

Izvješće o društvenoj odgovornosti za 2013. godinu

Sadržaj

1.	Pismo predsjednika Uprave.....	4
2.	Izvješće prema GRI G3 Smjericama	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	8
2.2.5.	Misija, vizija, vrijednosti	9
2.2.6.	Primarne robne marke, proizvodi i usluge	10
2.2.7.	Tržišta i zemlje u kojima organizacija djeluje	12
2.2.8.	Nagrade i priznanja primljena u 2013. 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	20
2.5.4.	Biološka raznolikost.....	20

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	21
2.6.1. Radni odnosi i dostojan rad	21
2.6.2. Ljudska prava	29
2.6.3. Odnos sa zajednicom.....	30
2.6.4. Odgovornost za proizvod.....	32
3. Usporedni pregled načela Global Compacta i GRI G3 smjernica.....	34

1. Pismo predsjednika Uprave

Kroz šest godina izvještavanja o napretku u području društveno odgovornog poslovanja COMBIS je uspio rasti i napredovati, i s poslovne i društveno odgovorne strane, na što smo iznimno ponosni. Tijekom 2013. poduzeli smo više koraka kako bismo unaprijedili poziciju COMBISA kao poželjnog poslovnog partnera i poslodavca te smo naporno radili na podizanju kvalitete naših rješenja i usluga.

U 2013. COMBIS je definirao tri važne politike za poslovanje s integritetom - politiku darivanja, politiku događanja te politiku sprječavanja korupcije. Politika darivanja dala je smjernice oko prihvaćanja i davanja pogodnosti poslovnim partnerima, tako da je u svakom trenutku jasno što je prihvatljivo ponašanje zaposlenika COMBISA. Politikom događanja postavili smo jasne kriterije za planiranje, provedbu i aktivnosti prilikom organizacije događanja. Treća politika koju smo oblikovali u 2013. je politika sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa, i izvršena je procjena korupcijskog rizika, pri čemu su obrađeni rizici za aktivnu i za pasivnu korupciju.



Prošla godina bila je dinamična i uspješna u upravljanju ljudskim potencijalima. Naša kompanija je ponovno rasla u ovom segmentu i godinu je zaključila povećanjem zaposlenika za 9,35 posto, što je praćeno i većim brojem kompetencija stečenih kroz razne edukacijske programe. Niti u jednom trenutku ne zaboravljamo da su generatori rasta naši zaposlenici, stručnost, edukacija.

Kompanija je i tijekom 2013. priznata od strane struke - povodom godišnje globalne partnerske konferencije tvrtke Cisco Systems, COMBIS je nagrađen kao partner godine za izvrsnost u arhitekturi u kategoriji složenih rješenja za pružatelje usluga. COMBIS je nagradu odnio u konkurenciji 79 zemalja s područja središnje EMEAR regije koja uključuje zemlje s teritorija Europe, Bliskog Istoka, Afrike i Rusije.

Dio COMBISovog postignuća je i širenje prisutnosti i kreiranje ICT scene Hrvatske i regije organizacijom brojnih događanja. Tako je uz bok sedmoj po redu Combis konferenciji, te tradicionalnom Government i Finance Dayu održan prvi po redu COMBIS Technology Day u Hrvatskoj te Bosni i Hercegovini tijekom kojeg je COMBIS predstavio najnovije tehnologije prepoznate kao one koje imaju najviše potencijala u transformaciji poslovnih ciljeva u rezultate.

Promotrimo li širu društvenu sliku, možemo konstatirati kako se COMBIS od samih početaka spremno uključivao u inicijative za održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje te smo, primjerice i tijekom 2013. godine pristupili ispitivanju Indeksa DOP-a koje su provodili Hrvatska gospodarska komora (HGK) i Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR). Ponosni smo što u ovom istraživanju sudjelujemo od samih početaka te ćemo se svakako nastaviti odazivati i ubuduće.

Drago nam je vidjeti kako se Global Compact mreža kontinuirano širi te koliko se tvrtki, organizacija i pojedinaca kontinuirano uključuje u inicijative za održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje.

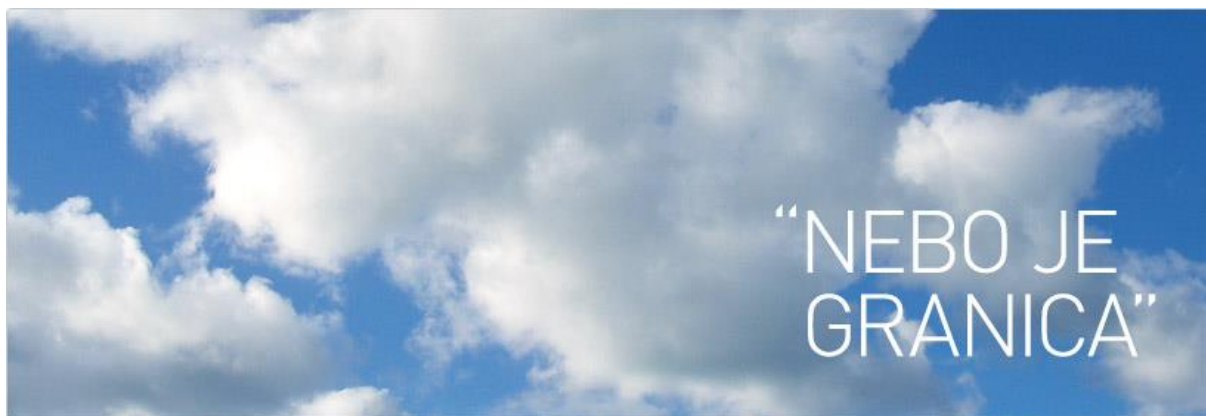
Ono što smo prvenstveno naučili svih ovih godina jest kako je i skroman pozitivni pomak bitan te kako za društvenu odgovornost definitivno vrijedi poznata maksima kako je „važno sudjelovati“ odnosno, prije svega, surađivati u kreiranju bolje budućnosti.

U budućnosti nastavljamo pažljivo promatrati tržište kako bismo uvijek generirali prave trendove i na vrijeme odgovarali na potrebe naših korisnika. COMBIS definitivno ostaje partner na kojeg Global Compact može računati.



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. osnovan je 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, i 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.

Pravni oblik Društva je društvo s ograničenom odgovornošću čiji je vlasnik (100%), odnosno jedini osnivač trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu i T-HT).

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 različitih 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 odluka 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, koji su radili tijekom 2013. su:

Ivan Gabrić, predsjednik Uprave i glavni direktor (**CEO**) - od 31.05.2004.

Leo Petrov, član Uprave za operacije zadužen za proizvode i usluge (**COO**) - od 23.07.2008.

Robert Berišić, član Uprave za financije (**CFO**) - od 01.08.2012.

Mirela Šešerko, članica Uprave za operacije zadužena za razvoj poslovanja (**COO**) - od 01.08.2012. - ima i dualnu, sinergijsku funkciju koju obnaša kao Operativni direktor Sektora za informacijsko-komunikacijska rješenja za poslovne korisnike (ICT-rješenja) Hrvatskog Telekom d.d.

Hrvoje Išek, član Uprave za prodaju (**CSO**) - od 01.08.2012. - ima i dualnu, sinergijsku funkciju koju obnaša kao Operativni direktor Sektora upravljanja prodajom ključnim i velikim korisnicima i državnim institucijama Hrvatskog Telekom d.d.

Mirela Šešerko i Hrvoje Išek vode se kao zaposlenici T-HT-a te stoga nisu uvrštavani u statističke podatke iz ovog Izvješća.

2.2.3. Članovi Nadzornog odbora

Svi članovi Nadzornog odbora dolaze iz Hrvatskog Telekom d.d., a zadatak im je nadziranje poslovanja društva COMBIS te obavljanje drugih poslova u skladu sa zakonom, Izjavom o osnivanju Društva, kao i Poslovníkom o radu Nadzornog odbora.

Sjednice Nadzornog odbora koje su ujedno i mjesto rasprava i donošenja odluka, održavaju se u pravilu jednom u tri mjeseca. Članovi Nadzornog odbora koji su radili u 2013. godini su:

Jens Gerhard Hartmann, predsjednik Nadzornog odbora - od 05.11.2013.

Irena Jolić Šimović, predsjednica Nadzornog odbora - od 22.12.2011. do 01.11.2013.

Siniša Đuranović, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora - od 01.08.2012.

Irena Sikirica, članica Nadzornog odbora - od 01.08.2012.

Ivan Skender, član Nadzornog odbora - od 01.08.2012.

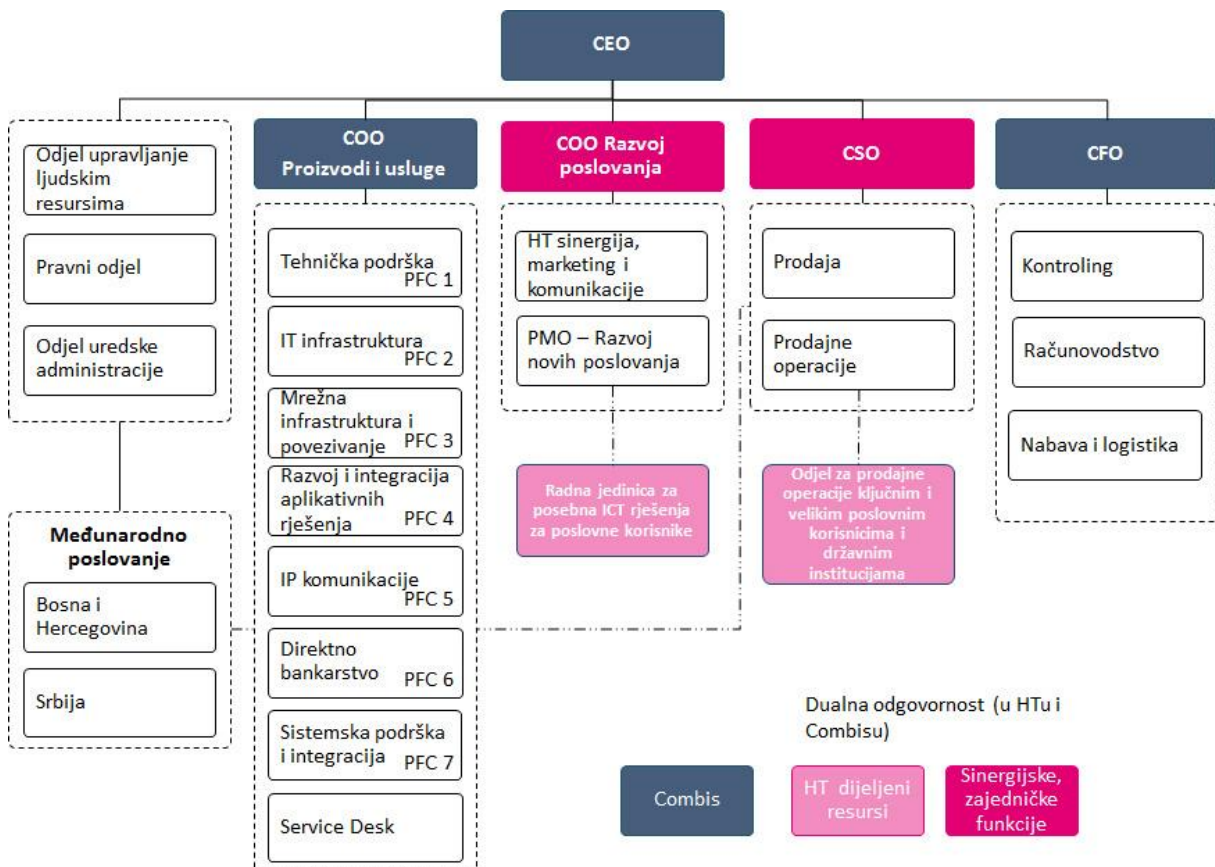
Marina Brajković, članica Nadzornog odbora - od 10.06.2010. do 01.11.2013.

Norbert Hentges, član Nadzornog odbora - od 01.11.2013.

2.2.4. Organizacijska shema COMBISA

Organizacijska struktura COMBISA je postavljena prema tehnološko-tehničkim proizvodima i uslugama koje tvrtka 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 prodaje, marketinga i komunikacija, ljudskih potencijala, financija i računovodstva, pravnih poslova i logistike.



Slika 1: Organizacijska shema COMBISA

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 COMBISu 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,
- systemska 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:

- analizu postojećega stanja korisnika,

- savjetovanje,
- razvoj složenih ICT sustava,
- uvođenje ICT sustava,
- održavanje ICT sustava,
- upravljanje i nadzor projekata te
- sistemsku integraciju.

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

- **ComBoard** - sjednice bez papira
- **ComContact** - integrirani IP kontakt centar
- **ComCloud** - public Cloud rješenje
- **ComCRM** - upravljanje poslovnim odnosom
- **ComDebts** - upravljanje naplatom potraživanja
- **ComDesk** - Service Desk
- **ComPlain** - reklamacijski centar
- **ComQuality** - rješenje za upravljanje kvalitetom
- **COMBIS Provisioning Tool (CPT)**
- **NFC small payments**
- **Rješenje za upravljanje poslovnim učinkom**
- **Rješenje za skladište podataka (DWH) i poslovnu inteligenciju (BI)**

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

- planiranje i naručivanje opreme,
- dizajn rješenja,
- isporuka opreme,
- implementacija i održavanje te
- izmještanje i zbrinjavanje 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. Upravljam 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 samslužnim 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. Prisutan je na tržištu Crne Gore, Makedonije, Bugarske, Rumunjske i Mađarske.

2.2.8. Nagrade i priznanja primljena u 2013. godini

Povodom godišnje globalne partnerske konferencije tvrtke Cisco Systems, COMBIS je nagrađen kao partner godine za izvrsnost u arhitekturi u kategoriji složenih rješenja za pružatelje usluga. COMBIS je nagradu odnio u konkurenciji 79 zemalja s područja središnje EMEAR regije koja uključuje zemlje s teritorija Europe, Bliskog Istoka, Afrike i Rusije.

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 peto samostalno izvješće tvrtke. Izvješće za 2010. COMBIS je podnio kao dio HT Grupe, 31. ožujka 2011. godine.

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 2013. godini te djelomično na planove i ciljeve za 2014. izvještajnu godinu.

Prilikom izrade izvješća vodili smo se preporukama Global Compacta te GRI G3 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

Štefica Grižinovec
Marketing i komunikacije
COMBIS d.o.o.
Baštijanova 52a, 10000 Zagreb
tel.: +385 (0) 1 3652 658
mob.: +385 (0)993652658
e-mail: stefica.grizinovec@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 – EC6	17
EC7	18
Okolišni pokazatelji	18
EN3	18
EN7 – EN8, EN11 – EN12	18
EN26, EN28	21
Pokazatelji za radne odnose i dostojan rad	21
LA1	22
LA2	23
LA3 – LA5	23
LA7 – LA8	24
LA10	25
LA11 – LA12	25
LA13	25
LA14	28
Pokazatelji za ljudska prava	29
HR4 – HR7	29
Društveni pokazatelji	30
SO1	30
SO2 – SO4	30
SO5 – SO8	32
Pokazatelji za odgovornost za proizvod	32
PR1 – PR9	33

Tablica 1. Prikaz GRI G3 pokazatelja

2.4. Ekonomska dimenzija

COMBIS je i u 2013. godini zadržao poziciju vodećeg sistem integratora u Hrvatskoj što u uvjetima koji su vladali na tržištu predstavlja izniman rezultat. 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.

COMBIS je tijekom 2013. godine zabilježio rast prihoda od 8,52 posto. COMBISov cilj i u 2013. godini bio je 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 i u 2013. 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 bila je na pristupu tržištu koji se razlikuje od konkurencije po predanom radu, te zadržavanju korisnika kroz ponudu usluga prilagođenima prioritetima korisnika i zadanim gospodarskim izazovima.

Prošla godina bila je uspješna za COMBIS i zbog širenja prisutnosti na tržištu regije i Europe i pozicionirao nova i inovativna ICT rješenja, te je osigurao novo partnerstvo sa svjetski priznatim liderima ICT industrije.

Važno je spomenuti i širenje prisutnosti kompanije na ICT sceni Hrvatske i regije organizacijom brojnih COMBIS događanja. Riječ je o COMBIS Technology Dayu, COMBIS Government Dayu, COMBIS Finance Dayu te tradicionalnoj COMBIS konferenciji koja se u 2013. godini održala pod krovnom temom „Primijeni ICT = Ostvari POTENCIJAL = Unaprijedi POSLOVANJE“.

COMBIS sudjeluje u organizaciji važnih događanja i u suradnji s partnerima, sve kako bi dodao vrijednost napretku putem novih tehnoloških rješenja. Tijekom 2013. godine, COMBIS je aktivno sudjelovao na Oracle Days konferenciji, Microsoft WinDays konferenciji, IBM Solution Summitu, konferenciji korisnika Oracle rješenja u Srbiji, Microsoft NetWork konferenciji u Bosni i Hercegovini te regionalnoj Cisco Connect konferenciji.

U području ljudskih resursa postavljeni ciljevi za 2013. godinu su se ostvarili, a riječ je o politici zapošljavanja, razvoju kompetencija direktora i voditelja, smanjenju neželjene fluktuacije te uvođenju aplikativnog rješenja za upravljanje ljudskim potencijalima.

Zaključno, cilj tvrtke u 2013. bio je 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.

Combis u 2014. planira nastaviti trend rasta i to prvenstveno kroz veći fokus na jačanje pozicije na domaćem tržištu, troškovnu efikasnost, ali i kroz djelovanje na internacionalnom tržištu koje ima potencijala povećati stupanj zrelosti ili je riječ o tržištu na kojem neće biti toliko nepovoljni makroekonomski uvjeti.

Rast na domaćem tržištu se planira kroz fokus na strateške proizvode, akviziciju novih korisnika ili kroz više aktivnosti kod postojećih korisnika. Combis želi osnažiti svoju poziciju u financijskom sektoru i dalje povećati svoju poziciju u javnom sektoru.

Područja koja je Combis prepoznao kao tržišno atraktivna u 2014. su područje outsourcinga, razvoja aplikacija i sistem integracije. Želja je i dalje nastaviti pojačani fokus na usluge koje bi trebale u budućem periodu imati veći udjel u ukupnom prihodu. Da bi u tome uspjeli pogotovo kada govorimo o COMBISovom većem udjelu na internacionalnom tržištu jedan dio projekata koji imaju potencijala pretvorit će se u proizvode uz definiranje strateškog prioriteta. U tom smislu Cloud produkti i nastavak Terrastreama sigurno da imaju značajno mjesto.

U sljedećim godinama nastaviti će se fokus na podizanje kvalitete isporuke – kvalitetnije praćenje projekata, nastavak edukacije i ekspertize, što bi trebalo utjecati i na povećanje zadovoljstva korisnika koji s Combisom surađuju. Kroz te i kroz druge aktivnosti u nadolazećem razdoblju sigurno je cilj i povećati udio prihoda koji se ponavljaju, što će sigurno biti jamac jače financijske stabilnosti.

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 1.1.2013. do 31.12.2013., prema preliminarnim rezultatima dobivenim od Odjela financija i računovodstva tvrtke, ukupan prihod COMBISa iznosi 487.610.192,30 kuna. Za isto izvještajno razdoblje, prihod od prodaje proizvoda i usluga iznosi 473.653.937,26 kuna, dok prihod od financijskih ulaganja iznosi 4.213.251,07 kuna. U izvještajnom razdoblju prema preliminarnim rezultatima COMBIS nije ostvario izvanredne prihode.

Plaće i beneficije zaposlenika

Ukupni troškovi plaća radnicima za promatrano izvještajno razdoblje iznose 71.922.754,60 kuna. Doprinosi za zdravstveno osiguranje za promatrano razdoblje iznose 8.150.037,38 kuna, doprinosi za zapošljavanje 1.007.458,68 kuna, doprinosi za zapošljavanje osoba s invaliditetom 62.692,91 kuna te doprinosi za ozljede na radu 314.833,35 kuna. Porez i prirez na dohodak iznose 12.788.045,93 kuna, a troškovi mirovinskog osiguranja 12.177.488,13 kuna.

Ostali troškovi

Troškovi službenih automobila iznose 3.667.716,99 kuna, naknada za javni prijevoz 1.273.926,10 kuna te troškovi školovanja koji su povezani s radnim mjestom iznose 845.877,22 kuna.

Plaćanja ulagačima i vlasnicima

Dividende dioničarima za promatrano razdoblje se nisu isplaćivale, dok troškovi plaćanja kamata kreditorima iznose 9.032,16 kuna.

Plaćanja državi

Porez na dobit iznosi 153.787,43 kuna. Porez na dohodak iznosi 12.788.045,93 kuna, a porez na tvrtku 3.097,33 kuna. Porez na dodanu vrijednost (PDV) iznosi 129.091.649,44 kuna, a pretporez 97.061.728,59 kuna.

Ulaganja u zajednicu

Stvarni izdaci u izvještajnom razdoblju vezani uz dobrovoljne donacije COMBISa iznose 8.187,50 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 posto te doprinos za mirovinsko osiguranje II. stupa individualne kapitalne štednje u iznosu 5 posto.

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 devet 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

Tvrtka COMBIS na tržištu se nalazi od 1990. godine, a dugogodišnja tradicija i uspjeh rezultat su rada i planiranja te usmjerenosti prema budućim generacijama i budućnosti koju COMBIS kreira.

Zaštita okoliša trebao bi biti jedan od važnijih zadataka poslovanja svake tvrtke, a snaga i prepoznatljivost COMBISA na tržištu nosi sa sobom veliku odgovornost podrške važnosti zaštite okoliša.

COMBIS se prvenstveno 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 stvari bilo kakve vrste, a koje bi mogle neželjeno utjecati na okoliš.

Nastavno na tu činjenicu, COMBIS već nekoliko godina ima imenovanu osobu za upravljanje okolišem, a koja nadzire poslovanje te provodi analize utjecaja poslovanja na okoliš i konstantno prati zakone kako bi sve usluge bile usklađene sa zakonima i propisima zaštite okoliša.

COMBIS sustavno mjeri utjecaj na okoliš, uključujući i ona područja koja nisu zakonom propisana te se redovito odaziva na inicijative organizacije UNDP Hrvatska te Global Compacta kako bi tvrtka bila u korak 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.

Osim toga, COMBIS radi na edukaciji zaposlenika o zaštiti okoliša i kao jedan od primjera je poticanje zaposlenika na dolazak do posla biciklom. Odgovorno ponašanje svih zaposlenika COMBISA prema okolišu i okruženju u kojem živimo, dodatna su snaga održivosti za budućnost.

COMBIS ima definirane vrijednosti na koje se obvezuje, a koje su dio osobnosti COMBISA i atmosfere među zaposlenicima te na taj način osim zaštite okoliša razmišlja i o generacijama koje dolaze, nastojeći uskladiti odnos cijene i kvalitete čime se COMBIS obvezao i prema svojim korisnicima.

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 426.249,04 kuna, dok potrošnja plina iznosi 97.520,69 kuna.

COMBIS vodi računa o načinima smanjenja potrošnje energije te je, nastojeći uštedjeti, stavljen limit na grijanje te se unutar najveće COMBIS-ove 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.

COMBIS je ponovno podržao akciju 'Sat za planet 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 društvene mreže i 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 2013. godini bila je 1.223,00 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 te poziv na priključivanje svjetskoj ekološkoj inicijativi 'Sat za planet zemlju'.

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.

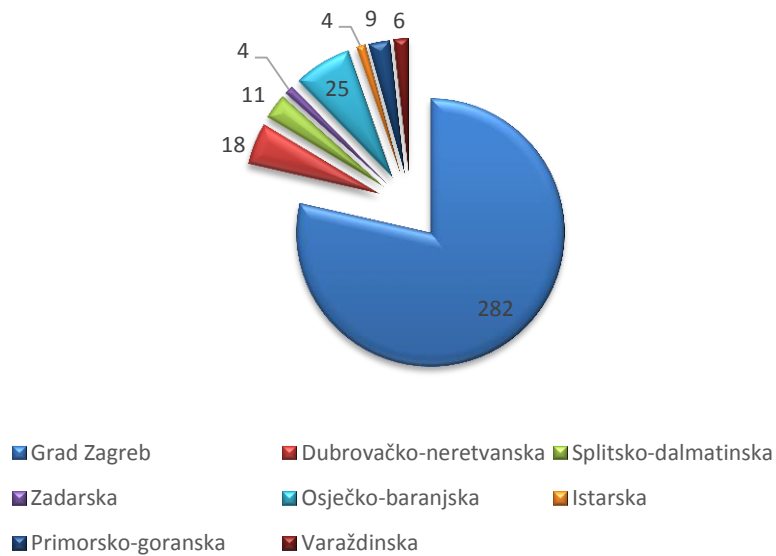
Zapošljavanjem mladih i obrazovanih ljudi, ulaganjem u njihovu edukaciju i stručno usavršavanje, COMBIS je uspješno izgradio svoje prepoznatljivo mjesto na hrvatskome informatičkom tržištu.

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

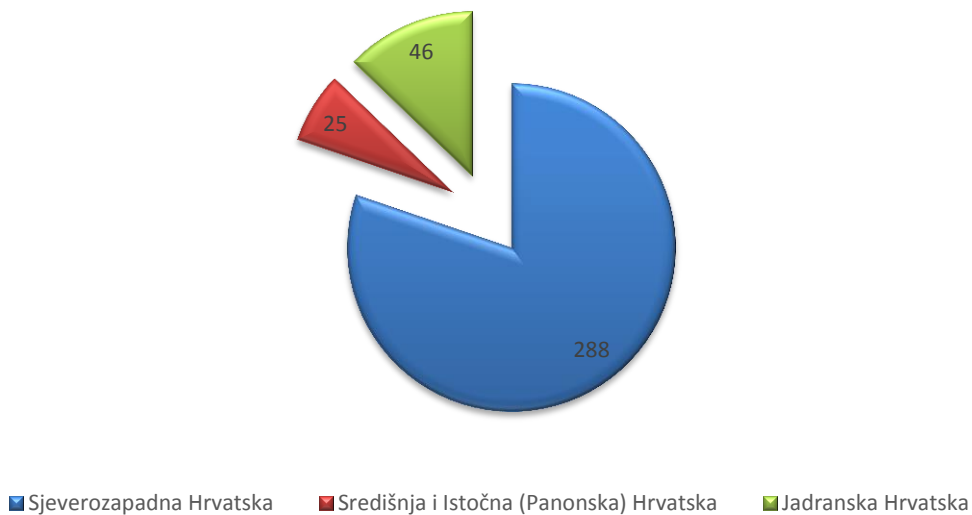
Uzimajući u obzir izvještajno razdoblje, na zadnji dan 2013. godine COMBIS grupa imala je 386 stalno zaposlenih djelatnika, od toga u Republici Hrvatskoj 359 djelatnika.

U COMBISu je 27 (u HR) radnika u izvještajnom razdoblju bilo zaposleno na određeno vrijeme, dok su svi ostali radnici, njih 332, zaposleni na neodređeno vrijeme. Svi zaposleni radnici rade puno radno vrijeme, odnosno osam 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.

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

U 2013. godini ukupni broj djelatnika COMBISA Hrvatska porastao je 9,35%. Ukupna fluktuacija je manja u odnosu na 2012. godinu te iznosi oko 7,56 posto.

U 2013. godini tvrtku je napustilo ukupno 25 radnika, od toga 84 posto muškaraca i 16 posto žena. Gledajući po dobnim skupinama, tvrtku je u izvještajnom razdoblju napustilo 16 posto radnika starosne dobi do 30 godina te 72 posto radnika od 30 do 50 godina starosti. Unutar izvještajnog razdoblja tvrtku je napustilo 12 posto radnika starijih od 50 godina. Promatrajući po regijama, tvrtku je napustilo 4 posto radnika iz jadranske Hrvatske, dok su svi ostali (96 posto) iz Zagreba.

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,
- 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 leasinga po povlaštenoj cijeni.

COMBIS je ugovorio dobrovoljno zdravstveno osiguranje za sve svoje djelatnike, u trajanju od godine dana, koje uključuje:

- jedan preventivni pregled (sistematski pregled),
- dva pregleda specijalista obiteljske medicine,
- jedan specijalistički pregled s dva kontrolna pregleda godišnje,
- laboratorijske postupke prema medicinskoj indikaciji,
- dijagnostičke pretrage prema medicinskoj indikaciji odnosno prijedlogu specijalista, jednom godišnje svaka od pretraga.

Postotak zaposlenika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima

COMBIS posluje u skladu sa Zakonom o radu i prema odredbama Pravilnika o radu COMBIS d.o.o. Kolektivni ugovor za djelatnost trgovine nije na snazi od 16.07.2013.

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

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 članove svojih sektora. Također se vodi briga o zajedničkim sastancima članova Uprave sa svim zaposlenicima koji se održavaju u prosjeku dva puta na godinu.

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.

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.

Programi obrazovanja, obuke, savjetovanja, prevencije i kontrole rizika, namijenjeni pružanju pomoći članovima radne snage, njihovim obiteljima ili članovima zajednice glede ozbiljnih bolesti

Prema zakonu svi zaposlenici COMBISA su dužni proći osposobljavanje za "Uvod u zaštitu na radu" te osposobljavanje iz područja zaštite od požara. Također, prema zakonu svi zaposlenici COMBISA koji duže od 4 sata rade za računalom dužni su proći osposobljavanje "Rad sa računalom" sukladno "Planu i programu osposobljavanja tvrtke" te nakon toga obaviti pregled vida kod medicine rada.

Djelatnici koji rade na poslovima u skladištu, odnosno, na pozicijama Skladištar / Pomoćni skladištar moraju proći osposobljavanje "Rukovanje s materijalom". Djelatnici koji rade na poslovima "Rukovoditelj viličarom" moraju proći osposobljavanje i svake dvije godine moraju obaviti pregled kod medicine rada.

U COMBISu svi djelatnici moraju proći osposobljavanje i obavezan pregled kod medicine rada svake dvije godine ukoliko se nalaze u kategoriji "Pravilnik o poslovima s posebnim uvjetima rada". Prema definiciji poslova "Pravilnika o poslovima s posebnim uvjetima rada", djelatnicima COMBISA su nabavljena zaštitna sredstva / oprema.

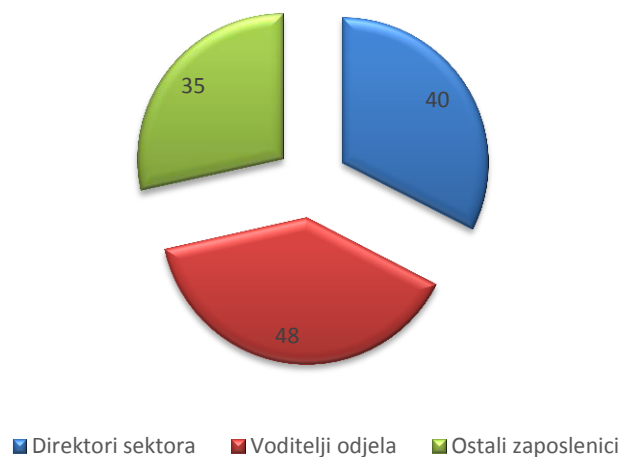
Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika

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 = Ukupan broj sati po kategoriji zaposlenika / 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

*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.

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

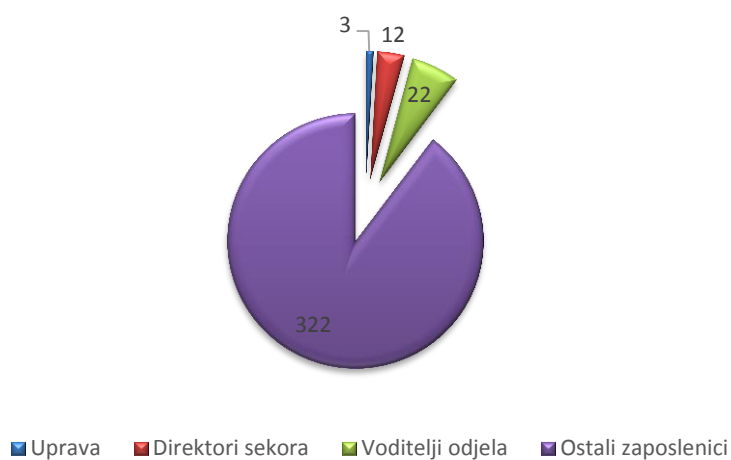
ih usmjerava na poboljšanja u određenim područjima. Evaluacija zaposlenika je dvosmjerna, a uključuje i poseban dio vezan uz edukaciju putem kojeg nadređeni skupa s evaluiranim zaposlenikom, sukladno njegovim ambicijama, vještinama te potrebama posla, planira edukaciju za nadolazeće razdoblje.

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

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

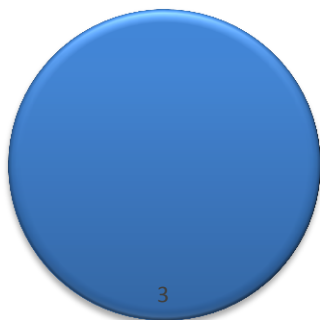
U nastavku je grafički prikaz ukupnog broja zaposlenih u svakoj kategoriji zaposlenika, definiranoj na osnovi sustava Odjela ljudskih potencijala COMBISa, u izvještajnom razdoblju od 01.01.2013. do 31.12.2013. godine. Napominjemo kako nisu uključena dva člana Uprave koja vrše dualnu funkciju te su formalno zaposlenici Hrvatskog Telekomu d.d.

Graf 4: Struktura zaposlenika prema kategoriji zaposlenika



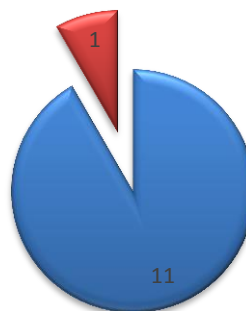
Od ukupnog broja zaposlenika 269 su muškarci, 92 su žene, a u nastavku je iskazana svaka kategorija zaposlenika prema spolu i dobnim skupinama.

**Graf 5: Struktura zaposlenika
prema spolu -
Uprava**



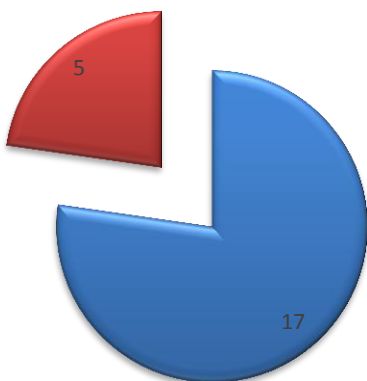
■ Muškarci

**Graf 6: Struktura zaposlenika
prema spolu -
Direktori sektora**



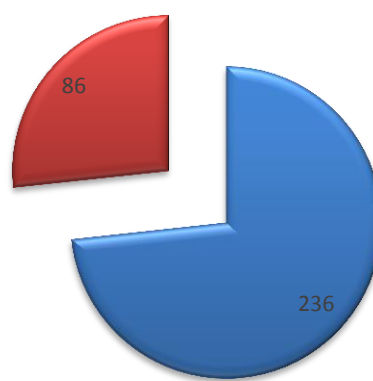
■ Muškarci ■ Žene

**Graf 7: Struktura zaposlenika
prema spolu -
Voditelji odjela**



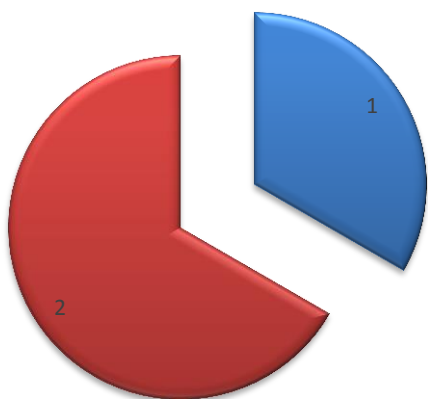
■ Muškarci ■ Žene

**Graf 8: Struktura zaposlenika
prema spolu -
Ostali zaposlenici**



■ Muškarci ■ Žene

Graf 9: Struktura zaposlenika prema dobi - Uprava



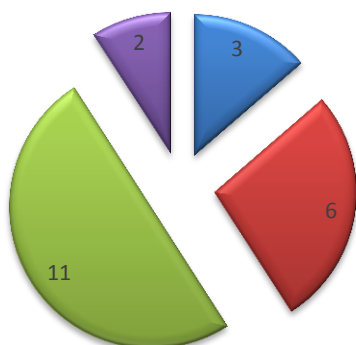
■ Od 30 do 40 godina ■ Od 41 do 45 godina

Graf 10: Struktura zaposlenika prema dobi - Direktori sektora



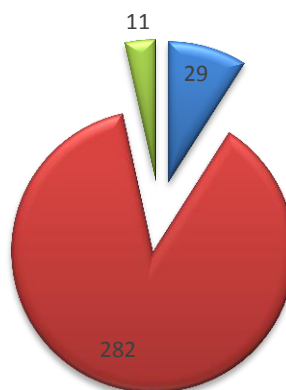
■ Od 30 do 35 godina ■ Od 35 do 40 godina
 ■ Od 40 do 45 godina ■ Od 45 do 50 godina
 ■ Od 50 do 55 godina ■ od 55 -60 godina

Graf 11: Struktura zaposlenika prema dobi - Voditelji



■ Od 30 do 35 godina ■ Od 35 do 40 godina
 ■ Od 45 do 50 godina ■ Od 50 do 55 godina

Graf 12: Struktura zaposlenika prema dobi - Ostali zaposlenici



■ Ispod 30 godina ■ Od 30 do 50 godina
 ■ Preko 50 godina

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.

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

Kao tvrtka članica HT grupe, COMBIS je usvojio Kodeks ponašanja HT Grupe koji utvrđuje osnovne smjernice i vrijednosti koje je dužan poštivati svaki zaposlenik grupe. Na taj su način COMBIS vrijednosti usklađene s Kodeksom HT Grupe te je dodatno potvrđeno zalaganje COMBISA u smjeru društveno odgovornog poslovanja.

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.

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. U sindikalnoj podružnici Hrvatskog sindikata telekomunikacija učlanjeno je 21,73 posto djelatnika COMBISA.

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.

Pitanja korupcije

Unutar COMBISA u izvještajnom razdoblju izvršena je procjena korupcijskog rizika, pri čemu su obrađeni rizici za aktivnu i za pasivnu korupciju. COMBIS do sada nije provodio organiziranu formalnu obuku zaposlenika o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije. No, kao tvrtka članica HT grupe, COMBIS je prihvatio Kodeks ponašanja HT Grupe, Načela i smjernice za sprečavanje sukoba interesa i korupcije u poslovanju COMBIS d.o.o. – Antikorupcijska politika; Politiku darivanja T-HT Grupe te Politiku prihvaćanja darova, nagrada i ostalih pogodnosti. Svi zaposlenici upoznati su s potpisivanjem ovih dokumenata koji su posebno i pojašnjeni u internom glasilu COMBISA i dostupni su u svakom trenutku na COMBIS Intranetu.

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. Odnos sa zajednicom

COMBIS uvijek naglašava svoju podršku humanom aspektu poslovanja, odnosno već godinama nastoji potpomognuti razvoj edukacije, zdravlja, kulture. Tako je tijekom 2013. godine COMBIS putem donacija i sponzorstva podupro različite projekte koji obuhvaćaju humanitarno djelovanje, unapređenje i razvoj edukacije, promoviranje manje vidljivih sportskih aktivnosti iz domene amaterskih sportova, poticanje urbane kulture te podržavanje hrvatskih i regionalnih ICT konferencija.

Svjesni smo da su među nama i oni kojima je naša pomoć potrebna kako bismo im pomogli u osiguravanju kvalitetnijeg života, stoga smo u 2013. godini donacijom informatičke opreme pomogli udruzi cerebralne i dječje paralize doline Neretve "Leptirići". Novčanom donacijom potpomogli smo i Zagrebačku zakladu za pomoć osobama oboljelima od cerebralno vaskularnih bolesti, kao i udruzi "Most" sa sjedištem u Splitu, čiji rad počiva na vrijednostima volonterskog rada, humanosti,

solidarnosti i poštivanju ljudskih prava i time nastavili poticati njihov daljnji rad s potrebitima, mladima i građanima drugih dobnih kategorija.

COMBIS je prepoznao i potpomogao novčanom donacijom izuzetnu vrijednost i jedinstvenost "Down Syndrom Centar Pula" koji se ističe posebnim konceptom rada na području Hrvatske i cijele regije, a štite prava djece s Downovim sindromom kao i prava njihovih roditelja i prijatelja.

Naša novčana donacija ove je godine otišla i u ruke udruzi SMA.T (Udruga roditelja djece sa spinalnom mišićnom atrofiom i traheostomama) čiji se aktivni članovi bave educiranjem i savjetovanjem roditelja, a udruga često pokreće akcije prikupljanja novčanih sredstava u cilju nabavke različite opreme. COMBISu je izuzetno važno učiniti sve za poboljšanje života onim najmlađima u našem društvu, posebice djece čije je zdravlje narušeno.

Poticanje i unapređenje edukacije i posebno rad s mladima, uvijek je u samom fokusu naših interesa. Na samom smo početku protekle godine sponzorirali studentsko natjecanje App Start Contest i studentsku udruhu eSTUDENT, dok smo u drugom dijelu godine odlučili podržati studentske timove, posebice one koji na zanimljiv način ovladavaju upotrebom tehnologije i znanja. Stoga smo pružili značajniju financijsku podršku studentskoj asocijaciji HSA-SF (Hrvatska studentska asocijacija strojarških fakulteta) Fakulteta strojarstva i brodogradnje Sveučilišta u Zagrebu i njihovoj FSB Racing momčadi koja radi na projektu Formula Student čija je osnovna aktivnost inženjersko natjecanje studenata strojarstva na svjetskoj razini u izradi i utrkama bolida. Njihova aktivnost, prezentacija rada i sudjelovanje bilo je uključeno u ovogodišnju 7. COMBIS konferenciju u Šibeniku.

Kao svoju odgovornost, COMBIS vidi i poticanje sporta koji ima manje vidljivu pojavnost u javnom prostoru pa je tako u 2013. godini sponzorirao Ženski košarkaški klub Zagreb (ŽKK). Jednako tako, u našem je interesu i poticanje amaterskog sporta zbog čega smo sponzorirali 13. Međunarodni plivački maraton "COMBIS Zagreb Open 2013."

Kako je i kultura jedno od značajnih područja COMBISovog interesa, u statusu sponzora COMBIS je podržao 14. izdanje glazbenog projekta ŽEDNO UHO. Zagreb je ove jeseni ugostio 16. izdanje međunarodnog festivala Crtani romani šou (CRŠ), a COMBIS ih je i ove godine kao već tradicionalni pokrovitelj urbane kulture odlučio podržati.

Također tradicionalno, potičemo i podupiremo ICT konferencije, kako u regiji tako i u Hrvatskoj te smo u 2013. sponzorirali Cisco Connect SEE, Microsoft WinDays konferenciju, IBM Solution Summit, Oracle Days i Serbia Oracle User Group Conference (SrOUG) u Srbiji, kao i naše aktivnosti u Bosni i Hercegovini - MS Network BiH.

U 2013. godini visoka je očekivanja opravdala i 7. COMBIS konferencija koja se ove godine pod krovnom temom "Primijeni ICT = Ostvari POTENCIJAL = Unaprijedi POSLOVANJE" održala u Šibeniku gdje je okupila više od 300 sudionika iz Hrvatske i regije. Kao veliku vrijednost ovogodišnje konferencije sudionici su isticali fokus na studije slučaja (Case Studies) kojima je ova konferencija željela naglasiti važnost primjene ICT tehnologije. U dva konferencijska dana sudionici su imali prilike poslušati 29 predavanja, a konferencija je zatvorena okruglim stolom na temu "Hrvatski ICT u EU – iskustva i očekivanja" na kojemu su sudjelovali predstavnici vodećih informatičkih tvrtki, startupa i investitora vezanih uz ovaj sektor gospodarstva.

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. 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 9001:2009.

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 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.

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 posto 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.

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 2013. godini smo proveli istraživanja zadovoljstva korisnika. Nakon što je COMBIS i tijekom 2013. proveo kvalitativno istraživanje zadovoljstva korisnika, posredstvom metode dubinskih intervjua, kasnije je, već tradicionalno provedeno i kvantitativno ispitivanje zadovoljstva korisnika putem web ankete. Kao i prethodnih godina, želja je bila utvrditi razinu zadovoljstva korisnika COMBISom u cjelini, određenim specifičnim dijelovima COMBISa, te našim rješenjima, proizvodima i uslugama, ali i detaljnije istražiti područja poboljšanja utvrđena dubinskim istraživanjem. Koristili smo ordinarnu ljestvicu od 1 do 5, pri čemu je 1 – ne zadovoljava, a 5 – zadovoljava u potpunosti.

Ispitivanje je provedeno tijekom studenog i prosinca 2013. (od 26.11 do 12.12.) te je COMBIS dobio vrlo dobre ocjene korisnika. Praksu sveobuhvatnog ispitivanja zadovoljstva korisnika planiramo provoditi jednom godišnje te je iduće ispitivanje predviđeno za posljednji kvartal tekuće 2014. godine.

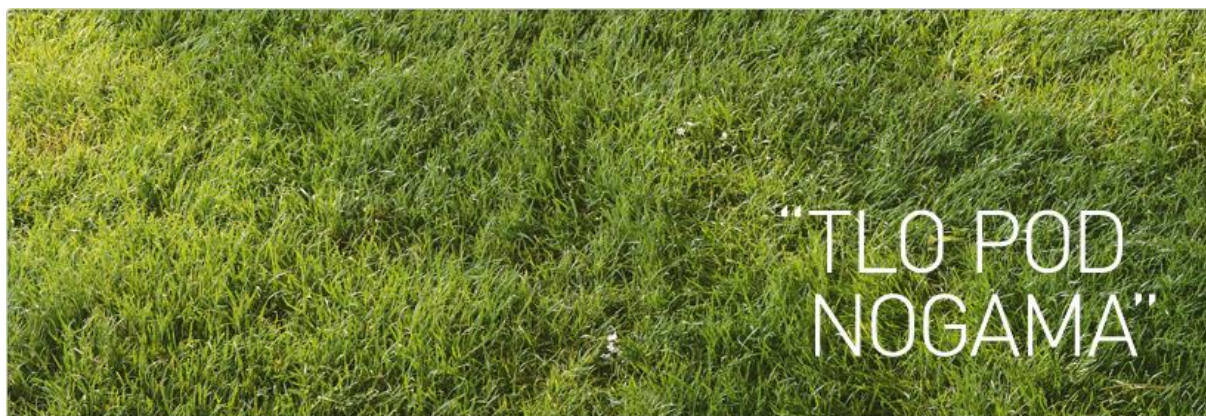
Programi za poštivanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo

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 GRI G3 smjernica

Ljudska prava	Načelo 1 - Poduzeća trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	EC5, LA4, LA7 – LA8, 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 GRI G3 smjernica