



**IZVJEŠTAJ O**

**ODRŽIVOSTI**

**ZA 2018**

**T...**

**ŽIVJETI ZAJEDNO**



# Sadržaj

3	<b>UVODNIK PREDSJEDNIKA UPRAVE</b>	46	Emisije
5	<b>MATERIJALNA PITANJA I DOPRINOS CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA UN-A</b>	47	Materijali
6	Proces odabira	49	Kružno gospodarstvo
11	Ključni makroekonomski i tržišni trendovi na telekomunikacijskom tržištu	50	Bioraznolikost
12	Praćenje aktivnosti Hrvatskog Telekomu u medijima	51	<b>KORISNICI I PROIZVODI</b>
13	<b>EKONOMSKA VRIJEDNOST</b>	52	Održivi proizvodi i usluge
14	Financijski pokazatelji	54	Uvođenje 5G mreže
17	Investicije u infrastrukturu i inovativne usluge	55	Korisničko iskustvo
18	Ključni izazovi	56	Kvaliteta mreže
19	<b>DIGITALNO DRUŠTVO</b>	56	Razgovori putem WiFi mreže
20	Digitalna uključenost	57	Sigurnost za zdravlje korisnika
20	Učinak digitalne transformacije na zapadni Balkan Hrvatskom Telekomu uručeno priznanje za doprinos u razvoju digitalnog društva	58	Usluge namijenjene zdravstvu
22	Narrowband IoT (NB-IoT)	59	Sigurnost podataka i zaštita privatnosti
22	Combisova rješenja za poslovne korisnike	59	Hrvatski Telekom poslovnim korisnicima čuva ključne aplikacije i podatke
23	Digitalna pismenost	60	Otpis dugova fizičkim osobama
23	Generacija Next	61	<b>SURADNJA S LOKALNIM ZAJEDNICAMA</b>
25	Napredne tehnologije interneta stvari (IoT) u hrvatskim školama	62	Infrastruktura kao temelj razvoja
26	Idea Knockout	63	Pametni gradovi
26	Hack it dayz	63	Pametna ulica
26	Combis Hackathon	64	Pametni parking
27	Digitalna odgovornost	64	Pametne govornice
27	Šeraj pozitivu, blokiraj negativu	64	Upravljanje komunalnim otpadom
28	Prvi digitalni vodič za sigurnost pri igranju videoigara „Igrajmo na sigurno“	64	Nadzor kvalitete zraka
28	Sea Hero Quest	64	Sustav javnih gradskih bicikala i električni bicikli
29	<b>ZAPOSLENICI</b>	64	Analitika prometa i turizma
30	Održivi poslodavac	64	ICT video nadzor
32	Zaštita i sigurnost na radu	65	Električne punionice
33	Beneficije	68	T-Kamion
33	Dječji tulum	69	Suradnja s akademskom zajednicom
34	Cjeloživotno učenje	70	Božićna kampanja u suradnji sa Socijalnom samoposlugom Vukovar
35	Korporativno volontiranje	71	<b>DOBAVLJAČKI LANAC</b>
35	MAGENTA 1 B2B RUN	72	Održivi dobavljački lanac
36	Borba protiv korupcije	72	Integrirani sustav nabave
37	Etika i dostojanstvo zaposlenika	73	Evaluacija ponuđača i ponuda
37	Prijava nepravilnosti	73	Utjecaj na dobavljače
38	Raznolikost	74	<b>PROFIL ORGANIZACIJE</b>
39	Poslodavac partner	75	Segmenti usluga
40	<b>KLIMATSKE PROMJENE I OKOLIŠ</b>	77	Vlasnička struktura
41	ICT kao pokretač promjena	78	Veličina organizacije
44	Let's CHALLENGE – NB-IoT saves Croatian Trees	79	Uprava
45	Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	80	Nadzorni odbor
45	Energetska učinkovitost	81	Upravljački pristup
		82	Članstva u udruženjima
		83	Praksa izvještavanja
		84	<b>KAZALO SADRŽAJA GRI-A</b>

# UVODNIK PREDSJEDNIKA UPRAVE

„Hrvatski Telekom je u 2018. ostvario još jednu uspješnu poslovnu godinu u kojoj je učvrstio vodeću poziciju u svim segmentima hrvatskog telekomunikacijskog tržišta. Uz rast svih ključnih financijskih pokazatelja prošlu godinu obilježio je i snažan investicijski ciklus u kojem smo u proteklih pet godina u digitalnu infrastrukturu investirali više od 7 milijardi kuna. Na naše poslovanje, kao jednom od vodećih hrvatskih investitora, pozitivno su utjecale i promjene investicijske klime, pri čemu je za telekomunikacijski sektor posebna važna odluka Vlade o smanjenju naknade za radio frekvencijski spektar. Daljnje poboljšanje investicijskog okruženja temelj je za dodatni zamah novim investicijama važnim za digitalizaciju Hrvatske. Nakon što smo u ljeto 2018. osigurali preduvjete za implementaciju 5G mreže u Istri, najmodernija mobilna tehnologija postavljena je i na području grada Zagreba. Istovremeno, predstavili smo i prvu komercijalnu NB-IoT mrežu u ovom dijelu Europe, koja će omogućiti daljnji razvoj i realizaciju novih pametnih IT rješenja. Uz investicije u modernizaciju fiksne i mobilne mreže naš fokus ostaje na daljnjem rastu u svim segmentima poslovanja te razvoju inovativnih proizvoda i podizanju kvalitete usluga za sve naše korisnike. HT već godinama potiče održivi razvoj, postavlja najbolju praksu u utvrđivanju standarda vrhunske komunikacije, omogućava integraciju u društvo informacija i znanja i preuzima vodeću ulogu u prepoznavanju važnosti zaštite okoliša. HT je sjajna kompanija sa sjajnim timom zaposlenika. Napravili smo i regionalni iskorak i pokazali uspješne rezultate u poslovanju van domaćeg tržišta. HT je u posljednjih 5 godina postao i jedan od najvećih investitora u zemlji kao i jedan od najznačajnijih poslodavaca koji svojim radom doprinosi ukupnom razvoju zemlje.“





**KOSTAS NEBIS**  
PREDSJEDNIK UPRAVE I GLAVNI DIREKTOR (CEO)



# MATERIJALNA PITANJA I DOPRINOS CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA UN-A

Materijalna pitanja predstavljaju ključne utjecaje Hrvatskog Telekoma unutar kojih je predstavljen uvid u trenutno poslovanje kompanije, napretke koji su učinjeni od prethodnog izvještajnog razdoblja, kao i planove za kontinuirani održivi razvoj kompanije u budućnosti. Kao pokretač digitalnog gospodarstva u Hrvatskoj utječemo na velik broj ljudi i korisnika koji se svakodnevno koriste našim proizvodima i uslugama koje stalno razvijamo s ciljem što bolje međusobne povezanosti, a uvođenjem modernih tehnologija poput Interneta stvari (IoT) i najmodernije 5G mreže omogućavamo lakše poslovanje koje sa sobom nosi i brojne uštede poput smanjene potrebe za korištenjem energije i materijala, što se odražava u pozitivnom učinku na usporavanje klimatskih promjena i zagađenje okoliša. Međutim, naš ugled ne ovisi samo o kvaliteti i posebnosti naših proizvoda i usluga, već i o odnosu kompanije prema zaposlenicima, dobavljačima, ulagačima i široj društvenoj zajednici u kojoj poslujemo, a pozitivna interakcija sa svim dionicima u osnovi je tih odnosa. Kroz poticanje svih tih segmenata, timski rad i predanost cijele kompanije društveno odgovornom poslovanju cilj nam je poticati drugačije ideje, pridonositi društvu i djelovati na unapređenju kvalitete života. Naglasak našeg djelovanja ostaje na važnosti ulaganja i novih tehnologija i poslovanju vođenim inovacijom, vizijom i kreativnošću. Na taj način, kao najveći privatni investitor u Hrvatskoj potičemo rast gospodarstva i pružamo nove mogućnosti za razvoj.





# Proces odabira

Hrvatski Telekom je vlastita materijalna pitanja odredio još 2016. godine u sklopu višedioničke platforme tijekom koje su detaljno analizirani stavovi i očekivanja dionika o pozitivnim i negativnim utjecajima HT-ovih poslovnih aktivnosti te je pružen uvid u izazove održivosti, konkurentnosti, odnosa s klijentima i upravljanja utjecajima. U navedenom procesu sudjelovali su: dr.sc. Maruška Vizek (Ekonomski institut Zagreb), Dejan Ljuština (PwC), Vesna Mamić (Hrvatski sindikat telekomunikacija), dr. sc. Dražen Lučić i Domagoj Jurjević (HAKOM) te dr.sc. Vladimir Jelavić (Hrvatska udruga za smanjenje ugljičnog otiska).

Proces se odvijao u četiri faze oblikovane prema smjernicama za određivanje materijalnih pitanja Globalne inicijative za izvještavanje (*Global Reporting Initiative*). Prvo smo prepoznali materijalna pitanja, nakon toga im je određena važnost, zatim je potvrđena važnost te je naposljetku određen prikaz pojedinih materijalnih pitanja. Prilikom procesa izrade izvještaja za 2018. godinu, važnost odabranih materijalnih pitanja ponovno je procijenjena u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja te su članovi HT-ovog izvještajnog tima materijalna pitanja za izvještajno razdoblje poredali prema sljedećem redosljedu:

- Ekonomska vrijednost
- Digitalno društvo
- Zaposlenici
- Klimatske promjene i okoliš
- Korisnici i proizvodi
- Suradnja s lokalnim zajednicama
- Dobavljački lanac

Također, tijekom radionice članovi izvještajnog tima upoznati su sa strategijom održivog razvoja Deutsche Telekom Grupe i ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih Naroda te su prepoznati ciljevi na koje HT ima najveći utjecaj vodeći se smjernicama 17 ciljeva i 169 specifičnih podciljeva Agende 2030 Ujedinjenih naroda, kao i Međunarodne ekspertne skupine za telekomunikacije<sup>1</sup> koja je u dokumentu *Joint proposal of ICT indicators for the Sustainable Development Goal (SDG) indicator framework* predložila pokazatelje kojima se mjeri doprinos ICT industrije pojedinim ciljevima održivog razvoja UN-a. Izvještajni tim prepoznao je pet ciljeva kojima HT izravno doprinosi, kao i šest ciljeva kojima HT svojim aktivnostima doprinosi neizravno. Navedene aktivnosti u većini slučajeva imaju i multiplikativne učinke, odnosno one često doprinose ostvarenju većeg broja ciljeva održivog razvoja, te su prožete kroz više materijalnih pitanja Hrvatskog Telekomu i provodi ih više organizacijskih jedinica istovremeno. Na taj se način osigurava cjelovit pristup upravljanju održivim razvojem kompanije u kojem doprinos daju svi zaposlenici, kako u svojem području stručnosti i djelovanja, tako i u aktivnostima koje se provode na razini kompanije. Naš cilj za buduća razdoblja ostaje biti pokretač pozitivnih promjena kojima ćemo omogućiti svim našim dionicima da koristeći naše inovativne proizvode i usluge dodatno pojačaju vlastiti doprinos ostvarenju ciljeva Agende 2030. Ujedinjenih naroda.

<sup>1</sup> Partnerstvom je obuhvaćeno četrnaest organizacija: ITU, UNCTAD, OECD, EUROSTAT, ILO, UIS, UN ECA, UN ECLAC, UN ESCAP, UN ESCWA, UNDESA, UNEP/SBS, UNU-IAS i World Bank.



## 4 KVALITETNO OBRAZOVANJE



### 4. KVALITETNO OBRAZOVANJE (OSIGURATI UKLJUČIVO I PRAVEDNO KVALITETNO OBRAZOVANJE I PROMICATI MOGUĆNOSTI CJELOŽIVOTNOG UČENJA ZA SVE)

**4.1** Do 2030. godine osigurati za sve djevojčice i dječake u potpunosti besplatno, pravedno i kvalitetno osnovnoškolsko i srednjoškolsko obrazovanje koje vodi do relevantnih i učinkovitih ishoda učenja.<sup>2</sup>

**4.3** Do 2030. godine osigurati svim ženama i muškarcima jednak pristup pristupačnom i kvalitetnom tehničkom, strukovnom i visokom obrazovanju, uključujući sveučilišta.<sup>3</sup>

**4.4** Do 2030. godine značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju relevantne vještine, uključujući tehničke i strukovne vještine, za zapošljavanje, dostojanstveni rad i poduzetništvo.<sup>4</sup>

**4.5** Do 2030. godine ukloniti rodne nejednakosti u obrazovanju i osigurati jednak pristup svim razinama obrazovanja i strukovnog osposobljavanja za ranjive skupine, uključujući osobe s invaliditetom, autohtono stanovništvo i djecu u ranjivim područjima.

**4.6** Do 2030. godine osigurati da svi mladi i znatan broj odraslih osoba, muškaraca i žena, budu pismeni i znaju računati.

## 7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



### 7. PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA (OSIGURATI DOSTUPNOST PRISTUPAČNE, POUZDANE, ODRŽIVE I MODERNE ENERGIJE ZA SVE)

**7.1** Do 2030. godine osigurati univerzalni pristup pristupačnim, pouzdanim i modernim energetske uslugama.

**7.2** Do 2030. godine znatno povećati udio obnovljivih izvora energije na globalnoj razini.

**7.3** Do 2030. godine dvostruko povećati stopu

## 8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



### 8. DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST (PROMICATI NEPREKIDAN, UKLJUČIV I ODRŽIV GOSPODARSKI RAST, PUNU I PRODUKTIVNU ZAPOSLENOST I DOSTOJANSTVEN RAD ZA SVE)

**8.1** Podržavati gospodarski rast po glavi stanovnika u skladu s nacionalnim okolnostima, u najmanje razvijenim zemljama bruto domaći proizvod bi trebao porasti za barem sedam posto godišnje.

**8.2** Postići višu razinu ekonomske produktivnosti kroz diverzifikaciju, tehnološku nadogradnju i inovacije, uključujući i fokus na dodanu visoku vrijednosti i radno-intenzivne sektore.<sup>5</sup>

**8.3** Promicati politike orijentirane na razvoj, koje podržavaju produktivne aktivnosti, stvaranje dostojanstvenih radnih mjesta, poduzetništvo, kreativnost i inovacije te potaknuti strukturiranje i rast mikro, malih i srednjih poduzeća, uključujući i pristup financijskim uslugama.

**8.4** Kroz 2030. godine postupno poboljšati globalnu učinkovitost resursa u potrošnji i proizvodnji te nastojati razdvojiti gospodarski rast od degradacije okoliša, u skladu s 10-godišnjim okvirom za programe održive potrošnje i proizvodnje, čije provođenje trebaju predvoditi razvijene zemlje.<sup>6</sup>

**8.5** Do 2030. godine postići potpunu i produktivnu zaposlenost i dostojanstveni rad za sve žene i muškarce, uključujući mlade i osobe s invaliditetom, i jednaku plaću za rad jednake vrijednosti.

**8.6** Do 2020. godine značajno smanjiti udio mladih koji nije u radnom odnosu ili u sustavu obrazovanja ili usavršavanja.

**8.9** Do 2030. godine osmisliti i provoditi politike koje promiču održivi turizam koji stvara radna mjesta i promiče lokalnu kulturu i proizvode.

**8.10** Jačati kapacitete domaćih financijskih institucija za poticanje i proširivanje pristupa bankarstvu, osiguranju i financijskim uslugama za sve ljude.<sup>7</sup>

<sup>2</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Upis u osnovno i srednje obrazovanje koje sadrži osobna računala za pedagoške svrhe, prema spolu

<sup>3</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama, prema spolu

<sup>4</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama, prema spolu

<sup>5</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Dodana vrijednost u ICT sektoru; Fiksni pretplatnici širokopojasnog interneta, prema mrežnoj brzini.

<sup>6</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Stopa prikupljenog e-otpada.

<sup>7</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Tvrtke koje koriste internet prema vrsti aktivnosti





**9. INDUSTRIJA, INOVACIJE I  
INFRASTRUKTURA (IZRADITI OTPORNU  
INFRASTRUKTURU, PROMICATI  
UKLJUČIVU I ODRŽIVU  
INDUSTRIJALIZACIJU I POTICATI  
INOVATIVNOST)**

**9.1** Razviti kvalitetne, pouzdane, održive i fleksibilne infrastrukture, uključujući regionalne i prekogranične infrastrukture, za podršku gospodarskom razvoju i dobiti čovječanstva, s fokusom na pristupačan i pravedan pristup za sve.<sup>8</sup>

**9.3** Poboljšati pristup malih industrijskih i drugih poduzeća finansijskim uslugama, osobito u zemljama u razvoju, uključujući pristupačne kredite i njihovu integraciju na tržište.

**9.4** Do 2030. godine unaprijediti infrastrukturu i nadograditi industriju da bude održiva, s povećanom učinkovitosti korištenja resursa i veće usvajanje čistih i okolišno prihvatljivih tehnologija i industrijskih procesa, na način da sve zemlje postupe u skladu sa svojim mogućnostima.

**9.5** Poticati znanstvena istraživanja, unaprijediti tehnološke sposobnosti industrijskog sektora u svim zemljama, a posebice u zemljama u razvoju, uključujući, do 2030. godine, poticanje inovacija i znatno povećanje broja radnika koji rade na istraživanju i razvoju.

**9.b** Podržati razvoj domaće tehnologije, istraživanja i inovacija u zemljama u razvoju, na način da se osigura pogodna politika zaštite okoliša za, između ostalog, industrijsku diverzifikaciju i dodanu vrijednost robe.<sup>9</sup>

**9.c** Značajno povećati pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i nastojati pružati univerzalan i pristupačan pristup internetu, barem u razvijenim zemljama do 2020. godine.<sup>10</sup>



<sup>8</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Postotak populacije koja je pokrivena mobilnom mrežom, prema tehnologijama; Udio kućanstava s pristupom širokopoljnom internetu; Stopa prikupljenog e-otpada.

<sup>9</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Fiksni pretplatnici širokopoljnom internetu, prema mrežnoj brzini.

<sup>10</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Cijena pristupa fiksnoj širokopoljnoj mreži; Postotak populacije koja je pokrivena mobilnom mrežom, prema tehnologijama; Broj pojedinaca koji koriste Internet; Kućanstva s pristupom internetu; Poslovni subjekti koji koriste Internet.



## 11. ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE (UČINITI GRADOVE I LJUDSKA NASELJA UKLJUČIVIM, SIGURNIM, OTPORNIM I ODRŽIVIM)

**11.1** Do 2030. godine svim ljudima osigurati pristup odgovarajućim, sigurnim i pristupačnim objektima za stanovanje i osnovnim uslugama te unaprijediti uvjete stanovanja u sirotinjskim četvrtima.<sup>11</sup>

**11.2** Do 2030. godine osigurati pristup sigurnim, pristupačnim, dostupnim i održivim prometnim sustavima za sve ljude, poboljšati sigurnost na cestama, osobito širenjem javnog prijevoza, s posebnim naglaskom na potrebe onih u osjetljivim situacijama, žena, djece, osoba s invaliditetom i starijih osoba.

**11.3** Do 2030. godine poboljšati uključivu i održivu urbanizaciju i sposobnost za participativno, integrirano i održivo planiranje i upravljanje naseljima u svim zemljama.

**11.4** Ojačati napore za zaštitu i očuvanje svjetske kulturne i prirodne baštine.

**11.5** Do 2030. godine značajno smanjiti broj smrtnih slučajeva i broj oboljelih osoba i značajno smanjiti direktne ekonomske gubitke u odnosu na globalni bruto domaći proizvod uzrokovan katastrofama, uključujući katastrofe povezane s vodom, s naglaskom na zaštitu siromašnih i ljudi u osjetljivim situacijama.

**11.6** Do 2030. godine smanjiti nepovoljan utjecaj gradova na okoliš po glavi stanovnika, obraćajući posebnu pozornost na kvalitetu zraka i upravljanje komunalnim i drugim vrstama otpada.<sup>12</sup>

**11.7** Do 2030. godine osigurati univerzalan pristup sigurnim, uključivim i pristupačnim, zelenim javnim površinama, posebice za žene i djecu, starije osobe i osobe s invaliditetom.



**11.a** Podržati pozitivne ekonomske, socijalne i ekološke veze između urbanih, suburbanih i ruralnih područja kroz jačanje nacionalnog i regionalnog planiranja razvoja.

**11.b** Do 2020. godine znatno povećati broj gradova i naselja koji su usvojili i provode integrirane politike i planove koji vode prema uključivanju, učinkovitosti resursa, ublažavanju i prilagodbi klimatskim promjenama, otpornosti na katastrofe te izraditi i provoditi potpuno upravljanje rizicima od katastrofa na svim razinama, prema okviru za smanjenje rizika od katastrofa iz Sendaia (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015 – 2030).<sup>13</sup>

**11.c** Podržati najmanje razvijene zemlje, kroz financijsku i tehničku pomoć, u izgradnji održivih i fleksibilnih objekata koristeći lokalne materijale.

<sup>11</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Urbana kućanstva s pristupom internetu.

<sup>12</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Stopa prikupljenog e-otpada.

<sup>13</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Gradsko stanovništvo pokriveno mobilnom širokopojasnom mrežom, raščlanjeno tehnologijom; Pojedinci koji posjeduju mobilni telefon; Stopa sakupljanja e-otpada.



## NEIZRAVAN DOPRINOS:

**3** ZDRAVLJE I  
BLAGOSTANJE



**3. ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE**  
(OSIGURATI ZDRAV ŽIVOT I  
PROMICATI BLAGOSTANJE ZA  
SVE U SVIM ŽIVOTNIM DOBIMA)

**5** RODNA  
RAVNOPRAVNOST



**5. RODNA RAVNOPRAVNOST**  
(POSTIĆI RODNU  
RAVNOPRAVNOST I OSNAŽIVATI  
SVE ŽENE I DJEVOJČICE)

**10** SMANJENJE  
NEJEDNAKOSTI



**10. SMANJENJE NEJEDNAKOSTI**  
(SMANJITI NEJEDNAKOST  
UNUTAR I IZMEĐU DRŽAVA)

**12** ODGOVORNA  
POTROŠNJA  
I PROIZVODNJA



**12. ODGOVORNA POTROŠNJA I  
PROIZVODNJA** (OSIGURATI  
ODRŽIVE OBRASCE POTROŠNJE  
I PROIZVODNJE)

**13** ODGOVOR NA  
KLIMATSKE  
PROMJENE

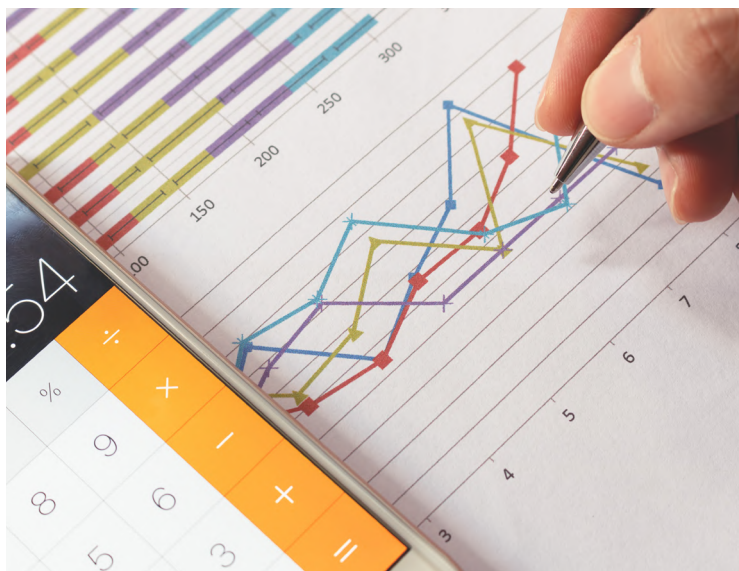


**13. ODGOVOR NA KLIMATSKE  
PROMJENE** (HITNO DJELOVATI U  
BORBI PROTIV KLIMATSKIH  
PROMJENA I NJIHOVIH  
POSLJEDICA)

**17** PARTNERSTVOM  
DO CILJEVA



**17. PARTNERSTVOM DO CILJEVA**  
(OSNAŽITI SREDSTVA ZA  
PRIMJENU I REVITALIZIRATI  
GLOBALNO PARTNERSTVO ZA  
ODRŽIVI RAZVOJ)



# Ključni makroekonomski i tržišni trendovi na telekomunikacijskom tržištu

I 2018. godine nastavljena su pozitivna kretanja ekonomske aktivnosti. Realni rast bruto domaćeg proizvoda (BDP) iznosio je 2,6 %, a najviše je potaknut povećanom potrošnjom kućanstava te izvozom. Turizam je ponovno ostvario rekordnu sezonu uz rast prihoda od 10 posto. Nastavljen je i rast zaposlenosti, dok je stopa nezaposlenosti zabilježena ispod 10 % prvi put još od 2009. godine. U 2018. godini prosječna inflacija kretala se na relativno niskim razinama zbog rasta cijene energenata.

Nastavljen je gospodarski oporavak, uglavnom zahvaljujući snažnoj domaćoj potražnji. Osobna potrošnja i dalje je visoka jer kućanstva zbog stalnog rasta zaposlenosti i plaća ostvaruju veći raspoloživi dohodak. Dostupni podaci iz 2018. upućuju pak na usporavanje trenda rasta izvoza robe i usluga, dok se istovremeno bilježi snažan rast uvoza robe i usluga, iako nešto sporiji, čime se dodatno smanjuje učinak neto izvoza na rast. U 2018. nastavljeno je razduživanje javnog i privatnog sektora.<sup>14</sup>

U 2018. godini nije bilo većih promjena u korištenju telefonskih usluga te u pristupu internetu. Tržištem telekomunikacija, kako u području pokretne tako i nepokretne komunikacije, i dalje dominira Hrvatski Telekom. U prosincu 2018. godine 53,03 % korisnika nepokretnih mreža koristilo je usluge Hrvatskog Telekoma. Tržišni udio HT-a tek je neznatno smanjen s 54,87 %, koliki je bio u prosincu 2017. U pokretnoj mreži 46,26 posto korisnika koristilo usluge Hrvatskog Telekoma. U usporedbi s krajem 2017. godine, tržišni udjeli operatera u pokretnoj mreži ostali su gotovo nepromijenjeni.

Telekomunikacijski je sektor 2018. godinu završio s 8.490 zaposlenih. To je povećanje od 2,29 posto u usporedbi s 2017. godinom, kada je sektor telekomunikacija prosječno zapošljavao 8.300 zaposlenika. Prosječna mjesečna bruto plaća zaposlenika koji rade u telekomunikacijama nadilazi prosjek Republike Hrvatske. Dok je prosječna mjesečna plaća na razini Hrvatske 2018. godine iznosila 8.448 kuna, zaposlenici u telekomunikacijskom sektoru su primali prosječni bruto iznos od 13.078 kuna. Prosječna bruto plaća prošle godine bila je 0,23 % veća u odnosu na prosječne bruto plaće sektora u 2017. godini. Podaci o mjesečnoj bruto plaći u 2019. godini ukazuju na pozitivna kretanja u sektoru telekomunikacija.<sup>15</sup>

## 8.448 kn

iznos prosječne mjesečne plaće na razini Hrvatske 2018. godini

## 13.078 kn

iznos prosječnog bruta zaposlenika u telekomunikacijskom sektoru

<sup>14</sup> Izvor: Europska komisija - Izvješće za Hrvatsku 2019. s detaljnim preispitivanjem o sprječavanju i uklanjanju makroekonomskih neravnoteža  
<sup>15</sup> Izvor: Ekonomski institut Zagreb – Sektorske analize - Telekomunikacije, lipanj 2019.





# Praćenje aktivnosti Hrvatskog Telekoma u medijima

Tijekom 2018. izvještavanje medija o aktivnostima Hrvatskog telekoma pružilo je relevantan uvid u način na koji HT utječe na gospodarstvo, okoliš i društvo u Hrvatskoj. Tako su veliku pozornost domaćih medija dobile aktivnosti vezane za predstavljanje novih usluga za privatne i poslovne korisnike (MaxTV, Magenta 1), razvojni donacijski projekti (STEM donacije, Generacija NEXT, What's Next, Internet of Things (IoT) donacijski natječaj, NB IoT itd.), razvojni sponzorski projekti (HT Hackathon, NB IoT, 5G mreža, Generacija NEXT) te razvojni infrastrukturni projekti (IT transformacija, SmartCity projekt, najave daljnjih ulaganja) i poslovni

rezultati HT-a koji su izrazito pozitivno tema u medijima. Također, u pozitivnom su svjetlu prikazane i različite teme vezane uz kvalitetu poslovanja i teme za razvoj brenda (T-HT@MSU, Magenta 1 B2B RUN, HT, What's NEXT, Generacija NEXT, NB IoT itd.). Negativne objave medija prenesene su u znatno manjoj količini od objava u pozitivnom i neutralnom tonu, a većinom su se odnosile na problematiku prosvjeda radnika HT-a zbog zbrinjavanja viška zaposlenika, različite probleme poslovanja s krajnjim korisnicima, problematiku infrastrukture i osnovnih postaja te različite teme naslijeđene iz ranijih poslovnih razdoblja, kao što je privatizacija HT-a.

# EKONOMSKA VRIJEDNOST

Hrvatski Telekom vodi se UN-ovim ciljevima održivog razvoja čiji je zadatak učiniti život boljim i prihvatljivijim za sve, a aktivnosti koje je kompanija tijekom 2018. provodila u okviru ove materijalne teme u najvećoj su mjeri doprinosile ciljevima održivog razvoja

**8** DOSTOJANSTVEN RAD  
I GOSPODARSKI RAST



promicati neprekidan, uključiv i održiv gospodarski rast, punu i produktivnu zaposlenost i dostojanstven rad za sve

**9** INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA



izraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

HT je najveći privatni investitor u Hrvatskoj i priprema društvo za novi val tehnoloških promjena. Tijekom 2018. u infrastrukturu i razvoj inovativnih usluga uložili smo sredstva u iznosu od 1.826 milijarde kuna i direktno utjecali na otvaranje 9582 novih radna mjesta i na rast BDP-a od 0,62 %. Implementacijom novih modela rada koje pruža digitalna revolucija, svojim primjerom pokazujemo kako osigurati kvalitetne radne uvjete i okruženje koje potiče otvorenost, inovativnost i kreativnost na radnom mjestu.



# Financijski pokazatelji

U 2018. godini ostvareni su prihodi u iznosu od 7,783 milijarde kuna, što je za 0,4 % više nego 2017. godine. Bez učinka Crnogorskog Telekomu, prihodi su rasli 0,6 % u odnosu na prethodnu godinu. EBITDA prije jednokratnih stavki iznosi 3,186 milijarde kuna i veća je za 1,5 % u odnosu na 2017. godinu, uz jaku EBITDA maržu od 40,9 % koja je veća za 0,5 postotnih bodova u usporedbi s godinom ranije. Bez učinka Crnogorskog Telekomu EBITDA je veća za 1,2 % u usporedbi s godinom ranije. Neto dobit u 2018. godini iznosi 1,061 milijardu kuna i veća je za 22,9 % u odnosu na 2017. godinu.



Tijekom 2018. Hrvatski Telekom je nastavio dominirati hrvatskim tržištem telekomunikacija, kako u području pokretne tako i nepokretne komunikacije. Tako je u prosincu 2018. godine 53,03 % korisnika nepokretnih mreža koristilo usluge Hrvatskog Telekomu čime je tržišni HT-a udio neznatno smanjen s 54,87 %, koliko je iznosio je bio u prosincu 2017. U pokretnoj je mreži 46,26 % korisnika koristilo usluge Hrvatskog Telekomu te je tržišni udio u ovom segmentu ostao gotovo nepromijenjen.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Sektorska analiza - telekomunikacije; Ekonomski institut, Zagreb, lipanj 2019., broj 69, godina 8.

Tablica 1 -  
Izravno stvorena  
i distribuirana  
ekonomska  
vrijednost

Račun dobiti i gubitka u milijunima kuna	2017.	2018.	% promjene 18./17.
Prihod	7.756	7.783	0,4 %
Pokretne telekomunikacije	3.305	3.450	4,4 %
Govorne usluge u nepokretnoj mreži	927	809	-12,7 %
Širokopojasni pristup i TV	1.439	1.411	-1,9 %
Veleprodaja u nepokretnim telekomunikacijama	369	318	-13,8 %
Ostale usluge u nepokretnoj mreži	835	878	5,1 %
Sistemska rješenja	731	801	9,6 %
Razno	151	118	-22,0 %
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.138	3.186	1,5 %
Jednokratne stavke	151	55	-63,7 %
EBITDA nakon jednokratnih stavki	2.986	3.131	4,8 %
EBIT (dobit iz redovnog poslovanja)	1.118	1.401	25,4 %
Neto dobit nakon nekontrolirajućih udjela	863	1.061	22,9 %
Marža EBITDA-e prije jednokratnih stavki	40,5 %	40,9 %	0,5 p.p.
Marža EBITDA-e nakon jednokratnih stavki	38,5 %	40,2 %	1,7 p.p.
Marža EBIT-a	14,4 %	18,0 %	3,6 p.p.
Marža neto dobiti	11,1 %	13,6 %	2,5 p.p.
<b>Bilanca</b>	<b>31. pro. 2017.</b>	<b>31. pro. 2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Ukupna dugotrajna imovina	10.385	10.694	3,0 %
Ukupna kratkotrajna imovina	5.353	5.337	-0,3 %
<b>UKUPNA IMOVINA</b>	<b>15.738</b>	<b>16.031</b>	<b>1,9 %</b>
Ukupni kapital i rezerve	12.573	13.208	5,1 %
Ukupne dugoročne obveze	737	498	-32,5 %
Ukupne kratkoročne obveze	2.429	2.326	-4,2 %
<b>UKUPNI KAPITAL I OBVEZE</b>	<b>15.738</b>	<b>16.031</b>	<b>1,9 %</b>
<b>Novčani tijek</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	2.691	2.345	-12,9 %
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-1.215	-1.368	-12,6 %
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-981	-992	-1,1 %
<b>Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja</b>	<b>3.152</b>	<b>3.137</b>	<b>-0,5 %</b>
<b>Investicije</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	1.885	1.826	-3,1 %
Omjer ulaganja u dugotrajnu imovinu / prihodi	24,3 %	23,5 %	-0,8 p.p.





Uprava i Nadzorni odbor su Glavnoj skupštini Hrvatskog Telekoma predložili raspodjelu dividende od 10 kuna po dionici. 7 kuna po dionici isplaćeno je iz tekuće dobiti 2018. godine u iznosu od 568.536.829,00 kuna. Dodatno, 3 kune po dionici isplaćeno je iz zadržanih dobiti prethodnih razdoblja u iznosu od 243.658.641,00 kuna.

Preostali dio iz tekuće dobiti 2018. u iznosu od 422.123.890,00 kuna predložen je za unos u temeljni kapital, povećanjem temeljnog kapitala društva bez izdavanja novih dionica razmjernim povećanjem udjela svih izdanih dionica u temeljnom kapitalu.

Konačnu odluku donosi Glavna skupština, a ovaj prijedlog isplate dividende temeljen je na odličnim financijskim rezultatima kompanije u 2018. godini. Prijedlog se donosi u uvjetima poboljšanog ekonomskog i investicijskog okruženja u zemlji. Na telekomunikacijski sektor posebno pozitivno utječe odluka Vlade RH koja je smanjila naknade za radio frekvencijski spektar.

HT zadržava svoju „Politiku dividende“ i ona ostaje nepromijenjena i za 2019. godinu. Prema njoj dividende mogu iznositi od 50 do 100 posto raspodjeljive dobiti društva stečene u prethodnoj godini. Bilo koja godišnja dividenda ovisit će o ukupnom financijskom položaju društva i njegovim potrebama za radnim kapitalom u relevantnom razdoblju; uključivat će, ali ne i ograničeno na poslovne izgled Društva, potrebe za novčanim sredstvima, financijske rezultate i druge čimbenike uzimajući u obzir pitanja oporezivanja i regulatorna pitanja, prakse plaćanja drugih europskih telekomunikacijskih operatora, kao i opću gospodarsku klimu.

HT na početku svake godine objavljuje minimalnu ciljanu dividendu za svaku godinu, koja će biti u okviru raspona navedenog u Politici dividendi. Za financijsku 2019. Uprava trenutno očekuje isplatu dividende u iznosu od minimalno 6 kuna po dionici. HT će pratiti utjecaje gore navedenih mjera, razvoj ostvarenja rezultata, povećane potrebe investiranja u optiku i 5G mrežu, potencijalne prilike za akvizicije te opću ekonomsku i investicijsku klimu.

Od ključnih projekata važno je istaknuti potpisivanje Ugovora o kupnji 100 % udjela u društvu HP Produkcija d.o.o., nositelja prava za pružanje usluge Evotv čime je HT dodatno poboljšao poziciju na rastućem PayTV tržištu i proširio paletu svojih usluga.



# Investicije u infrastrukturu i inovativne usluge

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



U 2018. godini Hrvatski Telekom je investirao 1,826 milijardi kuna u infrastrukturu i razvoj inovativnih usluga. Investicije u nepokretnu mrežu omogućile su optički pristup za 400 tisuća kućanstava. Nastavljeno je i kontinuirano podizanje korisničkih brzina pa su pristupne brzine novih generacija dostupne u 58,2 % hrvatskih kućanstava.

U mobilnoj mreži, pokrivenost stanovništva 4G mrežom u unutarnjem okruženju iznosi 82,0 %, dok je pokrivenost u vanjskom okruženju dosegla 98,5 %. Početkom 2018. godine pokrenuta je modernizacija radijske pristupne mreže na području cijele Hrvatske. Ta će mreža omogućiti uvođenje 5G tehnologije u trenutku kad se za nju dodijeli potrebni radio frekvencijski spektar. Projekt bi trebao biti završen do kraja 2019. godine, a tijekom prošle godine uspješno je realiziran na gotovo 1000 lokacija na području Istre i Zagreba, Kvarnera i Dalmacije.<sup>17</sup>



82,0 %

pokrivenost stanovništva 4G mrežom u unutarnjem okruženju

98,5 %

pokrivenost stanovništva 4G mrežom u vanjskom okruženju

<sup>17</sup> Do kraja 2018. godine modernizirano je 613 lokacija, a na dodatnih 356 lokacija je je dograđen kapacitet prije modernizacije kako bi se opslužio porast prometa.

# Ključni izazovi

Hrvatski Telekom u najnoviju tehnologiju i modernizaciju infrastrukture ulaže 25 % svojih prihoda svake godine, što je iznad prosjeka industrije na europskoj razini te tako omogućava novu mobilnu mrežu budućnosti, razvija inovativne proizvode i podiže kvalitetu usluge za privatne i poslovne korisnike. Osim toga, HT istražuje nova područja rasta koja će obogatiti život korisnika u budućnosti. U idućih godinu dana svim korisnicima u Republici Hrvatskoj planiramo osigurati mogućnost pristupa Internet brzinama od minimalno 20Mbit/s do 1GBits/s. Upravo nova infrastruktura fiksne i mobilne mreže omogućit će najkvalitetnije internetske usluge u svim dijelovima Hrvatske po pristupačnim cijenama za svako hrvatsko kućanstvo.

Tijekom izvještajnog razdoblja izrađena je i predstavljena studija Ekonomskog instituta u Zagrebu o analitičkim odrednicama naknade za pravo puta za elektroničku komunikacijsku infrastrukturu, s konkretnim preporukama za regulatorno usklađivanje s najboljim europskim praksama EU država koje su vodeće po DESI<sup>18</sup> indeksu. Uz bolji regulatorni okvir po uzoru na vodeće zemlje EU po pitanju digitaliziranosti, navedena ulaganja mogu biti višestruko veća, što pokazuju rezultati studije o analitičkim odrednicama naknade za pravo puta za elektroničku komunikacijsku infrastrukturu (EKI) Ekonomskog instituta u Zagrebu u kojoj je napravljena analiza dosadašnjeg modela naknade za pravo puta te su date jasne preporuke kojima država može stvoriti povoljnije regulatorno rješenje za brži digitalni razvoj Hrvatske.

Skoro polovica iznosa kapitalnih ulaganja telekomunikacijskog sektora, odnosno 1,03 milijardi kuna godišnje odlazi na parafiskalne namete, od čega se veliki dio odnosi na naknadu za pravo puta. Budući da studija utvrđuje da hrvatski model naknade za pravo puta značajno odstupa od europskih praksi i s obzirom da je visina naknade nesrazmjerna vrijednosti zemljišta preko kojeg elektronička komunikacijska infrastruktura (EKI) prolazi, studija preporuča značajno smanjenje naknade za pravo puta, besplatan prolaz (EKI) preko zemljišta u javnom vlasništvu, mogućnost plaćanja jednokratne naknade za pravo puta za EKI, jedinstveni model za određivanje visine i načina naplate naknade i uspostava registra primatelja naknade pri HAKOM-u i centralizirani sustav isplate naknada.

„Hrvatskoj je potrebno usklađivanje regulacije naknade za pravo puta s najboljom praksom najrazvijenijih EU članica koje su na vrhu DESI indeksa. Smanjenjem naknade za 75 posto i usmjerenjem tih sredstava u elektroničku komunikacijsku infrastrukturu, kroz 10 godina generiralo bi se dodatnih 15 tisuća radnih mjesta i ostvario rast BDP-a od 1 posto“ zaključila je ravnateljica Ekonomskog instituta Zagreb Maruška Vizek te dodala kako bi se izgubljeni prihod zbog smanjenja naknade za pravo puta mogao vratiti lokalnim zajednicama kroz povećane poreze uslijed povećanja ulaganja u novu elektroničku komunikacijsku infrastrukturu.



**HRVATSKOJ JE POTREBNO USKLAĐIVANJE REGULACIJE NAKNADE ZA PRAVO PUTA S NAJBOLJOM PRAKSOM NAJRAZVIJENIJIH EU ČLANICA KOJE SU NA VRHU DESI INDEKSA. SMANJENJEM NAKNADE ZA 75 POSTO I USMJERAVANJEM TIH SREDSTAVA U ELEKTRONIČKU KOMUNIKACIJSKU INFRASTRUKTURU, KROZ 10 GODINA GENERIRALO BI SE DODATNIH 15 TISUĆA RADNIH MJESTA I OSTVARIO RAST BDP-A OD 1 POSTO**

Maruška Vizek, ravnateljica Ekonomskog instituta Zagreb



# DIGITALNO DRUŠTVO

Hrvatski Telekom kao pokretač digitalnog gospodarstva u Hrvatskoj doprinosi razvoju digitalnog društva s ciljem pružanja usluge brzog interneta svim građanima, uvijek i svugdje. Kako bi maksimizirao svoja nastojanja da kao najveći privatni investitor u Hrvatskoj uspješno nastavi doprinositi ostvarenju ciljeva Digitalne Agende Europe, HT svoje aktivnosti vezane za ovo materijalno pitanje provodi kroz tri glavna područja: **Digitalna uključenost, Digitalna pismenost, Digitalna odgovornost.**

Svojim poslovanjem u HT u okviru navedene materijalne teme doprinosi ciljevima održivog razvoja:

**3 ZDRAVLJE I  
BLAGOSTANJE**



osigurati zdrav život i promicati blagostanje za sve u svim životnim dobima

**4 KVALITETNO  
OBRAZOVANJE**



osigurati uključivo i pravedno kvalitetno obrazovanje i promicati mogućnosti cjeloživotnog učenja za sve

**9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA**



izraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

**10 SMANJENJE  
NEJEDNAKOSTI**



smanjiti nejednakost unutar i između država

**17 PARTNERSTVOM  
DO CILJEVA**



osnažiti sredstva za primjenu i revitalizirati globalno partnerstvo za održivi razvoj

# Digitalna uključenost

Digitalna uključenost označava osiguravanje mogućnosti da svatko može doprinijeti digitalnoj ekonomiji i društvu koristeći informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT). Aktivnosti osiguravanja ICT pristupačnosti za sve, pomoćnih tehnologija, razvoja digitalnih vještina i društvene uključenosti samo su neki od načina na koje HT kao predvodnik digitalizacije i digitalne transformacije u Hrvatskoj doprinosi ostvarenju navedenih ciljeva. HT je među prvim operatorima u Europi u komercijalnu ponudu uveo 1Gbit/s simetričnu brzinu interneta, a krajem travnja plasirao je i prvu komercijalnu NB-IoT mrežu, odnosno mrežu specijaliziranu za internet stvari. Ta ulaganja će puni potencijal ostvariti primjenom 5G tehnologije.

## 17 PARTNERSTVOM DO CILJEVA



### UČINAK DIGITALNE TRANSFORMACIJE NA ZAPADNI BALKAN

Na digitalnom summitu zemalja zapadnog Balkana u organizaciji Inicijative WB6, održanom 2018. u Skopju, predstavljeni su rezultati studije „Učinak digitalne transformacije na zapadni Balkan“. Radi se o prvoj studiji jasno usmjerenoj na digitalizaciju u državama zapadnog Balkana koja daje analize potencijala koji bi se ostvarili njihovom međusobnom suradnjom, analizu stupnja digitalizacije svake od uključenih država te preporuke za konkretne državne politike koje bi trebalo provoditi. Studiju je pokrenuo Deutsche Telekom, uz Odbor za istočnoeuropske gospodarske odnose njemačkog gospodarstva i njemačke savezne vlade, a studija uključuje ostale partnere i telekom operatore. U izradi navedene studije sudjelovali su i tim Ekonomskog instituta iz Zagreba te njegova ravnateljica Maruška Vizek. Studija je prikazala važnost digitalizacije za društveno-političku sigurnost, transparentnost i bolju EU integraciju država Zapadnog Balkana, dok rezultati ukazuju i da je na zapadnom Balkanu povećanje indeksa digitalizacije za 10 posto povezano s rastom BDP-a do 1 posto.

Prema riječima Maruške Vizek, ravnateljice Ekonomskog instituta, „Hrvatska i Slovenija su najnaprednije digitalizirane ekonomije zapadnog Balkana. Rezultati istraživanja također ukazuju na vrlo značajne ekonomske učinke investicija u digitalnu infrastrukturu u Hrvatskoj; naime, ulaganje u tu infrastrukturu u iznosu od 100 milijuna eura stvara 3848 novih radnih mjesta i 47

milijuna eura novih poreznih prihoda te povećava stopu rasta BDP-a za 0,25 postotnih bodova. Hrvatski Telekom je u 2018. godini uložio više od 1,7 milijardi kuna u infrastrukturu i inovativne usluge, što znači da su multiplikativni učinci HT-a uslijed ulaganja u digitalnu infrastrukturu svake godine sve veći. Studija je također naglasila važnost olakšanog korištenja javnog zemljišta za potrebe razvoja infrastrukture te smanjivanja broja i visine parafiskalnih nameta na investicije u digitalnu infrastrukturu“.

Usprkos tome što je Hrvatska po ekonomskim pokazateljima na začelju Europske unije, kao digitalno gospodarstvo postizemo dobre rezultate i imamo razloga za optimizam. Hrvatska je, naime, deveta od 28 zemalja Europske unije u poslovanju ‘u oblaku’, 12. po primjeni online prodajnih kanala, a 14. po ukupnom intenzitetu korištenja interneta. Po intenzitetu ulaganja telekoma u 2016. godini Hrvatska je na trećem mjestu, no prostora za poboljšanje itekako ima s obzirom da je Hrvatska na začelju zemalja Europske unije u razvoju javnih e-usluga i povezivosti.

Međutim, Hrvatska mora biti još brža u popravljaju zaostataka i uklanjanju prepreka ulaganjima, među kojima su najskuplji radiofrekvencijski spektar u Europi, čak 38 parafiskalnih nameta te komplicirane procedure. Rješavanjem navedenih problema oslobodio bi se znatan iznos za ulaganja, no napretka nema bez ljudi. U tome su ključne STEM vještine, a oni koji ih svladaju privlačit će kapital, osnivati inkubatore i povezivati svijet.

## 10 SMANJENJE NEJEDNAKOSTI





**HRVATSKA I SLOVENIJA SU NAJNAPREDNIJE DIGITALIZIRANE EKONOMIJE ZAPADNOG BALKANA. REZULTATI ISTRAŽIVANJA TAKOĐER UKAZUJU NA VRLO ZNAČAJNE EKONOMSKE UČINKE INVESTICIJA U DIGITALNU INFRASTRUKTURU U HRVATSKOJ; NAIME, ULAGANJE U TU INFRASTRUKTURU U IZNOSU OD 100 MILIJUNA EURA STVARA 3848 NOVIH RADNIH MJESTA I 47 MILIJUNA EURA NOVIH POREZNIH PRIHODA TE POVEĆAVA STOPU RASTA BDP-A ZA 0,25 POSTOTNIH BODOVA. HRVATSKI TELEKOM JE U 2018. GODINI ULOŽIO VIŠE OD 1,7 MILIJARDI KUNA U INFRASTRUKTURU I INOVATIVNE USLUGE, ŠTO ZNAČI DA SU MULTIPLIKATIVNI UČINCI HT-A USLIJED ULAGANJA U DIGITALNU INFRASTRUKTURU SVAKE GODINE SVE VEĆI. STUDIJA JE TAKOĐER NAGLASILA VAŽNOST OLAKŠANOG KORIŠTENJA JAVNOG ZEMLJIŠTA ZA POTREBE RAZVOJA INFRASTRUKTURE TE SMANJIVANJA BROJA I VISINE PARAFISKALNIH NAMETA NA INVESTICIJE U DIGITALNU INFRASTRUKTURU**

Maruške Vizek,  
ravnateljica Ekonomskog instituta



## HRVATSKOM TELEKOMU URUČENO PRIZNANJE ZA DOPRINOS U RAZVOJU DIGITALNOG DRUŠTVA

U sklopu Digital Takeover konferencije, u organizaciji medijske kuće 24 sata predvodnicima digitalnog poslovanja u Hrvatskoj uručena su Business Leader priznanja. Riječ je o tvrtkama koje su pridonijele mijenjanju slike digitalne Hrvatske i koje definiraju kako će digitalno poslovanje u Hrvatskoj izgledati sutra. Hrvatskom Telekomu priznanje je uručeno za doprinos u razvoju digitalnog društva. Razvojem tehnologije i infrastrukture, STEM vještina i znanja, proizvodima i uslugama za više zabave i povezanosti te alatima koji unapređuju poslovanje tvrtki, HT kontinuirano pomaže društvu.



**OVO JE PRIZNANJE SVIM ZAPOSLENICIMA HT-A, MOJIM KOLEGAMA KOJI VRIJEDNO RADE I POMAŽU DRUŠTVU DA ISKORISTE PRILIKE KOJE NAM DONOSE TEHNOLOŠKE PROMJENE – A TO JE VEĆU POVEZANOST, VIŠE PRILIKA ZA UČENJE I DIJELJENJE, VIŠE NOVIH POSLOVA. UZ LJUDE, KLJUČNE SU I INVESTICIJE. KAO NAJVEĆI PRIVATNI INVESTITOR HT ZNAČAJNO ULAŽE U VEĆU POVEZIVOST, BRZINE, STEM ZNANJA, PAMETNO DRUŠTVO. NA TAJ NAČIN PODIŽEMO NOVU GENERACIJU - GENERACIJU NEXT, O KOJOJ OVISI BUDUĆNOST I NAPREDAK NAŠEG DRUŠTVA**

Nina Išek Međugorac,  
direktorica HT-ovih korporativnih komunikacija

- Pametno parkiranje,
- Upravljanje otpadom,
- Praćenje kvalitete zraka,
- Praćenje stvari i pošiljaka,
- Pametna brojlila,
- Pametni dom,
- Praćenje zdravstvenog stanja i slično.

NB-IoT mrežu odlikuje odlična rasprostranjenost i visoka kvaliteta mobilnog signala u zatvorenim prostorima (npr. u podrumima), što je posebno bitno za specifične primjene poput pametnih brojila, a odlikuje je i visoka razina sigurnosti i pouzdanosti sukladno globalnim telekomunikacijskim standardima u mobilnim mrežama. To se odnosi ne samo na sigurnost podataka, nego i ljudi budući je jedna od mogućih primjena NB-IoT tehnologije i u regulaciji prometa.

## COMBISOVA RJEŠENJA ZA POSLOVNE KORISNIKE

Combis konzalting tim kreira eko sustave za energetiku i komunalne djelatnosti, proizvodnju i trgovinu, transport i logistiku, financijsku industriju i turizam. Tako je 2018. predstavio novu uslugu elektroničke razmjene dokumenata (EDI) za poslovne korisnike, koja će smanjiti papirno poslovanje, ubrzati svakodnevni posao, povećati transparentnost i smanjiti troškove. EDI je platforma koja omogućuje razmjenu elektroničkih računa, što poduzetnicima omogućava znatne uštede jer nema troškova tiskanja računa, ne troši se papir, nema poštarine za slanje računa, postupci obrade podataka se automatiziraju te se smanjuje mogućnost pogreške prilikom kreiranja i slanja dokumenata. Informacije se prenose u stvarnom vremenu, čime se ubrzava obrada, a sve transakcije mogu se pratiti i nadzirati. U 2018. Combis je novčanim donacijama podržao obnovu dijela Klaićeve bolnice u Zagrebu, projekt Princeza Pričalica X. gimnazije "Ivan Supek", odlazak na natjecanje robotičara OŠ Ivana Cankara, umrežavanje informatičke učionice OŠ Senj (SV. Juraj), Hrvatsku udrugu za školovanje pasa vodiča i mobilitet te sportsku opremu za mlade pionire nogometnog kluba FEŠK Feričanci.

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA



## NARROWBAND IOT (NB-IOT)

Hrvatski Telekom je 2018. godine predstavio novu mrežnu tehnologiju Narrowband IoT (NB-IoT). Tehnologija je namijenjena uređajima koji nemaju potrebe za kontinuiranom povezanošću na mreži i šalju izuzetno male količine podatkovnog prometa bez potrebe za SMS, MMS ili glasovnom komunikacijom. Na taj način, ova tehnologija omogućava iznimno veliki broj povezanih IoT uređaja na hrvatskom tržištu te hrvatskim IT tvrtkama osigurava preduvjete za razvoj velikog broja IoT rješenja za domaće i inozemno tržište. NB-IoT tehnologija pogodna je za primjenu u rješenjima namijenjenima poslovnim i privatnim korisnicima, kao što su sustavi za:

# Digitalna pismenost

HT kao predvodnik digitalne transformacije Hrvatske programom Generacija Next potiče razvoj digitalne pismenosti i usvajanja ključnih sposobnosti za korištenje modernih tehnologija te na taj način osigurava inkluzivno i kvalitetno obrazovanje, oprema obrazovne institucije suvremenim tehnologijama i postiže višu razinu ekonomske produktivnosti kroz diversifikaciju, tehnološko unaprjeđenje i inovaciju.



Cilj je suradnjom s obrazovnim institucijama potaknuti razvoj STEM vještina kod mladih, kako bi bili spremni za poslove budućnosti. Jačanje znanja i vještina iz STEM segmenta ključno je za poticanje inovativnog i pametnog društva koje može iskoristiti puni potencijal postojeće tehnologije. Kroz program Generacija Next povećava se broj učenika i studenata educiranih za korištenje suvremenih tehnologija, a odnedavno je program uključio i edukacije mentora kako bi se osiguralo uspješno prenošenje znanja. Time se jača uključivo i pravedno kvalitetno obrazovanje te promiče mogućnost cjeloživotnog učenja za sve. Više od 160 škola opremljeno je naprednom opremom za projekte temeljene na internetu stvari. U Višnjanu je opremljen jedinstveni astrobiološki laboratorij koji svake godine posjeti više od 700 djece te se u njemu obrazuje više od 300 mentora. U projektu sudjeluje preko 100 škola diljem Hrvatske.

Na donacijski natječaj programa Generacija Next mogu se prijaviti obrazovne institucije, neprofitne organizacije i zajednice prijavitelja ili partnerski projekti, osnovne i srednje škole te udruge koje se bave edukacijom mladih diljem Hrvatske. Projekte odabire stručno Povjerenstvo, sastavljeno od predstavnika akademskih institucija, nadležnih državnih tijela te predstavnika privatnog sektora. Kako bi projekti u sklopu Generacije Next postali što uspješniji i kako bi se osigurao kontinuiran prijenos znanja nakon završetka projekta, od 2018. godine započelo se s edukacijom mentora izabranih projekata. Mentori na radionicama stječu dublji uvid u primjenu tehnologije interneta stvari (IoT), što omogućuje kvalitetniju realizaciju prijavljenih projekata i strukturiranu edukaciju mladih, čime se osigurava uspješan prijenos STEM znanja i kompetencija te se značajno povećava multiplikativni učinak programa Generacija Next na društvo u cjelini.

## 4 KVALITETNO OBRAZOVANJE



### GENERACIJA NEXT

Program Generacija Next provodi se od 2004. godine i objedinjuje sve projekte koji pomažu pripremiti Hrvatsku za novi val tehnoloških promjena. U tom je razdoblju ulaganjem većim od deset milijuna kuna HT potaknuo realizaciju više od 300 projekata. U posljednje dvije godine donacijski natječaj Generacija Next usmjeren je poticanju i popularizaciji STEM vještina te dijeljenju naprednih tehnoloških znanja. Za to je vrijeme više od 160 škola opremljeno naprednom opremom za projekte temeljene na IoT tehnologiji, a u projektima je sudjelovalo više od 2000 djece te je educirano više od 130 učitelja mentora.

”

**ŽIVIMO U ČETVRTOJ INDUSTRIJSKOJ REVOLUCIJI I PRED NAMA JE NOVI VAL TEHNOLOŠKIH PROMJENA. ŠTO SE BRŽE PRILAGODIMO, TO ĆEMO KAO DRUŠTVO BITI USPJEŠNIJI. ZBOG TOGA ZADNJE DVIJE GODINE DONACIJSKIM NATJEČAJEM I RAZNIM DRUGIM AKTIVNOSTIMA KOMPA NIJE SNAŽNO ULAŽEMO U STEM OBRAZOVANJE NOVE GENERACIJE - GENERACIJE NEXT. UPRAVO SU ONI BUDUĆI LIDERI KOJI ĆE NA TIM TEHNOLOGIJAMA UČITI, STVARATI I RADITI. ONI SU NAŠ NAJZNAČAJNIJI RESURS ZA BUDUĆE POSLOVANJE, NOVA ZANIMANJA TE RAZVOJ ČITAVOG DRUŠTVA**

Boris Drilo, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije HT-a

”

**PONOSNA SAM ŠTO SMO PRVA KOMPA NIJA KOJA JE PREPOZNALA VAŽNOST POTICANJA STEM EDUKACIJE, A PROGRAMOM GENERACIJA NEXT NASTAVLJAMO POTICATI STEM REVOLUCIJU U HRVATSKOJ. NAŠ DONACIJSKI NATJEČAJ U POTPUNOSTI JE USMJEREN TALENTIRANIM MLADIM LJUDIMA KOJE ODUŠEVLJAVA POTENCIJAL STEM TEHNOLOGIJA**

Nina Išek Međugorac, predsjednica žirija i direktorica Korporativnih komunikacija Hrvatskog Telekomu



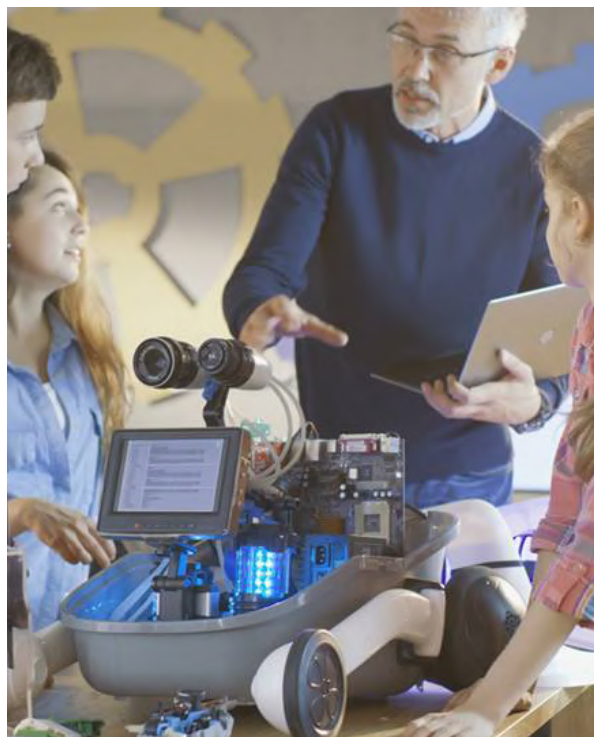
Ovogodišnji donacijski program Generacija Next bio je rapsan za najbolje projekte iz dvije kategorije - Digitalne inovacije uz IoT i Istraživačke znanstvene projekte. U kategoriji Digitalne inovacije uz IoT stručni žiri odabrao je 39 projekata koji imaju perspektivu primjene u obrazovanju, zdravlju, prometu i području šire društvene odgovornosti. U kategoriji Istraživački znanstveni projekti odabrano je pet projekata.



## NAPREDNE TEHNOLOGIJE INTERNETA STVARI (IOT) U HRVATSKIM ŠKOLAMA

Podržavajući pripremu Hrvatske za novi val tehnoloških promjena, Hrvatski Telekom umnogome doprinosi popularizaciji STEM znanja i vještina te primjeni suvremenih tehnologija u svim segmentima života. Svrha je to i donacijskog natječaja kojim HT nagrađuje i podržava najbolje STEM projekte u Hrvatskoj. Tako je prošle godine HT, između ostalog, donirao 300.000 kuna Institutu za razvoj i inovativnost mladih (IRIM) za projekt “Napredne Internet of Things tehnologije (IoT) u hrvatskim školama”.

U projekt je uključeno više od 100 škola diljem Hrvatske kojima je, zahvaljujući financijskoj potpori HT-a, osigurana atraktivna oprema interneta stvari (IoT). Uz ovu opremu i edukaciju nastavnika, ostvareni su temeljni preduvjeti za osposobljavanje učenika i poticanje njihove kreativnosti u pronalaženju pametnih IoT rješenja. Najbolja potvrda uspješnosti projekta “Napredne Internet of Things tehnologije (IoT) u hrvatskim školama” odlični su rezultati prvog natječaja, provedenog u siječnju i veljači 2018. na temu „Pametna rasvjeta”. Na natječaj se prijavilo čak 88 učeničkih timova iz osnovnih i srednjih škola, a radovi su iznimno inovativni – od pametne kućne i filmske rasvjete pa sve do sustava rasvjete koji štede energiju u osvjetljavanju ulica i parkinga. Svaki prijavljeni rad ujedno je i edukacijski materijal, kako bi sve školske ustanove koje imaju IoT opremu mogle replicirati uspjehe drugih ekipa i kroz njih još više naučiti o Internetu stvari.



Za najbolje kreativno rješenje odabran je rad “Pametna rasvjeta u kući”, OŠ Franje Krežme iz Osijeka. Projekt prikazuje različite načine upravljanja rasvjetnim tijelima u određenim prostorijama. Za uključivanje i isključivanje te za jačinu rasvjete unutar prostorije korišteni su razni senzori. Cjelokupni sustav povezan je na internet korištenjem aplikacije Blynk te je moguće udaljeno upravljati svim rasvjetnim tijelima zasebno, a moguće su i dodatne kombinacije i dopune ovog sustava.



**ODUŠEVljeni smo velikim odazivom učenika na natječaj i njihovim iznimno kreativnim IoT rješenjima. To znači da je Hrvatski Telekom na dobrom putu i da imamo ključnu ulogu u stvaranju STEM generacije koja već danas utječe na brži ulazak Hrvatske u digitalno doba**

Nina Išek Medugorac, direktorica HT-ovih korporativnih komunikacija

## IDEA KNOCKOUT

Hrvatski Telekom kao tehnološki lider u regiji snažno podržava razvoj startup zajednice na našem podneblju. Kao partner organizatora, tehnološkog mjesečnika Bug sudjelovao je i na Idea Knockoutu (powered by T) 2018, najvažnijem regionalnom natjecanju tehnoloških ideja koje se održalo u rujnu 2018. HT sa pobjednicima natjecanja surađuje na različitim projektima te im nudi priliku za razvoj putem svojih programa.



## HACK IT DAYZ

Treći po redu hackathon u organizaciji Hrvatskog Telekoma, a uz podršku Deutsche Telekom i njegovog start up akceleratora hub:raum, Otvorenog učilišta Algebra, Ericsson Nikola Tesle, Samsunga, Tportal.hr-a te Zagrebačke banke i Mastercarda, održan je 24. i 25. studenoga, okupivši natjecatelje i stručnjake iz cijele zemlje. Devet timova u 24 sata je moralo osmisлити i predstaviti projekt vezan uz budućnost video komunikacije, a stručni žiri je među njima odabrao najbolje koji su osvojili **prestižnu nagradu od 30.000 kuna** i priliku za sudjelovanje u dvodnevnoj radionici 'Acceleration & design thinking' u hub:raumu. Ovogodišnji pobjednici su tim Emoji i njihovo rješenje koje osobama oštećenog sluha i njihovim sugovornicima uz titlove i digitalnu interpretaciju znakovnog govora olakšava video komunikaciju.



**IZNIMNO SMO ZADOVOLJNI VEĆ TRADICIONALNIM HACKATHONOM I JAKO NAM JE DRAGO ŠTO IZ GODINE U GODINU RASTE, ŠTO PROSTORNO, ŠTO SADRŽAJNO. MISLIMO DA JE PROGRESIVNI TEHNOLOŠKI EVENT POPUT OVOG IDEALAN, PRIJE SVEGA ZATO JER HRVATSKI TELEKOM IMA TEHNOLOŠKI KAPACITET OVO RJEŠENJE PRETVORITI U STVARNOST.**

Nataša Rapačić, članica uprave Hrvatskog Telekoma za privatne korisnike

## COMBIS HACKATHON

Vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj COMBIS organizirao je treće izdanje 24-satnog natjecanja u programiranju try{code} catch hackathon u sklopu 12. COMBIS konferencije, jednog od najvećih regionalnih okupljanja ICT zajednice. Svake godine cilj hackathona je što bolje povezati natjecanje s aktualnim ICT tehnologijama te Combisovom vizijom i misijom. Tako je 2018. zadatak try{code}catch hackathona bio društveno odgovorne tematike - razvoj aplikacije za darivanje krvi „Iskreno se nadamo kako će upravo ta tema kojoj je cilj pomaganje zajednici, dodatno potaknuti natjecatelje u rješavanju zadatka. Ne očekujemo čuda u 24 sata, već očekujemo super ideje, odličnu atmosferu i ugodno druženje, kao i svake godine.” Istaknuo je tom prilikom Mladen Maras, direktor try{code}catch hackathona.

Hackathon je namijenjen svim redovnim i izvanrednim studentima u Hrvatskoj koji imaju priliku pokazati svoje vještine programiranja, naučiti nešto novo, prezentirati svoje ideje i inspirirati brojne sudionike COMBIS konferencije, a za najbolje tu je i prilika za osvojiti vrijedne nagrade. Nakon 24 sata natjecanja pobjedu je odnio tim Laganica koji su dobili priliku sudjelovati u timskom radu na inovativnim projektima NeoStartup programa čiji je cilj poticanje start-up kulture unutar COMBISa. NeoStartup nudi mladim kreativcima najbolje iz svijeta start-upa, a unutar etablirane kompanije. Mladen Gregović, član Uprave Combisa istaknuo je kako se „na tehnologiju danas definitivno oslanjamo više nego ikada prije, a sutra ćemo više nego danas – te kako se na to trebamo pripremiti.“



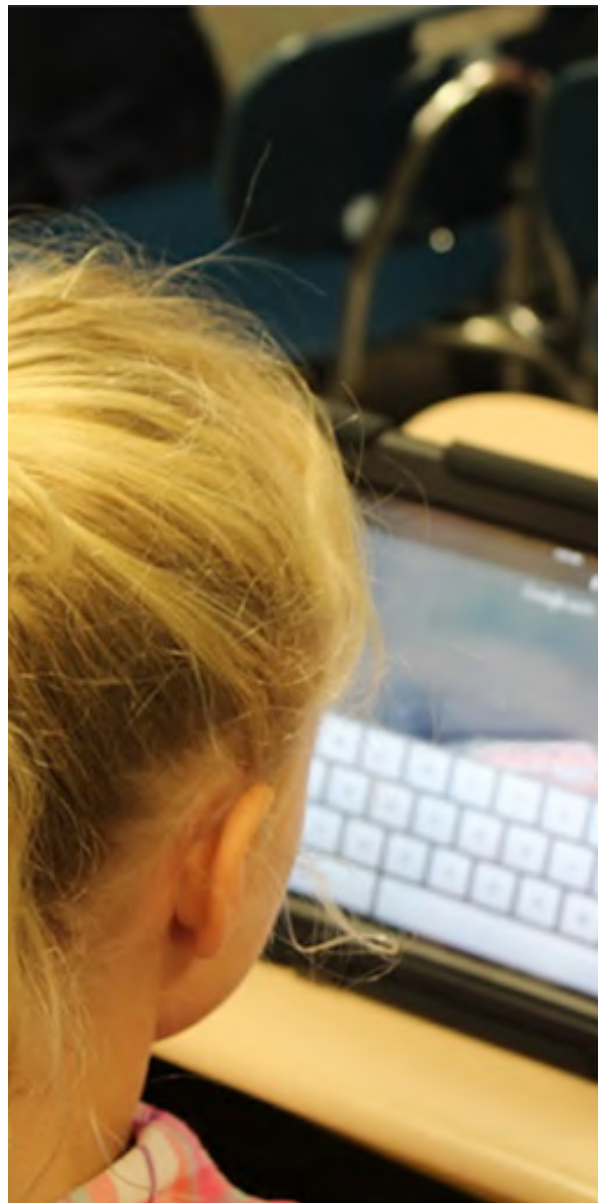
**ISKRENO SE NADAMO KAKO ĆE UPRAVO TA TEMA KOJOJ JE CILJ POMAGANJE ZAJEDNICI, DODATNO POTAKNUTI NATJECATELJE U RJEŠAVANJU ZADATKA. NE OČEKUJEMO ČUDA U 24 SATA, VEĆ OČEKUJEMO SUPER IDEJE, ODLIČNU ATMOSFERU I UGODNO DRUŽENJE, KAO I SVAKE GODINE**

Mladen Maras  
direktor try{code}catch hackathona



# Digitalna odgovornost

Hrvatski Telekom kao vodeći telekom operater i predvodnik digitalne transformacije u Hrvatskoj osjeća odgovornost da u okviru svojih mogućnosti osigura što sigurnije okruženje u kojem građani, posebno mladi, koriste nove tehnologije. HT prepoznaje važnost navedene teme te ju kontinuirano potiče kroz inicijativu "Šeraj pozitivu, blokiraj negativu". Da ne postoji dovoljna razina svjesnosti o rizicima pokazuju podaci prvog nacionalnog istraživanja razine sigurnosti djece na Internetu provedenog od udruge Hrabri telefon i Društvo za komunikacijsku i medijsku kulturu čiji predstavnici koordiniraju EU Kids Online, najveći međunarodni projekt u istraživanju medijskih navika djece - trećina mladih putem interneta komunicira s osobama koje ne poznaje, a svaki četvrti tinejdžer u dobi od 15 do 17 godina susreo se s osobom koju je upoznao online. Iz navedenog razloga HT je tijekom 2018. dodatno pojačao edukaciju korisnika i nastavio s uvođenjem proizvoda i usluga namijenjenih povećanju zaštite na digitalnim platformama.



## 4 KVALITETNO OBRAZOVANJE



### ŠERAJ POZITIVU, BLOKIRAJ NEGATIVU

HT od 2017. godine kontinuirano provodi društveno odgovornu inicijativu „Šeraj pozitivu, blokiraj negativu“ u sklopu koje akademska zajednica, nevladin sektor i državne institucije zajednički nastoje povećati razinu sigurnosti djece na internetu. Glavni partneri inicijative su udruge Hrabri telefon i Društvo za komunikacijsku i medijsku kulturu (DKMK), čiji predstavnici koordiniraju EU Kids Online, najveći međunarodni projekt u području istraživanja medijskih navika djece. Hrvatski Telekom je tako povodom međunarodnog Dana sigurnijeg

interneta 2018. u sklopu inicijative "Šeraj pozitivu, blokiraj negativu", pokrenuo široku nacionalnu akciju edukacije korisnika o načinima zaštite na digitalnim platformama te je potpisao Povelju o sigurnijem internetu, inicijativu koju je pokrenuo Centar za sigurniji Internet i Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), a koja pokazuje spremnost mobilnih operatera na proaktivan pristup u povećanju sigurnosti djece na internetu. U sklopu navedene inicijative zaposlenici HT-a u T-centrima diljem Hrvatske dijelili su brošuru „Kako zaštititi dijete u svijetu interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona“ koju je izradila

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), kao i brojne dodatne praktične savjete zaštite. Izdavanje HAKOM-ove brošure potaknuto je rezultatima prvog nacionalnog komparativnog istraživanja o sigurnosti djece na internetu provedenog krajem 2017. u sklopu međunarodnog projekta EU Kids Online. Istraživanje koje je uspješno ujedinilo akademsku zajednicu, nevladin sektor i državne institucije s ciljem dobivanja stručne podloge za uvrštavanje teme sigurnosti djece i mladih na internetu u obrazovni kurikulum je HT podržao kroz svoju veliku inicijativu „Šeraj pozitivu, blokiraj negativu“.



## PRVI DIGITALNI VODIČ ZA SIGURNOST PRI IGRANJU VIDEOIGARA „IGRAJMO NA SIGURNO“

U sklopu velike društveno odgovorne inicijative "Šeraj pozitivu, blokiraj negativu" Hrvatski Telekom je krajem prosinca 2018. lansirao novu edukativnu kampanju o sigurnosti pri igranju videoigara - „Igrajmo na sigurno“. Cilj je kampanje bio ukazati djeci i roditeljima na sve prednosti i rizike kojima su korisnici igara svakodnevno izloženi u virtualnom prostoru.

U sklopu kampanje predstavljen je jedinstveni digitalni vodič za roditelje i djecu koji na jednom mjestu omogućava cjeloviti pregled pozitivnih aspekata, ali i rizika vezanih uz videoigre. Također, vodič donosi i konkretne savjete - za roditelje kako pristupiti svojoj djeci i zaštititi ih od opasnosti koje vrebaju, a za djecu kako odabrati videoigre i kako se obraniti od različitih vrsta potencijalnih rizika.

Vodič je kreiran u suradnji sa stručnjacima iz Društva za komunikacijsku i medijsku kulturu i Hrabrog telefona, a početkom 2019. biti će predstavljen dokumentarni film o utjecaju igranja videoigara u okružju obitelji u kojemu gameri i roditelji zajednički prolaze kroz sve izazove u području sigurnosti. No, tu ne stajemo s aktivnostima. U suradnji s Hrabrim telefonom planira se organizacija Viber chata u kojemu će svi zainteresirani moći postaviti stručnim osobama svoja pitanja o ovoj temi, a prostor za pitanja smo već sada otvorili na društvenim mrežama naših partnera. Statistike pokazuju kako je digitalni vodič od izdavanja preuzet preko 3000 puta što je najbolji pokazatelj izazovnosti teme među djecom i roditeljima. Cijela kampanja privukla je veliku medijsku pažnju te su izdavanje digitalnog vodiča popratili svi relevantni mediji – tisak, televizija i internetski portali.

U kampanji „Igrajmo na sigurno“ imali smo priliku surađivati s poznatim YouTuberom Ivanom Radom, poznatijim kao Malajskim Tapirom koji je iz vlastitog iskustva govorio o prednostima i izazovima sigurnosti pri igranju videoigara. Njegov YouTube gaming kanal bilježi čak 184 tisuće pretplatnika, dok ga na Instagramu prati više od 79 tisuća fanova. Jako smo sretni što nam je pomogao da na zabavan način i edukativan način približimo ovu kampanju što široj publici.



### SEA HERO QUEST

HT već više od dvije godine sudjeluje u svjetskoj inicijativi #gameforgood koju je pokrenuo Deutsche Telekom, u sklopu koje je lansirao Sea Hero Quest, mobilna igra koju je do sada preuzelo više od četiri milijuna ljudi, čiji je cilj suzbijanje Alzheimerove bolesti. Zahvaljujući popularnosti igre, znanstvenici koji istražuju demenciju dobili su najveću bazu podataka, za koju bi im inače trebalo više od 12.000 godina laboratorijskog istraživanja.

# ZAPOSLENICI

Hrvatski Telekom je predvodnik digitalizacije hrvatskog gospodarstva i time utječe na razvoj društva u cjelini. To je velika čast, ali i odgovornost. Samo kompetentni zaposlenici koji rade sa srcem taj posao mogu obaviti prema najvišim standardima i ostvariti odlične rezultate. Uloga je kompanije da stvori uvjete rada u kojima zaposlenici profesionalno i osobno rastu kako bi ostvarili svoj puni potencijal i pritom se dobro osjećali u svom radnom okruženju.

Svjesni smo da rast kompanije počiva na zadovoljstvu i osobnom rastu zaposlenih. Na nama je da izvrsnošću u upravljanju ljudskim resursima to i omogućimo, uz kontinuirani doprinos ciljevima održivog razvoja:

**3** ZDRAVLJE I  
BLAGOSTANJE



osigurati zdrav život i promicati blagostanje za sve u svim životnim dobima

**4** KVALITETNO  
OBRAZOVANJE



osigurati uključivo i pravedno kvalitetno obrazovanje i promicati mogućnosti cjeloživotnog učenja za sve

**5** RODNA  
RAVNOPRAVNOST



postići rodnu ravnopravnost i osnaživati sve žene i djevojčice

**8** DOSTOJANSTVEN RAD  
I GOSPODARSKI RAST



promicati neprekidan, uključiv i održiv gospodarski rast, punu i produktivnu zaposlenost i dostojanstven rad za sve

**9** INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA



izraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

**10** SMANJENJE  
NEJEDNAKOSTI



smanjiti nejednakost unutar i između država

# Održivi poslodavac

U proteklom smo razdoblju izgradili novi brand poslodavca s porukom Think bigger (Misli šire) koji je odraz moderne kulture primjerene digitalnom dobu, kulture otvorene komunikacije i suradnje koju zajednički stvaramo. Usavršavanje zaposlenika nam je prioritet, te smo, osim klasičnih edukacija, uveli digitalno učenje putem vlastite platforme koja nudi više od 7000 online tečajeva. Također, kroz cjeloviti stručni edukacijski program HT Akademija naši stručnjaci usvajaju znanja iz različitih područja uz pomoć vanjskih i internih predavača. HT Akademija se sastoji od Tehničke, Prodajne i Marketing Akademije, a njen program obuhvaća interaktivna predavanja, studije slučaja, rad u grupama, praktične zadatke, e-learning i završni ispit kao potvrdu uspješnosti usvajanja novih znanja. Posebnu pozornost posvećujemo našim talentima koje uključujemo i u međunarodne programe razvoja na razini Deutsche Telekom Grupe.

U velikim promjenama koje nosi razvoj tehnologije važno je da zaposlenici ostvare ravnotežu privatnog i poslovnog života. Od brojnih programa koje nudimo, posebno nam je drag Dan s mamom i tatom na poslu, dan kad je kompanija prepuna smijeha naše djece koji sastavljaju svoje prve robote ili se zabavljaju uz program koji smo za njih od srca pripremili.



**“IF YOU THINK TELECOMS ARE FOR MEN ONLY, THINK BIGGER.”**  
Klaudija Živković, CBO - Group Leader

**” IN CROATIAN TELECOM 47% managers are female.**

**LIFE IS FOR SHARING.**

REGIJA	2018. GODINA	MANJE OD 30 GODINA		30-50 GODINA		VIŠE OD 50 GODINA	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
RH	Spol						
	Novozaposleni	340	203	215	141	16	3
	Otišli	68	33	144	107	44	15

Tablica 2 - Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika

REGIJA 1	REGIJA 2	REGIJA 3	REGIJA 4	UKUPNO
2775	550	432	454	4211

Tablica 3 - Broj zaposlenika po regijama



Sustav korporativnih vrijednosti kojim se HT rukovodi u svakodnevnom poslovanju naziva se Vodeća načela, koja uz Kodeks ponašanja predstavljaju osnovne smjernice za rad u HT-u. Vodeća načela promiču etično ponašanje, međusobno poštovanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti te stvaranje okruženja u kojemu se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati. Vodeća su načela objavljena na kompanijskom intranetu te na stranicama [www.t.ht.hr](http://www.t.ht.hr). Upoznavanje s našim vrijednostima uključeno je i u Program dobrodošlice i uvođenja novih zaposlenika, a ponašanje u skladu s Vodećim načelima dio je i kompanijskoga kompetencijskog modela, što znači da su s njima upoznati svi zaposlenici i menadžment.

Istraživanje zadovoljstva zaposlenika koje redovito provodimo uvijek sadržava i pitanje koje se odnosi na poznavanje načela te poslovanje u skladu s Vodećim načelima. Ponosni smo na rezultate istraživanja budući da je više od 85 % zaposlenika na pitanje: „Rukovodim se vodećim načelima u svom svakodnevnom poslu“ odgovorilo: „slažem se“ i „u potpunosti se slažem“. Također, više od 70 % zaposlenika na pitanje „Primjećujem da se u mom radnom okruženju pridržavamo vodećih načela“ odgovorilo je „slažem se“ i „u potpunosti se slažem“ što se na razini DT grupe smatra vrlo dobrim rezultatom. Osim toga, poznavanje naših načela dio je procesa procjene kompetencija, tj. svaki zaposlenik dobiva svoju individualnu procjenu postupanja i rada u skladu s Vodećim načelima.



# Zaštita i sigurnost na radu

3 ZDRAVLJE I BLAGOSTANJE



8 DOSTOJANSTVEN RAD I GOSPODARSKI RAST



U HT-u postoje četiri Odbora za zaštitu na radu te Središnji odbor za zaštitu na radu. Odbori se sastaju kvartalno i razmatraju sustavno unapređivanje sigurnosti i zaštite zdravlja radnika i osoba na radu, sprečavanje ozljeda na radu profesionalnih bolesti i drugih bolesti povezanih s radom. Odbori djeluju po područjima Sjever i središnjica Zagreb, Zapad Rijeka, Jug Split, Istok Osijek, Središnji odbor Zagreb. - iznad 75 %. Pitanja zaštite i sigurnosti naših zaposlenika obuhvaćena su potpisanim sporazumima sa sindikatima.



Tablica 4 - Broj ozljeda na radu

HT	BROJ OZLJEDA		BROJ OZLJEDA %		IZGUBLJENI RADNI SATI		IZGUBLJENI RADNI DANI	
	17.	18.	17.	18.	17.	18.	17.	18.
Ozljede na radu	28	34	0,76	0,81	5.384	8.889	673	1108
U procesu rada	15	18	0,41	0,43	3.568	4.185	446	520
Izvan procesa rada	13	16	0,35	0,38	1.816	4.704	227	588

Tablica 5 - Ozljede na radu prema spolu

HT	PREMA SPOLU		PREMA SPOLU U PROCESU RADA		PREMA SPOLU IZVAN PROCESA	
	17.	18.	17.	18.	17.	18.
Ukupno	28	34	15	18	13	16
M	17	24	13	15	4	9
Ž	11	10	2	3	9	7

Tablica 6 - Ozljede na radu po regijama

HT	REGIJA SJEVER	REGIJA JUG	REGIJA ZAPAD	REGIJA ISTOK
<b>U procesu rada</b>	8 (0,29 %)	7 (1,27 %)	0	3 (0,66 %)
M	6	7	0	2
Ž	2	0	0	1
<b>Izvan procesa rada</b>	13	1	2	0
M	7	1	1	0
Ž	6	0	1	0

## BENEFICIJE

Provedbom Kolektivnog ugovora Hrvatski Telekom zaposlenicima osigurava brojne beneficije, a posebno smo ponosni na zakladu PrijaTelj koja pomaže roditeljima i djeci koji zbog raznih životnih izazova zapadnu u teške prilike.

Naši radnici putem Kolektivnog ugovora imaju osiguranu zdravstvenu skrb, invalidsko osiguranje, roditeljski dopust, mirovinsko osiguranje, vlasništvo dionica, osiguranje od nezgode 24 sata, te:

- plaćeni dopust najviše do 7 dana godišnje za važne osobne potrebe (sklapanje braka, rođenje djeteta, smrt bližeg člana obitelji, selidba), slobodni dani za dobrovoljno darivanje krvi;
- plaćeni dopust za polaganje ispita u sklopu obrazovnih programa koji radnici pohađaju;
- slobodni dani za volontiranje;

- isplata regresa za godišnji odmor, božićnice; poklon bona za Uskrs;
- isplata troškova prijevoza s posla i na posao;
- isplata pomoći za radnike samohrane roditelje, roditelje s četvero i više djece i roditelje djece s teškoćama u razvoju;
- isplata otpremnina u slučaju da poslodavac otkazuje ugovor o radu zbog poslovno ili osobno uvjetovanih razloga;
- isplata otpremnine prilikom odlaska u mirovinu;
- isplata pomoći u slučajevima smrti bližeg člana obitelji, nastanka teške invalidnosti radnika, neprekidnog bolovanja duljeg od 180 dana i rođenja ili posvojenja djeteta.

Privremeni radnici koji imaju ugovor sa HT-om imaju sve beneficije kao i stalni zaposlenici. U HT-u nema radnika ili osoba na radu koji su uključeni u profesionalne aktivnosti koje imaju visoku učestalost ili rizik od specifičnih bolesti.



U sklopu programa 'Dan s mamom i tatom na poslu' 2018. više od



# 2000

djece zaposlenika Hrvatskog Telekomu tim se povodom okupilo u uredima tvrtke diljem Hrvatske

## DJEČJI TULUM

HT je i u 2018. za svoje zaposlenike organizirao 'Dan s mamom i tatom na poslu'. Temelj poslovne filozofije HT-a upravo je uspostavljanje ravnoteže privatnog i poslovnog života. Radni petak je tako u četiri hrvatska grada Zagrebu, Rijeci, Splitu i Osijeku za zaposlenike HT-a bio nešto opušteniji jer su u Hrvatskom Telekomu pripremili bogat zabavni program za djecu do 12 godina.

U sklopu navedenog programa 2018. više od 2000 djece zaposlenika Hrvatskog Telekomu tim se povodom okupilo u uredima tvrtke diljem Hrvatske, a sadržaji poput humanoidnih robota, stolnog nogometa i kreativnih radionice djeci su kroz zabavu dala bliži prikaz djelatnosti kojima se bave njihovi roditelji, pokazali im kako funkcionira najmodernija tehnologija i potaknuli ih na kreativnost.

Hrvatski Telekom ima razne programe usmjerene roditeljima. Osim 'Dana s mamom i tatom na poslu' svi zaposlenici roditelji prvašića, prvog dana škole, 2. rujna, dobili su slobodan dan kako bi svojoj djeci omogućili što bezbrižniji prijelaz u novo životno razdoblje.



## Cjeloživotno učenje



U HT-u podržavamo i osvještavamo potrebu za cjeloživotnim učenjem i obukama kako bismo osigurali vlastitu konkurentnost te konkurentnost naših zaposlenika. Od svih zaposlenika očekujemo redovno usavršavanje i usvajanje novih znanja i vještina.

Sustav elektroničkog učenja (e-learning) naša je centralna platforma za edukaciju zaposlenika, dostupna 24/7. Osim toga, svi zaposlenici imaju pristup i Magenta MOOC (Massive Open Online Course), Skillssoft i Learnlight programima za interdisciplinarno iskustvo učenja na temelju video predavanja, akademskog mentorstva i učenja od kolega o digitalnim trendovima i novim poslovnim modelima. Digitalnim sustavima za učenje našim zaposlenicima dostupno je više od 10 000 edukacija i više od 5 000 digitalnih knjiga.

Tablica 7 - Ukupan broj sati obuke i broj sati obuke po kategorijama zaposlenika

HT / POKAZATELJ	UKUPNO SATI <sup>19</sup>	HC	PROSJEČNI SATI PO ZAPOSLENIMA
<b>Ukupno prema vrsti radnog mjesta</b>	<b>119.390</b>	<b>4.216</b>	<b>28</b>
izvršiteljsko	99.390	3.689	27
rukovodeće <sup>20</sup>	20.000	527	38
<b>Ukupno prema spolu</b>	<b>119.390</b>	<b>4.216</b>	<b>28</b>
muškarci	62.000	2.603	24
žene	57.390	1.613	36

<sup>19</sup> Sektorska analiza - telekomunikacije; Ekonomski ia Za 2018. godinu u sate obuke uračunati su sati iz HR sustava te sati koji se provode kroz sustave kojima upravlja poslovanje bez uključivanja HR-a (T-spot; compliance, sigurnost)

<sup>20</sup> Ukupno ima 527 rukovodećih radnih mjesta



U HT- u postoji cijeli niz edukacijskih programa, kojima zaposlenici razvijaju kompetencije na postojećim radnim mjestima te se istovremeno podupire i njihova konkurentnost na tržištu rada. U odnosu na prethodnu godinu u 2018. je prikazano znatno povećanje sati obuke. Do povećanja je došlo zbog značajnog porasta broja provedenih online obuka te zato što u 2017. nisu bili uračunati sati obuke provedeni izvan koordinacije HR-a. Vrijeme provedeno na putovanju vezanom za edukacije nije uračunato u izračune.

Svi zaposlenici su uključeni u jedan od tri sustava upravljanja radnim učinkom koji uključuje definiranje ciljeva, ocjenu ostvarenja ciljeva te procjenu i dogovor u vezi jakih strana i područja razvoja, kao polazne osnove za provedbu određenog razvojnog programa ili pojedinačne razvojne aktivnosti. U sklopu sustava upravljanja radnim učinkom svi zaposlenici imaju mogućnost kontinuirano nadograđivati svoje kompetencije u raznim programima ili koristeći različite alate, poput:

- Online ponuda više od 5.000 edukacijskih tema kojoj imaju pristup isključivo zaposlenici DT grupe
- Programi koji za veće grupe zaposlenika omogućavaju nadogradnju kompetencija (npr. leadership akademija, razvoj talenata, forntline first – razvoj kompetencija zaposlenika koji su u direktnoj komunikaciji s korisnicima)
- IT; ICT stručne edukacije i certifikati
- Edukacije iz područja sigurnosti i etičkog poslovanja
- Pojedinačne edukacije sukladno strategiji poslovnih područja HT-a.

Što se tiče završetka radnog vijeka u HT-u, prilikom poslovno uvjetovanog otkaza tvrtka nudi mogućnost *outplacement programa*, ili tranzicijske programe. U 2018. godini za ovakav program nije bilo zainteresiranih. *Outplacement program* u slučaju osobno uvjetovanog otkaza uključuje ponudu dodatnih edukacija po izboru zaposlenika u vrijednosti od 5000 kn. U slučaju poslovno uvjetovanog otkaza u okviru zbrinjavanja viška radne snage, HT omogućava širi opseg podrške i pruža sve potrebne informacije vezane za lakše snalaženje na tržištu rada.

## KORPORATIVNO VOLONTIRANJE

Tijekom 2018. nisu provedeni organizirani programi korporativnog volontiranja. Usprkos tome, značajan broj naših zaposlenika sudjelovao je u brojnim vrijednim akcijama HT-a i naših partnera kroz programe kao što su **trening trenera** u sklopu Generacije Next i drugi. Sa svrhom unaprjeđenja i sistematizacije programa korporativnog volontiranja, tijekom 2018. formiran je tim s ciljem postavljanja strukture volontiranja i organiziranja aktivnosti u smjeru daljnjeg digitalnog opismenijavanja društva.



## MAGENTA 1 B2B RUN

MAGENTA 1 B2B RUN, četvrtu godinu za redom najveće poslovno okupljanje zaposlenika hrvatskih poduzeća održalo se u četiri najveća hrvatska grada. Prva utrka startala je u Splitu 10. svibnja, nakon čega su uslijedila natjecanja u Rijeci i Osijeku (24. svibnja i 14. lipnja), a završno okupljanje održano je 13. rujna u Zagrebu.

MAGENTA 1 B2B RUN namijenjen je zaposlenicima svih poslovnih ustanova prijavljenih na području Hrvatske, a prošle godine svojih pet kilometara istrčalo je 6.500 zaposlenika iz više od 400 kompanija iz privatnog i javnog sektora. Time je potvrđen status događanja koje okuplja najveći broj zaposlenika u Hrvatskoj, a postignuta su još dva rekorda. Riječ je o trkačkom natjecanju koje je potaknulo najveći broj novih sudionika da se odvaže doći na startnu liniju: svaki treći natjecatelj prvi je put nastupio na nekoj utrci. Dodatno, 2018. je na natjecanju u Zagrebu oboren hrvatski rekord po broju trkača koji su se okupili na nekoj utrci u jednoj disciplini: startalo ih je više od 4.500.

Briga o zdravlju zaposlenika nama u Hrvatskom Telekomu od velike je važnosti. Upravo iz tog razloga kontinuirano razvijamo programe kojima stvaramo ugodno radno okruženje za poboljšanje osjećaja zadovoljstva među zaposlenicima. Također, sudjelovanje na MAGENTA 1 B2B RUN utrkama idealan je način da potičemo jedni druge na stjecanje zdravih navika, a istodobno se dobro zabavljamo i povezujemo s kolegama iz drugih kompanija. Istraživanje koje smo proveli prošle godine pokazuje kako je MAGENTA 1 B2B RUN idealan spoj timskog rada i neformalnog druženja koji je pridonio boljoj korporativnoj kulturi i jačanju međuljudskih odnosa. Upravo je to zajedništvo zaposlenika HT-a rezultiralo titulom naj-fit kompanije na većini dosadašnjih utrka.

Protoklih godina, MAGENTA 1 B2B RUN pozicionirao se kao neizostavno događanje za brojne hrvatske kompanije i poslodavce jer kroz jedinstven spoj sporta i neformalnog druženja služi i kao učinkovit alat za jačanje korporativne kulture, zadovoljstva zaposlenika, povezivanje s poslovnom zajednicom te poticanje na usvajanje zdravih životnih navika.

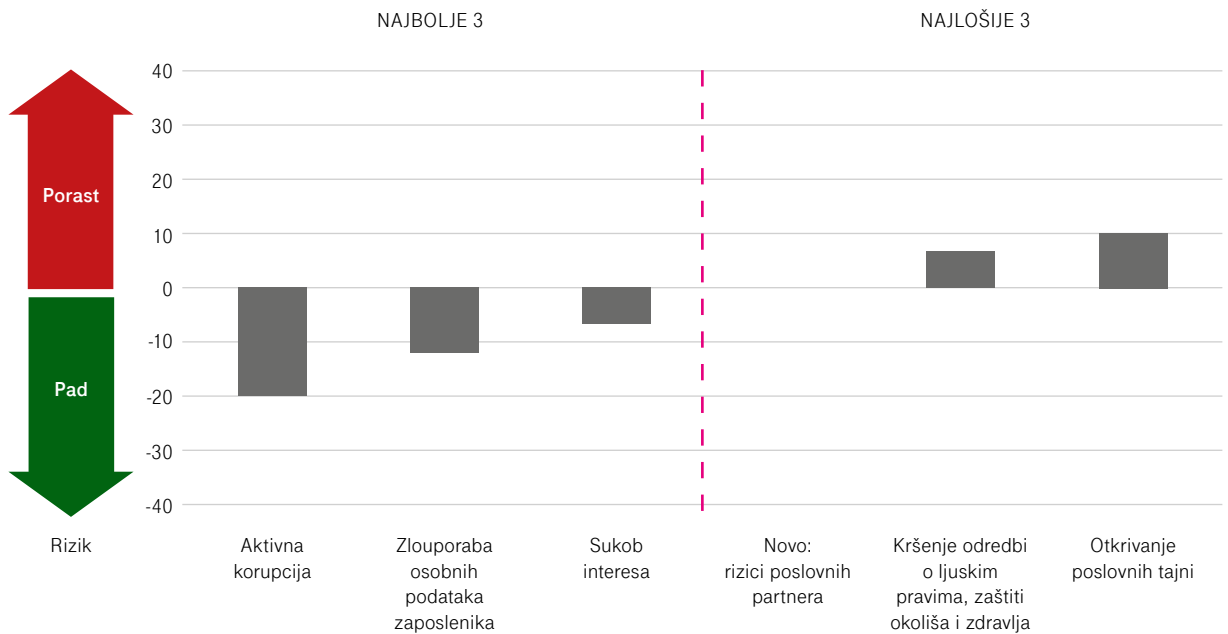


# Borba protiv korupcije

Hrvatski Telekom je u sklopu godišnje procjene rizika usklađenosti izvršio provjeru cjelokupne organizacije (isključujući Crnogorski Telekom, koji je istu provjeru radio zasebno). U navedeni proces uključena je procjena rizika aktivne i pasivne korupcije, a rezultati su pokazali kako velik broj testiranih organizacijskih cjelina smatra da postoji mogućnost izloženosti riziku korupcije. Značajniji rizici povezani s korupcijom identificirani su u dijelu prihvaćanja i davanja pogodnosti te u segmentu događaja, sponzorstva i donacija.

Rezultati provjere ukazali su da je procjena rizika od aktivne korupcije smanjena u odnosu na 2017. godinu. HT ima certificiran Sustav upravljanja usklađenošću poslovanja (*Compliance Management System - CMS*) sukladno njemačkom standardu 980, kao i drugim propisima koji se tiču kontrolnog okruženja za sprječavanje korupcije. Certifikacijom je potvrđeno da je Sustav upravljanja usklađenošću poslovanja u HT-u efikasan u sprječavanju rizika.

Tablica 8 - Značajne promjene u procjeni rizika usklađenosti poslovanja 2018.



Sve aktivnosti koje HT poduzima usklađene su s temeljnim načelima propisanim u korporativnom Kodeksu ponašanja usvojenom krajem 2017. godine. Tijekom izvještajnog razdoblja organizirane su i radionice s rukovoditeljima i članovima uprave o procjeni učinkovitosti kontrolnog okruženja i utvrđivanju rezidualnog rizika, kao i mjera za pokrivanje preostalog rizika. Također, HT redovito provodi i edukacije o pravilima usklađenosti i sprječavanju korupcije na razini HT Grupe. Svi su zaposlenici upoznati s antikorupcijskim politikama i procedurama. Politike su objavljene u glasilima kompanije, a dostupne su i na korporativnom intranetu. HT senzibilizira pitanje korupcijskih rizika komunikacijom Uprave, edukacijama, redovitim kampanjama povodom Međunarodnog dana borbe protiv korupcije, intranetskom stranicom o Usklađenosti

poslovanja te direktnom komunikacijom s ciljem dizanja svijesti glede etičkog i usklađenog ponašanja.

Zaposlenicima i članovima upravljačkih tijela osigurana je opsežna i trajno dostupna eLearning edukacija vezanu za rizike povezane s korupcijom. Edukacija se temelji na interaktivnom i multimedijalnom pristupu osvješćivanju i obrazovanju zaposlenika, a posebna se pozornost posvećuje edukaciji novih zaposlenika HT-a koje se kontinuirano poziva da sudjeluju u edukacijama. Osim tema koje se tiču prepoznavanja i sprječavanja sukoba interesa i korupcije, obuhvaćeni su i rizici poput postupanja s darovima i pogodnostima, odnos prema pripadnicima javnog sektora te kontrole u radu s vanjskim konzultantima i zastupnicima. Edukacija uključuje i jasnu poruku Uprave Grupe o potrebi borbe protiv

korupcije na svim razinama (Tone from the Top). Pristup eLearning edukaciji o rizicima povezanim s korupcijom putem korporativnih mrežnih stranica dostupan je i partnerima HT-a Grupe. Kako bi osigurali transparentno poslovanje i upoznali poslovne partnere s antikorupcijskim politikama i procedurama, prema vrsti poslovnog partnera, anti-korupcijska klauzula je bez iznimke sastavni dio svih ugovora Hrvatskog Telekoma i povezanih društava prema trećim stranama. U 2018. godini nije bilo potvrđenih incidenata korupcije, što je pokazatelj efikasnosti okruženja za sprječavanje korupcije. Sve odgovore ili nedoumice vezane uz prevenciju i sprječavanje izlaganja riziku korupcije, zaposlenici i članovi upravljačkog tijela mogu dobiti neposredno od stručnjaka za usklađenost poslovanja te preko konzultacijskog portala „Pitaj me“.

# Etika i dostojanstvo zaposlenika

10 SMANJENJE NEJEDNAKOSTI



5 RODNA RAVNOPRAVNOST



Glede načina ponašanja i poslovanja ističemo: Pravila su važna, usklađenost je važna, ali kultura i etika su važnije. Sukladno tome, u Hrvatskom Telekomu bilo kakvo diskriminatorno postupanje najstrože je zabranjeno te HT prema Kodeksu ponašanja i drugim internim propisima HT ima nultu stopu tolerancije prema bilo kakvom obliku diskriminacije. Ukoliko ipak dođe do takvog slučaja, u kompaniji su uz povjerenika za usklađenost poslovanja, imenovane i osobe zadužene za primanje pritužbi i zaštitu dostojanstva radnika. Nulta stopa tolerancije prema svakom obliku diskriminacije na radnom mjestu regulirana je i Kolektivnim ugovorom, kojim se HT opredjeljuje za promicanje jednakih prilika i poštivanje različitosti zaposlenika. Kompanija štiti dostojanstvo zaposlenika za vrijeme obavljanja posla osiguravajući uvjete rada u kojima radnici neće biti izloženi bilo kakvom obliku izravne ili neizravne diskriminacije, uznemiravanju ili spolnom uznemiravanju prilikom obavljanja radnih zadataka. Zaposlenik je obavezan u kontaktu sa poslovnim partnerima Poslodavca i trećim osobama poštivati osobno dostojanstvo svakog pojedinca te se posebno suzdržavati od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle utjecati na ravnopravnost ostalih zaposlenika zbog: rase, boje kože, spola, bračnog stanja, obiteljskih obveza, dobi, jezika, vjere, političkog ili društvenog položaja, članstva ili ne članstva u nekoj političkoj stranci, sindikatu ili nekoj društvenoj organizaciji te tjelesnih ili duševnih poteškoća.

HT je tijekom 2017. i 2018. godine kroz inicijativu organizacije za usklađeno poslovanje GCM 'Transparente Unternehmenskultur' implementirao mjere za oblikovanje i jačanje kulture utemeljene na poštivanju i vrednovanju u DT Grupi. Aktivnosti su počele s intervjuima i online anketom u 2017. godini, nakon čega su slijedile mjere transformacije kulture 2018. - „Speak Up!“, koje su uključivale:

- eLearnings: Compliance Fundamentals i Anti-corruption obuku za sve zaposlenike, studente i agencijske djelatnike HT Grupe
- *Tone from the Top* - video poruke Srinija Gopalana, člana uprave DT-a za Europu, o važnosti usklađenosti poslovanja te kulture koja potiče iznošenje mišljenja objavljene na intranet stranicama
- Awareness aktivnosti na intranetu: članak o usklađenosti i Speak Up! kampanji
- *One-pager* – Uputa za postupanje u slučajevima mogućeg sukoba interesa dostupna svim zaposlenicima
- Compliance eLearning za partnere, kupce i dobavljače HT Grupe dostupan na korporativnim stranicama
- Speak Up plakati zalijepljeni u svim zgradama HT-a u Republici Hrvatskoj



## PRIJAVA NEPRAVILNOSTI

Svakoj osobi omogućena je prijava nepropisnog ponašanja ili kršenja Kodeksa ponašanja. Prijava se može uputiti „Etičkom linijom“ kao sustavom koji zaposlenicima ali i trećim osobama, omogućuje povjerljivost i po potrebi potpunu anonimnost dojava. Etičkoj liniji mogu se obratiti poštom, telefonom, faksom, e-poštom ili putem posebnog alata koji je dostupan na internetu. U 2018. godini Hrvatski Telekom je zabilježio tri prijave radnika vezanih za zaštitu dostojanstva ili/i diskriminaciju. Uzevši u obzir sve okolnosti navedenih prijava, nadležne organizacijske jedinice utvrdile su da nema elementa bilo kakvog oblika diskriminacije ili uznemiravanja radnika. S obzirom na osjetljivost područja i svrhu prevencije mogućih sličnih okolnosti, organizacijska cjelina nadležna za usklađenost poslovanja u suradnji s odjelom ljudskih potencijala provela je odgovarajuće mjere s ciljem unaprjeđenja procesa, nakon čega nije bilo daljnjih postupaka pokrenutih od strane radnika.



## RAZNOLIKOST

Hrvatski Telekom je potpisnik „Social Chartera“ (Socijalne Povelje) te se na taj način dodatno obvezuje na poštivanje načela navedene Povelje, a član Uprave zadužen za ljudske potencijale svake godine svojim potpisom potvrđuje poštivanja i pridržavanje načela. HT je 2017. pristupio i Povelji o raznolikosti Hrvatska, čime dodatno potvrđuje predanost doprinosu i važnosti raznolikosti u poslovnom svijetu te je tijekom 2018. godine poduzeo pripremne radnje vezane za izradu vlastite Politike raznolikosti.

2018. GODINA	M	Ž
Imali su pravo na roditeljski dopust	112	78
Koristili su roditeljski dopust	7	62
Vratili su se na posao tijekom 2018. nakon završenog roditeljskog dopusta	7	58
Zaposleni su 12 mjeseci nakon povratka s roditeljskog	6	55
Stopa povratka nakon isteka roditeljskog dopusta (prvih 6 mjeseci nakon rođenja djeteta)	100 %	94 %

Tablica 9 -  
Roditeljski dopust

Tablica 10 -  
Raznolikost  
upravnih tijela i  
zaposlenika

POKAZATELJ	UKUPNO ČLANOVA	SPOL M	SPOL Ž	DOB ISPOD 30	DOB 30-50	DOB IZNAD 50	MANJINSKE SKUPINE
Uprava	6	4	2	0	6	0	nepoznato
Svi zaposlenici	4210	2602	1608	808	2683	719	nepoznato

Tablica 11 - Omjer  
prosječnih plaća  
žena i muškaraca  
po kategorijama  
zaposlenika

KATEGORIJA ZAPOSLENIKA	OMJER BRUTO ISPLAĆENE PLAĆE ŽENA/MUŠKARACA U 2018.	POJAŠNJENJE
Ne-menadžeri	99,4 %	Žene u prosjeku imaju za 0,6 % nižu plaću od muškaraca, što je neznatna razlika na ukupan broj zaposlenika Hrvatskog Telekomu.
Menadžeri	92,9 %	Žene u prosjeku imaju za 7,1 % nižu plaću od muškaraca, uzrokovano time što su na višim menadžerskim pozicijama (npr. članovi Uprave) u većoj mjeri zastupljeni muškarci.



HT posluje u Republici Hrvatskoj i na sve zaposlenike HT-a primjenjuje se kolektivni ugovor. U HT-u nema zaposlenika koji primaju minimalnu plaću, tj. svi zaposlenici plaćeni su više od minimalne plaće propisane zakonom.

## POSLODAVAC PARTNER

Petu godinu zaredom Hrvatskom Telekomu dodijeljen je Certifikat Poslodavac Partner za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima. HT se ističe besprijekorno postavljenim procesima u područjima strategije i upravljanja učinkom, zahvaljujući strateškoj pozicioniranosti funkcije ljudskih resursa unutar kompanije i sustavu praćenja radnog učinka i nagrađivanja kojim su obuhvaćeni svi zaposlenici.



**“AKO MISLIŠ DA JE OVO SAMO OBIČAN IZAZOV, MISLI ŠIRE.”**

**IT GEEKOVI - IZAZIVAMO VAS!**  
Iskoristite svoju pamet i pronađite način kako zaštititi naše šume. Pokažite nam što znate!  
Vidimo se u Zagrebu, 18. siječnja 2019.  
<https://challenge.telekom.com/croatia>

**ŽIVJETI ZAJEDNO**

Digitalizacija je duboko zahvatila našu kompaniju te posljedično utječe i na promjenu korporativne kulture koja sada potiče veću otvorenost, suradnju, inovativnost i jednostavnost u svemu što radimo. Strogu organizaciju i hijerarhiju zamjenjuju agilni timovi koji se okupljaju oko pojedinih zadataka te svatko dobiva svoju priliku da bude relevantan, da se istakne, pomogne i bude nagrađen. THINK BIGGER (Misli šire) poruka je koja nas vodi da radimo sa srcem, ostvarimo neostvarivo, pretvorimo obično u fantastično i - dobro se zabavimo. U toj nezaustavljivoj transformaciji uloga poslovnog odjela Ljudskih resursa je strateška jer volimo tehnologiju, ali ljudi ostaju na prvom mjestu.



# KLIMATSKE PROMJENE I OKOLIŠ

Uprava Hrvatskog Telekoma redovito razmatra utjecaje poslovnih aktivnosti na okoliš i klimatske promjene, naročito u vidu važne uloge koju HT ima u olakšavanju tranzicije u budućnost s niskim CO<sub>2</sub> emisijama.

Svojom Politikom upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu te Energetskom politikom, HT kontinuirano nastoji pronaći rješenja za energetske učinkovite proizvode i usluge, uštedu prirodnih resursa te očuvanje zdravlja i okoliša.

U okviru ovog materijalnog pitanja, HT svoj doprinos daje sljedećim ciljevima održivog razvoja:

**7** PRISTUPAČNA I  
ČISTA ENERGIJA



osigurati dostupnost pristupačne, pouzdane, održive i moderne energije za sve

**9** INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA



izraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

**12** ODGOVORNA  
POTROŠNJA  
I PROIZVODNJA



osigurati održive obrasce potrošnje i proizvodnje

**13** ODGOVOR NA  
KLIMATSKE  
PROMJENE



hitno djelovati u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica

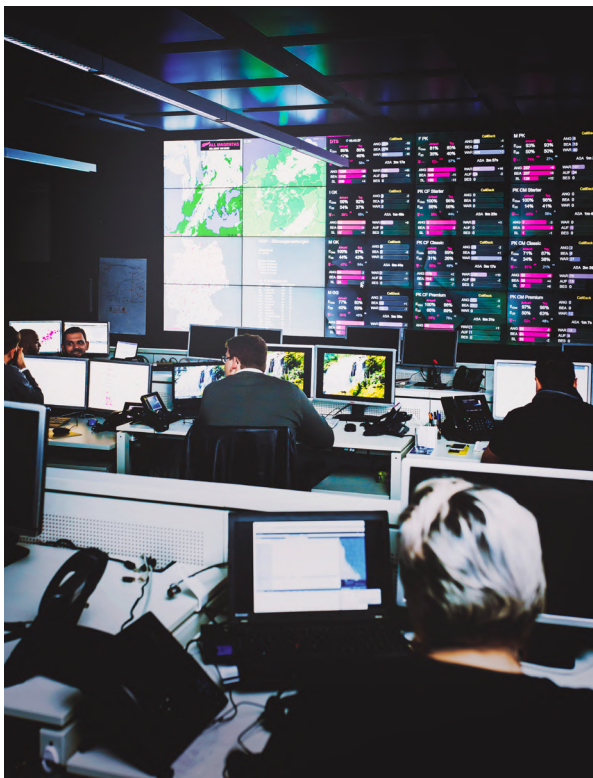
# ICT kao pokretač promjena

HT kontinuirano nastoji naći inovativna rješenja za svoje proizvode i usluge koji štede energiju i prirodne resurse, i na strani HT-a i na strani korisnika. U 2018. godini je nastavljeno promoviranje e-poslovanja novim uslugama 'u oblaku', kao i istraživanja i razvoj novih usluga temeljenih na konceptu Internet of Things (IoT), koji podrazumijeva milijune uređaja telemetrijskog tipa za prijenos malih količina podataka. Usluge 'u oblaku' koje se temelje na principima tzv. računalstva 'u oblaku', namijenjene su prvenstveno poslovnim korisnicima, a projektirane su i omogućene centralizirano na vlastitoj mreži HT-a. Kroz njih HT smanjuje potrebu za uređajima i opremom na korisničkoj strani, pridonoseći i na taj način zaštiti okoliša. Nadalje, usluga e-račun pridonosi očuvanju okoliša zbog smanjene uporabe papira, a broj HT-ovih korisnika koji je aktiviraju je u stalnom porastu.

Kontinuiranim razvojem naprednih proizvoda i usluga HT omogućava smanjenje potrošnje električne energije i resursa svojih korisnika. Tako rješenja „u oblaku“

omogućavaju korisnicima dijeljenje visokoučinkovite IT infrastrukture, smanjujući potrošnju električne energije i emisija CO<sub>2</sub> uz održavanje visoke razine sigurnosti. Posebnost HT-a kao predvodnika u uvođenju naprednih ICT tehnologija i rješenja, nalaže i samoj tvrtki da ih što više primjenjuje u svom poslovanju uvođenjem koncepta e-kompanije i promjenom metoda i kanala komuniciranja s korisnicima (on-line oglašavanje, on-line prodaja, on-line korisnička podrška, e-računi i sl.) Navedeni proizvodi omogućavaju razvoj i primjenu on-line poslovanja čime se tradicionalni, 'fizički' proizvodi mijenjaju elektroničkim, što ima pozitivne učinke na okoliš u vidu povećane energetske učinkovitosti, smanjenje emisija stakleničkih plinova, količine otpada i potrebe za upotrebom vode i materijala, rezultirajući smanjenjem ugljičnog otiska kako HT-a, tako i društva u cjelini. Tijekom 2018. godine u okviru DT Grupe je započeo proces donošenja novih ambicioznih ciljeva smanjenja emisija CO<sub>2</sub> i zaštite klime za razdoblje 2020-2030, čemu i HT planira značajno doprinijeti.

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



U okviru certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i ISO 45001, HT redovito uspostavlja ciljeve zaštite okoliša te programe i mjere za njihovo ostvarenje, od kojih su brojni povezani sa zaštitom klime i okoliša. U ciljevima i programima su određeni zadaci, te odgovornosti i resursi. HT prati brojne indikatore kako bi zadovoljio zakonske obveze (primjerice potrošnju goriva za kotlovnice, količine nastalog otpada, rezultate mjerenja elektromagnetskih polja, količine uvezene elektroničke opreme i uređaja, itd.), a mnoge dodatne indikatore prati na dobrovoljnoj bazi (npr. potrošnja energije i energenata, količine prikupljenih otpadnih mobilnih uređaja, putovanja prijeđena avionom i sl.

Kako bi što učinkovitije smanjio vlastiti utjecaj na okoliš i klimatske promjene, Hrvatski Telekom se u poslovnim procesima koristi brojnim upravljačkim alatima i procedurama, od kojih se ističe certificirani Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, u skladu s normama ISO 14001 i ISO 45001. Kroz implementaciju navedenog sustava, HT je prepoznao načine utjecaja na okoliš i definirao dokumentirane postupke za Upravljanje otpadom, Upravljanje energijom, Postupanje s tvarima koje onečišćuju ozonski sloj i Ekološko postupanje pri uporabi službenih vozila. Također, HT redovito prati utjecaj osnovnih postaja mobilnih mreža kroz dokumentirani postupak Nadzor razina EM polja.

Komunikacija s pojedincima i korisnicima u području zaštite okoliša ostvaruje se u pisanoj ili usmenoj formi te putem e-maila. Telefonske i pisane upite i pritužbe privatnih korisnika zaprima organizacijska cjelina zadužena za podršku i usluge privatnim korisnicima. Upite putem e-maila [zastita.okolisa@t.ht.hr](mailto:zastita.okolisa@t.ht.hr) zaprima i na njih odgovara direktno menadžer okoliša i njegov tim. Poslovni korisnici svoje upite rješavaju putem HT prodajnih menadžera.

Evidencije internih i vanjskih upita, zahtjeva i pritužbi služe kao alat kojim se procjenjuje izvedba HT-a u zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu. Menadžer okoliša i menadžer za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu prate evidenciju, te na temelju upita, zahtjeva i pritužbi pokreću daljnje radnje, ukoliko je potrebno. Daljnje radnje uključuju pokretanje prijave nesukladnosti, korektivnih radnji radi uklanjanje uzroka pritužbe, preventivnih radnji radi sprječavanja ponovnog nastanka pritužbe, pokretanje izrade novih ili modifikacije postojećih dokumentiranih procesa ili uputa i slično. Također, osigurano je i da pozitivne primjedbe, koje su usmjerene na poboljšanje okolišne izvedbe i Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu budu uzete u obzir.

U sklopu integriranog sustava upravljanja okolišem i zaštitom na radu DT-a prema međunarodnim standardima redovito se provodi ocjena izvedbe kompanije po pitanju okoliša i zaštite na radu, uz davanje smjernica i zadataka za slijedeće razdoblje. Ovlašteni revizori certifikacijske kuće DEKRA redovito obavljaju vanjski audit HT-ovog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu prema standardima ISO 14001:2015 i ISO 45001:2015, pri čemu provjeravaju poštivanje principa zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu. Provedba Integriranog sustava ocijenjena je pozitivno i potvrđena je integracija brige o okolišu, zdravlju i sigurnosti na radu u svim relevantnim radnim procesima. Hrvatskom Telekomu su uručeni obnovljeni certifikati koji vrijede do

13.09.2021. Ovi certifikati su izvodi iz krovnog certifikata integriranog sustava upravljanja kvalitetom, okolišem i zaštitom na radu DT-a, s kojim je sukladan i HT-ov Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu.

Kao tradicionalna telekomunikacijska kompanija, Hrvatski Telekom raspolaže vrlo razgranatom pristupnom mrežom koja je u velikoj mjeri izgrađena kao nadzemna, naročito u ruralnim i slabije naseljenim područjima što ju čini vrlo podložnom štetama uzrokovanim vremenskim nepogodama koje su često izravna posljedica klimatskih promjena. S ciljem povećanja otpornosti mreže na utjecaj vremenskih nepogoda i osiguranjem kontinuiteta poslovanja, u okviru redovitih operativnih aktivnosti ulažu se financijska sredstva kako bi se nadzemna mreža na posebno izloženim lokacijama zamijenila podzemnom. Također, telekomunikacijska infrastruktura HT-a vrlo je ovisna o sigurnom i neprekinutom napajanju električnom energijom te stoga podložna riziku prekida napajanja iz javne mreže uzrokovanom vremenskim nepogodama. Iz tog razloga HT provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere osiguranja stacionarnih i mobilnih sustava rezervnog napajanja za sve važnije infrastrukturne objekte kako bi u najvećoj mogućoj mjeri spriječio potencijalne šteta uzrokovane prekidom telekomunikacijskog prometa.

Tijekom 2018. u okviru certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu Hrvatski telekom je prepoznao sljedeće ciljeve zaštite okoliša te programe i mjere za njihovo ostvarenje:



### Komuniciranje i podizanje svijesti

- Edukacija učenika o važnosti pravilnog odlaganja starih mobilnih uređaja i pripadajuće opreme, u svrhu njihova recikliranja i očuvanja okoliša

### Smanjenje emisija stakleničkih plinova i zaštita klime

- Smanjiti i spriječiti emisije štetnih plinova u zrak - Postupno zamjenjivati preostale sustave i uređaje koji koriste HCFC (R-22)
- Zamjena i modernizacija rashladnih uređaja
- Zamjena dizel električnih agregata niskonaponskom mrežom na 3 lokacije mobilnih mreža
- Praćenje mikroklimatskih uvjeta (razina CO<sub>2</sub> u zraku) u učionicama jedne osnovne škole u Dubrovniku
- Pokretanje projekta uspostave senzorskog sustava u Luci Gruž - Dubrovnik za praćenje mikroklimatskih uvjeta vezanih uz kvalitetu zraka i prisutnost različitih čestica i plinova



Smanjenje emisija CO<sub>2</sub> kao HT-ov doprinos zajedničkom cilju DT Grupe

# 20 %

od 2008-2020. godine

### Potrošnja energije

- Efikasnije korištenje termo-tehničkih sustava u poslovnim zgradama: Instalacija vlastitog, ekonomičnijeg plinskog kotla na objektu u Sl. Brodu; Zamjena cjevovoda za sekundarni sustav grijanja na 2 objekta; Zamjena običnih radijatorskih ventila termostatskim ventilima
- Ugradnja termo učinkovitih prozora na 1 objektu u Zagrebu
- Ugradnja termo izolacije na ravne krovove jednog objekta u Puli
- Smanjenje potrošnje električne energije: Zamjena DC napajanja na 10 pristupnih lokacija prosječne potrošnje 3 kW; Zamjena 2 UPS sustava u objektima u Zagrebu
- Provođenje energetskih pregleda i energetskog certificiranja objekata i zgrada
- Smanjenje emisija CO<sub>2</sub> kao HT-ov doprinos zajedničkom cilju DT Grupe (20 % od 2008-2020. godine)

### Potrošnja prirodnih resursa

- Smanjiti potrošnju papira za tiskanje računa i detaljiziranog ispisa poziva korisnicima kroz promicanje veće uporabe e-računa

### Promocija nematerijalnosti

- Promocija nematerijalnosti – Promoviranje i implementacija usluga koje smanjuju potrošnju energije i resursa na strani korisnika (Razvoj i implementacija novih rješenja za usluge 'u oblaku')
- Unaprjeđenje kvalitete života i pozitivne društvene promjene u lokalnoj zajednici - Promoviranje, predstavljanje i implementacija tehnološkog okvira „Internet of Things“ u funkciji smanjenja potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova
- Unaprjeđenje kvalitete života i pozitivne društvene promjene u lokalnoj zajednici - Suradnja sa Sveučilištem u Dubrovniku na projektu Smart City kroz projekt „Big Data – Upravljanje gužvama u turizmu“



U 2018. godini je HT započeo značajnu modernizaciju opreme svojih mobilnih mreža. Aktivnosti su se provodile na području Istre i Zagreba, što je uzrokovalo povećanu zabrinutost okolnog stanovništva za zdravlje zbog utjecaja EM polja. Svim ovakvim zahtjevima HT pristupa ozbiljno, razumijevajući zabrinutost ljudi te vodeći brigu o svim aspektima sigurnosti osnovnih postaja mobilnih mreža, na način da redovito provodi sve propisane aktivnosti mjerenja EM polja u okolici svojih osnovnih postaja, dobivanja rješenja Ministarstva zdravstva o uporabi izvora, te informirajući korisnike o činjenicama vezanim uz EM polja iz osnovnih postaja mobilnih mreža putem službene web stranice, kao i odgovorima na pojedinačne upite i zahtjeve. Sva do sada obavljena istraživanja i najnovija znanstvena saznanja pokazala su da elektromagnetska polja u sustavima mobilnih komunikacija nemaju štetnih utjecaja na ljudsko zdravlje, što je potvrdila i sama Svjetska zdravstvena organizacija. Tijekom 2018. godine HT je, nakon obavljenih promjena modernizacije u mreži, od mjernih laboratorija ovlaštenih od strane Ministarstva zatražio i dobio mjerenja na preko 750 svojih osnovnih postaja. Mjerni rezultati su bili dostavljeni Ministarstvu zdravstva koje je izdalo rješenja za uporabu izvora. Svi izvori EM polja u mobilnim mrežama Hrvatskog Telekoma posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.



### LET'S CHALLENGE – NB-IOT SAVES CROATIAN TREES

Hrvatski Telekom je krajem 2018. pokrenuo „Let's CHALLENGE – NB-IoT saves Croatian Trees“, međunarodni virtualni izazov s ciljem poticanja razvoja inovativnih rješenja za (super)rano detektiranje šumskih požara koristeći senzore temperature, relativne vlažnosti zraka, koncentracije ugljičnog monoksida i dioksida u zraku te ih s pomoću NB-IoT tehnologije povezati s aplikacijom ili platformom. Izazov je završen u siječnju 2019., a prema ocjenama HT-ovog žirija najbolje rješenje za ranu detekciju šumskih požara razvio je tim iz Poljske dok je drugo mjesto osvojio tročlani tim srednjoškolaca iz Velike Gorice GVG Firefighters. Hrvatski Telekom ovom inicijativom želi pomoći u sprječavanju požara koji iz godine u godinu ljeti predstavljaju velike probleme. Šume prekrivaju 30 % Zemljine površine no taj se postotak smanjuje, a požari su jedan od glavnih razloga. Trenutno se požari detektiraju vizualno putem raznih kamera, a u HT-u vjerujemo kako trenutno dostupna tehnologija omogućuje pametniji pristup u sustavu alarmiranja stoga pozivaju sve zainteresirane da se prijave i pomognu u rješavanju ovog problema.



# Energetska učinkovitost i smanjenje emisija



## ENERGETSKA UČINKOVITOST

U okviru certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i ISO 45001, HT redovito uspostavlja ciljeve zaštite okoliša te programe i mjere za njihovo ostvarenje, a neki od njih su posredno ili neposredno su vezani uz HT-ove proizvode i usluge kao i uz posljedično smanjenje potrošnje energije na korisničkoj strani. Projekt promicanja energetske učinkovitosti na korporativnoj razini nastavljen je i u 2018. godini pri čemu je, zbog mjera energetske učinkovitosti, trend porasta potrošnje značajno smanjen, odnosno ostvareno je vrlo malo povećanje potrošnje električne energije u odnosu na 2017. godinu. S jedne strane, glavni razlozi povećanja potrošnje električne energije su proširenje kako fiksnih tako i mobilnih mreža, uvođenje novih tehnologija, povećanje kapaciteta podatkovnih centara te ekstremno visoke ljetne temperature koje nameću dodatne zahtjeve u pogledu hlađenja i klimatizacije osjetljive telekomunikacijske infrastrukture. Ključne inicijative za uštede uključuju moderniziranje telekomunikacijske opreme, a posebice su značajni napori u 2018. godini uloženi u moderniziranje opreme mobilnih mreža, učinkovite sustave klimatizacije i napajanja, optimizaciju i obnovu nekretnina u skladu s načelima energetske učinkovitosti i porast korištenja energetski učinkovitih IT resursa.

HT je za vlastite potrebe u 2018. godini nabavio preko 110 GWh električne energije koja potječe iz obnovljivih izvora i koja je CO<sub>2</sub>-neutralna, što čini preko 80 % ukupne potrošnje električne energije HT-a. Ukupno korištenje električne energije iz obnovljivih izvora povećano je za 6 % u odnosu na 2017. godinu, dok je ona koja je nabavljena iz neobnovljivih izvora smanjena za 18 %. Navedeno povećanje korištenja električne energije iz obnovljivih izvora rezultat je toga što je tijekom 2017. godine električna energija iz obnovljivih izvora korištena tijekom druge polovice godine, dok je u 2018. godini to bio slučaj tijekom cijele godine. Također, tijekom 2018. 12 je vjetro-solarnih sustava proizvodilo električnu energiju za osnovne postaje mobilnih mreža HT-a. Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora je u 2018. godini povećana za 5 % u odnosu na 2017. godinu, a razlog za porast je povećanje korištenja dizel goriva za potrebe prijevoza. Razvojem, uvođenjem i sve širom ponudom ICT usluga 'u oblaku' HT dodatno doprinosi povoljnom utjecaju ICT tehnologija i usluga na klimatske promjene što se očituje kroz smanjenje potrebe za putovanjima te smanjenje uporabe energije, papira i drugih materijalnih resursa.

tijekom 2018.



je vjetro-solarnih sustava proizvodilo električnu energiju za osnovne postaje mobilnih mreža HT-a

HT je za vlastite potrebe u 2018. godini nabavio preko



# 110 GWh

električne energije koja potječe iz obnovljivih izvora i koja je CO<sub>2</sub>-neutralna

Sukladno donesenoj Politici upravljanja okolišem zdravljem i sigurnošću na radu te Energetskoj politici, HT trajno radi na iznalaženju načina za uštedu energije i prirodnih resursa te novih rješenja za energetski učinkovite proizvode i usluge. Kako bi smanjila i stavila pod nadzor potrošnju energije, kompanija je u okviru certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i ISO 45001 definirala dokumentirani postupak „Upravljanje energijom“, a svake godine donosi i uspostavlja i ciljeve zaštite okoliša povezane s energetskom učinkovitošću i smanjenjem potrošnje energije.

## Ciljevi u 2018. godini

- Odvajanje grijanja od sustava Hrvatske pošte na objektu u Slavonskom Brodu, Trg Pobjede 2, radi racionalizacije grijanja (Instalacija vlastitog, ekonomičnijeg plinskog kotla)
- Ugradnja termo učinkovitih prozora na objektu u Zagrebu
- Ugradnja termo izolacije na ravne krovove objekata u Puli, Marsovo polje 64
- Zamjena cjevovoda za sekundarni sustav grijanja na dva objekta
- Zamjena običnih radijatorskih ventila termostatskim ventilima
- Zamjena DC napajanja na 10 pristupnih lokacija prosječne potrošnje 3 kW
- Zamjena 2 UPS sustava

Tablica 12 -  
Potrošnja energije  
unutar organizacije

HT IZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU ENERGIJE U GJ	2014. HT D.D.	2015. HT D.D.	2016. HT D.D.	2017. HT D.D.	2018. HT GRUPA
<b>Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)</b>	118.921	98.034	101.930	102.928	109.949
od toga prirodni plin	30.443	29.872	29.567	31.604	30.034
od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, lng	70.978	51.093	56.850	56.183	65.273
od toga druga goriva	17.500	17.069	15.513	15.141	14.642
HT UKUPNA NEIZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE (IZ NEOBNOVLJIVIH IZVORA ENERGIJE)	2014. HT D.D.	2015. HT D.D.	2016. HT D.D.	2017. HT D.D.	2018. HT GRUPA
<b>Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ</b>	<b>490.343</b>	<b>476.746</b>	<b>226.570</b>	<b>101.754</b>	<b>90.316</b>
od toga kupljena električna energija	472.062	458.746	210.714	86.627	77.558
od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	18.281	18.173	15.865	15.127	12.757
HT UKUPNA NEIZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE (IZ OBNOVLJIVIH IZVORA ENERGIJE)	2014.	2015.	2016. HT D.D.	2017. HT D.D.	2018. HT GRUPA
<b>Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)</b>	-	-	237.341	379.732	401.306

## EMISIJE

Tablica 13 - Ukupne  
izravne i neizravne  
emisije stakleničkih  
plinova prema težini  
(u tonama CO<sub>2</sub>e)<sup>21</sup>

	2014. HT D.D.	2015. HT D.D.	2016. HT D.D.	2017. HT D.D.	2017. HT GRUPA	2018. HT GRUPA	OMJER 2017./2018. ZA HT GRUPU
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroy izravnih i neizravnih emisija)	49.508	47.723	26.397	15.681	16.613	15.250	-8 %
od toga ukupna izravna emisija CO <sub>2</sub> (iz neobnovljivih izvora)	7.965	6.529	6.820	6.889	7.102	7.446	5 %
od toga prirodni plin	1.475	1.448	1.433	1.532	1.556	1.456	-6 %
od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	4.958	3.586	4.029	4.031	4.220	4.708	12 %
od toga loživo ulje	1.532	1.495	1.358	1.326	1.326	1.282	-3 %
od toga ukupna neizravna emisija CO <sub>2</sub>	41.543	41.194	19.577	8.792	9.511	7.804	-18 %

21 Izvori za izračunavanje: 1. World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6.; 2. GHG Emissions from Purchased Electricity version 4.8, May 18, 2015, Added IEA emission factors for year 2012 and latest GWP values from IPCC Fifth Assessment Report



Ukupna emisija stakleničkih plinova Hrvatskog Telekoma (zbroj izravnih i neizravnih emisija) manja je za 8 % u odnosu na 2017. godinu. Od toga ukupna izravna emisija ugljikovog dioksida iz neobnovljivih izvora je u porastu od 5 % u odnosu na prošlo izvještajno razdoblje, uzrokovano smanjenjem potrošnje goriva za loženje u 2018. u odnosu na 2017., dok je istovremeno povećana potrošnja dizel goriva za potrebe voznog parka. Potrošnja prirodnog plina u padu je od 6 % u odnosu na prošlo izvještajno razdoblje. Potrošnja loživog ulja smanjena je za 3 %.

Značajno smanjenje ukupne neizravne emisije CO<sub>2</sub> tijekom protekle dvije godine rezultat je nabave CO<sub>2</sub> neutralne električne energije ZelEn od HEP-Opskrbe.

7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



Potrošnja prirodnog plina u padu je od

**6 %**

u odnosu na prošlo izvještajno razdoblje

Potrošnja loživog ulja smanjena je za

**3 %**

	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2017./2018.
Ukupna emisija NO <sub>2</sub>	6,12	1,86	4,73	0,99	4	1,34	3,68	1,3	-3 %
Ukupna emisija SO <sub>2</sub>	7,13	5,69	4,6	3,92	4,22	3,45	3,514	3,353	-4,31 %

Tablica 14 - NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini - HT d.d.

Hrvatski Telekom u sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, kroz dokument Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj provodi nadzor i upravljanje aktivnostima vezanim uz održavanje različite opreme koja u sebi sadrži tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. Hrvatski Telekom redovito nadzire emisije u zrak iz kotlovnica te o njima izvještuje sukladno hrvatskim propisima. Težine emisija u zrak određuju se izravno iz mjerenja, ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva. Zbog manje potrošnje energenata kroz

godine, trend emisija NO<sub>2</sub> i SO<sub>2</sub> je generalno u padu. Kod NO<sub>2</sub> svake druge godine se mijenja trend iz porasta u pad i obratno, zbog različitog načina izračunavanja emisije (obveza vršenja mjerenja je svake 2 godine). Naime, emisije dobivene na temelju mjernih rezultata manje su od emisija izračunatih iz emisijskih faktora. Redovno održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš, dok njihova automatska regulacija nadzire parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i smanjenju emisija.

## MATERIJALI

### Papir

	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Potrošnja papira (u tonama)	138	131	108	112	78	68	70	61

Tablica 15 - Potrošnja papira



Kroz postupak Ekološkog postupanja pri radu u uredu, u HT-u se provodi politika Zelenog ureda, odnosno provedba skupa mjera i pravila ponašanja u svakodnevnom uredskom poslovanju. Na ovaj se način povećava efikasnost korištenja resursa, što istovremeno rezultira pozitivnim učincima na okoliš i na poslovanje. Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje također konstantno doprinose smanjenju potrošnje papira za uredske svrhe.

U 2018. godini se potrošnja papira u uredskom poslovanju smanjila za 12 % u odnosu na 2017. godinu. Broj korisnika e-računa stalno raste, što smanjuje broj tiskanih računa, a odjel prodaje kontinuirano provodi

digitalizaciju prodajne dokumentacije i procesa, čime se smanjuje potrošnja papira. Hrvatski Telekom kroz svoje prodajne kanale motivira korisnike na digitalnu komunikaciju što je vidljivo i u porastu broja korisnika koji primaju e-račune. U 2018. godini udio e-računa iznosio je 23 % od ukupnog broja računa čime je kompanija uštedjela ukupno 79 tona papira. Digitalne platforme/aplikacije kao što je Moj Telekom HR u novoj i obnovljenoj verziji lansiranoj u jesen 2018. godine pružaju korisnicima sve potrebne informacije o ugovoru, uslugama i računima, osiguravaju jednostavno i brzo plaćanje računa čime se korisnici usmjeravaju s klasičnih papirnatih dokumenata na digitalnu dokumentaciju dostupnu uvijek i svuda.

## Voda

	2011. HT D.D.	2012. HT D.D.	2013. HT D.D.	2014. HT D.D.	2015. HT D.D.	2016. HT D.D.	2017. HT D.D.	2018. HT D.D.
ukupno crpljenje vode (u tisućama litara)	79.250	80.890	86.820	72.379	70.622	56.182	61.755	67.358

Tablica 16 - Ukupno crpljenje vode po izvoru

	2015.	2016.	2017.	2018.	% (2018/2017)
HT	70.622	56.182	61.755	67.358	9,1 %
Combis	2.709	2.538	507	500	-1,4 %
Iskon	1.488	2.014	2.100	1.200	-42,9 %
Ukupno	74.819	60.734	64.362	69.058	7,3 %



U Integriranom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu potrošnja vode je prepoznata kao segment aspekta okoliš te je postupanje s vodom detaljno opisano u postupku Ekološko postupanje pri radu u uredu. Hrvatski Telekom koristi vodu iz vodoopskrbne komunalne usluge - za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima i u sustavima za gašenje požara te HT vodu ne koristi u tehnološke svrhe. Niti ni jedan od poslovnih procesa HT-a ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova, a gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju primjenjuju se odgovarajuća tehnička sredstva - tzv. separatori ulja i mastolovci - koji osiguravaju odvajanje ulja iz

tekućina. Kontrola potrošnje vode rezultat je dobre ekološke osviještenosti zaposlenika, optimizacije poslovnih prostora, brze sanacije kvarova te preventivnog održavanja i rekonstrukcije na sustavima grijanja/hlađenja i vodovodne mreže. Usprkos tome, Hrvatski Telekom bilježi porast potrošnje vode u odnosu na 2017. godinu radi otvaranja većeg broja malih objekata na području Slavonije za rad novih zaposlenika - tehničara koji rade na otklanjanju smetnji, zbog povećane potrošnje u ranije praznim objektima uslijed iznajmljivanja uredskih prostora te manjim dijelom i zbog gubitaka i propuštanja na dotrajalim instalacijama hidrantske mreže koje su u međuvremenu sanirane.

# Kružno gospodarstvo

HT proaktivno upravlja materijalnim pitanjima koja se tiču zaštite klime i okoliša te potrošnje energije, na što se obvezao u svojoj Politici upravljanja okolišem zdravljem i sigurnošću na radu te u Energetskoj politici. Tvrtka se fokusira se na pristup kružnog gospodarstva u ključnim područjima svoje djelatnosti vezanim uz energetska učinkovitost svojih proizvoda i usluga, održivo upravljanje materijalima, ponovno korištenje i recikliranje, a kako bi se minimizirali vlastiti i korisnički negativni utjecaji na klimu i okoliš. Također, Hrvatski Telekom već dugi niz godina korisnike mobilnih usluga potiče da donesu svoje stare mobilne uređaje na prodajna mjesta HT-a. Uz odličan odaziv korisnika, do kraja 2018. godine prikupljeno je, zbrinuto i reciklirano više od 148 tisuća rabljenih mobilnih uređaja, njihovih baterija i pripadajuće opreme. HT aktivno sudjeluje i u edukaciji najmlađih o važnosti očuvanja okoliša i pravilnog postupanja s otpadom. Već treću školsku godinu za redom, kroz suradnju s Osnovnom školom 22. lipnja u Sisku, pojasnili smo učenicima što je elektronički otpad i kako s njim pravilno postupati. Učenici su izradili likovne radove na temu okoliša i elektroničkog otpada i tokom godine prikupili preko 100 starih mobitela i njihove opreme, koje je HT predao ovlaštenom koncesionaru na zbrinjavanje.

Aktivnosti s ciljem poticanja principa kružnog gospodarstva:

- Kada je moguće, traže se rješenja za prodaju funkcionalnih uređaja i opreme, kako bi se produljio njezin vijek trajanja
- Značajan broj starih mobilnih uređaja prikupljen je u 2018. godini od korisnika i iz internih zaliha
- U 2018. godini HT je svojim zaposlenicima uveo mogućnost kupovine kvalitetnih i funkcionalnih rabljenih telefonskih uređaja, po izuzetno povoljnim cijenama (akcija „Aukcija“). Na ovaj je način novi dom i daljnju uporabu dobilo 649 mobilnih uređaja
- Gotovo sav otpad koji nastaje poslovnim procesima HT-a se dalje obrađuje kroz postupke recikliranja, čime se vrijedne komponente stavljaju u novi opticaj
- Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje također konstantno doprinose smanjenju potrošnje papira za uredske svrhe
- Sav papirni otpad i otpadna kartonska ambalaža se daju na recikliranje, čime se proizvodi novi (reciklirani) papir

## Zbrinjavanje otpada

Kada govorimo o otpadu, količine otpada u telekom industriji dostižu različite vrijednosti koje uvelike ovise o brojnim poslovnim aktivnostima. Primjerice, zamjena starih tehnologija novima i naprednijima donosi količine otpada veće od onih u godinama kada se takve aktivnosti ne provode. Ukupna količina otpada u Hrvatskom Telekomu za 28 % je manja u odnosu na količinu otpada generiranu u 2017. godini, upravo iz razloga što je takvih aktivnosti bilo znatno manje nego u 2017. godini te su posljedično i količina opasnog otpada i količina neopasnog otpada smanjene u odnosu na 2017. godinu. Od svih vrsta otpada, jedino je porasla količina papirnog otpada, čijem je povećanju najviše doprinijelo recikliranje većih količina stare papirnatih dokumentacije. Gotovo sva količina otpada bila je upućena na postupke recikliranja, dok je vrlo malo otpada zbrinuto kroz postupke odlaganja.

Tablica 17 - Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u tonama

	2014. HT D.D.	2015. HT D.D.	2016. HT D.D.	2017. HT D.D.	2018. HT D.D., ISKON I COMBIS
Ukupna težina otpada	921	595	782	1077,82	794,99
od toga opasni otpad	178	179	102	271,47	229,52
od toga neopasni otpad	744	416	679	806,35	565,47



## Bioraznolikost

13 ODGOVOR NA  
KLIMATSKE  
PROMJENE



U Integriranom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu koji je na snazi u HT-u, u postupku Planiranje, priprema i izgradnja mreža, definirano je postupanje koje minimizira utjecaj na okoliš i vizualni dojam u okolišu. Neznatan je ili zanemariv utjecaj objekata Hrvatskog Telekomu na biološku raznolikost na lokacijama i zemljištima 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. Pri postavljanju osnovnih postaja mobilnih mreža na zaštićenim dijelovima prirode HT surađuje s Ministarstvom zaštite okoliša i

prirode, Ministarstvom graditeljstva i prostornoga uređenja, Ministarstvom kulture, lokalnom zajednicom, upravama zaštićenih područja, mobilnim operatorima i ostalim relevantnim dionicima. HT i ostali mobilni operatori posljednjih nekoliko godina grade zajedničke lokacije osnovnih postaja, čime se smanjuje utjecaj mobilnih mreža na okoliš, naročito u zaštićenim dijelovima prirode. Veći potencijal kompanije leži u zaštiti biološke raznolikosti kroz kontinuirane aktivnosti na zaštiti klime kao što su upotreba energetske efikasne opreme i uređaja, ponuda usluga koje utječu na smanjenje utjecaja na okoliš kod korisnika, sponzoriranje aktivnosti zaštite okoliša, itd.





# KORISNICI I PROIZVODI

Hrvatski Telekom dovodi najbolju mrežu i brzi internet u svaki kutak Hrvatske kako bi svi imali pristup digitalnim uslugama, bez obzira na to tko su i gdje žive. Aktivnostima koje HT provodi u okviru ovog materijalnog pitanja doprinosi se ciljevima održivog razvoja:

**3** ZDRAVLJE I  
BLAGOSTANJE



osigurati zdrav život i promicati blagostanje za sve u svim životnim dobima

**7** PRISTUPAČNA I  
ČISTA ENERGIJA



osigurati dostupnost pristupačne, pouzdane, održive i moderne energije za sve

**9** INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA



izraditi otpornu infrastrukturu, promicati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

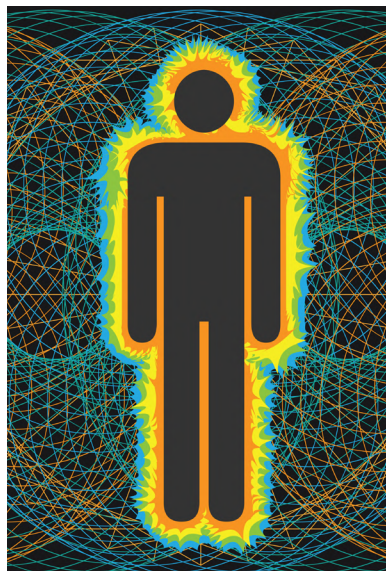
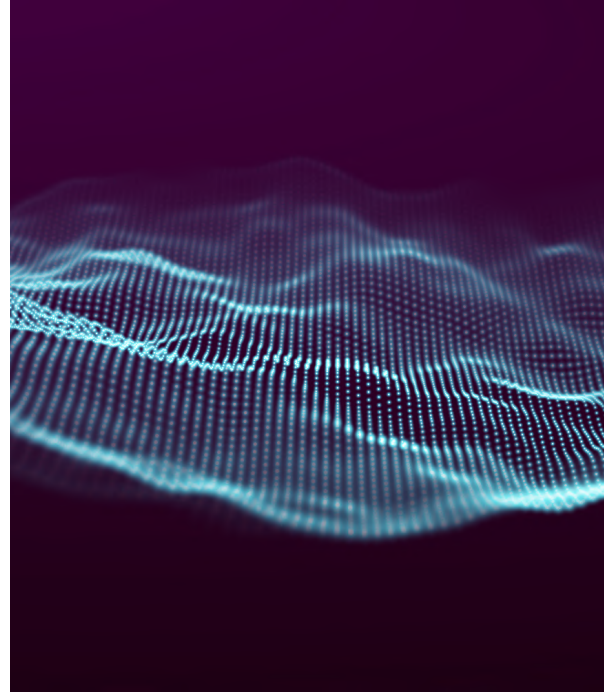




# Održivi proizvodi i usluge

Kroz optičku infrastrukturu i optički baziran pristup te kombinacijom fiksnih i mobilnih tehnologija, HT stanovnicima urbanih i ruralnih područja pruža više mogućnosti za fleksibilan rad, zabavu, brzo pronalaženje informacija i komunikaciju. Također, jedna od strateških odrednica Hrvatskog Telekom je i digitalizacija tvrtki svih veličina, neovisno o tome radi li se o digitalizaciji procesa, dokumentacije ili poslovanja, omogućavajući im tako veću efikasnost i produktivnost, veću agilnost te veću konkurentnost na tržištu.

Razvojem mobilnih komunikacija te sve većim brojem korisnika i rastom njihovih potreba, raste i potreba za osnovnim postajama i antenama bez kojih mobilna komunikacija nije moguća. Hrvatski Telekom obavezan je na visoku predanost optimizaciji korištenja mobilnih komunikacija i smanjivanje potencijalnih rizika na najmanju moguću mjeru. Kad se radi o elektromagnetskim poljima iz osnovnih postaja, HT se u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima; Pravilnikom o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN



146/2014) koji je izdalo Ministarstvo zdravstva, a sva telekomunikacijska oprema podliježe odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za radijsku opremu i telekomunikacijsku terminalnu opremu (NN 146/2014). Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz) izdala je Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP) koju je prihvatila Svjetska zdravstvena organizacija te ih primjenjuje i Hrvatski Telekom. Hrvatski Telekom na svojim službenim internetskim stranicama objavljuje informacije o utjecaju osnovnih postaja mobilnih mreža na zdravlje i sigurnost. Nadalje, u usporedbi s tim standardima, u Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja su uvedene strože granice u odnosu na direktivu 1999/519/EC i smjernice ICNIRP-a:

- na električno polje je primijenjena sigurnosna margina od 60 % (tj. dozvoljena razina iznosi 40 % od direktive 1999/519/EC i smjernica ICNIRP-a)
- na gustoću snage je primijenjena sigurnosna margina od čak 84 % (tj. dozvoljena razina izračene snage iznosi svega 16 % od direktive 1999/519/EC i smjernica ICNIRP-a).

Dostupnost velikih brzina osnovni je preduvjet za daljnji razvoj Hrvatske prema digitalnom društvu i jačanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva. U 2018. godini HT je nastavio s programom modernizacije pristupne mreže nove generacije (NGA) vezanim za fiksni širokopojasni pristup te je završio godinu s dodatnih 11.745 kućanstava na FTTH<sup>22</sup> pristupu, 6.797 kućanstava na FTTB<sup>23</sup>/DP<sup>24</sup> fast pristupu i 6.961 kućanstvo na FTTC<sup>25</sup> pristupu. Dodatno, za 70.000 korisnika brzine su povećane putem VDSL tehnologije, a za 42.000 korisnika putem hibridnog pristupa. Ukupno je ostvareno pokrivanje 58,2 % kućanstava s brzinom >30 Mbit/s od kojih je 21 % s brzinom > 100Mbit/s, dok je FTTx (optički bazirana pristupna mreža) dostupna za 400 tisuća kućanstava.

U mobilnoj mreži, „indoor“ pokrivenost stanovništva 4G mrežom iznosi 82 %, dok je pokrivenost u „outdoor“ okruženju dosegla 98,5 %. Nastavljena je implementacija velikih brzina od 350 Mbit/s pri preuzimanju putem 4G mreže (sada omogućene za 51 % korisnika) i 300 Mbit/s pri preuzimanju (sada omogućene za 26 % korisnika).

Također, HT nastavlja ostvarivati svoje planove vezano za veliki investicijski program modernizacije mobilne radijske i transportne mreže. Nakon uspješnog završetka modernizacije mreže na području Istre (na 138 lokacija) u četvrtom kvartalu 2018. godine završena je modernizacija infrastrukture i transportne mreže na području grada Zagreba te je napravljena zamjena radijske opreme na 428 lokacija. Također je započeta modernizacija radijske i transportne mreže na području Kvarnera gdje je napravljena zamjena radijske opreme na 47 lokacija čime je u totalu broj zamijenjenih lokacija na kraju 2018. godine dosegao brojku od 613. Također, kako bi se podržao

očekivani porast prometa odrađena su kapacitivna proširenja 4G mobilne pristupne mreže na ukupno 356 lokacija. Nova modernizirana mreža omogućuje bolje korisničko iskustvo - npr. na području Istre tijekom turističke sezone 2018. vršni promet bio je veći za čak 73 % u odnosu na prošlu godinu pri čemu je pri tim vršnim opterećenjima prosječni promet po korisniku bio veći za 68 %.

Fokus je na modernizaciji radijske mreže prema SRAN<sup>26</sup> konceptu – tehnologiji koja osigurava koegzistenciju 2G, 3G, 4G i 5G mreže na istoj opremi, višestruko povećava kapacitet 4G mreže i osigurava funkcionalnost tehnologije Interneta stvari (IoT). Nova oprema koja se postavlja osigurava bolju pokrivenost mreže, troši manje energije, a cilj svih aktivnosti koje su se provodile jest omogućiti uvođenje 5G mreže čim se za istu dodijeli potreban radiofrekvencijski spektar. Uvođenje 5G mreže omogućit će transformaciju čitavog društva na način da će otvoriti spektar dodatnih mogućnosti korištenja mobilnih tehnologija koje će promijeniti živote ljudi nabolje i unaprijediti gospodarstvo.

HT vodi više sudskih sporova pred redovnim sudovima i ima otvorenih regulatornih postupka provjere od strane regulatora, što je uobičajeno s obzirom na veličinu kompanije i značajnu snagu koju HT ima na tržištu elektroničkih komunikacija. Svi se sporovi i regulatorni postupci redovno prate i procjenjuju s obzirom na okolnosti slučaja svakog pojedinog predmeta te se o njima, ovisno o njihovoj relevantnosti, obavještava javnost. Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo zabilježenih incidenata vezanih za područje propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodima i uslugama te označavanju istih.

# 82 %

iznos „indoor“ pokrivenosti stanovništva 4G mrežom u mobilnoj mreži

# 98,5 %

iznos „outdoor“ pokrivenosti stanovništva 4G mrežom u mobilnoj mreži

<sup>22</sup> Fiber to the home  
<sup>23</sup> Fiber to the building  
<sup>24</sup> Fiber to the distribution point  
<sup>25</sup> Fiber to the cabinet  
<sup>26</sup> Single Radio Access Network

# Uvođenje 5G mreže

Hrvatski Telekom prvi je u Hrvatskoj tijekom 2018. demonstrirao 5G funkcionalnosti u stvarnim uvjetima i tako napravio važan korak prema dolasku 5G mreže u Hrvatsku. 5G će omogućiti daljnji tehnološki napredak društva, a ovom demonstracijom Hrvatska se svrstala među prve europske države u kojima su demonstrirane 5G funkcionalnosti u stvarnim infrastrukturnim uvjetima. Za demonstraciju su korištene testne frekvencije na području od 3.5GHz, mrežni uređaji tvrtke Ericsson spremni za komercijalnu upotrebu i prototip 5G korisničkog uređaja.

HT je početkom 2018. pokrenuo modernizaciju radijske pristupne mreže na području cijele Hrvatske. Ta će mreža omogućiti uvođenje 5G tehnologije u trenutku kad se za nju dodijeli potrebni radio-frekvencijski spektar. Projekt obuhvaća modernizaciju infrastrukture, transportnih kapaciteta i same radijske opreme s planom završetka do kraja 2019. godine. U 2018. godini modernizacija je obuhvatila područje Istre, Zagreba i Zagrebačke županije te je na ukupno 603 lokacije stara oprema zamijenjena najmodernijom, 5G kompatibilnom opremom, čime je Hrvatska stala uz bok najrazvijenijim europskim državama poput Njemačke i Švicarske. Osim same zamjene opreme aktivirani su dodatni frekvencijski slojevi čime su povećani raspoloživi mrežni kapaciteti na 4G tehnologiji.

5G je nova generacija komunikacijskih mreža i velika prilika za hrvatsku ekonomiju i razvoj, koja će uključivati cijeli popratni ekosustav. Njena komercijalizacija promijenit će način na koji komuniciramo, koristimo uređaje iz naše svakodnevnice, olakšat će naše živote i poslovanje. Autonomna vozila, pametne kuće i robotika u medicini moći će se realizirati jedino uz najnovije generacije mreže. Isporukom mobilnog širokopojsnog pristupa ekstremnih brzina, robusne povezanosti s niskom latencijom te umrežavanjem milijuna uređaja u masivni Internet stvari (Massive IoT) promijenit će se društvo u cjelini. Jednako kao što su internet, električna struja, parni stroj, tiskarski stroj bili ili jesu glavne pokretačke snage socioekonomskog razvoja i čine tzv. tehnologije opće namjene, tako će i 5G biti sljedeća velika tehnologija koja će značajno poboljšanje kvalitete života ljudi i povećati produktivnost.



**NAŠI KORISNICI IMAJU NAJBOLJU MOBILNU MREŽU U EUROPI, A OVO JE SAMO POTVRDA DA ĆE TAKO BITI I U BUDUĆNOSTI. PRVI SMO NAPRAVILI VELIKI ISKORAK U PRIPREMI HRVATSKE ZA 5G, ŠTO NAS SVRSTAVA U EUROPSKI VRH ZEMALJA KOJE SU TO PRVE NAPRAVILE. HT VIDI KOMERCIJALNU IMPLEMENTACIJU 5G MREŽA OKO 2020. GODINE KADA ĆE KORISNICI IMATI NA RASPOLAGANJU DODANU VRIJEDNOST PERFORMANSI U ODNOSU NA 4G MREŽU. PUNI ZAMAH S KOMPLETNIM OPSEGOM FUNKCIONALNOSTI OČEKUJE SE U RAZDOBLJU OD 2025. DO 2030. GODINE**

Boris Drilo, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije HT-a

# Korisničko iskustvo



Zadovoljstvo korisnika jedan je od najvažnijih strateških ciljeva HT-a. HT prati vjernost i zadovoljstvo korisnika pomoću metodologije TRI\*M, a zadovoljstvo korisnika na pojedinim kontaktnim točkama prati u sklopu International Customer Contact Analysis (ICCA) projekta. Metodologija istraživanja TRI\*M primjenjuje se na razini cijele DT grupe od 2007. godine. Tim se istraživanjem, osim ukupnog indeksa vjernosti i zadovoljstva korisnika, analiziraju i rezultati specifičnih pitanja o proizvodima, cijenama, kontaktnim točkama i procesima u kojima se korisnik susreće s HT-om. Na taj način HT ima uvid u cjelokupnu sliku korisničkog iskustva. Rezultati se prate na razini pojedinih zaposlenika (ovisno o razini odgovornosti) do razine Uprave, a upotrebljavaju se kao strateške smjernice koje određuju aktivnosti u područjima na kojima je potrebno ulagati dodatni napor kako bi se povećalo zadovoljstvo korisnika. Rezultati 2018. godine pokazuju ostvarenje TRI\*M indeksa od 60 bodova (na skali od -66 do +134) čime je zadržana razina korisničkog iskustva postignuta u 2017. godini (indeks 61) i u 2016. godini (indeks 62). Korisnici i dalje ocjenjuju kvalitetu i pokrivenost mobilne mreže iznadprosječnom ocjenom.

ICCA istražuje zadovoljstvo korisnika svim HT-ovim kontaktnim točkama: pozivnim centrom, samouslužnim govornim automatom (IVR), T-Centrima, tehničarima na terenu, različitim HT-ovima i vanjskim prodajnim predstavnicima. Istraživanje se provodi svakodnevno, neposredno nakon završetka posljednje interakcije s HT-om. Ispunjavanjem anketa korisnici imaju priliku ocijeniti kompetentnost i ljubaznost agenta ili prodajnog predstavnika s kojim su komunicirali te trajanje i kvalitetu realizacije same interakcije. Prate se rezultati svakog pojedinog agenta ili prodajnog predstavnika do razine Uprave, o njima se izvještava, a zatim se, na temelju postignutog, poduzimaju kratkoročne i dugoročne mjere za unaprjeđivanje kvalitete rada agenata i prodajnih predstavnika i samih procesa. Korisnici su i u 2018. godini najbolje ocijenili kontakte s T-Centrima, pozivnim centrom i tehničarima na terenu, te tražili unaprjeđenje

samouslužnog govornog automata. HT je i u 2018. nastavio s redovitim povratnim pozivanjem korisnika koji u ICCA istraživanju iskažu nezadovoljstvo kako bi se otkrio uzrok nezadovoljstva te riješio nastali problem. Također, HT je u 2018. implementirao veći broj inicijativa koje su bile usmjerene na rješavanje osnovnih poteškoća, poboljšanje procesa i korisničkog iskustva. HT je tijekom 2018. s ciljem unaprjeđenja korisničkog iskustva posebnu pozornost pridao sljedećim područjima:

- Relevantno za korisnika (vrijednost za novac)
- Relevantno za zaposlenika (proces i komunikacija)

U području „Vrijednost za novac”, pokrenut je niz inicijativa s ciljem smanjenja učestalosti pojavljivanja smetnji i osiguravanjem neprekinutosti usluga radi poboljšanja korisničkog iskustva. Također, nastavili smo raditi na eliminaciji uzroka korisničkih prigovora i pojednostavljenju portfelja proizvoda te smo započeli sa modernizacijom mobilne mreže (SRAN) s ciljem omogućavanja 5G tehnologije u Hrvatskoj.

U području „Procesi i komunikacija” implementiran je novi model interakcija s korisnikom kroz sve kanale omogućujući bolje razumijevanje korisničkih potreba. Također, unaprijeđena je postojeća baza znanja kako bismo osigurali pouzdanu informaciju o proizvodima i uslugama te pripadajućim procesima zaposlenicima, a posljedično tome i korisnicima. Pokrenuli smo program Frontline First s ciljem poboljšanja uvjeta rada zaposlenika Hrvatskog Telekomu i njihovog zadovoljstva kroz niz konkretnih aktivnosti kao što je jasan razvojni put zaposlenika i pojednostavljivanje poslovnih procesa. Svi proizvodi i usluge koje HT stavlja na tržište u marketinškim komunikacijama, oglašavanju, pokroviteljstvu i promidžbi podliježu Smjernicama za brend DT Grupe i kodeksu oglašavanja HURA-e. Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanju, kao niti slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama.



## KVALITETA MREŽE

Kraj 2018. godine obilježilo je nezavisno međunarodno P3 priznanje za najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj i jedan od najboljih mobilnih interneta u svijetu. Hrvatski Telekom u tom je mjerenu ostvario najbolji rezultat u povijesti mjerenja P3 u Hrvatskoj te je s visokih 948 od mogućih 1000 bodova dodatno potvrdio poziciju pružatelja najkvalitetnije usluge.

Također, nastavljene su aktivnosti s ciljem poboljšanja korisničkog iskustva u domeni kvalitete mreže - smanjenja glavnih uzroka mrežnih incidenata. Dovršen je petogodišnji projekt modernizacije agregacijske mreže na cjelokupnom području Republike Hrvatske. U sklopu projekta postupno je zamijenjeno ukupno 178 uređaja starije generacije (Ethernet agregacija) s novom IP/MPLS<sup>25</sup> opremom čime je povećana propusnost mreže te pouzdanost i stabilnost usluge. Aktivnosti su rezultirale ukupnim smanjenjem mrežnih incidenata za 80 % u odnosu na isti period prethodne godine.

Kako bi se osigurao dovoljan kapacitet mobilne jezgrene mreže u 2018. godini, HT je u samo 5 mjeseci uspješno instalirao treću mobilnu jezgrenu lokaciju u Splitu i time udvostručio kapacitet mobilne jezgrene mreže na 80 Gbit/s. Navedena lokacija bazirana je na virtualiziranom rješenju 'u oblaku', tehnologiji budućnosti i time su ostvareni preduvjeti za skalabilnija i jednostavnija buduća proširenja sa povoljnijim omjerom cijene po instaliranom Gbit/s novog kapaciteta. Ovakvo rješenje je nastavak aktivnosti na daljnjoj konsolidaciji i virtualizaciji platformi čime se kroz korištenje zajedničke HW infrastrukture postiže bolja efikasnost s krajnjim ciljem pojednostavljenja i automatizacije mrežnih sustava.

Nastavljen je program poslovne i IT transformacije koji je u 2018. godini usmjeren prvenstveno na zamjenu današnjeg mobilnog *billing* sustava i uvođenje novog Order Management sustava kako bi se podržali E2E procesi nad mobilnim proizvodima.

Hrvatski Telekom na razini DT grupe vodi projekt HAL (*Harmonized API layer*) koji predstavlja ključni dio DT-ove digitalne arhitekture. HAL je novi tehnološki koncept koji osigurava brži i fleksibilniji razvoj aplikacijskih sučelja te je okvir za OneApp koji će se koristiti za sva buduća front-end rješenja u nacionalnim kompanijama DT-a. HT je u 2018. godini prvi u DT Grupi pustio u komercijalni rad One App aplikaciju koja je zamijenila postojeću „Moj Telekom“ aplikaciju. Aplikacija je realizirana na novom tehnološkom konceptu čime je osigurana veća fleksibilnost, jednostavnost i brzina u razvoju novih budućih aplikacija. Kroz One App dobivena je brža aplikacija, jednostavnija za korištenje s nizom novih funkcionalnosti (plaćanje na jedan klik, PayPal rješenje), čime se doprinosi boljem i jednostavnijem korisničkom iskustvu te predstavlja korak naprijed prema digitalizaciji društva. Krajem 2018. aplikaciju mjesečno aktivno koristi 101.000 korisnika dok sama aplikacija ima prosječnu ocjenu od 4,4 na Google Play platformi.



## RAZGOVORI PUTEM WIFI MREŽE

Nova usluga Hrvatskog Telekom Voice over WiFi (VoWiFi) nadogradnja je VoLTE usluge predstavljene 2017. Riječ je o tehnologiji koja korisniku omogućuje govornu komunikaciju preko bilo koje WiFi pristupne točke na koju je korisnik prijavljen bez unošenja dodatnog korisničkog imena i lozinke. Da bi se služio uslugom Voice over WiFi korisnik ne mora instalirati dodatne aplikacije niti se registrirati, dovoljna je prijava na dostupnu WiFi mrežu, no korisnik mora imati aktivnu VoLTE uslugu. Pozivanje će sada biti omogućeno i putem raspoloživih WiFi mreža u slučajevima nedostupnosti mobilne mreže, npr. u garažama, podrumima ili trgovačkim centrima. U svim tim situacijama korisnik će moći razgovarati koristeći raspoloživu WiFi mrežu. Uređaj će prebaciti korisnika, ukoliko je spojio uređaj na dostupnu WiFi mrežu u situacijama kada mobilna mreža ne bude dostupna ili je zagušena. Aktivacija i korištenje glasovne usluge putem WiFi-a je bez dodatne naknade, a preduvjet za njeno korištenje je uređaj koji podržava uslugu i odgovarajuću verziju softvera.

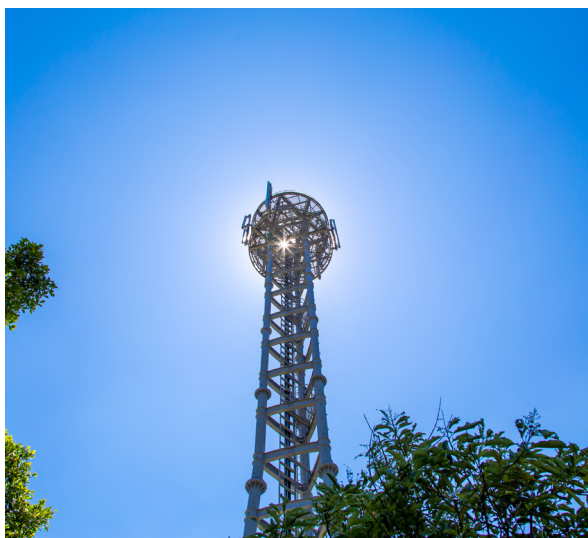


# Sigurnost za zdravlje korisnika



Sve osnovne postaje HT-a razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. Od dobavljača i proizvođača opreme, dobivamo certifikate kojima se garantira da osnovne postaje ispunjavaju sigurnosne zahtjeve ICNIRP-a te odgovaraju nizu standarda za sigurnost proizvoda i elektromagnetsku kompatibilnost te općim tehničkim propisima. Također, sve osnovne postaje imaju Potvrdu o usklađenosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

Hrvatski Telekom veliku važnost pridaje jasnoj, otvorenoj i konstruktivnoj komunikaciji o utjecaju elektromagnetskih polja, naročito što se u javnom prostoru nerijetko objavljuju netočne i nepotpune informacije na navedenu temu. HT uvažava stavove nezavisnih, mjerodavnih izvora poput Ministarstva zdravstva, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Svjetske zdravstvene organizacije i Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja. HT smatra da bi granične vrijednosti izloženosti EM poljima trebale biti određene na osnovi znanstveno potkrijepljenih i priznatih istraživanja te da bi trebale biti pod stalnom kontrolom. Tijekom posljednjih nekoliko godina, priznate stručne organizacije kao što su Svjetska zdravstvena organizacija i Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja u više navrata su na temelju najnovijih znanstvenih spoznaja pregledali važeće pragove za mobilne komunikacije i potvrdili da je, ako se te vrijednosti poštuju, korištenje mobilne tehnologije sigurno.



S obzirom na to da smo tijekom 2018. započeli modernizaciju naših mobilnih mreža, nakon obavljenih promjena u mreži obavljena su mjerenja na preko 750 osnovnih postaja. Mjerni rezultati bili su dostavljeni Ministarstvu zdravstva koje je izdalo rješenja za uporabu izvora. Važno je napomenuti da svi izvori EM polja u mobilnim mrežama Hrvatskog Telekoma posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.

Svi mobilni uređaji koje HT stavlja na tržište zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve o vrijednosti SAR-a. SAR (Specific Absorption Rate) je mjera specifične apsorpcije, tj. veličina koja opisuje brzinu apsorpiranja elektromagnetske energije po jedinici mase tkiva, a izražava se u W/kg. Prema Direktivi Europske unije 1999/519/EC o ograničavanju izlaganja ljudi elektromagnetskim poljima (od 0 Hz do 300 MHz) dozvoljene granice SAR-a iznose 2 W/kg u svakih 10 g tkiva za glavu i trup. Hrvatski Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 146/2014) preuzeo je ove iste granične vrijednosti. SAR vrijednost svih mobitela koje HT stavlja na tržište manja je od 2 W/kg. Tijekom izvještajnog razdoblja nisu zabilježeni slučajevi nepriдрžavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost korisnika.



## USLUGE NAMIJENJENE ZDRAVSTVU

Projekti digitalne transformacije u području zdravstva i zdravstvene skrbi donose brojne benefite za sve uključene. Za bolničko osoblje i pacijente to je jednostavna, brza i transparentna komunikacija te povećanje efikasnosti i snižavanje brojnih troškova poslovanja zdravstvene ustanove. I Europska unija je prepoznala digitalizaciju zdravstva kao relevantno područje, pa je zbog toga dio sredstava EU fondova u Hrvatskoj namijenjen upravo za ovakve projekte. Vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj COMBIS napravio je iskorak u području pametnih rješenja za zdravstvo kroz partnerstvo s kompanijom Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Postizanjem Unify Authorised Partner statusa, Combis je postao prvi partner tvrtke Unify za HiMed (Healthcare Communications) rješenja u Hrvatskoj.



HiMed rješenja i usluge omogućavaju u potpunosti digitaliziranu i interaktivnu komunikaciju između pacijenata i bolničkog osoblja, informacije o svakom pacijentu (npr. bolnički nalazi), pravovremeno informiranje pacijenata o dnevnom rasporedu aktivnosti, kao i informacije o pre i post operativnim postupcima i aktivnostima. Pored navedenih funkcionalnosti, svakom pacijentu je kroz HiMed sustav moguće pružiti multimedijски sadržaj, pristup internetu te video ili klasične telefonske pozive.



**COMBIS JE VEĆ DUGI NIZ GODINA SA SVOJIM IT RJEŠENJIMA PRISUTAN U BOLNICAMA, A NOVIM PARTNERSTVOM DODATNO ŠIRIMO PORTFELJ NAMIJENJEN ZDRAVSTVU UZ GLAVNI FOKUS NA SEGMENT HIMED PRODUKATA. HIMED RJEŠENJA MOGU ZNAČAJNO UNAPRIJEDITI SVAKODNEVNE POSLOVNE PROCESSE U BOLNICAMA I DRUGIM ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

Marko Galac, direktor Odjela pasivne mrežne infrastrukture u Combisu

# Sigurnost podataka i zaštita privatnosti

Sigurnost podataka naših korisnika od iznimnog je značaja za poslovanje Hrvatskog Telekoma. Imajući na umu rapidan razvoj novih tehnologija i preseljenje brojnih podataka u oblak, sigurnost podataka i zaštita privatnosti utječe na poslovni uspjeh i javni ugled. HT poslovne podatke, korisničke podatke, podatke poslovnih partnera i dioničara te osobne podatke zaposlenika štiti od neovlaštenog pristupa neovlaštene uporabe, gubitka ili preuranjenog uništavanja svim dostupnim tehničkim i organizacijskim sredstvima, poštujući odgovarajući pravni okvir i zakone Republike Hrvatske kao i interne politike i pravila DT Grupe.

Visoka senzibilnost podataka koje nam povjeravaju naši korisnici, poslovni partneri, zaposlenici i dioničari potiče nas da ih štitimo postupajući na oprezan i odgovoran način te iz tog razloga poduzimamo veliki broj tehničkih i organizacijskih mjera s ciljem osiguravanja njihove povjerljivosti. Zaposlenici su odgovorni za pružanje visoke razine podataka te se dosljedno pridržavaju odredaba za zaštitu osobnih podataka s posebnim poštovanjem i uvažavanjem za osobna prava korisnika čiji se podaci prikupljaju, obrađuju i koriste. Također, sve informacije koje izlaze iz kompanije ili su vezane za kompaniju moraju biti dostavljene isključivo ovlaštenim primateljima.

HT veliku važnost pridaje zaštiti privatnosti korisnika te je poslovanje u potpunosti usklađeno s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) (EU) 2016/679 koja je stupila na snagu 25. svibnja 2018. Tijekom izvještajnog razdoblja nisu zabilježene opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu.



## HRVATSKI TELEKOM POSLOVNIM KORISNICIMA ČUVA KLJUČNE APLIKACIJE I PODATKE

U 2018. Hrvatski Telekom je u svoju ponudu za poslovne korisnike uvreo novu ICT uslugu koja objedinjuje dvije vrlo važne usluge 'u oblaku': backup i replikaciju. Usluga *Veeam backup* i replikacija osigurava dostupnost ključnih servisa i podataka kod nepredviđenih situacija te na taj način sprječava ogromne gubitke za poduzetnike, obrtnike i velike kompanije.

Cloud Backup tako omogućuje jednostavnu i automatiziranu pohranu sigurnosnih kopija podataka koje se nalaze na različitim uređajima: stolnom ili prijenosnom računaru, virtualnim računalima, virtualnim serverima te je namijenjen svim poslovnim korisnicima kojima je potrebna kontinuirana pohrana podataka, a sigurnosne kopije podataka su im u svakom trenutku dostupne za vraćanje. Cloud Replikacija omogućuje repliciranje ključnih servisa u oblak te njihovo vraćanje u slučaju katastrofe kako bi se poslovanje moglo nastaviti uz minimalni prekid. Replikacija sprječava gubitak podataka do kojih može doći zbog ljudske pogreške, kvara ili prirodnih nepogoda te također omogućuje kontinuitet u poslovanju.



## OTPIS DUGOVA FIZIČKIM OSOBAMA

2018. godine na osnovi čl. 10. st. 1. Zakona o otpisu dugova fizičkim osobama (NN 62/2018.), Uprava Hrvatskog Telekoma d.d. donijela je odluku kojom se pridružila odluci Vlade RH o otpisu dugova fizičkim osobama.

Otpis duga odobren je korisnicima - dužnicima koji ispunjavaju sljedeće kriterije:

- dug prema Hrvatskom Telekomu d.d. za koji se na dan 31. 12. 2017. provodila ovrha na novčanim sredstvima po računu korisnika - dužnika i koja se na dan ove objave još uvijek provodi,
- dug korisnika - dužnika čiji ukupan dug prema Hrvatskom Telekomu d.d. po osnovi glavnice i troškova ne premašuje iznos od 2.500,00 kn,
- korisnici - dužnici koji su primatelji jedne od novčanih naknada iz sustava socijalne skrbi (zajamčena minimalna naknada, pomoć za uzdržavanje, osobna invalidnina).



**ZAHVALNI SMO NA POVJERENJU  
KOJE NAM JE UKAZALO VIŠE OD 100  
TISUĆA TVRTKI I OBRTA ZBOG  
KOJIH SE STALNO USAVRŠAVAMO  
KAKO BISMO PONUDILI  
NAJKVALITETNIJA INFORMACIJSKA I  
KOMUNIKACIJSKA RJEŠENJA. U  
ZADNJE ČETIRI GODINE SMO  
ULOŽILI VIŠE OD VIŠE OD ŠEST  
MILIJARDI KUNA U MOBILNE I  
FIKSNE MREŽE KAKO BISMO  
OSIGURALI NAJKVALITETNIJU  
USLUGU**

Tomislav Kosanović, direktor Odjela za razvoj  
poslovnih proizvoda u Hrvatskom Telekomu

Korisnici - dužnici koji su podnijeli zahtjev za otpis duga i koji ispunjava navedene uvjete obaviješteni su od odvjetničkog ureda koji zastupa Hrvatski Telekom d.d. o donesenoj odluci o otpisu dospjelog duga bez odgađanja. Uz otpis duga s osnove glavnice i troškova, otpisane su i pripadajuće zakonske zatezne kamate.

# SURADNJA S LOKALNIM ZAJEDNICAMA

Jedan od ključnih ciljeva strategije Hrvatskog Telekoma je biti predvodnik u digitalnoj transformaciji Hrvatske. U suradnji s jedinstvenom mrežom partnera, HT želi biti kvalitetan sudionik u rješavanju problema gradova i regija. Ulaganjem znatnih sredstava u vlastitu mrežnu infrastrukturu i projekte pametnih gradova, HT izravno sudjeluje u transformacijskim promjenama koje pridonose razvoju lokalnih zajednica. Pametna rješenja primijenjena u lokalnim zajednicama stvaraju uštede u proračunima, čuvaju okoliš, podižu kvalitetu života građana i pridonose stvaranju poduzetničke klime koja privlači nove investicije te doprinose ciljevima održivog razvoja.



osigurati uključivo i pravedno kvalitetno obrazovanje i promicati mogućnosti cjeloživotnog učenja za sve



osigurati dostupnost pristupačne, pouzdane, održive i moderne energije za sve



učiniti gradove i ljudska naselja uključivim, sigurnim, otpornim i održivim

# Infrastruktura kao temelj razvoja

U 2018. godini započet je i najveći projekt nove mobilne mreže budućnosti u regiji, čija je vrijednost ulaganja viša od 1 milijarde kuna, koja će omogućiti trostruko povećanje kapaciteta mreže i preduvjete za dolazak 5G tehnologije. Usklađivanjem regulacije naknade za pravo puta s najrazvijenijim EU članicama, kroz četiri godine HT bi uložio i do 1,4 milijardi kuna u optiku te time osigurao minimalnu brzinu interneta od 100 Mbit/s za ukupno 760.000 kućanstava.

S obzirom na svoju djelatnost, HT posluje na području cijele Republike Hrvatske, osiguravajući usluge svojim korisnicima u Gradu Zagrebu te 20 Županija i 428 općina. Usprkos tome, radi značajnih investicija na području Republike Hrvatske, aktivnosti HT-a povremeno uzrokuju i nezadovoljstvo lokalne samouprave. U pojedinim slučajevima, kada se ne može postići dogovor, to uzrokuje sudske sporove u vezi rješavanja imovinsko-pravnih odnosa i prava puta. U 2018. u postupku je bilo ukupno 73 sudska spora, većina njih s lokalnom samoupravom, a manji dio s privatnim fizičkim osobama, od čega je ukupno 41 spor pokrenut tijekom izvještajnog razdoblja.



## 1,4 milijardi kuna

kroz četiri godine HT bi uložio i do 1,4 milijardi kuna u optiku

## 760.000

broj kućanstava kojima je je HT kroz 4 godine osigurao minimalnu brzinu interneta od 100 Mbit/s

U svim tim sporovima, HT se uvijek vodi načelima dobrog gospodarstvenika te nastoji ostvariti ishode koji omogućavaju neometanu izgradnju potrebne infrastrukture kako bi svim svojim korisnicima osigurao kvalitetnu i neometanu uslugu.



# Pametni gradovi

Hrvatski Telekom jedina je organizacija u Hrvatskoj koja nudi sveobuhvatna rješenja za pametne gradove, od razine temeljne infrastrukture do konkretnih aplikacija. Dio je to strategije HT-a kao predvodnika digitalne transformacije Hrvatske. Znanje i iskustvo u razvoju i korištenju naprednih digitalnih tehnologija najbolja je priprema Hrvatske na novi val tehnoloških promjena koji ima potencijal u potpunosti izmijeniti način na koji radimo i živimo. Ključna tehnologija koja omogućava razvoj pametnog grada je *Internet of Things*. Zahvaljujući IoT tehnologiji gradovi imaju mogućnost pružanja kvalitetnijih usluga svojim građanima i tvrtkama, a troškovi i potrošnja resursa se smanjuju.

Uz značajna ulaganja u naprednu infrastrukturu, Hrvatski Telekom brojnim projektima ubrzava digitalizaciju društva. Zajedno s više od 30 partnera, u svom je portfelju razvio više od 20 rješenja za pametne gradove, među kojima su najšira nacionalna mreža električnih punionica u Hrvatskoj, pametno gospodarenje otpadom, pametni parking i digitalne govornice.

Na najprestižnijem svjetskom kongresu tehnoloških rješenja za pametne gradove Smart City Expo, koji se održao od 13. do 15. studenoga u Barceloni, Hrvatski Telekom je u sklopu zajedničkog izložbenog prostora Deutsche Telekom kao najbolje prakse razvoja tehnologija pametnih gradova prikazao inovativna rješenja, koja je uz pomoć svojih partnera implementirao na otoku Krku i u Zagrebu: sustav e-punionica diljem Hrvatske, s posebnim fokusom na dobru praksu na otoku Krku te sustav mjerenja kontrole zraka implementiran u Zagrebu, koji kontinuirano analizira njegovu kvalitetu.



## PAMETNA ULICA

Nakon što su početkom 2016. Hrvatski Telekom i Grad Dubrovnik potpisali Ugovor o suradnji u sklopu projekta kandidature Dubrovnika za titulu Europske prijestolnice kulture 2020, čime se HT pozicionirao kao tehnološki partner Grada u projektima koji mijenjaju budućnost Dubrovnika, predsjednik Uprave HT-a Davor Tomašković i gradonačelnik Dubrovnika Andro Vlahušić potom su zajedno otvorili Pametnu ulicu na Obali Stjepana Radića, pilot projekt razvijen u strateškom partnerstvu s tvrtkom CISCO, i u suradnji s lokalnim partnerima. Pametnu ulicu odlikuju javna rasvjeta s multifunkcionalnom senzorskom mrežom uz različite tehnologije pristupa, od optičkih linkova i 4G mreže do Wi-Fi mreže, zahvaljujući kojoj građani i posjetitelji Dubrovnika imaju besplatan bežični pristup internetu velike brzine i propusnosti (50 Mbit/s). Dio pametne ulice predstavlja i prometno rješenje koje kamera prepoznaje prometne prekršaje, a u ulici je prvi put u svijetu postavljena i inovativna parking tehnologija koja automatski prepoznaje vozila i beskontaktno vrši naplatu parkiranja i koja putem digitalnih panela informira vozače u realnom vremenu o stanju zauzeća parkinga.



## PAMETNI PARKING

Hrvatski Telekom je s partnerom tvrtkom Mobilisis implementirao rješenje pametni parking za osobe s invaliditetom za Split parking, koje doprinosi povećanju kvalitete života osoba s invaliditetom u Splitu i smanjuje gradske gužve u samom centru grada. Postavljeno je ukupno 12 senzora tvrtke Mobilisis na parkirna mjesta namijenjena osobama s invaliditetom koji rade na Narrowband IoT mreži Hrvatskog Telekoma. Senzori su povezani s aplikacijom Split parking, putem koje korisnici vide dostupna parkirna mjesta, što direktno doprinosi boljoj kvaliteti prometa u gradu.

Pametni parking u Splitu prvi je IoT projekt realiziran na Narrowband IoT mreži Hrvatskog Telekoma u Hrvatskoj. Mrežu odlikuje odlična rasprostranjenost, niski troškovi, visoka kvaliteta signala te visoka razina sigurnosti i pouzdanosti sukladno globalnim telekomunikacijskim standardima u mobilnim mrežama. Projekt pametnog parkinga nastavlja se na ostalim mjestima za osobe s invaliditetom u Gradu Splitu, a plan je novu tehnologiju implementirati i na standardnim komercijalnim parkirnim mjestima te su krajem 2018. na Krku ugrađeni senzori na 60 parkirnih mjesta.



## PAMETNE GOVORNICE

Hrvatski Telekom i hrvatska agencija specijalizirana za vanjsko digitalno oglašavanje Go2Digital, zajednički su postavili svjetske trendove i prvi u Hrvatskoj doprinijeli digitalizaciji naših gradova. Tijekom 2018. potpisan je ugovor kojim je započeo projekt modernizacije telefonskih govornica. Postojeće govornice, koje nude isključivo mogućnost telefoniranja, mijenjaju se digitalnim govornicama i nizom pametnih tehnoloških rješenja baziranih na tehnologiji Interneta stvari.

Na taj način građani na raspolaganju imaju mnogobrojne nove mogućnosti, od bežičnog punjenja mobilnih uređaja, informiranja o razini peludi u zraku pomoću posebnih senzora unutar govornica do SOS tipke putem koje se može pozvati hitna pomoć u slučaju nesreće. Kako bi korisnici i prolaznici bili povezani, svaka govornica ujedno je i Wi-Fi Hot Spot s besplatnim i neograničenim Internetom.

Za lakše snalaženje po gradovima, na digitalnom zaslonu nalazi se interaktivna mapa na šest jezika, koja korisniku predlaže upute kako doći do željene lokacije, dok se sa stražnje strane govornice nalazi digitalni citylight za oglašivače. Godišnje je predviđena zamjena najmanje 25 govornica diljem Hrvatske.

## UPRAVLJANJE KOMUNALNIM OTPADOM

Tijekom 2018. HT je u suradnji sa svojom mrežom partner implementirao rješenja za upravljanje komunalnim otpadom u Koprivnici, Splitu, Dubrovniku, Makarskoj, Sv. Ivanu Zelini, Dugom Selu i Velikoj Gorici.

## NADZOR KVALITETE ZRAKA

Tijekom 2018. godine, HT je implementirao senzore za mjerenje kvalitete zraka u Koprivnici i Dubrovniku.



## SUSTAV JAVNIH GRADSKIH BIKIKALA I ELEKTRIČNI BIKIKLI

Tijekom 2018. HT je uveo sustave javnih gradskih bicikala i e-bicikala uveo na području Orahovice, Erduta, Lonjskog polja i Dubrovnika (otok Lopud).

## ANALITIKA PROMETA I TURIZMA

Tijekom 2018., HT je pokrenuo i pilot projekt implementacije sustava za praćenje kretanja turista Dubrovnik Crowd management.

## ICT VIDEO NADZOR

Sustavi ICT video nadzora tijekom 2018. su implementirani na Krku i u Dubrovniku.

## Top 5 gradova u Smart City projektu:

### ZAGREB

- Smart parking (informacijski sustav za naplatu i upravljanje parkingom)
- Waste management (NB/IoT senzori)
- WiFi (na javnim gradskim površinama i u tramvajima ZET-a)
- Smart metering (GPRS sustav za očitavanje plinomjera)
- E-punionice i pametne klupe (projekt Zagrebačke županije)

### KOPRIVNICA

- Waste management
- Air quality outdoor
- ISO 37120 certifikat za smart city
- Smart parking (informacijski sustav za upravljanje parkingom)
- tijekom 2018. su implementirani na Krku i u Dubrovniku.

### BELIŠĆE

- Pametne klupe
- E-punionice

### SPLIT

- Smart parking (realizirani pilot projekt)
- Waste management (Big belly)

### DUBROVNIK

- Smart city pilot projekt u 2016. (javna rasvjeta, smart parking, air quality, WiFi)
- Waste management (Big belly spremnici s video nadzorom i bez video nadzora)
- Air quality outdoor (Lučka uprava Dubrovnik)
- Smart parking (NB/IoT sa sustavom za naplatu i upravljanje parkingom)
- Bike sharing
- WiFi Meraki (mreža kao platforma)
- Crowd management (big data za praćenje turista)
- Altereco (big data projekt brojanja i praćenja turista)

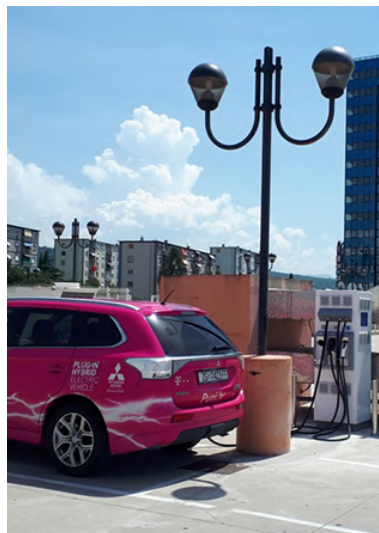


## ELEKTRIČNE PUNIONICE

U razvoju hrvatskog poduzetništva, gradova kao i same države veliku važnost imaju i fondovi Europske unije. Sredstva iz EU fondova omogućuju sudjelovanje u raznim europskim projektima za implementaciju brojnih inovativnih rješenja, koja pridonose većoj kvaliteti života, razvoju društva te većoj konkurentnosti države u cjelini. U mnogim od tih projekata sudjeluje i Hrvatski Telekom, i to upravo kao partner koji hrvatskim gradovima i poduzetnicima kontinuirano pomaže u uspješnom povlačenju sredstava iz Europske unije, nudeći im pritom konkretnu stručnu pomoć, od predlaganja relevantnih projekata do izrade same dokumentacije. Hrvatski Telekom pod svojim upravljanjem ima više od 50 posto električnih punionica u Hrvatskoj, čije se korištenje povećalo za 400 posto samo u zadnjih godinu dana. To je potvrda vrijednosti ovog projekta za budućnost mobilnosti i okoliša.

Jedan od najboljih primjera ove sinergije između Hrvatskog Telekoma s jedne, te države, gradova i poduzetnika s druge strane, je i projekt pod nazivom „**Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi**“, usmjeren na osiguravanje vrhunskog korisničkog iskustva kroz implementaciju naprednog ICT sustava, kojim će se omogućiti geolociranje slobodnih punionica, rezervacija utičnica, autorizacija, naplata te pružanje najbolje korisničke podrške. Ovaj je projekt sufinanciran u okviru EU programa Connecting Europe Facility (CEF ili Instrument za povezivanje Europe), a omogućuje razvoj zelenih koridora e-mobilnosti na području središnje i jugoistočne Europe, što je dio širega globalnog projekta za povezivanje država s područja jugoistočne Europe. Svrha projekta je osigurati vrhunsku uslugu punjenja kako za domaće korisnike električnih vozila, tako i za sve veći broj turista koji na odmor u Hrvatsku dolaze električnim vozilima. Osim samog postavljanja, vlasnicima lokacija koji se odluče otvoriti e-punionicu Hrvatski Telekom pomaže i u dobivanju sredstava iz EU fondova. Projekt doprinosi ispunjenju ciljeva Strategije Europa 2020., pogotovo u dijelu definiranim Clean Power for Transport paketom. Pored tradicionalnih radnih mjesta potrebnih za razvoj i održavanje mreže punionica, projektom se potiče zapošljavanje u segmentu razvoja IT sustava i digitalnih usluga.

Projekt izgradnje mreže e-punionica značajno pomaže očuvanju okoliša jer potiče sve veći broj vozača na korištenje električnih vozila, čime se neposredno smanjuje emisija štetnih plinova. Sve je to korak naprijed prema izgradnji održivog okoliša, okoliša koji građanima osigurava čistiji zrak, a samim time zdraviji i kvalitetniji život.



Uoči početka turističke sezone 2018. Hrvatski Telekom i Tower Center Rijeka postavili su prvu brzu e-punionicu za električna vozila u Gradu Rijeci u sklopu projekta „Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi“. Ovom instalacijom Rijeka se pridružila karti pametnih gradova koji potiču razvoj e-mobilnosti kao ključnog koncepta nisko-ugljične mobilnosti. Instalacija prve brze e-punionice u Gradu Rijeci nastavak je projekta sufinanciranog od Europske unije, u sklopu kojeg se planira otvoriti čak 69 brzih i četiri ultra brze e-punionice na ukupno 31 lokaciji na koridorima kroz Hrvatsku i Rumunjsku. Projekt traje do kraja 2020. godine, a njegova je ukupna vrijednost iznosi 4,3 milijuna eura. Prvom brzom e-punionicom u Rijeci osigurana je vrhunska usluga punjenja za domaće korisnike električnih vozila, ali i sve veći broj turista koji na odmor u Hrvatskoj dolaze upravo električnim vozilima. Usluga je dostupna 0-24, sedam dana u tjednu potpuno besplatno za sve korisnike električnih automobila. Punjenje traje oko 20 minuta, iskustvo korištenja je digitalno, a dostupna je i non-stop korisnička podrška.



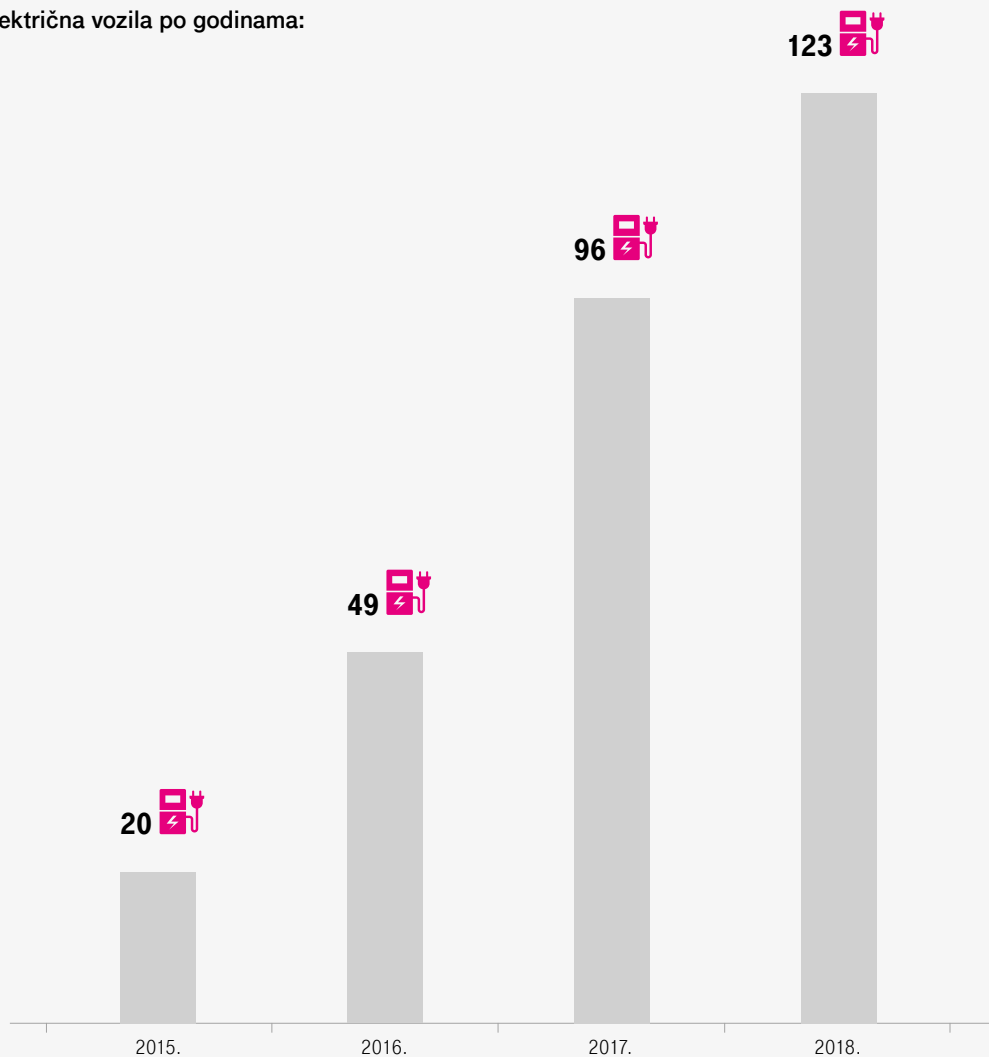
Uz spomenutu punionicu u gradu Rijeci, početkom lipnja u pogon je puštena i sedma brza punionica na području Grada Zagreba ispred središnjice Hrvatskog Autokluba na Aveniji Dubrovnik, a u sklopu ovoga projekta Hrvatski Telekom postavio je i brzu punionicu za električna vozila na nedavno otvorenoj revitaliziranoj benzinskoj postaji ROX. Radi se o osmoj brznoj e-punionici koju je Hrvatski Telekom postavio u Hrvatskoj, no važno je naglasiti da se ujedno radi i o prvoj brznoj e-punionici u Hrvatskoj koja omogućuje punjenje svih vrsta električnih vozila, a koja je postavljena na jednoj klasičnoj benzinskoj postaji, dok su nove brze

e-punionice planirane na lokacijama u Varaždinu, Karlovcu, Delnicama, Rijeci i Zagrebu. Suradnja s Hrvatskim Autoklubom uskoro će omogućiti dodatne pogodnosti svim korisnicima električnih vozila, a prvo od mnogih je i integracija dinamičkih podataka o stanju na punionicama iz sustava Puni.hr putem HAK mobilne aplikacije.

Najveća regionalna mreža e-punionica Puni.hr trenutno broji više od 123 javno dostupnih e-punionica u 75 gradova širom Hrvatske, čineći više od 50 posto svih javno dostupnih interoperabilnih e-punionica u Hrvatskoj.

#### Punionice za električna vozila po godinama:

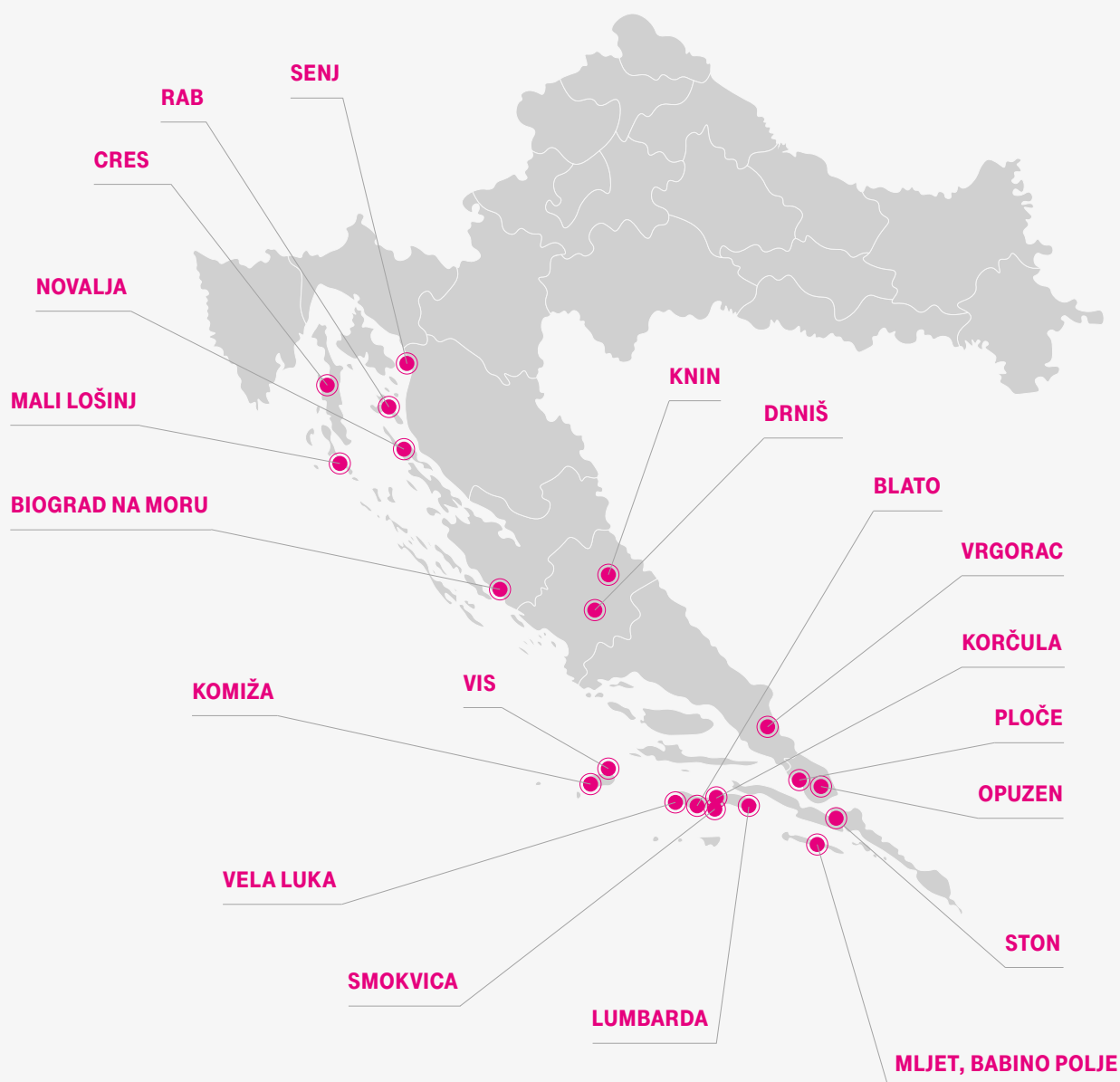
- 2015. – 20
- 2016. – 49
- 2017. – 96
- 2018. – 123





## T-KAMION

Hrvatski Telekom je i 2018. organizirao T-Kamion turneju kojom omogućava dostupnost svojih usluga lokalnom stanovništvu u lokalitetima u kojima ne nema T prodajnih mjesta. Svi korisnici su na T-Kamionu mogli ostvariti sve usluge kao i u ostalim T-prodajnim mjestima. U sklopu prepoznatljive turneje T-Kamion obišao je lokacije diljem Hrvatske, od Kvarnera, Dalmacije do otoka. U 2018. turneja je uključila sljedeće lokacije:



# Suradnja s akademskom zajednicom

Vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj Combis i Tehnički fakultet u Rijeci potpisali su u studenom 2018. sporazum o suradnji na znanstvenoistraživačkim, razvojnim i obrazovnim projektima. Suradnja je ugovorena u više područja: na istraživačko razvojnim projektima i ekspertizama, prijavi i realizaciji zajedničkih istraživačko razvojnih projekata prema domaćim i međunarodnim izvorima financiranja, obrazovanju zaposlenika Combisa kao i stručnom i praktičnom usavršavanju studenata Tehničkog fakulteta kroz studentsku praksu, radionice i stručna predavanja u Combisu.

”

**POVEZIVANJE GOSPODARSTVA I OBRAZOVANJA DOBITNA JE KOMBINACIJA U POGLEDU RAZVOJA SVIH KOJI SU UKLJUČENI U Taj PROCES. COMBIS I TEHNIČKI FAKULTET ŽELE KREIRATI INOVATIVNE PROJEKTE U EKSPANZIVNOM IT PODRUČJU, DOK JE MEĐU STUDENTSKOM POPULACIJOM SVE VEĆI NAGLASAK NA STJECANJU ISKUSTAVA ZA VRIJEME STUDIRANJA. ISTO TAKO, COMBIS JE SNAŽNO USMJEREN NA POTICANJE MLADIH TALENATA I PODRŽAVANJE ZAJEDNICE U KOJOJ DJELUJE.**

Mladen Maras,  
direktor Sektora razvoja i implementacije  
aplikativnih rješenja u Combisu



Combis već niz godina podržava mladu IT zajednicu kroz sponzorstva studentskih natjecanja, organizira hackathon try{code}catch i prvi u Hrvatskoj je formirao interni startup inkubator – NeoStartup.

# Božićna kampanja u suradnji sa Socijalnom samoposlugom Vukovar

Upravo su socijalna osjetljivost, solidarnost i društveno odgovorno poslovanje među temeljnim odrednicama Hrvatskog Telekomu i korporativne kulture koja se njeguje u kompaniji Zaposlenici Hrvatskog Telekomu pokazali su svoju humanost na djelu sudjelovanjem u tradicionalnoj internoj božićnoj kampanji u sklopu koje su u svim regionalnim centrima – Rijeci, Splitu, Zagrebu i Osijeku prikupljanje namirnice i higijenske potrepštine za Socijalnu samoposlugu u Vukovaru sa željom uljepšavanja božićnih blagdana korisnicima samoposluge. Usluge Socijalne samoposluge u Vukovaru dnevno koristi više od 600 obitelji s područja Vukovarsko-srijemske županije. Socijalna samoposluga s radom je počela 2014. godine kao projekt Humanitarne udruge Duga i od tada broj korisnika svakodnevno raste. Neki od korisnika vukovarske samoposluge po pomoć dolaze jednom mjesečno, a korisnici koji žive u izuzetno teškim životnim uvjetima samoposlugu posjećuju i dva ili tri puta mjesečno.



**NAŽALOST, U VUKOVARU PUNO OBITELJI ŽIVI U TEŠKIM UVJETIMA I NA RUBU SIROMAŠTVA. OD KADA SMO PRIJE ČETIRI GODINE POČELI S RADOM BROJ NAŠIH KORISNIKA KONSTANTNO RASTE PA TAKO TRENUTNO POMAŽEMO PREKO 600 OBITELJI ILI 1500 KORISNIKA SVAKA POMOĆ DOBRODOŠLA JE TIJEKOM CIJELE GODINE I OVIM PUTEM SE ŽELIM ZAHVALITI ZAPOSLENICIMA HRVATSKOG TELEKOMA NA NJIHOVOJ VELIKODUŠNOJ DONACIJI. VJERUJEM KAKO ĆE PRIKUPLJENE NAMIRNICE I HIGIJENSKE POTREPŠTINE ULJEPŠATI BOŽIĆNE BLAGDANE NAŠIM KORISNICIMA**

Tamara Mikulić, predsjednica Humanitarne udruge Duga i koordinatorica Socijalne samoposluge Vukovar

# DOBAVLJAČKI LANAC

Hrvatski Telekom u svojoj strategiji upravljanja društvenom odgovornošću kao jedno od materijalnih pitanja prepoznaje i vlastiti dobavljački lanac. Kako HT nije proizvodna kompanija, velik dio poslovanja ovisi o vanjskim dobavljačima.

Kako bi osigurali standardizirani pristup ovoj materijalnoj temi, HT ima uspostavljen certificirani sustav upravljanja okolišem prema međunarodnoj normi ISO 14001 koja zahtijeva da s principima zaštite okoliša budu upoznati i svi koji rade za i u ime HT-a. To uključuje sve dobavljače roba i usluga kao i druge ugovorne partnere. S obzirom na vlastitu veličinu, HT prepoznaje kako utjecanjem na dobavljački lanac može posljedično utjecati i na načine na koje isti utječu na gospodarstvo, okoliš i društvo u cjelini, doprinoseći poglavito cilju održivog razvoja.



osigurati održive obrasce potrošnje  
i proizvodnje



# Održivi dobavljački lanac

Naši su dobavljači često i naši korisnici te se u takvim situacijama strogo razdvajaju sve povezane kupovne i prodajne aktivnosti, a poslovi povezani međusobnim obvezama moraju uvijek biti odobreni od organizacijske cjeline zadužene za nabavu. Tijekom 2018. nije bilo značajnijih zbivanja u dobavljačkom lancu koja bi djelovala na ekonomski, okolišni i društveni utjecaj.

U 2018. godini na lokalne dobavljače od ukupnog proračuna potrošeno je 65 % iznosa. „Lokalni” dobavljači nisu zemljopisno definirani, a Društvo s njima direktno zasniva poslovnu suradnju. Pored lokalnih dobavljača postoje i „globalni” dobavljači. S njima je suradnja definirana na nivou DT grupe (uglavnom se radi, ali nije ograničeno, o dobavljačima terminalne opreme kao što su, primjerice, Apple, Huawei i drugi). Termin „značajna mjesta djelovanja” obuhvaća sve nabavke pri kojima Nabava Društva svojim djelovanjem stvara dodatnu vrijednost poticanjem izvrsnosti unutar opskrbnog lanca te smanjenjem troškova poslovanja.

Cijeli proces nabave određen je tako da u potpunosti zadovoljava dva principa. Prvi je „4 eye principle”, odnosno pravilo prema kojem odluke i odobrenja za provođenje transakcije moraju dati dvije osobe, to su obično izvršni direktor i financijski direktor, dok je drugi „segregation of duty” princip, koncept prema kojem je za dovršenje zadatka potrebno odobrenje više od jedne osobe. U poslovanju označava internu kontrolu namijenjenu sprječavanju prijevara i pogrešaka dodjeljivanjem više od jednog pojedinca na jedan zadatak.



## INTEGRIRANI SUSTAV NABAVE

Za nabavu u HT-u odgovoran je sektor Nabave. Nabava HT-a zadužena je za integriranje nabavki pod svoju odgovornost. Također, Nabava dodjeljuje mandate odgovarajućim poslovnim jedinicama za provođenje nabavnih aktivnosti te je u mogućnosti definirati izuzetne poslovne operacije u kojima se odgovornost prepušta drugim poslovnim jedinicama; npr. u slučaju poreza, plaća, transakcija, spajanja i preuzimanja tvrtki ili subvencija za mobilne aparate. Odnosima s dobavljačima upravlja se tako da se prati ukupni životni ciklus dobavljača; od početaka i prekvalificiranja preko evaluacije sve do postupnog isključenja. Nabava je također odgovorna postizati najbolje vrijednosti za Društvo prilikom nabave roba ili usluga uključujući primjenu mjera nužnih za kvalitetnu implementaciju, upravljanje i praćenje odgovarajućih procesa kao što su:

- Određivanje strategije nabave i lanca opskrbe
- Vođenje i upravljanje potrebama i troškovima koji za cilj imaju povećati ukupne uštede i izbjegavati nepotrebne troškove
- Upravljanje odnosima s dobavljačima i nabavnim ugovorima, uključujući programe kontinuiranog poboljšanja s logističkim partnerima
- Propisivanje aktivnosti i odgovornosti oko izvršenja godišnjeg plana nabave radi stvaranja podloge za ostvarenje optimalnih uvjeta nabave



## EVALUACIJA PONUĐAČA I PONUDA

U HT-u proces nabave prolazi kroz nekoliko definiranih koraka. Kad postoji veliki broj potencijalnih dobavljača na tržištu, sastavlja se „Duga lista ponuđača“ te se utvrđuju pozitivni kriteriji za natječaje. Svi ponuđači koji su pozvani na nadmetanje šalju se na provjeru integriteta u Odsjek za usklađenost poslovanja. Uz nabavnu komunikaciju, HT šalje i Upitnik o održivosti poslovanja kojeg su ponuđači dužni ispuniti i dostaviti uz ponudu. Ukoliko je predmet nabave usluga u kojoj dolazi do obrade osobnih podataka šalje se i Upitnik o jamstvima izvršitelja obrade osobnih podataka. Nabava detaljno provjerava financijsku sliku svakog ponuđača preko Web portala Poslovna Hrvatska, posebno obraćajući pažnju na stečaj, blokade, broj zaposlenih i slično. Nakon dostave ponuda iste se evaluiraju prema unaprijed utvrđenim tehničkim i financijskim kriterijima. Osim jednog segmenta nabave (sadržaj i ICT), cijeli postupak nabave je digitaliziran i odvija se IT alatima, uključujući i svu internu komunikaciju i odobrenja te komunikaciju i prikupljanje ponuda od ponuđača. Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo negativnih utjecaja dobavljačkog lanca na okoliš te sukladno tome nije bilo potrebe za poduzimanjem adekvatnih mjera.

## UTJECAJ NA DOBAVLJAČE

Odgovornost sektora Nabave je i upravljanje odnosima s dobavljačima. Hrvatski Telekom izbjegava poslovanje s dobavljačima koji mogu ugroziti njegovu reputaciju ili su na bilo koji drugi način rizični za njegovo poslovanje. Nabava je dužna osigurati da u postupak nadmetanja ne budu pozvane tvrtke koje se nalaze na listi nepoželjnih dobavljača ili koje nisu prošle provjeru organizacijske jedinice za usklađenost poslovanja.

HT očekuje od svih svojih partnera, dobavljača i kupaca da postupaju prema najvišim međunarodnim standardima, utvrđenoj dobroj poslovnoj praksi u vezi s etičkim, antikoruptivnom i usklađenom ponašanjem. Dobavljače se na poželjno ponašanje obvezuje antikorupcijskom klauzulom koja je sastavni dio svakog ugovora kojega HT sklapa sa svojim poslovnim partnerima. Također, na korporativnim web stranicama dostupna je i edukacija za sve naše partnere te Kodeks ponašanja HT Grupe. Edukacija se preporuča, ali nije obavezna.

Ostala važna etička pitanja za koje je HT svojim internim dokumentima jasno odredio pravila u poslovnim odnosima s partnerima, uključujući sljedeće:

- ima nultu točku tolerancije na korupciju
- izbjegava i suzbija sve situacije potencijalnog sukoba interesa bilo koje strane uključene u poslovni odnos
- strogo uređuje pravila o darivanjima između poslovnih partnera
- ne podržava recipročne poslove te je predan postizanju potpune transparentnosti svih poslovnih procesa
- uveo je i održava sustave internih kontrola prema najvišim standardima
- traži od svih svojih partnera da prihvate načela koja su istaknuta u pet Vodećih načela i u Kodeksu ponašanja.

Od svih partnera/dobavljača očekuje se da za vrijeme obavljanja poslovne aktivnosti za HT, posebice na lokalitetima u vlasništvu ili nadležnosti HT-u poštuju sljedeća pravila:

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

# PROFIL ORGANIZACIJE

Hrvatski Telekom d.d. vodeći je davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj i pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajnih, internetskih i podatkovnih usluga. Sjedište kompanije HT d. d. nalazi se na adresi Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Hrvatska.

Osnovne djelatnosti Hrvatskog Telekoma i o njemu ovisnih društava su pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske.

Uz usluge nepokretne telefonije, HT pruža internetske, IPTV i ICT usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE.

# Segmenti usluga

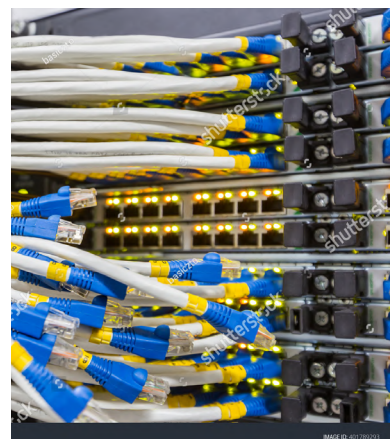


## Fiksna telefonija i Internet

- HT Grupa pruža sve telekomunikacijske usluge u vezi s fiksnom telefonijom, Internetom, IPTV-em i međunarodnim komunikacijama.

## Mobilne mreže

- Pokretne mreže HT-a danas pokrivaju oko 98 posto teritorija RH, a međunarodni roaming s više od 200 GSM operatora u svijetu omogućuje našim korisnicima dostupnost izvan granica matične mreže. HT ima vodeću poziciju na hrvatskom tržištu mobilnih komunikacija s oko 47 posto svih korisnika.



## Prijenos podataka

- Kao vodeći pružatelj podatkovnih usluga na tržištu HT omogućuje korisnicima niz usluga prijenosa podataka - najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM.



Društvo HT Holding d.o.o. koje djeluje kao subjekt posebne namjene, uključuje sljedeća navedena ovisna društva :

- Iskon Internet d.d. (Hrvatska)



Iskon je suvremena telekom kompanija prepoznata po dinamičnoj i poduzetničkoj poslovnoj kulturi i kvaliteti usluga te razvijenom odnosu s privatnim i poslovnim korisnicima kojima pruža usluge temeljene na širokopoljnom (broadband) pristupu Internetu. Osim Interneta, omogućava usluge telefonije i digitalne televizije (IPTV) te praćenje TV sadržaja putem mobilnih uređaja. Tvrtka posluje kao samostalno trgovačko društvo, a od 2006. godine je članica HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekom. Putem vlastite infrastrukture Iskon pruža usluge na području Zagreba, Splita, Dubrovnika, Rijeke, Pule, Osijeka, Velike Gorice, Samobora, Opatije i Solina, dok mu pripadnost HT Grupi omogućava dostupnost u cijeloj Hrvatskoj.

- Combis d.o.o. (Hrvatska)



Combis, regionalni sistem integrator, od 2010. godine je član HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekom. Tvrtka je usmjerena na razvoj aplikativnih, komunikacijskih, sigurnosnih i sistemskih rješenja te pružanje usluga razvoja i integracije ICT rješenja, upravljanja ICT infrastrukturom te podrške, a integracijom naprednih tehnologija pruža cjelovita poslovna rješenja, izrađena prema specifičnim zahtjevima korisnika, po načelu "ključ u ruke". S osam servisnih lokacija prisutan je Hrvatskoj, a već je više godina aktivan i u regiji, s tri servisne lokacije u Bosni i Hercegovini te u Srbiji. Usvajanjem trendova modernog europskog i svjetskog poslovanja te neprestano unapređujući kvalitetu rada i radnog okruženja, Combis je danas među vodećim ICT tvrtkama regije u segmentu pružanja usluga i vodeći pružatelj IT usluga u Hrvatskoj te posluje s vrhunskim tvrtkama iz Hrvatske i regije, mahom iz sektora financija, industrije, telekomunikacija, turizma i državne uprave.

- E-tours d.o.o. (Hrvatska)



Putnička agencija e-Tours d.o.o. od 2013. godine je članica HT Grupe i u potpunom vlasništvu Hrvatskog Telekom. Tvrtka pruža usluge prodaje avionskih karta, ugovaranja smještaja, putničkih paket-aranžmana, iznajmljivanja automobila i brodova.

- KDS d.o.o. (Hrvatska)



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

- OT-Optima Telekom d.d. (Hrvatska)



Optima Telekom (OT) je fiksni telekomunikacijski operator čija je mreža, temeljena na IP tehnologiji koja osigurava veću umreženost kroz dominaciju širokopoljnih veza, prisutna u više od 100 hrvatskih gradova. Korištenjem najnovijih tehnologija i globalnih telekomunikacijskih rješenja, Optima kreira dodanu vrijednost na tržištu fiksne telefonije u Hrvatskoj. Građanima je pružena mogućnost odabira uz nadogradnju govornih usluga, prijenosa podataka, Interneta i video sadržaja. Nakon provedenog postupka predstečajne nagodbe te uz striktno uvjete Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN), Hrvatski Telekom je 2014. godine preuzeo upravljanje Optima Telekomom. Cilj je poboljšanje tržišnog položaja OT-a te stabilizacija njegovih financijskih rezultata u svrhu zaštite interesa korisnika, zaposlenika, dioničara i drugih dionika OT-a te telekomunikacijskog tržišta općenito.

- Crnogorski Telekom AD (Republika Crna Gora).



Crnogorski Telekom (CT) je najveća telekomunikacijska kompanija u Crnoj Gori koja pruža kompletan spektar fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih servisa (govorne usluge, usluge slanja poruka, internet, TV, iznajmljeni vodovi, mreže podataka i ICT rješenja). U sklopu HT Grupe posluje od 10.01.2017., kada Hrvatski Telekom preuzima 76,53 posto vlasničkog udjela Crnogorskog Telekom.

# Vlasnička struktura

Većinski vlasnik Hrvatskog Telekoma je društvo Deutsche Telekom Europe B. V. s ukupnim udjelom od 51,1 %. Deutsche Telekom Europe B.V. je društvo u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom Europe Holding B.V. čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH (prethodnog naziva T-Mobile Global Holding № 2 GmbH). Deutsche Telekom Europe Holding GmbH je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom AG.

Fond hrvatskih branitelja iz domovinskog rata posjeduje 6,7 %, dok Centar za restrukturiranje i prodaju Republike Hrvatske drži 2,9 % udjela u Društvu. Ostali dio od 39,3 % dionica je u rukama privatnih i institucionalnih ulagatelja. Kao investitor s najvećim vlasničkim udjelom među privatnim i institucionalnim investitorima ističu se Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi. Na dan 31.12.2018. godine Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi posjeduju 9,1 % dionica HT-a.

Dionice Hrvatskog Telekoma uključene su u usluge depozitorija Središnjeg klirinškog depozitarnog društva 12. srpnja 2002. godine, a na tržištu Zagrebačke burze su dostupne od 5. listopada 2007. godine.

Vlasnička struktura HT-a zaključno s 31. prosinca 2018. godine:

- Većinski vlasnik je Deutsche Telekom Europe B. V. s udjelom od 51,1 % (Deutsche Telekom Europe B. V. je društvo u stopostotnom vlasništvu tvrtke Deutsche Telekom Europe Holding B. V. čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH, prethodnog naziva T-Mobile Global Holding № 2 GmbH. Deutsche Telekom Europe Holding GmbH je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom AG).
- Privatni i institucionalni ulagatelji posjeduju 39,3 % dionica Društva
- 6,7 % udjela je u vlasništvu Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata
- Centar za restrukturiranje i prodaju Republike Hrvatske posjeduje 2,9 %.



## 51,1 %

udjela u vlasništvu HT-a posjeduje Deutsche Telekom Europe B. V.

## 39,3 %

udjela u vlasništvu HT-a posjeduju privatni i institucionalni ulagatelji

## 6,7 %

udjela je u vlasništvu HT-a Fonda hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata

## 2,9 %

udjela je u vlasništvu Centra za restrukturiranje i prodaju Republike Hrvatske

# Veličina organizacije

31.12.2018. HT Grupa je u Hrvatskoj brojala 5,447 zaposlenika, što ju svrstava u kategoriju velikih poduzeća. EBITDA prije jednokratnih stavki povećala se za 35 milijuna kuna, odnosno 1,2 %, na 2.953 milijuna kuna u 2018., ponajprije zbog manje realizacije neto prihoda (40 milijuna kuna, odnosno 0,6 %) i manjih ostalih prihoda iz redovnog poslovanja (-10 milijuna kuna, odnosno -5,8 %), koji su djelomično neutralizirani manjim troškovima redovnog poslovanja (prije jednokratnih stavki) (-10 milijuna kuna, odnosno -0,1 %).

Troškovi redovnog poslovanja smanjili su se kao posljedica smanjenja naknade za upotrebu spektra (u skladu s tri Pravilnika o naknadama), smanjenja troškova prodaje energije kao rezultat manje potrošnje poslovnih korisnika i prijenosa HT-ovog segmenta energetskog poslovanja te provedenih mjera štednje, dok je na manju realizaciju prihoda u prvom redu utjecao pad prihoda od govornih usluga u nepokretnoj mreži.

31.12.2018. HT Grupa je u Hrvatskoj brojala

# 5,477

zaposlenika

Realizacija kapitalnih ulaganja smanjila se za 59 milijuna kuna, odnosno 3,1 %, pod utjecajem manje realizacije HT Grupe u Hrvatskoj za 98 milijuna kuna, odnosno 5,6 %, dok je CT pridonio većim kapitalnim ulaganjima za 40 milijuna kuna, odnosno 28,3 %, zahvaljujući većim ulaganjima u pristup. Glavni su pokretači manje realizacije HT Grupe manja kapitalizacija sadržaja u 2018. i veća ulaganja u projekt Televizija sljedeće generacije u 2017. (projekt Televizija sljedeće generacije uključivao je zamjenu STB-a kao korisničke terminalne opreme u 2017.). Ukupno je ostvareno pokrivanje 58,2 % kućanstava s brzinom >30 Mbit/s od kojih je 21 % s brzinom > 100Mbit/s, dok je FTTx (optička pristupna mreža) dostupna za 400 tisuća kućanstava.

Tablica 18 – Broj zaposlenika

Broj zaposlenika	31. pro 2017.	31. pro 2018.	% promjene 18./17.
Broj zaposlenika (na puno radno vrijeme)	5.110	5.447	6,6 %
<b>Segment privatnih korisnika</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Prihod	3.754	3.720	-0,9 %
<b>EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki</b>	<b>2.546</b>	<b>2.438</b>	<b>-4,2 %</b>
<b>Segment poslovnih korisnika</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Prihod	2.883	2.912	1,0 %
<b>EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki</b>	<b>1.329</b>	<b>1.365</b>	<b>2,7 %</b>
<b>Mreža i funkcije podrške</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
<b>EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki</b>	<b>-1.236</b>	<b>-1.177</b>	<b>4,8 %</b>
<b>Segment optima konsolidirano</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Prihod	483	526	8,9 %
<b>EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki</b>	<b>275</b>	<b>320</b>	<b>16,1 %</b>
<b>SEGMENT CRNOGORSKI TELEKOM KONSOLIDIRANO</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>	<b>% promjene 18./17.</b>
Prihod	636	625	0
<b>EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki</b>	<b>223</b>	<b>239</b>	<b>0</b>

# Uprava

Uprava Hrvatskog Telekoma vodi poslovanje i odgovorna je za ukupni rezultat kompanije. Članove Uprave i njezina predsjednika imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Mandat članova Uprave i predsjednika Uprave traje pet godina. Po isteku mandata članova Uprave, Nadzorni odbor ih može ponovno imenovati. Statutom društva propisano je da Uprava može sadržavati pet do sedam članova. Na dan 31. prosinca 2018. godine Upravu je činilo sedam članova:

- predsjednik Uprave i glavni direktor – **Davor Tomašković**
- član Uprave i glavni direktor za financije (CFO) – **Daniel Daub**
- članica Uprave i glavna operativna direktorica za privatne korisnike (COO Residential) – **Nataša Rapačić**
- član Uprave i glavni operativni direktor za poslovne korisnike (COO Business) – **Saša Kramar**
- član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTIO) – **Boris Drilo**
- članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse (CHRO) – **Marija Felkel**

Godišnji izvještaj Uprave o stanju i poslovanju Društva i HT Grupe za poslovnu 2018. godinu sadrži detaljnije podatke o dobi, obrazovanju i dosadašnjoj karijeri članova Uprave i njezina predsjednika. Kako je propisano u Zakonu o trgovačkim društvima i internim dokumentima Društva (Statut Društva i Poslovnik o radu Uprave), Uprava vodi sve poslove na vlastitu odgovornost, prilikom čega je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke potrebne za uspješno poslovanje društva. Istim dokumentima su propisana i pitanja o kojima Uprava nije ovlaštena samostalno donositi odluke, već je dužna za njihovu provedbu tražiti suglasnost Nadzornog odbora (npr. pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja). Statutom je propisano da Društvo mogu zastupati bilo koja dva člana Uprave. Odluke se donose na sjednicama Uprave koje se u pravilu održavaju jednom tjedno, iznimno i češće kad to okolnosti zahtijevaju. Iznimno, odluke Uprave se mogu donositi i izvan sjednice, odnosno glasanjem u pisanom obliku, telefonom, telegrafom, telefaksom, putem videokonferencije ili upotrebom drugih, za to podobnih, tehničkih sredstava ako se tome bez odlaganja ne usprotivi nijedan član Uprave. Da bi postojao kvorum, za sjednicu Uprave potrebno je da su prisutna četiri člana, dok se odluke donose većinom glasova prisutnih ili zastupljenih članova Uprave. U situacijama kad za donošenje određene odluke postoji jednak broj glasova za i protiv, presudan je glas predsjednika Uprave.







## Nadzorni odbor

Nadzorni odbor imenuje i opoziva članova Uprave te provodi nadzor nad vođenjem poslova Društva u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima, Statutom Društva i Poslovnikom o radu Nadzornog odbora Društva. Iako Uprava samostalno donosi odluke potrebne za uspješno poslovanje Društva, Nadzorni odbor mora dati suglasnost prilikom donošenja pojedinih važnih odluka, primjerice za pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja. Nadzorni odbor zasjeda najmanje četiri puta godišnje. Članovi koji ne mogu prisustvovati sjednici svoj glas mogu predati u pisanom obliku. Kao i Uprava, i Nadzorni odbor može donositi odluke izvan sjednica glasanjem u pisanom obliku, telefonom, telegrafom,

telefaksom, putem videokonferencije ili upotrebom drugih, za to podobnih, tehničkih sredstava ako se tome, u primjerenom roku koji odredi predsjednik Nadzornog odbora, ne usprotivi nijedan član Nadzornog odbora. Da bi postojao quorum za sjednicu Nadzornog odbora potrebna je prisutnost pet članova Nadzornog odbora, a odluke se donose većinom glasova nazočnih ili zastupljenih članova Nadzornog odbora. Glavna pitanja o kojima se odlučivalo na sjednicama Nadzornog odbora u prethodnoj godini navedena su u Izvještaju Nadzornog odbora o obavljenom nadzoru tijekom poslovne godine 2018. koje je objavljeno na internetskim stranicama Društva.

POKAZATELJ	UKUPNO ČLANOVA	SPOL (M)	SPOL (Ž)	DOB (< 30)	DOB (30-50)	DOB (< 50)	MANJINE
Uprava	7	5	2	0	7	0	nepoznato
Nadzorni odbor	9	5	4	0	4	5	nepoznato

Tablica 19 -  
Struktura  
upravljačkih tijela

# Upravljački pristup

Hrvatski Telekom d.d. organiziran je na način koji kompaniji omogućuje fleksibilnost i učinkovitost te potpunu posvećenost korisnicima i korisničkom iskustvu. Vizija kompanije je ostvariti održiv i profitabilan rast povezujući sve stanovnike RH s mogućnostima koje pruža digitalizacija te im omogućiti da svoj život učine boljim. Tvrtka je podijeljena u sljedeće funkcionalne jedinice:

- poslovne jedinice
- funkcije podrške i upravljanja
- tehničke funkcije
- funkcije za korisničko iskustvo.

Hrvatski Telekom se vodi sljedećim vrijednostima:

- usmjerenost na korisnike
- povjerenje
- suradnja
- osnaživanje delegiranja ovlasti i odgovornosti
- inovativnost
- pripadnost timu
- komunikacija s empatijom prema drugima.



Vodećim načelima kompanije izražene su smjernice kojima se zaposlenici trebaju rukovoditi u svakodnevnom radu, a koje promiču etično ponašanje, međusobno poštivanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti te stvaranje okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati. Njegujući zajedničke standarde ponašanja, kako prema korisnicima tako i prema suradnicima, stvara se radna atmosfera u kojoj je zadovoljstvo raditi što pridonosi ukupnom poslovnom uspjehu kompanije. Odgovornost za promicanje i poštivanje navedenih vrijednosti snose svi zaposlenici kompanije podjednako.

# Članstva u udruženjima

Hrvatski Telekom je od 2007. član Inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. HT također, osim što samostalno djeluje javnim istupima u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje i na nacionalnoj razini sudjelovanjem u radu Udruženja za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koji javno zastupaju zajedničke interese operatora članova. Istodobno je HT član međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora elektroničkoga komunikacijskog sektora na razini EU-a. HT sudjeluje i u radu Udruge za energetiku i Udruge za informatičke i komunikacijske djelatnosti u okviru Hrvatske udruge poslodavaca od njezina osnivanja 2013. godine, član je Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri HGK, Udruženja stranih ulagača (FIC) te Američke gospodarske komore u Hrvatskoj. Combis je član i Hrvatske udruge distributera novih tehnologija (HUDNT). HT je član i Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitne ustanove osnovane 1997. koja okuplja ponajprije privatni sektor, potiče održivi razvoj u gospodarstvu i zastupa gospodarstvo u održivom razvoju. Njegovi članovi – predstavnici hrvatskoga gospodarstva, javne ustanove i nevladine organizacije – udružuju znanje, inovativnost i odgovornost u traganju za razvojnim putovima koji uravnotežuju poslovni uspjeh, društvenu dobrobit i zaštitu okoliša.



# Praksa izvještavanja

Materijalna pitanja su određena u procesu izrade izvještaja 2017. Ovaj je izvještaj pripremljen u skladu s GRI standardima: temeljna opcija. Izvještaj obuhvaća vremensko razdoblje 1.1.2018. - 31.12.2018. HT grupa izdaje godišnje izvještaje o održivosti. Prethodni izvještaj o održivosti HT Grupe izdan je 28.2.2019.

Kontakt osoba - Lucija Brkić, Odjel za korporativne komunikacije,  
lucija.brkic@t.ht.hr.



# Kazalo sadržaja GRI-a

ZAHTJEVI	GRI	UNGC načela	Poglavlje	Str.
<b>OSNOVE</b>	101			
Opće objave	102			
<b>Organizacijski profil</b>				
Naziv organizacije	102-1		Profil organizacije	74
Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	102-2		Profil organizacije	74
Lokacija sjedišta organizacije	102-3		Profil organizacije	74
Lokacija poslovnih aktivnosti	102-4		Segmenti usluga	76
Vlasništvo i pravni oblik	102-5		Vlasnička struktura	77
Tržišta na kojima organizacija djeluje	102-6		Segmenti usluga	76
Veličina organizacije	102-7		Veličina organizacije	78
Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	102-8		Održivi poslodavac	31
Dobavljački lanac	102-9		Održivi dobavljački lanac	73
Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	102-10		Održivi dobavljački lanac	72
Pristup predostrožnosti	102-11		ICT kao pokretač promjena	42
Vanjske inicijative	102-12		Odnos s korisnicima	34
Članstvo u udruženjima	102-13		Članstva u udruženjima	82
<b>Strategija</b>				
Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	102-14		Uvodnik predsjednika Uprave	3
Ključni utjecaji, rizici i prilike	102-15		Materijalna pitanja i doprinos COR-ovima	7-10
<b>Etika i integritet</b>				
Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	102-16		Etika i dostojanstvo zaposlenika	37
<b>Upravljanje</b>				
Struktura upravljanja	102-18		Uprava	79
<b>Uključivanje interesnih skupina</b>				
Popis uključenih skupina dionika	102-40		Proces odabira	6
Kolektivni ugovori	102-41	3	Proces odabira	6
Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	102-42		Proces odabira	6
Pristup uključivanju dionika	102-43		Proces odabira	6
Ključne teme i otvorena pitanja	102-44		Materijalna pitanja i doprinos COR-ovima	18
<b>Praksa izvještavanja</b>				
Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	102-45		Segmenti usluga	76
Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema	102-46		Praksa izvještavanja	83
Popis materijalnih tema	102-47		Praksa izvještavanja	84
Izmjene u informacijama	102-48			NP
Promjene u izvještavanju	102-49			NP
Izveštajno razdoblje	102-50		Praksa izvještavanja	83
Datum posljednjeg izvještaja	102-51		Praksa izvještavanja	83
Izveštajni ciklus	102-52		Praksa izvještavanja	83
Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	102-53		Praksa izvještavanja	83

<b>Praksa izvještavanja</b>				
Tvrdnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima	102-54		Praksa izvještavanja	83
Kazalo sadržaja GRI-a	102-55		GRI indeks	84
<b>EKONOMSKA VRIJEDNOST</b>				<b>13</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Financijski pokazatelji	13, 14
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		Financijski pokazatelji	16
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		Ključni izazovi	18
<b>Ekonomski učinak</b>				<b>201</b>
Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	201-1		Financijski pokazatelji	15
<b>Neizravni ekonomski utjecaji</b>				<b>203</b>
Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge inovativne usluge	203-1		Investicije u infrastrukturu i	
	17			
<b>DIGITALNO DRUŠTVO</b>				<b>19</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Digitalna uključenost, Digitalna pismenost, Digitalna odgovornost	20, 23, 27
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		Digitalna uključenost, Digitalna pismenost, Digitalna odgovornost.	20, 23, 27
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		Digitalna uključenost, Digitalna pismenost, Digitalna odgovornost.	20, 23, 27
<b>Ekonomski učinak</b>				<b>201</b>
Značajni neizravni ekonomski utjecaji	203-2	9	Investicije u infrastrukturu i inovativne usluge	20, 22-23, 20, 22-23, 25, 26, 27-28
<b>ZAPOSLENICI</b>				<b>30</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Zaposlenici	29
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		Održivi poslodavac	31
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		Održivi poslodavac	30
<b>Tržišna prisutnost</b>				<b>202</b>
Omjeri standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće	202-1		Etika i dostojanstvo zaposlenika	38
Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	202-2		Uprava	70
<b>Borba protiv korupcije</b>				<b>205</b>
<b>10</b>				
Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od				
korupcije	205-1	10	Borba protiv korupcije	36
Komunikacija i obuka o anti-korupcijskim politikama i postupcima	205-2	10	Borba protiv korupcije	36
Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	205-3	10	Borba protiv korupcije	36
<b>Zaposlenje</b>				<b>401</b>
Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	401-1		Održivi poslodavac	31
Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	401-2	6	Zaštita i sigurnost na radu	33
Roditeljski dopust	401-3	6	Etika i dostojanstvo zaposlenika	38
<b>Odnosi zaposlenika i uprave</b>				<b>402</b>
Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	402-1		Komunikacija s zaposlenicima	45
<b>Zdravlje i sigurnost na radu</b>				<b>403</b>
Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	403-1		Zaštita i sigurnost na radu	32

<b>Zdravlje i sigurnost na radu</b>	<b>403</b>			
Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	403-2		Zaštita i sigurnost na radu	32
Zdravstvene usluge na radnom mjestu	403-3		Zaštita i sigurnost na radu	33
Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i radnom mjestu sigurnosti na radnom mjestu	403-4		ICT kao pokretač promjena	42
Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	403-5		ICT kao pokretač promjena	42
Promocija zdravlja radnika	403-6		Beneficije	33
Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu				
direktno povezanih s poslovnim odnosima	403-7		ICT kao pokretač promjena	42
Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	403-8		Zaštita i sigurnost na radu	33
Ozljede na radu	403-9		Zaštita i sigurnost na radu	32
<b>Obuka i obrazovanje</b>	<b>404</b>			
Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	404-1		Cjeloživotno učenje	34, 35
Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	404-2		Cjeloživotno učenje	35
Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	404-3		Cjeloživotno učenje	35
<b>Raznolikost i jednake mogućnosti</b>	<b>405</b>	<b>6</b>		
Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	405-1		Etika i dostojanstvo zaposlenika, Nadzorni odbor	38, 80
Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarce	405-2		Etika i dostojanstvo zaposlenika	38
<b>Nediskriminacija</b>	<b>406</b>	<b>6</b>		
Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	406-1	6	Etika i dostojanstvo zaposlenika	37
<b>Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje</b>	<b>407</b>			
Djelatnosti i dobavljači prepoznati kao oni kod kojih bi ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja moglo biti ugroženo	407-1		Etika i dostojanstvo zaposlenika	38
<b>Procjena ljudskih prava</b>	<b>412</b>	<b>1,2</b>		
Djelatnosti nad kojima je izvršena provjera poštivanja ljudskih prava ili procjene utjecaja	412-1	1, 2	Etika i dostojanstvo zaposlenika	37
Obuka zaposlenika o politikama ili postupcima zaštite ljudskih prava	412-2	1, 2	Etika i dostojanstvo zaposlenika	49
<b>KLIMATSKE PROMJENE I OKOLIŠ</b>				<b>40</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Klimatske promjene i okoliš	40, 41
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		ICT kao pokretač promjena	42
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		ICT kao pokretač promjena	42
<b>Materijali</b>	<b>301</b>			
Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	301-1		Materijali	57
Reciklirani materijali koji spadaju u reciklirane ulazne materijale	301-2		Kružno gospodarstvo	49
Preuzeti prodani proizvodi i njihovi ambalažni materijali	301-3		Kružno gospodarstvo	49
Energija	302	7		
Potrošnja energije unutar organizacije	302-1		Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	46
Potrošnja energije izvan organizacije	302-2		Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	46
Smanjenje potrošnje energije	302-4	7	Energija	54
Smanjivanje potrebe za energijom u proizvodima i uslugama	302-5	7	Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	45

<b>Bioraznolikost</b>	<b>304</b>			
Lokacije poslovanja u vlasništvu, zakupu, pod upravom ili u neposrednoj blizini zaštićenih područja te područja visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja	304-1		Energetska učinkovitost i smanjenje emisija (Bioraznolikost)	50
Znatni utjecaji djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost	304-2		Energetska učinkovitost i smanjenje emisija (Bioraznolikost)	50
<b>Emisije</b>	<b>305</b>	<b>7</b>		
Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	305-1	7	Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	46
Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	305-2	7	Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	46
Dušikovi oksidi (NOX), sulfatni oksidi (SOX) i ostale značajne emisije u zrak	305-7		Energetska učinkovitost i smanjenje emisija	47
<b>Otpad</b>	<b>306</b>			
Otpad prema vrsti i metodi odlaganja	306-2		Kružno gospodarstvo	49
<b>KORISNICI I PROIZVODI</b>				<b>52</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Održivi proizvodi i usluge	52
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		Održivi proizvodi i usluge	52
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		Održivi proizvodi i usluge	53
<b>Ponašanja protivno načelu slobodnog tržišnog natjecanja</b>	<b>206</b>			
Ukupan broj pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse	206-1		Održivi proizvodi i usluge	53
<b>Zdravlje i sigurnost korisnika</b>	<b>416</b>			
Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	416-1		Sigurnost za zdravlje korisnika	57
Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	416-2		Sigurnost za zdravlje korisnika	57
<b>Marketing i označavanje</b>	<b>417</b>			
Vrsta podataka o proizvodu i usluzi i označavanje	417-1		Korisničko iskustvo	55
Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanju	417-2		Korisničko iskustvo	55
Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama	417-3		Korisničko iskustvo	55
<b>Privatnost korisnika</b>	<b>418</b>			
Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	418-1		Korisničko iskustvo (Sigurnost podataka i zaštita privatnosti)	59
<b>Društvenoekonomska odgovornost (sukladnost)</b>	<b>419</b>			
Nepridržavanje propisa i zakona koji se tiču socijalnog i ekonomskog područja	419-1		Održivi proizvodi i usluge	53
<b>SURADNJA S LOKALNIM ZAJEDNICAMA</b>				<b>61</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Suradnja s lokalnim zajednicama	61
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		Infrastruktura kao temelj razvoja	62
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		Infrastruktura kao temelj razvoja	62
<b>Lokalne zajednice</b>	<b>413</b>			
Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	413-1		Pametni gradovi	63
Djelatnosti sa značajnim stvarnim i potencijalnim negativnim utjecajima na lokalne zajednice	413-2		Infrastruktura kao temelj razvoja	62



<b>DOBAVLJAČKI LANAC</b>				<b>71</b>
Objašnjenje materijalne teme i njene granice	103-1		Dobavljački lanac	71
Pristup upravljanju i njegove sastavnice	103-2		Održivi dobavljački lanac	72
Ocjena pristupa upravljanju	103-3		Održivi dobavljački lanac	72
<b>Upravljanje dobavljačkim lancem</b>	<b>204</b>			
Udio izdataka na lokalne dobavljače	204-1		Održivi dobavljački lanac	72
<b>Procjena utjecaja dobavljača na okoliš</b>	<b>308</b>	<b>8</b>		
Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na okoliš	308-1	8	Održivi dobavljački lanac	73
Negativni utjecaj dobavljačkog lanca na okoliš i poduzete mjere	308-2		Održivi dobavljački lanac	73
<b>Društvena procjena dobavljača</b>	<b>414</b>			
Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na društvo	414-1		Održivi dobavljački lanac	73
Negativni utjecaji dobavljačkog lanca na društvo i poduzete mjere	414-2		Održivi dobavljački lanac	73

