015. nije bilo potvrđenih slučajeva povrede zakona ili internih smjernica, kao ni povrede bilo kojeg aspekta ljudskih prava od strane kompanije ili naših dobavljača, bilo u smislu dječjeg rada, svih oblika prisilnog rada, prava manjina ili povrede propisa vezano uz zaštitu okoliša.

COMBIS ima razvijene kriterije za odabir dobavljača, koji uključuju davanje prednosti onim dobavljačima koji posjeduju politiku kvalitete, socijalnu politiku te politiku upravljanja okolišem. Isti kriteriji uvršteni su u ISO dokumentaciju i dostupni su svim djelatnicima tvrtke.

Odgovornost

prema okolišu



Odgovornost prema okolišu

Smanjenju emisije CO₂ i zaštiti klime najviše pridonosi smanjenje potrošnje energenata. Ključne inicijative za uštede u 2015. godini uključivale su modernizaciju telekomunikacijske opreme, učinkovite sustave klimatizacije i napajanja, optimizaciju portfelja nekretnina i obnovu nekretnina u vlasništvu HT-a u skladu s načelima energetske učinkovitosti, veće korištenje IT resursa te niz drugih aktivnosti koje pridonose ekonomičnoj potrošnji energije.

U sklopu Integriranog sustava upravljanja zdravljem, sigurnošću na radu i okolišem HT-a, Uprava Hrvatskog Telekoma je u svibnju 2014. godine donijela i od tada sustavno provodi Politiku upravljanja okolišem, zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu, koja je usklađena s politikom DT-a i DT Grupe.

HT prihvata društvenu odgovornost za zaštitu svojih zaposlenika i okoliša, a naša razmišljanja i postupci usmjereni su prema održivom poslovnom modelu u interesu budućih generacija.

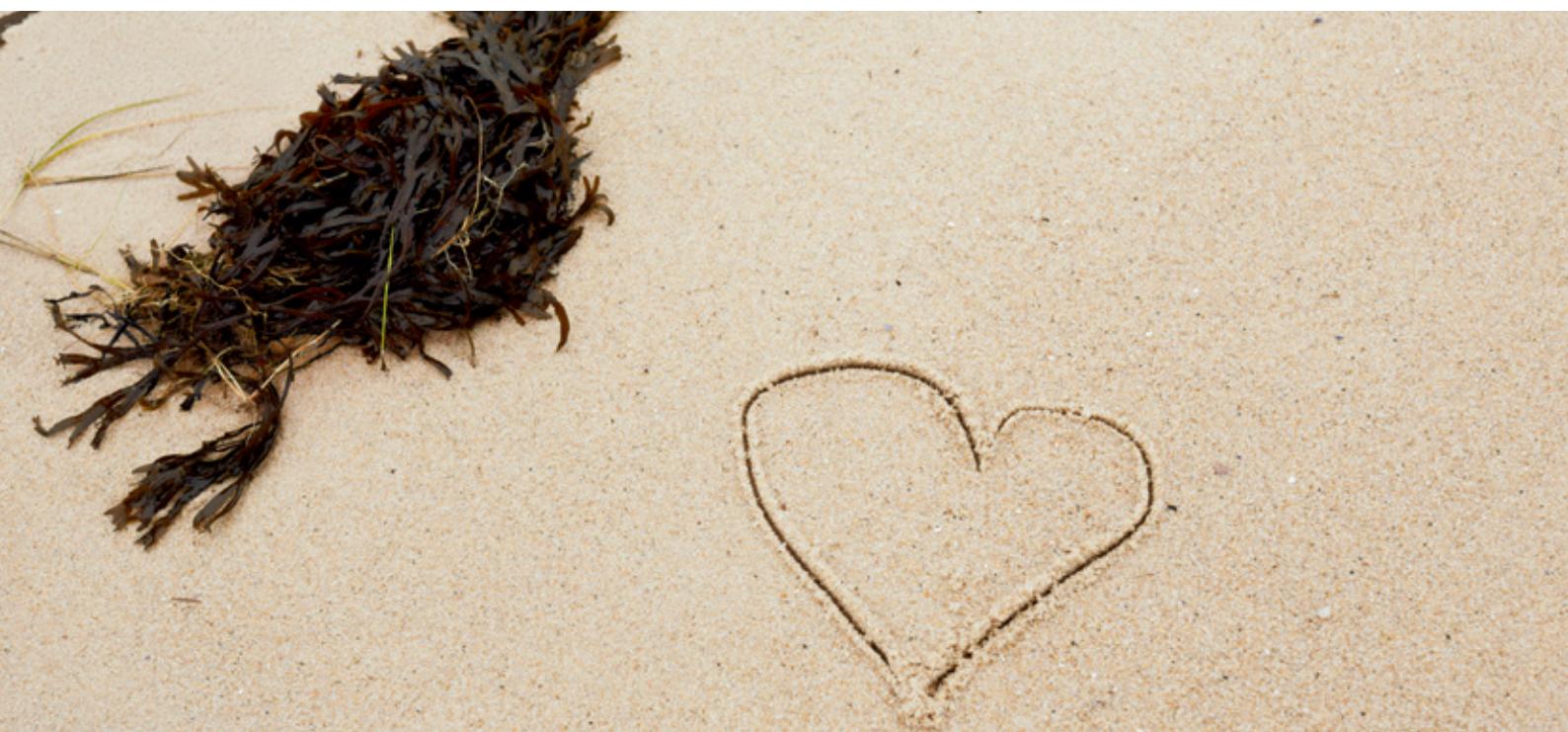
Zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu pridajemo veliku važnost. Uprava je izravno odgovorna za definiranje i provedbu politike zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu tvrtke. Koristimo se modernim sustavima upravljanja da bismo osigurali učinkovitost provedbe naše politike.

Naš je pristup zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu anticipativan. Zakonske odredbe smatramo minimalnim zahtjevima koje nastojimo nadmašiti ili unaprijediti gdje god možemo.

Nastojimo pronaći rješenja za svoje proizvode i usluge koje su energetski efikasne, štede prirodne resurse i ne štete zdravlju kako naših zaposlenika tako i korisnika naših usluga.

Svoje zaposlenike aktivno uključujemo u mјere za zaštitu okoliša, zdravlja i unapređivanje sigurnosti na radu. Oni, kao i naši ugovorni partneri i dobavljači, obvezni su poštivati i primjenjivati zakonske propise iz ovih područja.

Informiramo opću javnost i zainteresirane strane o našim nastojanjima u zaštiti okoliša, zdravlja i unapređivanju sigurnosti na radu te tako promoviramo konstruktivni dijalog.



Okoliš kao dragocjeni resurs

HT u svakodnevnom radu štiti okoliš na različite načine, od kontinuirane brige o otpadu i pravilnom zbrinjavanju, sudjelovanja u ekološkim akcijama i događajima, do poticanja i korištenja alternativnih izvora energije. Stari se mobiteli zbrinjavaju ne samo kao iskaz svijesti o važnosti zaštite okoliša, već i kao odgovor na zahtjeve korisnika. T-Mobile Hrvatska se prvi u Hrvatskoj počeo baviti organiziranim prikupljanjem i zbrinjavanjem starih mobilnih uređaja, davno prije nego su zakonom propisane takve obvezе.

Osim redovnog prikupljanja rabljenih uređaja u T-Centrima, u 2015. godini je nastavljen i program otkupa starih mobilnih uređaja od korisnika pod nazivom „Zamijeni i uštedi“, u okviru kojega korisnici mogu dobiti popust pri kupnji novog uređaja, a online ponudom omogućena je kupnja rabljenih ispravnih mobitela.

Više od 131 000 rabljenih mobilnih uređaja, baterija i ostalog pribora do sada je prikupljeno i ekološki zbrinuto.

Ekološki zbrinuto više od
131 000



Edukacija najmladih

Nužnost očuvanja prirode gradi se od malih nogu pa stoga s edukacijom i odgojem treba započeti već u najranijoj dobi. Tako je HT podržao ekološko-edukacijski projekt „Za manje otpada“ („Litter less campaign“) Osnovne škole Jure Kaštelana iz Zagreba, u kojemu je više od 100 učenika prikupilo oko 300 mobitela, punjača i druge

opreme te izradilo likovne radove na temu zbrinjavanja mobilnih uređaja i očuvanja okoliša. HT je učenike poučio važnosti pravilnog odlažanja starih mobilnih uređaja i pripadajuće opreme u svrhu njihova recikliranja i očuvanja okoliša te ih nagradio prigodnim darovima, a sav prikupljeni elektronički otpad predao ovlaštenom koncesionaru.

Edukacijom do poboljšanja ekoloških pokazatelja

HT među svojim zaposlenicima na brojne načine potiče jačanje ekološke svijesti, između ostalog i obveznim odvojenim prikupljanjem korisnog otpada (papir, baterije, sitni elektronički otpad, otpadni toneri itd.). Većina je zaposlenika prošla tečaj o zaštiti okoliša, a novi zaposlenici prolaze ekološku obuku u okviru procesa uvođenja u posao.

Primjena tih znanja i ekoloških načela vidljiva je u visokoj ocjeni vanjskoga certifikatora Dekre pri reviziji Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu koja je provedena u listopadu 2015.

Korak prema pametnim i energetski učinkovitim zgradama

Portfelj nekretnina sadržava objekte različite starosne dobi i građevinsko-energetskog stanja. HT obnavlja zgrade primjenjujući tehnologije i rješenja u području zelene gradnje i energetske učinkovitosti. Zahvati za poboljšanjem energetske učinkovitosti uključuju i strukturalne promjene: poboljšanje toplinske izolacije zgrada, obnovu fasada, ugradnju sustava sjenila za zaštitu od sunca, zamjenu stolarije i/ili bravare i energetski učinkovitijim sustavima.

HT se može pohvaliti pametnim zgradama u kojima je stupanj automatizacije energetskih parametara podignut na najvišu razinu. Gdje god je to moguće, koristi se daljinsko upravljanje energetskim performansama objekta, postavljeni su sustavi koji automatski isključuju klimatizacijske uređaje pri otvaranju prozora, senzori za svjetla, pametni sustavi grijanja i ostala rješenja koja u praksi primjenjuju

principle zelene gradnje i smanjuju utjecaj na okoliš.

HT je u 2015. godini nastavio energetske revizije i energetske certifikacije svojih zgrada s ciljem poboljšanja energetske učinkovitosti portfelja nekretnina.

Ukupno su certificirane 54 tehničke i uredske zgrade s prosječnom energetskom klasom D, što je zadovoljavajuće s obzirom na godinu i vrstu pojedine gradnje, u prvom redu zahvaljujući kvaliteti redovnog održavanja i ugrađenih materijala i opreme.

Pametna rješenja za zaštitu okoliša

HT je u Dubrovniku implementirao prvo rješenje „pametne rasvjete“ kao dijela infrastrukture „pametnoga grada“. Riječ je o prvoj demo svjetiljci u Europi koja u sebi ima integriran višenamjenski senzorski sklop. Svjetiljka koja je probno uključena u Dubrovniku razlikuje se od svih u Europi po tome što se u njoj nalaze senzori pokreta, zagađenosti zraka, temperature i zvuka, a na sklop se dodatno može spojiti i videokamera. Cijelim se senzorskim sklopm upravlja s jednog mesta, što pruža mogućnost razvoja mnogobrojnih rješenja „pametnoga grada“ bez potrebe da se svaki put iznova instaliraju senzori.

Za sva pitanja o HT-u i zaštiti okoliša korisnici se mogu obratiti na adresu e-pošte zastita.okolisa@t.ht.hr.

HT redovito aktivno podržava globalnu ekološku inicijativu za ublažavanje klimatskih promjena Sat planeta Zemlje isključivanjem rasvjete na lokacijama diljem Hrvatske i gašenjem reklama za proizvode i usluge kompanije.



U Dubrovniku je uključena prva demo svjetiljka u Europi koja u sebi ima integriran višenamjenski senzorski sklop.

Optimiziranje potrošnje energije

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001, potrošnja energije i emisije stakleničkih plinova prepoznate su kao značajni utjecaji HT-a na okoliš. S ciljem učinkovitog upravljanja tim utjecajima uspostavljen je postupak Upravljanja energijom, dok je stalno unapređivanje u dijelu koji se odnosi na potrošnju energije i energetsku učinkovitost osigurano uvođenjem općih i pojedinačnih ciljeva te povezanih mjera i programa. Uprava HT-a je 2007. godine usvojila Energetsku politiku kojom je dala usmjerenje aktivnostima koje će se u HT-u provoditi u segmentu upravljanja energijom i energetskom učinkovitošću.

Osim postupka Upravljanja energijom, pojedini poslovni procesi u kojima je aspekt okoliša „potrošnja energije“ ocijenjen kao iznimno značajan, opisani su i kroz relevantne postupke Sustava upravljanja okolišem koji se odnose na te procese:

- ekološko postupanje pri radu u uredu
- održavanje nekretnina
- postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj
- planiranje, priprema i izgradnja mreža
- upravljanje terminalnom opremom korisnika
- ekološko postupanje pri uporabi službenih vozila
- odnosi s dobavljačima i vanjskim izvođačima
- održavanje energetsko-strojarske infrastrukture tehnoloških objekata i prostorija.

Sredinom 2011. godine u HT-u je pokrenut projekt energetske učinkovitosti koji objedinjuje sve aktivnosti iz domene energetske učinkovitosti i osigurava povoljnije rezultate potrošnje sinergijom različitih aktivnosti. Projekt promicanja energetske učinkovitosti na korporativnoj razini nastavljen je u 2015. pa je apsolutni iznos potrošnje električne energije u 2015. odnosu na 2014. godinu pokazao smanjivanje, pri čemu su ključne inicijative za uštede u 2015. godini uključivale modernizaciju telekomunikacijske opreme, učinkovite sustave klimatizacije i napajanja, optimizaciju portfelja nekretnina i obnovu nekretnina u vlasništvu HT-a u skladu s načelima energetske učinkovitosti, veće korištenje IT resursa te niz drugih aktivnosti koje pridonose ekonomičnoj potrošnji energije. Nadalje, 14 vjetrosolarnih sustava proizvodilo je u

2015. godini električnu energiju za osnovne postaje mobilnih mreža HT-a. Osim toga, važno je naglasiti i da se vozni park HT-a konstantno obnavlja i modernizira, a u njemu se nalaze i 74 vozila na pogon ukapljenim naftnim plinom, ekološki najprimjerljivim pogonskim gorivom.

HT ima 14 instaliranih obnovljivih izvora napajanja električnom energijom.

Svojim proizvodima i uslugama HT često doprinosi smanjenju potrošnje električne energije. Uslugama poput audio i videokonferencije, Net Phonea, Office Faxa te omogućavanjem širokopojasnoga pristupa internetu poslovni i privatni korisnici mogu uštedjeti energiju i resurse. Rješenja „u oblaku“ smanjuju potrebnu fizičku infrastrukturu u kompanijama i njihove energetske potrebe. Proizvodi i usluge temeljeni na rješenjima „u oblaku“ omogućavaju korisnicima uporabu visoko-ucinkovite dijeljene IT infrastrukture, čime se smanjuje potrošnja električne energije i emisija CO₂ bez smanjenja visoke razine sigurnosti.

Hrvatski Telekom sudjeluje i u projektu ENHEMS-Buildings – Unapređivanje kapaciteta istraživanja, razvoja i prijenosa tehnologije vezane uz sustave gospodarenja energijom u zgradama, koji sufinancira Europska unija kroz Europski fond za regionalni razvoj. Provodi ga Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu (FER) u suradnji s Državnim hidrometeorološkim zavodom (DHMZ) te društвima Elma Kurtalj d.o.o. (ELMA) i Hrvatski Telekom d.d. (HT). Projektom se demonstriraju uštede u potrošenoj energiji postignute upravljanjem grijanja i hlađenja zgrade na razini njezinih zona, pri čemu se koristi toplinski model zgrade koji se neprestano prati i identificira tijekom rada, projekciju i predikciju toplinskih poremećaja u zoni i prognozu vremenskih prilika na lokaciji zgrade, posebice sunčeve dozračenosti. Razvijen je visoko automatizirani postupak za sintezu sustava koji se demonstrira na neboderskoj zgradi FER-a, a nudi se kao usluga „u oblaku“ te se neinvazivno dodaje na postojeći sustav automatizacije u zgradi korištenjem otvorenih komunikacijskih sustava. Daljnji razvoj za nadogradnju servisa usmјeren je na hijerarhijsko povezivanje upravljanja potrošnjom u zoni s optimiranjem centralnog sustava grijanja/hlađenja i optimiranjem energetskih tokova u mikromreži zgrade, s ciljem ekonomski optimalnog rada zgrade spojene na naprednu energetsку mrežu.

14 instaliranih obnovljivih izvora napajanja



Inicijative za smanjivanje emisije stakleničkih plinova

U sklopu Integrisanog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu uspostavljen je nekoliko postupaka kojima se nadziru i emisije stakleničkih plinova.

U postupku Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj uspostavljen je nadzor i upravljanje aktivnostima vezanima uz održavanje različite opreme koja u sebi sadržava tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. Na temelju tog postupka utvrđeni su i operativni ciljevi: zamjena uređaja za klimatizaciju koji upotrebljavaju HCFC (R-22), učinkovitije korištenje termotehničkih sustava i zamjena sustava grijanja u poslovnim zgradama.

Redovito se nadziru emisije u zrak iz kotlovnica, o čemu HT priprema izvještaje u skladu s hrvatskim propisima. Težine emisija u zrak određuju se izravno iz mjerjenja ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva. Zbog manje potrošnje energetika trend emisija

u zraku je u promatranom razdoblju bio u padu. Kotlovnice su opremljene automatskom regulacijom koja prilagođuje parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš.

Redovno održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš.

Nadalje, u HT-u je sve prisutniji trend porasta korištenja usluga audio- i videokonferencija kao zamjene za fizičke sastanke, čime je dodatno smanjena potreba za službenim putovanjima, posebno na većim udaljenostima pri čemu se za prijevoz pretežno koriste zrakoplovi. Audiokonferencija je postala standardnom metodom za održavanje redovnih sastanaka i konzultacija na razini DT Grupe, naročito kad je potrebna nazočnost sudionika iz više nacionalnih kompanija, čime je broj putovanja radi održavanja fizičkih sastanaka značajno smanjen, a time i njihove pripadajuće emisije stakleničkih plinova.

Odgovorna potrošnja vode

Potrošnja vode je u Integrisanom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu prepoznata kao aspekt okoliša i detaljno je opisana u postupku Ekološko postupanje pri radu u uredu. HT se koristi vodom iz vodoopskrbne komunalne usluge za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara. Tamo gdje postoji opasnost od izljevanja ulja u kanalizaciju primjenjuju se odgovarajuća tehnička sredstva

– tzv. separatori ulja i mastolovci – koji osiguravaju odvajanje ulja iz tekućina.

I nakon selidbe većega broja zaposlenika Hrvatskog Telekoma u energetski značajno učinkovitiju zgradu u 2014. godini, uspjeli smo u 2015. smanjiti potrošnju vode za dodatnih 4 %, što je rezultat visoke svijesti zaposlenika i brze reakcije na kvarove.

U 2015. potrošnja vode smanjena za:

4%



Pravilno zbrinjavamo otpad

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu definiran je postupak upravljanja otpadom s ciljem smanjenja stvaranja otpada te njegova pravilnog zbrinjavanja. Uspostavom Zelenog ureda uvedene su smjernice za svakodnevno uredsko poslovanje s pomoću kojih smo povećali učinkovitost korištenja resursa, što je istovremeno rezultiralo pozitivnim učincima i na poslovanje.

HT također vodi kontinuiranu brigu o pravilnom sortiranju i skupljanju svih vrsta otpada, pa tako i papira, u svrhu njegove daljnje prerade i ponovnog korištenja. Na taj način čuvaju se šume, smanjuje onečišćenje vode i zraka te štedi deponijski prostor. Za svaku tonu prikupljenog papira sačuvalo se 20 mlađih sta-

bal. U okviru cilja transformacije poslovanja automatizacijom, digitalizacijom i pojednostavljenjem poslovnih procesa, količina potrošenog papira u uredskom poslovanju godinama bilježi pad, a u 2015. smanjena je za više od 30 % u odnosu na 2014. Također se telefonski imenici više ne objavljaju u tiskanom obliku. U Odjelu prodaje kontinuirano radimo na digitalizaciji prodajne dokumentacije i procesa. U 2015. smo dodatno u T-Centrima smanjili količinu tiskanih dokumenata i tako smo došli na svega 12 % transakcija koje generiraju papirnatu dokumentaciju za arhivu. Smanjenje potrošnje papira vidljivo je i u količini zbrinutoga i recikliranoga papirnog otpada i otpadne ambalaže od papira i kartona koja je u 2015. godini iznosila 114 tona, što je oko 11 % manje u odnosu na 2014. godinu.

Smanjujemo količinu otpada

Sprečavanje stvaranja otpada poticanjem ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine, suočenje stvaranja otpada na najmanju moguću mjeru, odvojeno prikupljanje otpada koji sadržava korisne sastojke radi omogućavanja njegova recikliranja i propisno zbrinjavanje čine okosnicu aktivnosti u području upravljanja otpadom u HT-u.

S ciljem osiguravanja ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine provodimo propisani postupak za njezinu prodaju zainteresiranim vanjskim kupcima i našim zaposlenicima. Na taj način znatno smanjujemo količinu proizvedenog otpada, produžujemo životni vijek prodanoj imovini i ostvarujemo uštedu na sirovinama potrebni ma u proizvodnji nove opreme i uređaja.

Sav otpad koji nastaje u poslovnim procesima razvrstava se na mjestu nastanka, prikuplja u odgovarajućim spremnicima i predaje na daljnje zbrinjavanje ovlaštenim tvrtkama i koncesionarima. Ukupna težina otpada određuje se vaganjem. U 2015. ukupno je prikupljeno i zbrinuto 595 tona različitih vrsta otpada, što predstavlja smanjenje za 35 % u odnosu na 2014. Količina opasnog otpada je u blagom padu u odnosu na 2014., dok je količina neopasnog otpada manja za 44 % zbog isključivanja bakrenih kabela iz uporabe i njihove prodaje kao sekundarne sirovine.

U procesu razvoja proizvoda i usluga veliku pozornost posvećujemo načinu pakiranja. Koristimo se materijalima za pakiranje koji se mogu u potpunosti reciklirati, papirnate i platnene vrećice, dok su prepaid bonovi izrađeni od materijala koji se može u potpunosti reciklirati.

35%

manje otpada prikupljeno je i zbrinuto u 2015.



Elektromagnetska misija u mobilnim mrežama

Brinemo se za okoliš i zdravlje korisnika

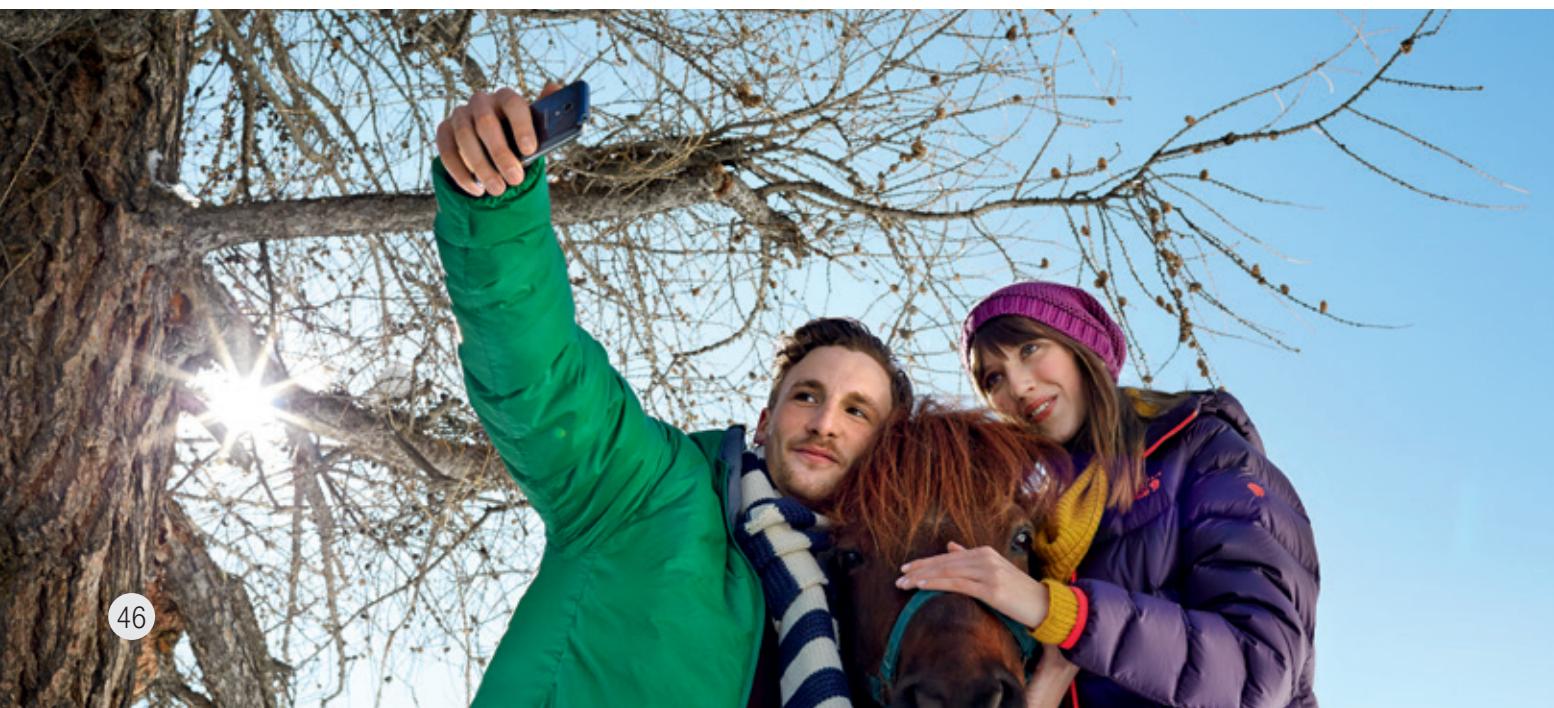
S razvojem mobilnih komunikacija, a posebno uvođenjem 4G mobilnih mreža temeljenih na LTE tehnologiji, raste i broj mobilnih usluga i njihovih korisnika na području cijele Hrvatske, a time raste i potreba za većim brojem osnovnih postaja i antena. Brojnost mobilnih korisnika i osnovnih postaja obvezuje HT na predanost optimalnom postavljanju osnovnih postaja koje će zadovoljiti potrebe korisnika za visokokvalitetnim i dostupnim uslugama mobilnih komunikacija, uz istovremeno smanjivanje potencijalnih rizika na najmanju moguću mjeru. Za kvalitetnu provedbu navedenoga HT u praksi primjenjuje Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001.

Također, kada je u pitanju elektromagnetska emisija, HT se u svojim aktivnostima u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima koji su i do 6,25 puta stroži od onih u Europskoj uniji. Zaštita zdravlja od djelovanja elektromagnetskih polja regulirana je Pravilnikom o zaštiti od elektromagnetskih polja, a na temelju općih odredbi Zakona o zaštiti od neionizirajućeg zračenja. U tom su Pravilniku zbog opreza, tj. primjene načela predostrožnosti, uvedene značajno strože granice u odnosu na Direktivu Europske unije i smjernice Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (eng. International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) pa je tako razina električnog polja za izlože-

nost opće populacije stroža za 60 %, a dopuštena razina izračene snage za 84 % od graničnih razina iz Direktive Europske unije i smjernica Komisije. Sva do sada obavljena istraživanja i najnovija znanstvena saznanja pokazala su da elektromagnetska polja u sustavima mobilnih komunikacija nemaju štetnih utjecaja na ljudsko zdravlje, što je potvrdila i sama Svjetska zdravstvena organizacija.

Tijekom 2015. godine obavljena su neovisna mjerjenja razina elektromagnetskih polja na više od 1300 osnovnih postaja mobilnih mreža Hrvatskog Telekoma na području cijele Hrvatske, a rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravlja. Važno je istaknuti da sve osnovne postaje u mobilnim mrežama HT-a posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravlja. Mjerena razina elektromagnetskih polja provode se kontinuirano već dugi niz godina i svi dosadašnji rezultati pokazuju da su izmjerene vrijednosti daleko niže od graničnih razina.

Kako Pravilnik propisuje značajno strože granice u odnosu na preporuku Europske unije, jasno je da hrvatskim građanima od osnovnih postaja HT-a ne prijeti nikakva opasnost za zdravlje.



HT 2015

Potrošnja električne energije	
Potrošnja električne energije (MWh)	127.381,39
Potrošnja energije za grijanje	
Potrošnja prirodnog plina za grijanje (m3)	765.759
Potrošnja energije za daljinsko centralno grijanje/ toplane (MWh)	5048
Potrošnja lož ulja za grijanje (litre)	505.617
Potrošnja vode	
Potrošnja vode (m3)	74.819
Zbrinjavanje otpada	
Ukupna količina otpada: komunalni otpad nije uključen (t)	595.170
Ukupno neopasnog otpada (t)	416.511
Ukupno opasnog otpada (t)	178.659
Otpadni papir (t) neopasni	35.205
Tehnički otpad (t) neopasni	131.506
Ostali otpad (t) neopasni	249.800

Motorna goriva i vozila	
Potrošnja goriva za vozila ukupno (L)	1.429.553
Benzin (L)	412.888
Dizel (L)	948.731
Plin (L)	67.934
Broj vozila (kom)	1034
na benzinski pogon (kom)	213
na benzinski pogon (kom)	747
na pogon ukapljenim naftnim plinom (kom)	74
osobna vozila (kom)	553
servisna vozila (kom)	481
Ukupan broj prijeđenih kilometara (km)	19.426.614
na benzinski pogon (km)	4.135.645
na dizel pogon (km)	14.090.655
na plinski pogon (km)	1.200.314
Potrošnja papira (kg)	
Hrvatski Telekom	2015
	75.070

Combis 2015

COMBIS je, kao prva tvrtka u Hrvatskoj, predstavio program prikupljanja i zbrinjavanja tonera za Lexmark pisače.

Iako nije postojala zakonska obveza o zbrinjavanju, COMBIS se već 2007. godine priključio programu pokrenutom u sklopu programa Lexmark Cartridge Collection u suradnji s tvrtkom Lexmark Hrvatska te je praksu prikupljanja praznih tonera nastavio provoditi i u izvještajnom razdoblju.

Unutar Odluke o korištenju službenog automobila jasno su naznačene obveze njihovih korisnika o redovnom servisiranju te optimalnom održavanju automobila što posredno utječe na očuvanje okoliša i smanjenje štetnih emisija iz automobila.

Potrošnja električne energije	
Potrošnja električne energije (MWh)	588
Potrošnja energije za grijanje	
Potrošnja prirodnog plina za grijanje (m ³)	19.446
Potrošnja energije za daljinsko centralno grijanje/ toplane (MWh)	93
Potrošnja lož ulja za grijanje (litre)	0
Potrošnja vode	
Potrošnja vode (m ³)	
Zbrinjavanje otpada	
Ukupna količina otpada: komunalni otpad nije uključen (t)	
Ukupno neopasnog otpada (t)	
Ukupno opasnog otpada (t)	10.213
Otpadni papir (t) neopasan	
Tehnički otpad (t) neopasan	
Ostali otpad (t) neopasan	

COMBIS koristi plinom kao najpovoljniji energetski resurs za grijanje i hlađenje, a u sjedištu kompanije uveo je automatsko isključivanje grijanja nakon 17 sati te vikendom. Zaposlenici vode računa o nepotreboj potrošnji energije i mogućim uštedama na radnome mjestu.

COMBIS je usmjeren u značajnoj mjeri prema tehnologijama koještite okoliš, povećavaju efikasnost i mobilnost drugih kompanija. COMBIS se u prvom redu bavi ponudom znanja, rješenja i usluga te kao takav nema proizvodne pogone, ali unatoč toj činjenici COMBIS se ne ograničava aktivno uključiti u brigu za okoliš. Tijekom izvođenja svih poslovnih aktivnosti, COMBIS proaktivno promišlja i djeluje kako ne bi došlo do stvaranja opasnih tvari bilo kakve vrste, a koje bi mogle neželjeno utjecati na okoliš.

Motorna goriva i vozila	
Potrošnja goriva za vozila ukupno (L)	43.635
Benzin (L)	0
Dizel (L)	43.635
Plin (L)	0
Broj vozila (kom)	30
na benzinski pogon (kom)	0
na benzinski pogon (kom)	30
na pogon ukapljenim naftnim plinom (kom)	0
osobna vozila (kom)	27
servisna vozila (kom)	3
Ukupan broj prijeđenih kilometara (km)	635.012
na benzinski pogon (km)	0
na dizel pogon (km)	635.012
na plinski pogon (km)	0
Potrošnja papira (kg)	

Provedba načela Global Compacta

Načelo	Sadržaj načela	Poglavlje izvještaja
Ljudska prava		
Načelo 1	Poduzeća bi trebala poštivati i podupirati zaštitu međunarodnih ljudskih prava	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Načelo 2	Poduzeća bi trebala osigurati da ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Radna prava		
Načelo 3	Poduzeća bi trebala podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje	3
Načelo 4	Poduzeća bi trebala podržavati ukidanje svih oblika prisilnog i obveznog rada	3
Načelo 5	Poduzeća bi trebala podržati ukidanje dječjeg rada	3
Načelo 6	Poduzeća bi trebala podržavati ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja	3
Okoliš		
Načelo 7	Poduzeća bi trebala primjenjivati načelo predostrožnosti u izazovima zaštite okoliša	6, 7
Načelo 8	Poduzeća bi trebala pokrenuti inicijative za promicanje veće odgovornosti prema okolišu	6, 7
Načelo 9	Poduzeća bi trebala poticati razvoj i širenje tehnologija prihvatljivih za okoliš	6, 7
Borba protiv korupcije		
Načelo 10	Poduzeća bi trebala raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje	1