

Izvješće o društvenoj odgovornosti za 2011. godinu

Sadržaj:

1.	Pismo predsjednika Uprave	4
2.	Izvješće prema GRI G3 Smjernicama	6
2.1.	Organizacijski profil	6
2.2.	Upravljanje, obveze i sudjelovanje	6
2.2.1.	Upravljačka struktura organizacije.....	6
2.2.2.	Članovi Uprave	7
2.2.3.	Članovi Nadzornog odbora	7
2.2.4.	Organizacijska shema Combisa	7
2.2.5.	Misija, vizija, vrijednosti	8
2.2.6.	Primarne robne marke, proizvodi i usluge	10
2.2.7.	Tržišta i zemlje u kojima organizacija djeluje	11
2.2.8.	Nagrade i priznanja primljena u 2011. godini	12
2.3.	Parametri izvješća	12
2.3.1.	Opseg i profil izvješća	12
2.3.2.	Članstva tvrtke COMBIS u udruženjima	13
2.3.3.	Kontakt za pitanja u vezi s izvješćem i njegovim sadržajem	13
2.4.	Ekonomska dimenzija	15
2.4.1.	Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost, uključujući prihode, troškove poslovanja, naknade zaposlenicima, donacije i druga ulaganja u zajednicu, zadržanu dobit i isplate davateljima kapitala i davanja državi	16
2.4.2.	Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan.....	17
2.4.3.	Značajna financijska pomoć primljena od Vlade.....	17
2.4.4.	Raspon omjera standardne početne plaće u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom u značajnim mjestima poslovanja	17
2.4.5.	Politika, praksa i udio potrošnje na proizvode i usluge domaćih dobavljača u značajnim mjestima poslovanja	18
2.4.6.	Postupci za zapošljavanje lokalne radne snage i udio domaćeg stanovništva u redovima višeg menadžmenta u mjestima značajnih poslovnih djelatnosti	18
2.5.	Okolišna dimenzija	18
2.5.1.	Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	19
2.5.2.	Inicijative za smanjenje neizravne potrošnje energije i ostvarena smanjenja	19
2.5.3.	Ukupno crpljenje vode po izvoru	19
2.5.4.	Biološka raznolikost	19
2.5.5.	Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga te opseg ublažavanja utjecaja ..	20

2.5.6.	Pridržavanje propisa unutar organizacije o zaštiti okoliša	20
2.6.	Društvena dimenzija.....	20
2.6.1.	Radni odnosi i dostojan rad	20
2.6.2.	Ljudska prava	28
2.6.3.	Odnos sa zajednicom	29
2.6.4.	Odgovornost za proizvod	31
3.	Usporedni pregled načela Global Compacta i GRI3 smjernica	33

1. Pismo predsjednika Uprave

Kad se promišlja održivi razvoj, tvrtke u ICT sektoru imaju izvrsnu početnu poziciju. Naime, ICT industrija je sklona novim idejama, mijenjanju postojećih sustava, podupire inovativnost i 'zelenije življenje'. Tehnologiju kao i na nju naslonjen softver kontinuirano činimo učinkovitijima, sposobnima da specifično odgovaraju na izazove modernog poslovanja. Materijali koji se koriste su sve prihvatljiviji za okoliš i to u cjelokupnom razvojnom putu ICT rješenja, od postavljanja infrastrukture, nadogradnje, održavanja i programske nadogradnje. Jednako tako, popratni poslovni modeli se prilagođavaju novim tehnološkim paradigmatama.

Primjerice, mobilna tehnologija nam omogućuje pristup podacima kao i poslovnim procesima gdje god se korisnik nalazio, stvaranje novog radnog okruženja poput virtualnih sastanaka i veću radnu efikasnost sa smanjenom potrošnjom resursa. U svim tim malim tehnološkim evolucijama kriju se pobjede za promišljanje o razvoju zbog toga što podižu standarde i kvalitetu življenja, uz uvjet da se ne narušavaju globalni ekološki sustav i održivi razvoj.

To je pogotovo značajno u vrijeme kada se tvrtke u Hrvatskoj susreću s brojnim poslovnim, financijskim i tržišnim izazovima, dok čekaju povoljniju gospodarsku klimu i bore se za profitabilnost. S tim u vezi, nije nikakva tajna da je iza nas još jedna godina prepuna poslovnih izazova. Drago mi je što mogu potvrditi da je za Combis bila iznimno poslovno uspješna, ali i u području naših aktivnosti vezanih uz društvenu odgovornost.

Tako vodimo brigu o pitanjima očuvanja okoliša te u svom radu promičemo održivi razvoj i zelene tehnologije. Iako Combis u svom osnovnom djelovanju ne opterećuje okoliš, vodstvo tvrtke kontinuirano daje svoju potporu daljnjim unapređivanjima unutarnjih poslovnih procesa u skladu s načelima održivog razvoja i očuvanja okoliša.

Osim toga, Combis u svojoj poslovnoj kulturi stavlja naglasak na izvrsnost, pa tako i u našoj politici prema zaposlenicima inzistiramo na edukaciji, izgradnji kompetentnosti i kontinuiranom unapređivanju upravljanja ljudskim potencijalima.

Nizom donacija i sponzorstvima u 2011. godini pažljivo smo poduprli projekte u segmentima obrazovanja, sporta, zdravlja i kulture.

Drago mi je što i ove godine mogu potvrditi da se Combis redovito odaziva na inicijative organizacije UNDP Hrvatska kako bismo bili ukorak s najnovijim istraživanjima te kako bismo na vrijeme bili upoznati s načinima mogućeg smanjenja utjecaja na okoliš.

Što se poslovanja tiče, u **2011.** Combis je osvojio poziciju Br.1 sistem integratora u Hrvatskoj i etablirao se u regiji, što je odlična pretpostavka razvoja tvrtke u narednih 5 godina. Vjerujemo kako



je **2012.** godina utvrđivanja tržišnog statusa i povećanja tržišnog udjela u segmentu poslovne informatike za velike korisnike.

Strateške inicijative na nivou cijele tvrtke za 2012. godinu su smanjenje troškova operacija ili značajno povećanje efikasnosti korištenjem inovativnih pristupa i upravljanje očekivanjima korisnika (sales i project management). Nadalje, ovo je godina novog stupnja sinergije unutar T-HT Grupe, te daljnjeg iskoraka u nuđenju zajedničkih rješenja.

Godinu smo već počeli sa značajnim promjenama: kao službeni dokumenti Combisa prihvaćeni su Kodeks ponašanja T-HT Grupe, Načela i smjernice za sprečavanje sukoba interesa i korupcije u poslovanju Combis d.o.o. – Antikorupcijska politika; Politika darivanja T-HT Grupe i Politika prihvaćanja darova, nagrada i ostalih pogodnosti. Prihvaćanje ovih dokumenata nije samo rezultat usklađenosti poslovanja sa zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske, već s internim politikama i aktima predstavlja osnovu za odgovorno upravljanje u DT, odnosno HT Grupi. Combis odavno postavlja odgovorno poslovanje kao stratešku smjernicu u svojim poslovnim praksama, te nam je stoga drago što ćemo i službeno implementirati prakse koje će tome svjedočiti.

Kroz ICT tehnologiju možemo unaprijediti svijet oko nas. Combis će se i u budućnosti truditi da u tome ustraje, te da tako budemo primjer dobrih praksi, ali i stalno inspiriran za unapređivanje istih.



Ivan Gabrić,

predsjednik Uprave



2. Izvješće prema GRI G3 Smjernicama

2.1. Organizacijski profil

COMBIS, usluge integracija informatičkih tehnologija, d.o.o., a skraćeni naziv: COMBIS, d.o.o.. Tvrtka je osnovana 1990., a 2010. godine postaje članicom T-HT Grupe, čime je tržištu predstavljen širok spektar objedinjenih informatičko - telekomunikacijskih poslovnih rješenja i usluga.

Sjedište tvrtke COMBIS, d.o.o. je u Zagrebu, a s devet servisnih lokacija u Hrvatskoj, u mogućnosti smo u roku od sat vremena doći do bilo koje lokacije na području Hrvatske, 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu. Osim toga, više smo godina aktivni i u regiji, sa sjedištem u Sarajevu i dvije servisne lokacije u Bosni i Hercegovini, te u Srbiji sa sjedištem u Beogradu, iz kojeg se pokrivaju tržišta Crne Gore, Makedonije, Bugarske, Rumunjske i Mađarske.

Treba napomenuti kako je u izvještajnom razdoblju, Combis osnovao Combis u Srbiji kao posljedicu razvoja i rasta matične tvrtke.

Pravni oblik Društva je društvo s ograničenom odgovornošću čiji je vlasnik (100%), odnosno jedini osnivač trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d.

2.2. Upravljanje, obveze i sudjelovanje

2.2.1. Upravljačka struktura organizacije

Organi COMBISa su: Uprava, Nadzorni odbor i Skupština, čije su nadležnosti određene u Izjavi o osnivanju Društva od 20.07.2010. godine (pročišćeni tekst), a međusobni odnos navedenih tijela, osim navedenom Izjavom i Zakonom o trgovačkim društvima, reguliran je i Poslovníkom o radu Uprave, Poslovníkom o radu Nadzornog odbora te drugim internim aktima COMBISa.

Uprava vodi poslovanje COMBISa te ga zastupa u pravnom prometu. Po Izjavi o osnivanju Društva, Uprava se sastoji od jednog do pet članova, od kojih je jedan imenovan za Predsjednika Uprave, a COMBIS zastupaju dva člana Uprave zajedno.

Predsjednik Uprave usklađuje upravljanje poslovanjem različitim područja odgovornosti pojedinih članova Uprave u skladu sa zajedničkim ciljevima i planovima COMBISa u cijelosti.

Za odluke o određenim pitanjima predviđenim Izjavom o osnivanju Društva, Uprava COMBISa treba prije donošenja odluke pribaviti suglasnost Nadzornog odbora koji se sastoji od pet članova, dok je za donošenje odluke o pojedinim izuzetno važnim pitanjima nadležna Skupština, koju čini jedini član COMBISa – Hrvatski Telekom d.d.

Rad Uprave i poslovanje COMBISa nadzire Nadzorni odbor, koji poslove nadzora obavlja sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, te u skladu s Izjavom o osnivanju društva i Poslovníkom o radu Nadzornog odbora COMBISa.

2.2.2. Članovi Uprave

Članovi Uprave COMBISa, čije su nadležnosti u vođenju poslovanja COMBISa razdijeljene sukladno Odluci o podjeli nadležnosti između članova Uprave Društva i načinu vođenja poslova, su:

Ivan Gabrić, predsjednik Uprave i glavni direktor (CEO)

Ivana Popović, članica Uprave i glavni direktor za ljudske potencijale (CHRO)

Anka Margaretić, članica Uprave i glavni direktor za financije (CFO)

Leo Petrov, član Uprave i glavni direktor za operaciju (COO)

2.2.3. Članovi Nadzornog odbora

Članovi Nadzornog odbora COMBISa su:

Irena Jolić Šimović, predsjednica Nadzornog odbora

Mirela Šešerko, zamjenica predsjednice Nadzornog odbora

Marina Brajković, članica Nadzornog odbora

Mirjana Grgić, članica Nadzornog odbora

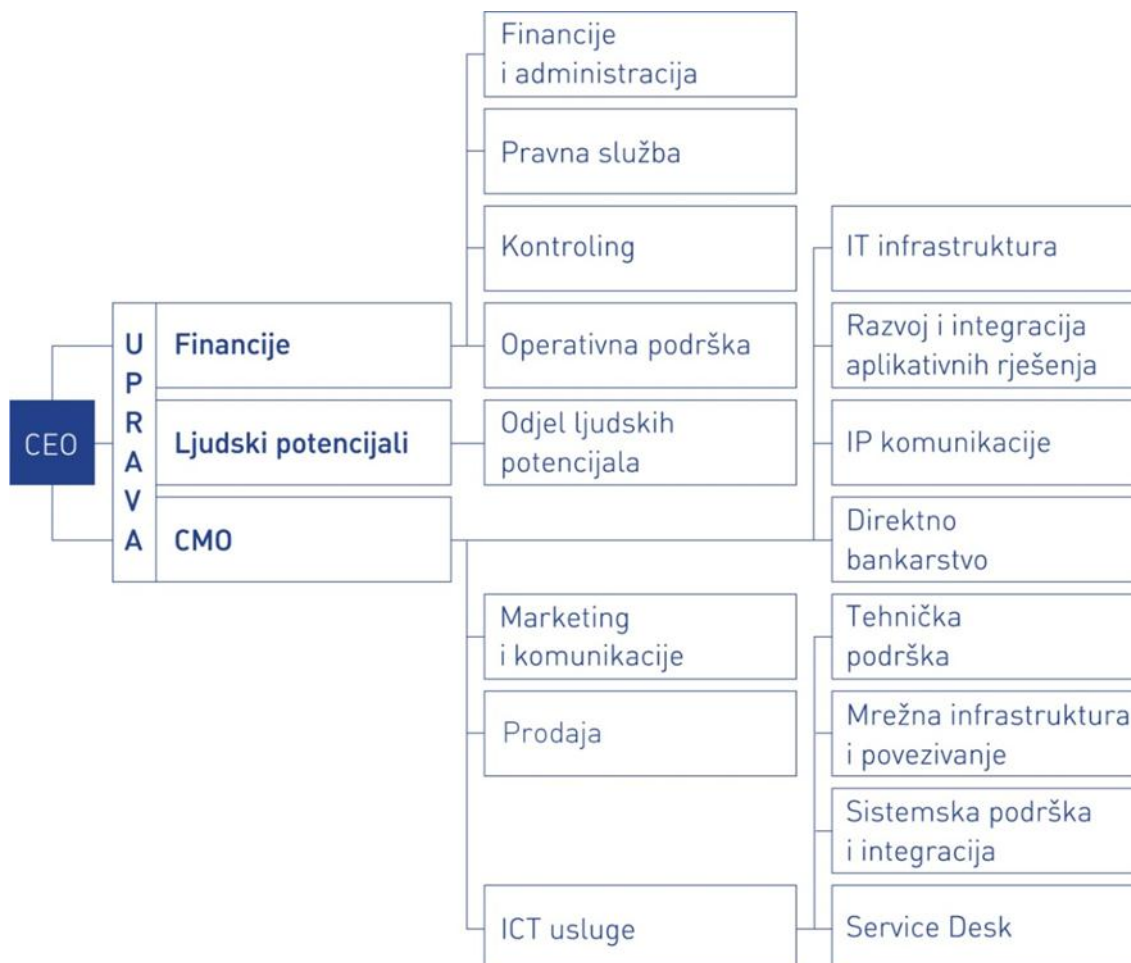
Helena Kokot, članica Nadzornog odbora

2.2.4. Organizacijska shema Combisa

Organizacijska struktura Combisa je postavljena prema tehnološko-tehničkim proizvodima i uslugama koje nudi na tržištu IT usluga u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.

Glavne aktivnosti Combisa sastoje se u prodaji roba i pružanju usluga u savjetovanju, razvijanju, uvođenju, integraciji i održavanju složenih sofisticiranih informatičko-aplikativno-komunikacijskih rješenja.

Društvo je organizirano u sedam profitnih centara podijeljenih temeljem vrsta proizvoda i usluga na područja informatičkih tehnologija koje nudi na tržištu. Pored profitnih centara društvo ima zajedničke službe marketinga, ljudskih potencijala, financija i računovodstva, pravnih poslova i logistike.



2.2.5. Misija, vizija, vrijednosti

Naša misija

Graditi cjelovita poslovna rješenja temeljena na vrhunskim uslugama i vodećim svjetskim tehnologijama.

Omogućiti korisnicima naših rješenja unapređenje poslovnih rezultata kroz usredotočenost na osnovnu djelatnost i učinkovito korištenje informatičkih tehnologija.

Osigurati svojim djelatnicima ostvarivanje punog potencijala kroz osobni i profesionalni razvoj.

U okruženju povjerenja i suradnje voditi uspješnu tvrtku, temeljenu na znanju i radu kao osnovnim vrijednostima na zadovoljstvo korisnika, zaposlenika i vlasnika.

Naša vizija

Želimo biti priznata regionalna informatička tvrtka, s tržišno prepoznatim ICT rješenjima zasnovanim na vrhunskim uslugama i vodećim svjetskim tehnologijama.

Naše vrijednosti

Stručnost

Stalnim usvajanjem novih znanja i razvojem vrhunske stručnosti, COMBIS gradi cjelovita poslovna rješenja temeljena na vodećim informatičkim tehnologijama.

Rad

Rad je jedino pravo jamstvo uspjeha, kojim se dugoročno stvara dodatna vrijednost za korisnika, zaposlenika i vlasnika. Svaki posao u COMBISu treba biti obavljen prema najvišim standardima kvalitete i u skladu s najboljim praksama.

Timski duh

Ujedinjavanjem individualnih kvaliteta ostvarujemo višestruko bolje rezultate nego što bismo ih mogli ostvariti kao skupina pojedinaca. COMBISov timski duh omogućuje svakome zaposleniku ostvarenje punog osobnoga i stručnog potencijala.

Briga za korisnika

Sve aktivnosti COMBISA usredotočene su na naš glavni cilj, zadovoljstvo korisnika. Povezanost s korisnikom, razumijevanje i zadovoljenje njegovih potreba prioritet je svakog zaposlenika.

Pouzdanost

Mi u COMBIS-u ispunjavamo preuzete obveze kako prema korisnicima, tako i međusobno unutar tvrtke. Kontinuirano unapređujemo standarde kvalitete te uporabom renomiranih svjetskih proizvoda i osobnim pristupom poslu stvaramo pouzdana rješenja za svoje korisnike.

Odgovornost

Obavljanju svojih svakodnevnih dužnosti i obveza pristupamo savjesno i valjano. Proaktivnim i odgovornim pristupom svakome pojedinom poslu nastojimo unaprijediti svoje rezultate i radnu okolinu.

Otvoreno i prijateljsko komuniciranje

U COMBISu gradimo poticajnu radnu okolinu, temeljenu na međusobnom poštivanju i uvažavanju. Na ovaj način, uza zadovoljstvo korisnika, zaposlenika i vlasnika, u okruženju povjerenja i suradnje, stvaramo uspješnu tvrtku.

Pobjednički duh

Želimo biti najbolji u onome što radimo. Izazove prihvaćamo s pozitivnim stavom, kao priliku da naučimo nešto novo i uvedemo promjene nabolje.

2.2.6. Primarne robne marke, proizvodi i usluge

Kao sistem integrator, Combis ima razvijen portfelj rješenja i usluga za rastuće potrebe te inovativne zahtjeve korisnika. Integracijom naprednih tehnologija Combis pruža cjelovita poslovna rješenja, izrađena prema specifičnim zahtjevima korisnika, po načelu "ključ u ruke".

Combis je neovisan o tehnologiji što nam omogućuje podržavanje svih vodećih svjetskih platformi, a posjedujemo raznovrsna:

- Aplikativna rješenja,
- Komunikacijska rješenja,
- Sigurnosna rješenja,
- Sistemska rješenja i
- Cloud rješenja.

Osim toga, Combis korisnicima pruža i sljedeće usluge:

- Usluge razvoja i integracije,
- Outsourcing,
- Podršku te
- Edukaciju.

U okviru Combis rješenja pružamo sljedeće usluge:

- analiza postojećega stanja korisnika,
- savjetovanje,
- razvoj složenih ICT sustava,
- uvođenje ICT sustava,
- održavanje ICT sustava,
- upravljanje i nadzor projekata te
- sistemska integracija.

Neka od rješenja koja smo implementirali kod naših korisnika jesu (abecednim redoslijedom):

Cash Management – Rješenje za upravljanje gotovinom

ComBanking - Internet i mobilno bankarstvo

ComCloud - Public Cloud rješenje
ComContact – Integrirani IP kontakt centar
ComCRM – Upravljanje poslovnim odnosom
ComDebts – Upravljanje naplatom potraživanja
ComDesk – Service Desk
ComDigitalBank - Rješenje za upravljanje i zaštitu povjerljivih poslovnih sadržaja
ComPlain – Reklamacijski centar
ComPort – Sustav upravljanja kontejnerskim poslovanjem
ComProtect – Informacijski sustav zaštite potrošača
ComQuality – Rješenje za upravljanje kvalitetom
ComVote – Informacijski sustav podrške skupštini dioničara

U području usluga upravljanja ICT infrastrukturom pružamo usluge upravljanja cijelim životnim ciklusom različitih tipova ICT opreme, što obuhvaća usluge:

- planiranja i naručivanja opreme,
- dizajna rješenja,
- isporuke opreme,
- implementacije i održavanja te
- izmještanja i zbrinjavanja opreme.

Osnovni cilj COMBISovih usluga upravljanja ICT infrastrukturom je omogućiti učinkovito zadovoljavanje potreba ICT okruženja. Ovo, između ostalog, uključuje našu prilagodljivost potrebama korisnika, iznalaženje pouzdanog optimalnog rješenja, daljnju kontrolu troškova te, ne manje bitno, osiguravanje zadovoljstva krajnjih korisnika, a sve s ciljem zadovoljenja rastućih poslovnih zahtjeva.

Naglasak stavljamo na isporuku rješenja ovisno o individualnim potrebama korisnika. Upravljamo rasprostranjenom infrastrukturom različite opreme te naše usluge upravljanja ICT infrastrukturom obuhvaćaju:

- upravljanje osobnim računalima,
- upravljanje poslužiteljima,
- upravljanje infrastrukturom pisača,
- upravljanje sustavima za pohranu podataka,
- upravljanje mrežnom i komunikacijskom infrastrukturom,
- upravljanje samouslužnim uređajima.

2.2.7. Tržišta i zemlje u kojima organizacija djeluje

COMBIS je u svojem poslovanju orijentiran srednjim i velikim poduzećima u bankarskom i telekomunikacijskom sektoru, državnoj upravi te industriji, a većinu poslovanja obavlja na hrvatskom tržištu te dio na regionalnom tržištu. Osim u Zagrebu, tvrtka ima sjedište u Sarajevu i dvije servisne lokacije u Bosni i Hercegovini, te u Srbiji sa sjedištem u Beogradu, iz kojeg se pokrivaju tržišta Crne Gore, Makedonije, Bugarske, Rumunjske i Mađarske.

2.2.8. Nagrade i priznanja primljena u 2011. godini

- **European IT Excellence Awards**, nagrada međunarodno priznatog časopisa IT Europa, za razvoj inovativnog rješenja 'Overseas Internet Shipping', aplikacije razvijene za specifične potrebe Overseas Expressa, lidera na hrvatskom tržištu paketne dostave,
- **prvi Oracle specijalizirani partner** za Hyperion Planning rješenja u Adriatic regiji. Radi se o značajnom postignuću koji je rezultat dugoročnog strateškog planiranja i ulaganja kojim Combis dokazuje svoju kompetentnost i konkurentsku prednost na regionalnom tržištu te otvara vrata za nove poslovne mogućnosti,
- stjecanje **Microsoft Gold Systems Management** (Gold Syst Mgmt) certifikata kojim Combis pokazuje tržištu i korisnicima svoju kompetentnost, iskustvo i dodanu vrijednost,
- potvrđivanje sigurnosnog standarda 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**,
- stjecanje statusa Citrix service providera i osvajanje **statusa najbrže rastućeg Citrix partnera** u regiji zahvaljujući prije svega uspješnom ComCloud projektu.

2.3. Parametri izvješća

2.3.1. Opseg i profil izvješća

U sastavljanju ovog izvješća o društvenoj odgovornosti, sudjelovali su isključivo zaposlenici tvrtke COMBIS, usluge integracija informatičkih tehnologija, d.o.o. (u daljnjem tekstu COMBIS, d.o.o. i COMBIS).

COMBIS je kao društveno odgovorna tvrtka, 17. ožujka 2007. pristupila Global Compactu. Kao član Global Compacta, COMBIS se obvezuje u svom poslovanju promicati načela poštivanja ljudskih i radnih prava, očuvanja okoliša te suzbijanja korupcije.

Kako je jedna od obveza i sastavljanje Izvješća o društvenoj odgovornosti, COMBIS je savjesno pristupio ovom zadatku te je ovo treće samostalno izvješće tvrtke. Izvješće za 2010. COMBIS je podnio kao dio HT Grupe, 31. ožujka 2011.

Izvješće obuhvaća cjelokupno poslovanje tvrtke COMBIS na području Hrvatske, uključujući sjedište i svih osam podružnica, u razdoblju od jedne godine te se odnosi na poslovanje tvrtke u 2011. godini te djelomično na planove i ciljeve za 2012. izvještajnu godinu.

Prilikom izrade izvješća vodili smo se preporukama Global Compacta te GRI smjernicama.

COMBIS svoje dionike prepoznaje u svima na koje poslovanje tvrtke izravno i neizravno utječe, odnosno u korisnicima rješenja i usluga tvrtke, vlasniku, poslovnim partnerima, dobavljačima, zaposlenicima, stručnim organizacijama, obrazovnim institucijama, poslovnim udruženjima, medijima te zajednici u kojoj djeluje.

Razina primjene izvješća prema GRI G3 izvještajnom okviru spada u kategoriju C.

2.3.2. Članstva tvrtke COMBIS u udruženjima

- Udruga informatičke i komunikacijske djelatnosti pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca (HUP)
- Udruženje za informatičke i komunikacijske djelatnosti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
- Zajednica za DOP (društveno odgovorno poslovanje) pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

2.3.3. Kontakt za pitanja u vezi s izvješćem i njegovim sadržajem

Renée Saboti Slovinc
voditeljica marketinga i komunikacija

Combis d.o.o.
Baštijanova 52a, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska
tel.: +385 (0) 1 3651 247
fax: +385 (0) 1 3651 251
e-mail: renee.saboti@combis.hr
<http://www.combis.hr>

GRI G3 Sadržaj	Stranica
Strategija i analiza	4
Organizacijski profil	6
Upravljanje, obveze i sudjelovanje	6
Parametri izvješća	12
Ekonomski pokazatelji	15
EC1	16
EC3 – EC5	17
EC6 – EC7	18
Okolišni pokazatelji	18
EN3, EN7 – EN8, EN11 – EN12, EN26, EN28	19
Pokazatelji za radne odnose i dostojan rad	20
LA1	21
LA2 – LA3	22
LA4 – LA5	23
LA7, LA10	24
LA11 – LA12	25
LA13	26
LA14	28
Pokazatelji za ljudska prava	28
HR4 – HR7	29
Društveni pokazatelji	29
SO1	29
SO2 – SO8	30
Pokazatelji za odgovornost za proizvod	31
PR1 – PR5	31
PR6 , PR7 – PR9	32

Tablica 1. Prikaz GRI G3 pokazatelja

2.4. Ekonomska dimenzija

COMBIS je danas među vodećim ICT tvrtkama Adriatic regije u segmentu pružanja usluga¹ prema istraživanjima IDC Adriaticsa, te je jedna od rijetkih ICT tvrtki koje isključivo s vlastitim resursima mogu ponuditi cjelovito poslovno rješenje.

Strategija COMBISa usredotočena je na kontinuiran rast i unapređenje svih aspekata svojeg poslovanja, u čemu je poseban naglasak stavljen na stvaranje partnerskog odnosa s korisnicima, razvoj naprednih usluga i rješenja, proširivanje poslovnih aktivnosti te kontinuirano ulaganje u edukaciju i usavršavanje djelatnika.

COMBISov cilj je i u 2011. godini bio nastaviti graditi poziciju lidera u segmentu sistem integracije te nastojati biti prepoznat od strane korisnika kao tvrtka s razvijenim odnosima prema korisniku u kojima se očituje različitost pristupa, kako kroz kvalitetu usluga, tako i kroz pouzdanost i orijentiranost prema korisniku.

Stoga se u 2011. tvrtka fokusirala na sljedeće strateške ciljeve:

- Korisnici su smisao svih aktivnosti Combisa
- Fokusiranost pristupa tržištu i ponuda usluga prilagođena potrebama korisnika
- Stvaranje kulture uslužnosti kod zaposlenika
- Razvijanje procesa fokusiranih na efikasnost

Usmjerenost tvrtke je bila na pristupu tržištu koji se razlikuje od konkurencije po predanom radu, te zadržavanju korisnika kroz ponudu usluga prilagođenima prioritetima korisnika i zadanim gospodarskim izazovima.

Takva izgradnja odnosa s korisnikom i različitost u pristupu korisniku je zajedno s fokusiranim ponudama ojačala poziciju Combisa u Hrvatskoj te omogućila značajan poslovni iskorak u regiju.

Zaključno, cilj tvrtke u 2011. je bio stvaranje vrijednosti svojim korisnicima, vlasniku i partnerima uz istovremenu društvenu odgovornost prema radnicima i društvenom okruženju. COMBIS će i nadalje nastojati biti u vrhu razvoja tehnologije u ICT industriji, ulagati u razvoj svojih zaposlenika uz nastavak stabilnog poslovanja i neprestano poboljšanje učinkovitosti.

Zadani ciljevi COMBISa u izvještajnom razdoblju su ostvareni.

Naime, tijekom 2011. godine Combis je zabilježio rast operativnih prihoda u iznosu većem od 36% u odnosu na 2010. godinu na nivou cijele grupe (Hrvatska, Bosna i Hercegovina te Srbija). Rezultat Combisa je neophodno staviti u korelaciju s relevantnim podacima za ICT tržište, te s makroekonomskim pokazateljima u Hrvatskoj. Tako je prema procjenama IDC-a (međunarodne istraživačke tvrtke koja prati kretanje IT potrošnje) informatičko tržište u Hrvatskoj zabilježilo pad od 2,7% u 2011. Istovremeno se rast BDP-a u Hrvatskoj kretao ispod 1%. Sve to dovoljno govori u prilog

¹Izvor: IDC Adriatic Region IT Services Market 2011 - 2015 Forecast and 2010 Vendor Shares, 07/2011. g.

tome kako je rezultat Combisa u 2011. uistinu veliko postignuće i kako zasigurno ulazi u malobrojne tvrtke u Hrvatskoj koje se mogu pohvaliti takvim rezultatom u 2011. godini.

Analizom prihoda primjetno je kako se impresivan rast dogodio kroz povećanje poslovanja s postojećim kupcima te otvaranjem i pridobivanjem novih kupaca.

U svemu tome veliki doprinos dali su projekti s međunarodnim kupcima, na internacionalnim tržištima. Naime, udio internacionalnog tržišta je veći od 17% u odnosu na ukupan prihod.

Nadalje, u 2011. godini COMBIS je otvorio tvrtku i u Srbiji, te u pola godine njenog poslovanja uspio pridobiti nove korisnike i kreirati veliku listu potencijalnih prilika, a neke će se od njih zasigurno realizirati i u 2012. godini. Osim toga u 2011. jače su došle do izražaja sinergije između HT-a i Combisa u smislu razvoja i pozicioniranja proizvoda na tržištu. Tako je u 2011. uspješno lansiran Cloud projekt, prvo takvo rješenje u regiji, čime se stvorio veliki potencijal za plasman tog proizvoda u segmentu telekomunikacija i u regiji.

Osim toga, 2011. godine COMBIS je nastavio procese kvalitetnog i kontinuiranog upravljanja zalihama, kvalitetne i kontinuirane kontrole naplate potraživanja, preciznog planiranja cash flow-a, s naglaskom na daljnju optimizaciju svih procesa i nastavak razvijanja svijesti o kontroli troškova. Sve navedeno je pridonijelo da je tvrtka tijekom cijele godine imala visoki stupanj likvidnosti i da bez problema i zaduživanja može servisirati sve svoje potrebe.

2.4.1. Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost, uključujući prihode, troškove poslovanja, naknade zaposlenicima, donacije i druga ulaganja u zajednicu, zadržanu dobit i isplate davateljima kapitala i davanja državi

Za izvještajno razdoblje od 1.1.2011. do 31.12.2011., prema preliminarnim rezultatima dobivenim od Odjela financija i računovodstva tvrtke, ukupan prihod COMBISA iznosi 475.952.793,75 kuna. Za isto izvještajno razdoblje, prihod od prodaje proizvoda i usluga iznosi 456.815.482,46 kuna, dok prihod od financijskih ulaganja iznosi 10.008.602,23 kuna. U izvještajnom razdoblju prema preliminarnim rezultatima COMBIS nije ostvario izvanredne prihode.

a. Plaće i beneficije zaposlenika

Ukupni troškovi plaća radnicima za promatrano izvještajno razdoblje iznose 66.878.310,27 kuna. Doprinosi za zdravstveno osiguranje za promatrano razdoblje iznose 8.498.829,78 kuna, doprinosi za zapošljavanje 906.540,73 kuna, doprinosi za zapošljavanje osoba s invaliditetom 56.659,35 kuna te doprinosi za ozljede na radu 283.295,72 kuna. Porez i prirez na dohodak iznose 11.745.408,29 kuna, a troškovi mirovinskog osiguranja 10.278.301,32 kuna.

b. Ostali troškovi

Troškovi službenih automobila iznose 2.857.939,71 kuna, naknada za javni prijevoz 812.943,19 kuna te troškovi školovanja koji su povezani s radnim mjestom iznose 933.344,94 kuna.

c. Plaćanja ulagačima i vlasnicima

Dividende dioničarima za promatrano razdoblje se nisu isplaćivale, dok troškovi plaćanja kamata kreditorima iznose 563.669,53 kuna.

d. Plaćanja državi

Porez na dobit iznosi 5.368.853,80 kuna. Porez na dohodak iznosi 11.745.408,29 kuna, a porez na tvrtku 2.620,00 kuna. Porez na dodanu vrijednost (PDV) iznosi 12.213.630,15 kuna.

e. Ulaganja u zajednicu

Stvarni izdaci u izvještajnom razdoblju vezani uz dobrovoljne donacije i sponzorstva COMBISa iznose 250.698,77 kuna.

2.4.2. Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan

Zakonom je određeno da su I. i II. mirovinski stup obvezno mirovinsko osiguranje koje se obračunava i isplaćuje mirovinskim fondovima prilikom obračuna dohotka od nesamostalnog rada i drugih dohodaka.

COMBIS sukladno zakonskim obvezama, unutar isplaćivanja svake plaće zaposlenicima isplaćuje doprinose za mirovinsko osiguranje I. stupa generacijske solidarnosti u iznosu od 15% te doprinos za mirovinsko osiguranje II. stupa individualne kapitalne štednje u iznosu 5%.

2.4.3. Značajna financijska pomoć primljena od Vlade

COMBIS unutar izvještajnog razdoblja nije primio značajnu financijsku pomoć od Vlade Republike Hrvatske, niti je Vlada prisutna u vlasničkoj strukturi COMBISa.

2.4.4. Raspon omjera standardne početne plaće u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom u značajnim mjestima poslovanja

Svi podaci o visini plaće i drugih primanja radnika u COMBISu su poslovna tajna te nismo u mogućnosti dati precizan iznos početne plaće u COMBISu. Međutim, ono o čemu možemo izvijestiti jest činjenica kako su početne plaće u COMBISu definitivno više u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom pri čemu se u obzir uzima prosječna plaća u Republici Hrvatskoj.

Osim toga, značajan dio radne snage nije plaćen na temelju plaća koje podliježu propisima o minimalnoj plaći, već je iznos plaća za većinu zaposlenika puno veći od zakonskog minimuma te se kreće u vrijednosti prosjeka informatičkih plaća u hrvatskim tvrtkama.

2.4.5. Politika, praksa i udio potrošnje na proizvode i usluge domaćih dobavljača u značajnim mjestima poslovanja

COMBIS nema politiku davanja prednosti lokalnim dobavljačima. No, ima određene '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 dostupnu svim djelatnicima tvrtke.

2.4.6. Postupci za zapošljavanje lokalne radne snage i udio domaćeg stanovništva u redovima višeg menadžmenta u mjestima značajnih poslovnih djelatnosti

COMBIS nema propisane postupke za zapošljavanje lokalne radne snage budući da se prilikom zapošljavanja u obzir uzimaju individualne kvalitete i kompetencije neovisno o podrijetlu, mjestu prebivališta ili bilo kojem drugom potencijalno diskriminirajućem faktoru.

Činjenica jest kako COMBIS posluje na 9 lokacija unutar Republike Hrvatske te kako je unutar tih lokacija zaposleno većinom lokalno stanovništvo, odnosno ono stanovništvo s prebivalištem na području određenog servisnog centra, no, moramo napomenuti kako su osnovni kriteriji zapošljavanja neovisni o definiciji lokalnog stanovništva.

2.5. Okolišna dimenzija

COMBIS vodi brigu o pitanjima očuvanja okoliša te u svom radu promiče održivi razvoj i zelene tehnologije. COMBIS nema proizvodne pogone već tržištu nudi IT rješenja, usluge i znanje, stoga u svom osnovnom djelovanju ne opterećuje okoliš. Unatoč tome, vodstvo tvrtke kontinuirano daje svoju potporu daljnjim unapređivanjima unutarnjih poslovnih procesa u skladu s načelima održivog razvoja i očuvanja okoliša.

Nadalje, u skladu s time, COMBIS vodi računa o recikliranju papira, propisnom zbrinjavanju informatičke opreme i kontroliranoj potrošnji energenata.

Osim toga, u stalnoj rubrici o društveno odgovornom poslovanju, što uključuje i pitanje okoliša, u internom glasilu COMBISA koji se jednom mjesečno distribuira svim zaposlenicima, tvrtka se dodatno uključila u akciju osvještavanja potrebe za očuvanjem okoliša. Teme su obuhvaćale akcije poput 'Sat za zemlju', ekološki osviještenu blagdansku potrošnju te edukaciju o zelenim tehnologijama kao što su 'Print Management'.

COMBIS je novčanim donacijama potpomogao inicijative koje imaju obilježje promicanja zelenih tehnologija. Tako je dao potporu Tehničkom fakultetu Sveučilišta u Rijeci i njihovom timu mladih stručnjaka koji imaju za cilj projektirati i izraditi električni automobil te pripadne punionice.

COMBIS se redovito odaziva na inicijative organizacije UNDP Hrvatska kako bi tvrtka bila ukorak s najnovijim istraživanjima klimatskih promjena te kako bi na vrijeme bila upoznata s načinima mogućeg smanjenja utjecaja na okoliš, kako tvrtke, tako i njenih zaposlenika.

2.5.1. Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije

Potrošnja energije za navedeno izvještajno razdoblje izražena je u financijskoj vrijednosti pri čemu potrošnja električne energije iznosi 459.141 kuna, dok potrošnja plina iznosi 48.904,93 kuna.

COMBIS vodi računa o načinima smanjenja potrošnje energije te je, nastojeći uštedjeti, stavljen limit na grijanje te se unutar najveće COMBISove podružnice, grijanje automatski isključuje nakon 17 sati te se na razini cijele tvrtke potiče zaposlenike da vode računa o nepotrebnoj potrošnji energije te mogućim uštedama na radnom mjestu.

2.5.2. Inicijative za smanjenje neizravne potrošnje energije i ostvarena smanjenja

Vezano uz uštede neizravne potrošnje energije, djelatnike se potiče da sistemom 'carpoolinga' dijele automobile na putu za posao te tako štede na troškovima prijevoza i istovremeno daju mali doprinos smanjivanju emisije štetnih plinova. Osim toga, 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.

Jednako tako, djelatnike se potiče na biciklizam, pa im je tako bilo omogućeno da bicikle i dijelove za bicikle nabavljaju po posebnim cijenama, čime se osim doprinosa okolišu promiču i zdravi životni stilovi.

COMBIS je podržao akciju 'Sat za zemlju', globalni događaj koji organizira WWF (World Wide Fund for Nature, hrv. Svjetski fond za prirodu, također poznat kao World Wildlife Fund, hrv. Svjetski fond za divljinu), potaknuvši djelatnike na smanjenje potrošnje energije kroz interno glasilo.

COMBIS ne posjeduje podatak o smanjenju utjecaja na okoliš izazvan gore navedenim inicijativama.

2.5.3. Ukupno crpljenje vode po izvoru

Ukupna potrošnja vode u 2011. godini bila je 4.891 m³.

2.5.4. Biološka raznolikost

COMBIS nema zemljišta u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja.

COMBIS nema značajnih utjecaja na biološku raznolikost na zaštićenim područjima i na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti koji se nalaze izvan zaštićenih područja.

2.5.5. Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga te opseg ublažavanja utjecaja

Briga o zaštiti okoliša podrazumijeva pronalaženje efikasnih načina zbrinjavanja otpada. Danas tvrtke ozbiljno razmišljaju o sustavu prikupljanja i zbrinjavanja praznih tonera. Tako je i COMBIS, kao prva tvrtka u Hrvatskoj predstavila 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 'Lexmark Cartridge Collection Programa' u suradnji s tvrtkom Lexmark Hrvatska te je praksu prikupljanja praznih tonera nastavio provoditi i u izvještajnom razdoblju.

U stalnoj rubrici o društveno odgovornom poslovanju, što uključuje i pitanje okoliša, u internom glasilu COMBISA koji se jednom mjesečno distribuira svim zaposlenicima, tvrtka se dodatno uključila u akciju osvješćivanja potrebe za očuvanjem okoliša. Teme su obuhvaćale edukaciju o zelenim tehnologijama kao što su 'Print Management'.

COMBIS ne posjeduje podatak o smanjenju utjecaja na okoliš izazvan gore navedenim inicijativama.

2.5.6. Pridržavanje propisa unutar organizacije o zaštiti okoliša

COMBIS nije imao niti novčane, niti nenovčane kazne zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša.

2.6. Društvena dimenzija

U okviru društvene dimenzije, izvijestili smo o područjima radnih odnosa i dostojnog rada, ljudskih prava, odnosa sa zajednicom u kojoj COMBIS djeluje te o pitanjima vezanim za odgovornost za proizvod.

2.6.1. Radni odnosi i dostojan rad

U COMBISu smo svjesni činjenice kako nas samo ljudski kapital razlikuje od konkurencije jer su tehnologije svima jednako dostupne te stoga područje upravljanja ljudskim potencijalima držimo jednim od ključnih fokusa svoje strategije.

Pažljivim pristupom zapošljavanju, kao i sustavnim provođenjem motivacijskih mjera, profesionalnog razvoja svojih djelatnika i praćenja njihove uspješnosti, stvaramo okruženje u kojemu želja za uspjehom pojedinca postaje osnovni alat za postizanje uspjeha tvrtke u cjelini.

Adekvatnim sustavom nagrađivanja potičemo svoje djelatnike na orijentiranost rezultatu, kao i na razvijanje onih vrijednosti koje COMBIS traži na svim razinama. U izazovnim poslovnim situacijama veliku sigurnost daju nam zajednička snaga i povezanost, kao temeljni čimbenici našega dugogodišnjeg uspjeha. COMBIS želi uvijek ići naprijed, brže, bolje i više. Naši djelatnici su jamstvo našeg uspjeha, kao i naša najjača konkurentna prednost.

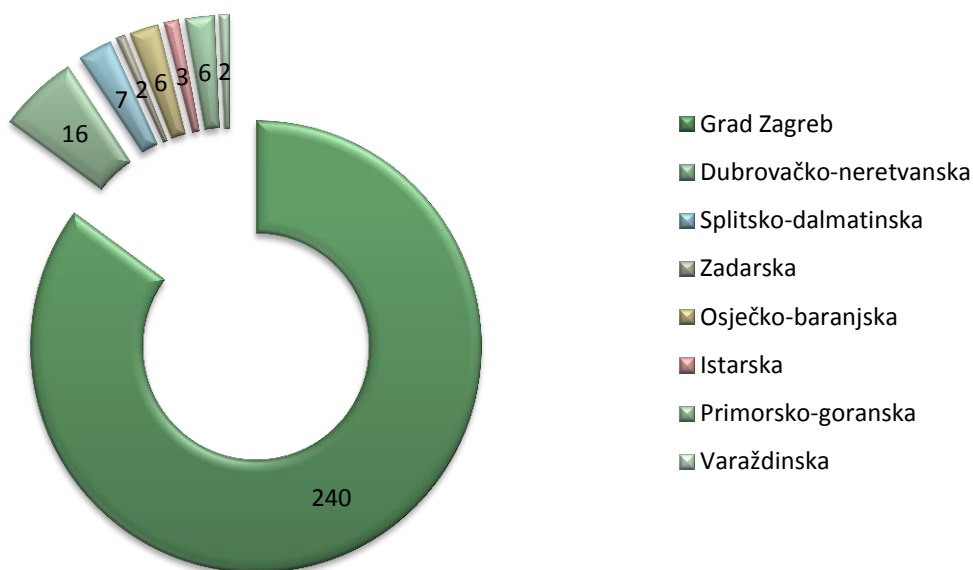
Zapošljavanjem mladih i obrazovanih ljudi, ulaganjem u njihovu edukaciju i stručno usavršavanje, COMBIS je uspješno izgradio svoje prepoznatljivo mjesto na hrvatskome informatičkom tržištu.

2.6.1.1. Ukupna radna snaga prema vrsti zaposlenja, ugovoru o zapošljavanju i regiji

Uzimajući u obzir izvještajno razdoblje, na zadnji dan 2011. godine Combis grupa imala je 306 stalno zaposlenih djelatnika, od toga u Republici Hrvatskoj 282 djelatnika.

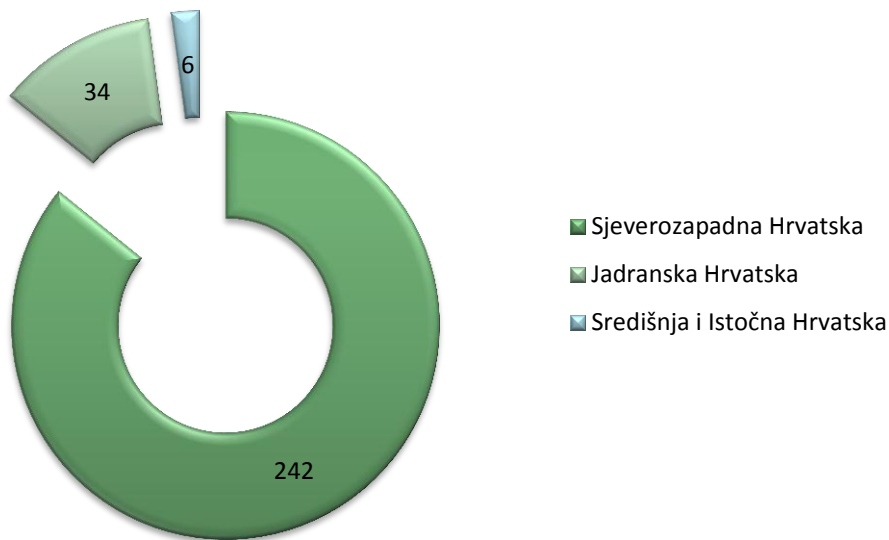
U COMBISu je šest radnika u izvještajnom razdoblju bilo zaposleno na određeno vrijeme, dok su svi ostali radnici, njih 276, zaposleni na neodređeno vrijeme. Svi zaposleni radnici rade puno radno vrijeme, odnosno 8 sati dnevno.

Kako COMBIS u Hrvatskoj posluje na 9 različitih lokacija, prema podjeli Hrvatske na županije, ukupni broj radne snage **raščlanjen po županijama** je sljedeći:



Graf 1: Broj zaposlenika po županijama

Prema posljednjoj podjeli Hrvatske na regije, pri čemu razlikujemo sjeverozapadnu Hrvatsku, središnju i istočnu (Panonsku) Hrvatsku te jadransku Hrvatsku, ukupni broj radne snage COMBISA raščlanjen po regijama je sljedeći:



Graf 2: Broj zaposlenika po regijama

Tvrtka nije vezana uz sezonsko poslovanje te sukladno tome ne postoje značajne sezonske oscilacije u broju radne snage.

2.6.1.2. Ukupni broj i stopa fluktuacije zaposlenika prema dobnoj skupini, spolu i regiji

U 2011. godini ukupni broj djelatnika Combis grupe porastao je za 5,88%. Ukupna fluktuacija nešto je viša u odnosu na 2010. godinu te iznosi oko 9%.

U 2011. godini tvrtku je napustilo ukupno 25 radnika, od toga 72% muškaraca i 28% žena. Gledajući po dobnim skupinama, tvrtku je u izvještajnom razdoblju napustilo 28% radnika starosne dobi do 30 godina te 64% radnika od 30 do 50 godina starosti. Dvoje radnika starijih od 50 godina (8%) je napustilo tvrtku unutar izvještajnog razdoblja. Promatrajući po regijama, tvrtku je napustilo 8% radnika iz jadranske Hrvatske, dok su svi ostali iz Zagreba.

2.6.1.3. Beneficije osigurane zaposlenicima

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

Također svim zaposlenicima koji su korisnici službenih vozila tvrtke, osigurano je pravo otkupa službenih vozila nakon isteka leasinga po povlaštenoj cijeni.

Combis je od 01.08.2011. godine ugovorio dobrovoljno zdravstveno osiguranje za sve svoje djelatnike, kao što su pravo na sistematski pregled jednom godišnje, pravo na 1000,00 kn godišnje za potrebe specijalističkih, te pravo na 3000,00 kn godišnje za potrebe dijagnostičkih pregleda temeljem medicinskih indikacija itd.

2.6.1.4. Postotak zaposlenika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima

COMBIS posluje u skladu sa Zakonom o radu i nismo potpisnici Kolektivnog ugovora za djelatnost trgovine te se, sukladno tome, sve odredbe Kolektivnog ugovora odnose jednako na sve djelatnike tvrtke.

2.6.1.5. Najmanje razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi specificirani kolektivnim ugovorima

Iako obavijesni rok i/ili odredbe u pogledu savjetovanja i pregovaranja nisu određeni kolektivnim ugovorima, COMBIS redovito vodi brigu o obavještavanju svojih zaposlenika o značajnim promjenama u poslovanju.

Sve izmjene Pravilnika o radu, kao i odluke Uprave COMBISa, objavljuju se na oglasnoj ploči tvrtke, a stupaju na snagu 8 dana od dana objave u skladu sa zakonskim propisima. Uprava tvrtke na redovitim kolegijima obavještava direktore sektora o promjenama, a oni potom obavještavaju radnike svojih sektora. Također se vodi briga o zajedničkim sastancima predsjednika i članova Uprave sa svim zaposlenicima koji se održavaju u prosjeku dva puta na godinu te su svim zaposlenicima dostupni zaključci s tih sastanaka putem internih kanala.

Već dulji niz godina, unutar Odjela marketinga i komunikacija jednom mjesečno izdaje se interno glasilo dostupno svim zaposlenicima COMBISa putem kojeg se također distribuiraju informacije za djelatnike.

Osim toga, Odjel ljudskih potencijala redovito obavještava sve zaposlenike o novim djelatnicima kako bi svi bili upoznati s novim kolegama te kako bi se nove kolege što lakše uklopile u radno okruženje.

2.6.1.6. Stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo profesionalnih bolesti, kao niti smrtnih slučajeva radnika kao posljedica pretrpljene ili zadobivene ozljede na radu ili profesionalne bolesti prouzročene za vrijeme radnog odnosa u COMBISu.

Promatrajući izvještajno razdoblje zaposlenika pod upravom organizacije u COMBISu, niti jedan zaposlenik nije pretrpio ozljedu na radu.

Tijekom 2011. godine u sklopu COMBIS Akademije i mjesečnog glasila COMBISa, svi su zaposlenici bili u prilici participirati u edukaciji o prevenciji zdravstvenih rizika, poput upravljanja stresom, upoznavanja s ergonomijom radnog mjesta te osposobljavanja za siguran rad s računalom.

Također, tijekom godine, šest je djelatnika COMBISa osposobljeno za pružanje prve pomoći. Dodatnih osam djelatnika je osposobljeno za neposrednog ovlaštenika poslodavca u tvrtki iz područja zaštite na radu prema Programu za osposobljavanje neposrednih ovlaštenika propisanog Pravilnikom o programu, sadržaju i načinu provjere znanja poslodavca ili njihovih ovlaštenika iz područja zaštite na radu.

Svim novim djelatnicima COMBISa bilo je omogućeno polaganje ispita Zaštite na radu. Prema Zakonu o zaštiti od požara, svi su djelatnici, koji to nisu imali prilike ranije učiniti, prošli osposobljavanje iz područja zaštite od požara.

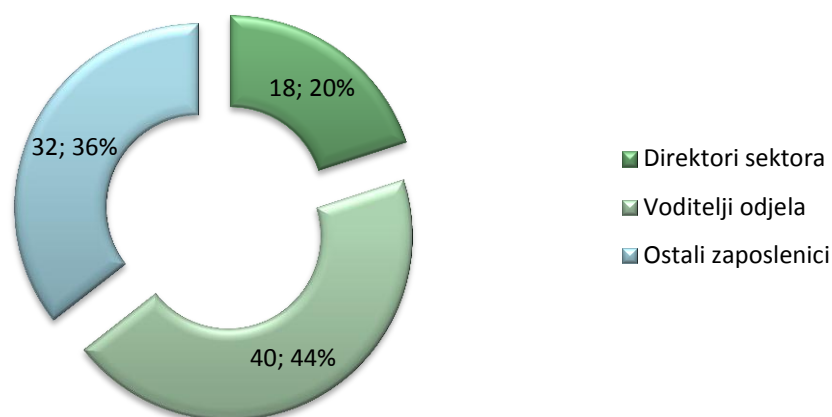
Svi djelatnici COMBISa prošli su vježbu evakuacije.

2.6.1.7. Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika

Prema podacima iz Odjela ljudskih potencijala, a poštujući kategorizaciju zaposlenika po principu podjele na Upravu, direktore sektora, voditelje odjela te ostale zaposlenike, u izvještajnom razdoblju, prema formuli

$LA10 = \text{Ukupan broj sati po kategoriji zaposlenika} / \text{Ukupan broj zaposlenika po kategoriji zaposlenika}$

zabilježen je sljedeći prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku:



Graf 3: Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika

Članovi Uprave nisu imali organizirane treninge u 2011. godini.

2.6.1.8. Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka

Svaka tvrtka trebala bi imati odrednicu, odnosno biti inkubator kvalitetnih i sposobnih ljudi koji uspijevaju savladavati svoje profesionalne i životne izazove. Za postizanje toga, potrebno nam je svima izuzetno puno stručnih znanja te osobnih vještina što danas svakako pravi veliku razliku među stručnjacima.

Zato je COMBIS uspostavio internu COMBIS Akademiju kao nositelja razvoja osobnih vještina djelatnika tvrtke. Kroz COMBIS Akademiju regrutirana su interna znanja i interni treneri, unaprijeđeno je dijeljenje znanja među kolegama što rezultira stvaranjem sve više stručnosti, ali ujedno i jačanjem timskog duha koji je u COMBISu zaslužan za sve dosadašnje uspjehe tvrtke.

Putem COMBIS Akademije dosta pažnje je pridano i edukaciji djelatnika na području takozvanih "soft skills" vještina koje su potrebne i cijenjene na bilo kojem radnom mjestu te u bilo kojem radnom ili životnom okruženju.

Tijekom 2012. godine planiramo unutar COMBIS Akademije pokrenuti usko specijalizirane programe za cjeloživotno učenje, a znanja ćemo širiti i putem mjesečne edukacije prema svim zaposlenicima kroz interno glasilo.

2.6.1.9. Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja

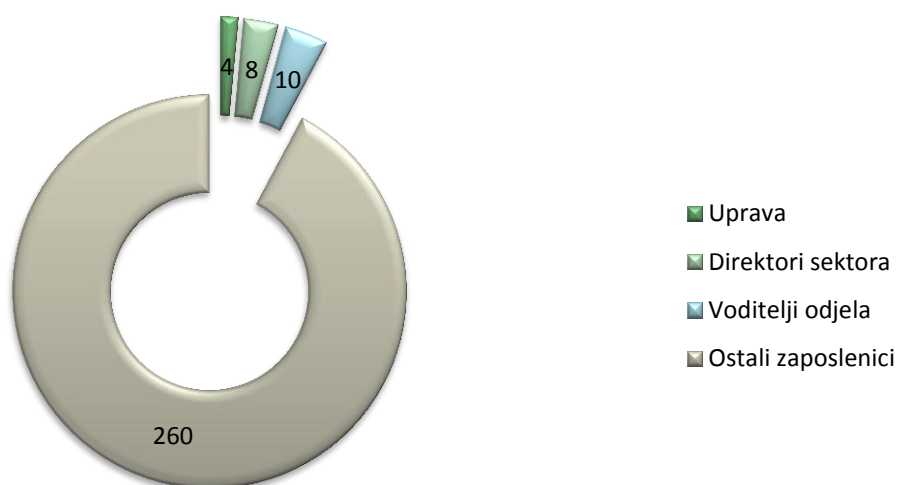
U COMBISu već niz godina postoji razvijen sustav nagrađivanja zaposlenika prema postignuću te je stoga redovita ocjena radnog učinka i individualnog razvoja sastavni dio izgradnje kvalitetnih odnosa sa zaposlenicima te održavanja njihovog zadovoljstva.

Unutar izvještajnog razdoblja svaki zaposlenik je najmanje jednom prošao kroz proces evaluacije, koji uključuje praćenje razvoja zaposlenika, njihovih kompetencija, interesa, želja i ambicija. Sukladno rezultatima evaluacije, tvrtka aktivno sudjeluje u razvoju karijere svojih zaposlenika te ih usmjerava na poboljšanja u određenim područjima. Evaluacija zaposlenika je dvosmjerna, a uključuje i poseban dio vezan uz edukaciju putem kojeg nadređeni skupa s evaluiranim zaposlenikom, sukladno njegovim ambicijama, vještinama te potrebama posla, planira edukaciju za nadolazeće razdoblje.

U sklopu evaluacije koja se provodi sustavno, u pravilu dva puta godišnje, 100% zaposlenika dobilo je i formalnu ocjenu učinka svojeg rada i osobnog razvoja tijekom izvještajnog razdoblja.

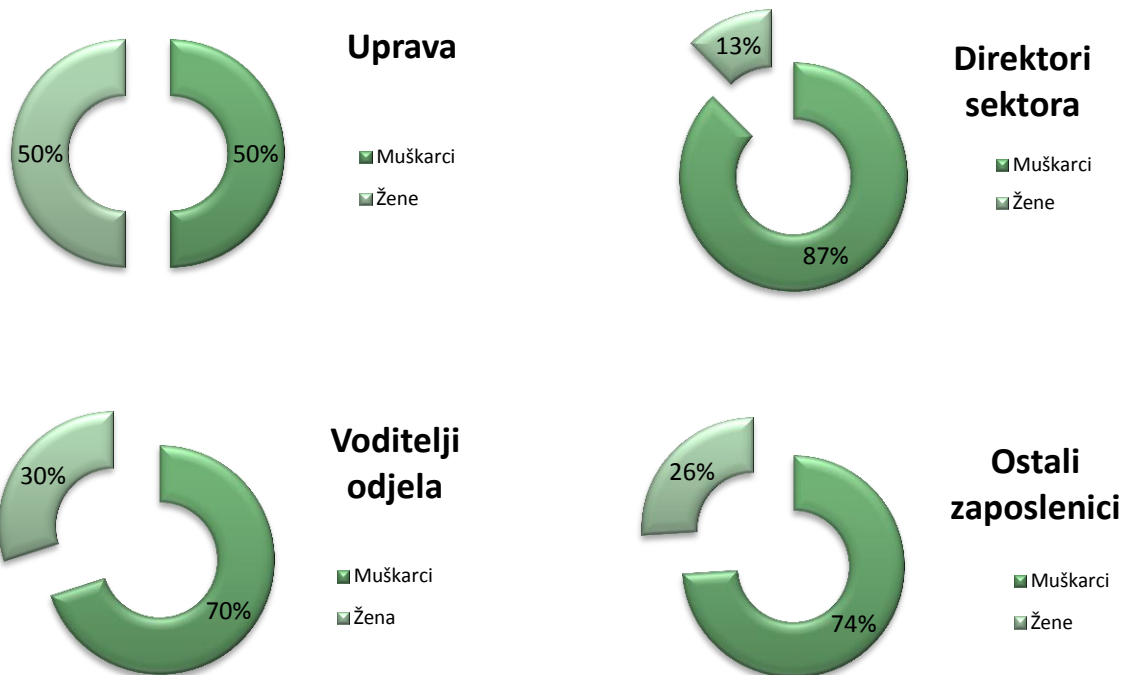
2.6.1.10. Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti

Ukupan broj zaposlenih u svakoj kategoriji zaposlenika, definiranoj na osnovi sustava Odjela ljudskih potencijala COMBISa, u izvještajnom razdoblju od 01.01.2011. do 31.12.2011.

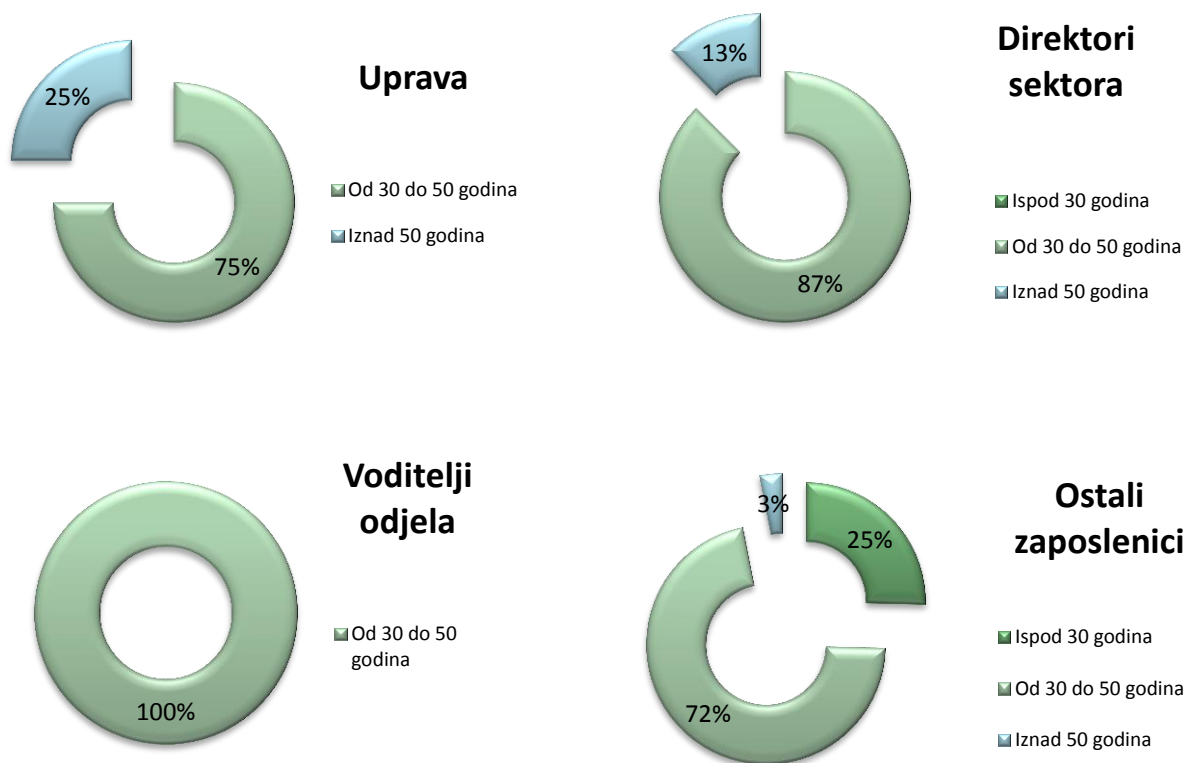


Graf 4: Struktura zaposlenika prema kategoriji zaposlenika

Od ukupnog broja zaposlenika 74% su muškarci, 26% su žene, a ispod je iskazana svaka kategorija zaposlenika prema spolu i dobnim skupinama.



Grafovi 5, 6, 7 i 8: Postotak zaposlenika po kategorijama prema spolu



Grafovi 9, 10, 11 i 12: Postotak zaposlenika po kategorijama prema dobi

2.6.1.11. Omjer osnovne plaće muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika

U COMBISu plaću smatramo poslovnom tajnom, a parametar pri definiranju plaće definitivno nije spol, već su to očekivani i postignuti rezultati.

Na razini cijele tvrtke vodimo brigu o tome da plaće svih djelatnika budu usklađene s plaćama na hrvatskom tržištu te se ujedno vodimo rezultatima i zaslugama pojedinaca. Plaće za određena radna mjesta jednaka su bez obzira na spol te je diskriminacija po dobi, spolu ili bilo kojoj drugoj osnovi u COMBISu zabranjena u skladu s Kodeksom ponašanja.

2.6.2. Ljudska prava

COMBIS posluje poštujući prava čovjeka i građanina te smo snažno fokusirani na zadovoljstvo zaposlenika jer su upravo oni temeljna vrijednost tvrtke.

Unutar izvještajnog razdoblja tvrtka nije imala ugovore o značajnim ulaganjima koji sadržavaju stavke o ljudskim pravima ili one koji su podvrgnuti analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava te niti jedan značajni dobavljač i ugovaratelj nije do sada bio podvrgavan analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava.

COMBIS radi u okruženju koje nije podložno ugrozama ljudskih prava te posluje s tvrtkama koje vode računa kako o ljudskim pravima, tako i o ostalim aspektima društvene odgovornosti.

Do sada unutar tvrtke nismo provodili organiziranu obuku zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vidova ljudskih prava relevantnih za djelatnosti.

Poštivanje ljudskih prava u COMBISu je nepisano pravilo kojeg se strogo pridržavamo te niti za vrijeme izvještajnog razdoblja, niti za vrijeme čitavog postojanja tvrtke nije zabilježen niti jedan slučaj povrede ljudskih prava po bilo kojoj osnovi.

Tijekom 2009. godine tvrtka je potpisala Kodeks etike u poslovanju pri Hrvatskog gospodarskoj komori, koji sadrži pisane klauzule o obvezama poštivanja ljudskih prava te se istih dužna pridržavati.

Kao tvrtka članica HT grupe, COMBIS je krajem 2010. godine usvojio Kodeks ponašanja - Code of Conduct DT grupe „Život u skladu s korporativnim vrijednostima. Stvaranje vrijednosti – u timu“ koji utvrđuje osnovne smjernice i vrijednosti koje je dužan poštivati svaki zaposlenik grupe. Na taj su način Combis vrijednosti usklađene s Kodeksom DT grupe te je dodatno potvrđeno zalaganje COMBISA u smjeru društveno odgovornog poslovanja.

2.6.2.1. Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere

Unutar izvještajnog razdoblja nije zabilježen niti jedan slučaj diskriminacije ni po kojoj osnovi te sukladno tome nije bilo potrebe za mjerama u suzbijanju diskriminacije.

2.6.2.2. Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja

COMBIS posluje u skladu s postojećim hrvatskim zakonima i propisima koji izričito zabranjuju ugrožavanje ostvarivanja prava na slobodu udruživanja i kolektivno pregovaranje.

2.6.2.3. Opasnost od slučajeva dječjeg rada te prisilnog ili obveznog rada

COMBIS se izričito protivi zlostavljanju djece te nikada u povijesti tvrtke nije zabilježen niti jedan oblik dječjeg rada. COMBIS kao tvrtka koja kao svoju temeljnu vrijednost ističe upravo svoje zaposlenike, posluje u skladu sa zakonima i propisima Republike Hrvatske te se izričito protivi svim oblicima prisilnog i obveznog rada. Kako bismo dodatno zaštitili integritet zaposlenika, COMBIS je imenovao osobu koja nije član Uprave, na mjesto odgovorne osobe zadužene za zaštitu dostojanstva zaposlenika.

2.6.3. Odnos sa zajednicom

COMBIS je tvrtka koja veliku pažnju pridaje promicanju izvrsnosti i poticanju društvenog razvoja, te je nizom donacija i sponzorstava u 2011. godini potpomogla projekte u segmentima obrazovanja, sporta, zdravlja i kulture.

Tako je u 2011. godini Combis novčanim sredstvima podupro mlade informatičare V. gimnazije iz Zagreba kako bi im omogućio sudjelovanje na završnici Međunarodnog informatičkog natjecanja u Sjedinjenim Američkim Državama. Da se rad i inovativnost cijeni, posebice kada se usmjere na područje održivog razvoja, Combis je dokazao potporom Tehničkom fakultetu Sveučilišta u Rijeci i njihovom timu mladih stručnjaka koji imaju za cilj projektirati i izraditi električni automobil te pripadne punionice. U okviru poticanja obrazovanja Combis je također potpomogao i Fond „Priatelji talenata“ koji pruža materijalnu potporu talentiranim i materijalno ugroženim studentima.

Osim izvrsnosti u znanju, Combis promiče sport i zdravlje. Tako je ove godine pomogao one najmlađe talente, ali i starije profesionalce. Za one najmlađe, omogućio je kupnju dresova za jednu generaciju polaznika Omladinske škole Nogometnog kluba Trnje koji okuplja preko 200 djece raznih uzrasta. Osim toga, podržao je vrhunac atletske sezone u Hrvatskoj, IAAF World Challenge Zagreb, odnosno atletske miting Boris Hanžeković. Osim svjetskih zvijezda, Usaina Bolta i Blanke Vlašić, na popularnom Hanžeku su se predstavili i brojni talenti hrvatske atletike.

U sklopu promicanja urbane kulture, Combis je podupro Udrugu Crtani Romani Šou te postao ekskluzivni ICT partner 14. Međunarodnog festivala crtanih romana koji se u studenom održao u Zagrebu. Festival je bogatim programom, tribinama, izložbama, sajmom stripova i radionicama crtanja stripa za najmlađe u dobroj atmosferi promovirao strip umjetnost, posebice bogatu domaću umjetničku strip baštinu.

Combis pomaže i najpotrebnije. Pridružio se Hrvatskom Rotary Savezu i projektu pomoći žrtvama mina, s ciljem da im se omogući prva pomoć i daljnja medicinska skrb, fizikalna rehabilitacija, psihološka pomoć i socijalna reintegracija te profesionalna i ekonomska rehabilitacija.

Combis tradicionalno podržava i strukovna događanja te je sponzorskim aktivnostima podržao partnerske konferencije Cisco Expo, Microsoft Windays konferenciju, IBM Forum, Oracle The Information Age u Zagrebu, Sarajevu i Beogradu, ICTI - Međunarodnu konferenciju informacijske i komunikacijske tehnologije i osiguranja te konferenciju IDC Cloud Computing Roadshow u Budimpešti. Combis je u 2011. po peti put organizirao Combis konferenciju koja je u Opatiji okupila preko 300 sudionika iz Hrvatske i regije iz područja financijskog i telekomunikacijskog sektora, državne uprave i industrije. Pod krovnom temom 'Kompetentnost. Izvrsnost', vrhunski IT stručnjaci su održali predavanja, prezentacije i studije slučaja kako bi razmjenom znanja i iskustava doprinijeli izgradnji kompetentnosti i poslovne izvrsnosti.

2.6.3.1. Pitanja korupcije

Unutar COMBISa do sada nije vršena analiza korupcijskog rizika te ne postoji formalan oblik obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije. Nadalje, COMBIS do sada nije provodio organiziranu obuku zaposlenika o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije. Unutar izvještajnog razdoblja nije bio zabilježen niti jedan slučaj korupcije na razini tvrtke te sukladno tome nije bilo potrebno niti poduzimanje mjera kao odgovora na korupciju.

2.6.3.2. Stajališta organizacije, vezana uz određene javne politike te sudjelovanje u razvoju javnih politika i lobiranju

Iako u izvještajnom razdoblju formalno nije postojao zaseban dokument koji ističe stajališta COMBISa vezana uz određene javne politike i lobiranje, u COMBISu držimo da je odabir načina ostvarenja političkog utjecaja diskrecijsko pravo Uprave koja se oko takve odluke isključivo ima obavezu dogovarati s vlasnikom. Također se zalažemo za transparentno javno zagovaranje putem poslovnih i interesnih organizacija. Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo novčanih i nenovčanih priloga političkim strankama, političarima i srodnim institucijama.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja te trustovske monopolističke prakse.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo značajnih novčanih kazni, niti nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa.

2.6.4. Odgovornost za proizvod

COMBIS u cilju neprestanog usavršavanja i unapređivanja sustava upravljanja i učinkovitosti, utvrđuje ostvarive planove te mjerljive i ostvarive ciljeve.

Sukladno tome, tvrtka ima definiranu Politiku kvalitete, koja je prezentirana svim djelatnicima te stoji istaknuta na vidljivom mjestu u svim prostorijama tvrtke. U cilju trajne primjerenosti, Politika kvalitete će se revidirati sukladno promjenama u poslovanju COMBISA.

Sustav upravljanja kvalitetom COMBISA certificiran je prema normi ISO 9001:2000.

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 bile 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 kroz „Log & Audit“ politiku.

2.6.4.1. Utjecaj proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost

COMBIS poštuje zakone i propise Republike Hrvatske te u izvještajnom razdoblju nije bio zabilježen niti jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost za vrijeme njihovoga životnog ciklusa.

COMBIS se vodi zakonskim propisima vezano uz vrstu podataka o proizvodu i usluzi zahtijevanih organizacijskim postupcima te postotak značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informacijskim zahtjevima iznosi 100% na razini cijele tvrtke unutar izvještajnog razdoblja.

Nadalje, unutar izvještajnog razdoblja nije bio zabilježen niti jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te s označavanjem.

2.6.4.2. Prakse vezane uz zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca

Budući da COMBIS, kao sistem integrator, s korisnicima posluje na više različitih razina, i u 2011. godini smo proveli istraživanje zadovoljstva korisnika. Sâmo istraživanje je realizirano u prvoj polovici studenog za područje cijele Hrvatske, a anketu je u potpunosti ispunilo preko 200 korisnika (response rate 24,4%) što predstavlja porast u odnosu na 2010. godinu te ujedno, ono što je i važnije, jamči veću vjerodostojnost dobivenih rezultata.

Većina ispitanika je bila iz područja financija, telekomunikacija i državne uprave (65%), a gotovo polovica svih ispitanika surađuje s Combisom dulje od pet godina (49%). Ispitanici su mogli gradirati svoje zadovoljstvo ocjenama od 1 do 5, pri čemu je ocjena 5 značila - jako sam zadovoljan/a, a ocjena 1 - uopće nisam zadovoljan/a.

Isto kao i prijašnjih godina, i u 2011. nam je osnovni cilj bio utvrditi razinu zadovoljstva korisnika Combisom u cjelini, kao i određenim specifičnim dijelovima Combisa, te našim rješenjima, proizvodima i uslugama.

Svi pokazatelji općeg zadovoljstva Combisom u 2011. su isti ili viši nego 2010. Osim toga, prosječna ocjena zadovoljstva za 2011. godinu je 4,4 što odgovara izjavi kako su korisnici općenito djelomično zadovoljni. Obzirom da nam je godinu prije u istom segmentu prosječna ocjena bila 4,3 trend je pozitivan. Prema mišljenju ispitanika, područja u kojima bi se Combis svakako mogao poboljšati i u kojima postoji određen prostor za napredak su organizacijska kultura, upravljanje ljudskim potencijalima i politika cijena. COMBISOva ICT rješenja djelomično su zadovoljila sve postojeće poslovne potrebe, odnosno prosječna ocjena zadovoljstva iznosi 4,3 što također predstavlja poboljšanje u odnosu na prethodnu godinu.

Praksu sveobuhvatnog ispitivanja zadovoljstva korisnika planiramo provoditi jednom godišnje te je iduće ispitivanje predviđeno za posljednji kvartal tekuće 2012. godine.

2.6.4.3. Programi za poštivanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo

COMBIS se unutar izvještajnog razdoblja ponašao u skladu s odredbama vezanim uz marketinške aktivnosti navedenim u dokumentu Kodeks etike u poslovanju pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Nadalje, COMBIS ne prodaje proizvode koji su zabranjeni bilo na domaćem, bilo na globalnom tržištu. Također niti jedan od proizvoda COMBISA nije predmetom upita dionika, niti javne debate.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo.

Nadalje, unutar izvještajnog razdoblja nije bilo pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitkom osobnih podataka o kupcu, kao ni novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču opskrbe i upotrebe proizvoda i usluga.



3. Usporedni pregled načela Global Compacta i GRI3 smjernica

Ljudska prava	Načelo 1 - Poduzeća trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	EC5, LA4, LA7, LA13 - 14, HR1 - 7, SO5, PR1 - 2, PR8
	Načelo 2 - Poduzeća trebaju osigurati da sama ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	HR2 - 7, SO5
Radna prava	Načelo 3 - Poduzeća trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznavati pravo na kolektivno pregovaranje	LA4 - 5, HR1 - 3, HR5, SO5
	Načelo 4 - Poduzeća trebaju iskorjenjivati sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada	HR1 - 3, SO5
	Načelo 5 - Poduzeća trebaju ukidati dječji rad	HR1 - 2, HR6, SO5
	Načelo 6 - Poduzeća trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	EC7, LA2, LA13 - 14, HR2 - 4, SO5
Okoliš	Načelo 7 - Poduzeća trebaju pažljivo i obzirno pristupati pitanjima okoliša	EN26, SO5
	Načelo 8 - Poduzeća trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu	EN3, EN7, EN11 - 12, EN26, EN28, SO5, PR3 - 4
	Načelo 9 - Poduzeća trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš	EN7, EN26, SO5
Suzbijanje korupcije	Načelo 10 - Poduzeća se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i potkupljivanje	SO2 - 6

Tablica 2. Usporedni prikaz načela Global Compacta i GRI3 smjernica