



# IZ- VJE- ŠTAJ

O ODRŽIVOSTI ZA 2017



ŽIVJETI ZAJEDNO

# SADRŽAJ

## IZJAVA PREDSEDNIKA UPRAVE HT-A

## MATERIJALNA PITANJA HT-A I DOPRINOS CILJEVIMA

### ODRŽIVOG RAZVOJA UN-A

REFLEKSIJE UTJECAJA HT-A U JAVNOSTI

## KLJUČNI MAKROEKONOMSKI I TRŽIŠNI TRENDVI NA TELEKOMUNIKACIJSKOM TRŽIŠTU

## EKONOMSKA VRIJEDNOST

IZRAVNO STVORENA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST HT GRUPE

## DIGITALNO DRUŠTVO

### DIGITALNA UKLJUČENOST

HT – dobitnik priznanja za najveću investiciju u digitalnu tehnologiju

### DIGITALNA PISMENOST

Generacija Next

Idea Knockout

Hack it! Hackathon

Suradnja HT-a i Croatian Makersa

Internet stvari

Warp Future Communication Program

Sea Hero Quest

Women Stem Awards

## ODNOS S KORISNICIMA

UPRAVLJANJE KORISNIČKIM ISKUSTVOM

GLASOVNA I PODATKOVNA KVALITETA MOBILNE MREŽE

BESPLATNA EDUKACIJA STARIJIH GRAĐANA O KORIŠTENJU INTERNETA

PRVO NACIONALNO KOMPARATIVNO ISTRAŽIVANJE O SIGURNOSTI DJECE NA INTERNETU

ŠERAJ POZITIVU, BLOKIRAJ NEGATIVU

## UTJECAJ NA ZAPOSLENIKE

KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENICIMA

UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA

CJELOŽIVOTNO UČENJE

MIROVINSKI PLAN

BENEFICIJE

BORBA PROTIV KORUPCIJE

ETIKA I DOSTOJANSTVO ZAPOSLENIKA

RAZNOLIKOST

Mamforce Standard

## KLIMATSKE PROMJENE, OKOLIŠ I ZDRAVLJE

KLIMATSKE PROMJENE

Ripple Effect

ENERGIJA

Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi

HT ekološki zbrinuo 138 500 starih mobitela

Greyp električni bicikl povezan HT-ovom esim tehnologijom

BIORAZNOLIKOST

MATERIJALI

Papir

Voda

EMISIJE

ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU

Magenta 1 B2B Run

PROCJENA UTJECAJA PROIZVODA I USLUGA NA ZDRAVLJE I

SIGURNOST

Smanjenje energetske potrebe

Deset smjernica o elektromagnetskim poljima

## SURADNJA S LOKALNIM ZAJEDNICAMA

ECOMOBILE

PRVI DIGITALNI MUZEJ U HRVATSKOJ ARTT.HR

INTERDISCIPLINARNI LABORATORIJ VIŠNAN

PAMETNE GOVORNICE U ZADRU

SPORAZUM SVEUČILIŠTA U DUBROVNIKU I HT-A POVEZUJE

AKADEMSKU ZAJEDNICU I POSLOVNI SEKTOR

PAMETNE AUTOBUSNE STANICE U RIJECI

## DOBAVLJAČKI LANAC

OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA

**PROFIL HT GRUPE**

VLASNIČKA STRUKTURA

Shematski prikaz vlasničke strukture

PRISTUP UPRAVLJANJU

UPRAVA

NADZORNI ODBOR

GLAVNA SKUPŠTINA

SURADNJA S POSLOVNO-INTERESNIM ORGANIZACIJAMA

CERTIFIKATI





# IZJAVA PREDsjedNIKA UPRAVE HT-A

Poštovane čitateljice i čitatelji,

izuzetno mi je drago što vam mogu predstaviti Izvještaj o održivosti HT-a za 2017. godinu. Ovim izvještajem, kao tržišni lider i predvodnik digitalne transformacije u Hrvatskoj, predstavljamo iskorake u području odgovornog i održivog poslovanja.

Izvještaj predstavlja veliko unaprjeđenje u odnosu na prethodni u kojem smo se usredotočili na određivanje materijalnosti radi relevantnog i uravnoteženog prikaza utjecaja HT-a. Sada smo prvi put procijenili na koje od 17 ciljeva održivog razvoja HT ima najveći utjecaj i daje ključan doprinos. Iznimno sam ponosan što vam ove godine možemo prikazati znatno detaljniji uvid u svoju ulogu u ostvarivanju održivog razvoja i digitalne transformacije Hrvatske.

Bez zadržke mogu reći da je lajtmotiv našeg poslovanja tijekom 2017. bio maksimalno ulaganje napora u digitalizaciju gospodarstva i društva. Svjesni smo da je novi val tehnoloških promjena nezaustavljiv, jednako kao i val promjena koje podrazumijeva digitalna revolucija. Ona već sada mijenja način na koji živimo, radimo, surađujemo, komuniciramo, zabavljamo se i informiramo.

Tehnologija iz temelja mijenja sadašnje načine proizvodnje i pružanja usluga, sustave obrazovanja, zdravstva, gospodarenja otpadom, transporta i drugih važnih sustava. Tehnologija potiče komunikaciju, nove poslovne modele, omogućuje kreativnost i nova rješenja u svim područjima našeg života. Utjecaji digitalne transformacije su višestruki i imaju dalekosežne posljedice na društvo i okoliš. Za tako velike promjene moramo biti spremni kao društvo, a tu vidimo i svoju odgovornost.

Duboko sam uvjeren da možemo pomoći da Hrvatska iskoristi sve mogućnosti koje donosi taj najnoviji val tehnoloških promjena i pozitivno utjecati na budućnost. Jedan od načina jest ostvarivanje Digitalne agende za Europu koja je odredila konkretne mjere i ciljeve kako bi omogućila građanima i gospodarstvenicima da na najbolji mogući način iskoriste digitalne tehnologije.

Intenzivnim ulaganjem u infrastrukturu i inovativne usluge u tom smo dijelu ostvarili velik napredak. Tijekom 2017. godine ukupno smo uložili preko 1,7 milijardi kuna, čak 8,5 % više nego prethodne godine, čime smo zadržali mjesto najvećeg privatnog investitora u Hrvatskoj.

HT je u 2017. osigurao optički pristup (FTTx) za 374 tisuća kućanstava te brzine veće od 30 Mbit/s za 879 tisuća kućanstava. Značajno smo povećali brzine i kapacitete

mobilne mreže. Brzine mobilnog interneta povećali smo 38 %, a kapacitete 4G mreže 34 %. Velika ulaganja osigurala su i nama i Hrvatskoj veliko međunarodno priznanje P3 istraživanja koje je našu mobilnu mrežu proglasilo najboljom u Hrvatskoj, a mobilni internet u Hrvatskoj jednim od najboljih u Europi. Jedan od velikih projekata koji smo pokrenuli, a koji će u narednim godinama izmijeniti samu srž kompanije kako bismo korisnika čvrsto postavili u središte svih naših procesa, poslovna je i digitalna transformacija HT-a. Želimo korisnicima omogućiti da s nama posluju što jednostavnije i fleksibilnije korištenjem digitalnih kanala.

Ostali smo vodeći u razvoju rješenja temeljenih na *Smart City* konceptu. Čvrsto vjerujemo da pametno planiranje i organiziranje urbanog života temeljeno na digitalnim rješenjima može radikalno poboljšati kvalitetu života u gradovima. Naša rješenja usmjerena na rješavanje problematike organizacije parkiranja, sakupljanja otpada i javnog prijevoza prepoznata su po inovativnosti i unutar Deutsche Telekom grupe. U Hrvatskoj nastavljamo razvijati mrežu punionica za električna vozila čija se upotreba svake godine udvostručuje.

U HT-u ostajemo predani temeljnim principima društveno odgovornog poslovanja definiranih UN-ovom inicijativom *Global Compact*, a njezin smo potpisnik od 2007. godine. Deset temeljnih načela inicijative omogućuju transparentno izvještavanje o svemu što radimo.

Nadam se da ćete sa zanimanjem pročitati naš novi izvještaj i, što je najvažnije, komentirati ga kako bismo nastavili i dalje unaprjeđivati svoje poslovne prakse i utjecaje.

Davor Tomašković  
Predsjednik uprave i glavni direktor HT-a

# MATERIJALNA PITANJA HT-A I DOPRINOS CILJEVIMA ODRŽIVOG RAZVOJA UN-A

HT je ključna (materijalna) pitanja za odgovorno i održivo poslovanje odredio tijekom 2016. Posebno dizajnirani proces obuhvatio je analizu stavova i očekivanja različitih skupina javnosti (dionika) o djelovanju HT-a, njegovim pozitivnim i negativnim utjecajima te dubinski uvid u izazove održivosti, konkurentnosti, odnosa s klijentima i upravljanja utjecajima iz perspektive dr. sc. Maruške Vizek (Ekonomski institut), Dejana Ljuštine (PwC), Vesne Mamić (Hrvatski sindikat ST), dr. sc. Dražena Lučića i Domagoja Jurjevića (HAKOM) i dr. sc. Vladimira Jelavića (Hrvatska udruga za smanjenje ugljičnog otiska), a određena su i ključna materijalna pitanja za HT. Njihovim odabirom HT je ispunio osnovni preduvjet za pripremu izvještaja o održivosti za 2016. godinu prema Standardu Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), vodećem svjetskom okviru za pripremu izvještaja o održivosti (nefinancijskih izvještaja).

„Velike infrastrukturne kompanije kao što je HT imaju još dodatnu odgovornost za infrastrukturu, digitalizaciju društva i razvoj svijesti o digitalizaciji i infrastrukturi“ dr. sc. Maruška Vizek

„Uloga digitalizacije u društvu bit će značajna, dobar broj radnih mjesta će nestati, a zanimanja budućnosti bazirat će se na znanju“ Dejan Ljuština

„Telekomunikacije više nisu infrastruktura i usluge, već infrastruktura plus usluge plus sadržaj“ Domagoj Jurjević

Ključnim utjecajima HT-a po redoslijedu važnosti određeni su: ekonomska vrijednost, utjecaj na zaposlenike, odnos s korisnicima, digitalno društvo, klimatske promjene, zaštita okoliša i zdravlja, upravljanje dobavljačkim lancem i suradnja s lokalnom zajednicom. U sklopu pripreme izvještaja za održivost za 2017. ponovno je razmotrena relativna važnost svakog pojedinog pitanja u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje. Analiza je pokazala da su ključni utjecaji ostali isti, ali su drukčije poredani s obzirom na redoslijed važnosti. Najvažniji pomak vidljiv je u ocjeni važnosti digitalnog društva kao ključnog područja utjecaja HT-a .

## USPOREDNI PRIKAZ REDOSLIJEDA VAŽNOSTI MATERIJALNIH PITANJA HT-A ZA 2016. I 2017.

POREDAK MATERIJALNIH PITANJA 2016.		POREDAK MATERIJALNIH PITANJA 2017.	
Ekonomska vrijednost	Upravljanje koje se brine o usklađivanju kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, donošenje odluka u kojem se vodi računa ne samo o neposrednom rezultatu nego i mogućim rezultatima na dulji rok (širenje vremenskog horizonta odlučivanja), stvaranje vrijednosti za HT i društvo.	Ekonomska vrijednost	Upravljanje koje se brine o usklađivanju kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, donošenje odluka u kojem se vodi računa ne samo o neposrednom rezultatu nego i mogućim rezultatima na dulji rok (širenje vremenskog horizonta odlučivanja), stvaranje vrijednosti za HT i društvo.
Utjecaj na zaposlenike	Očuvanje reputacije dobrog i atraktivnog poslodavca, uvažavanje prirodnih ograničenja zaposlenika kako bi se osigurala njihova dobrobit i zdravlje, poštovanje radnih prava svih zaposlenika, mogućnost usklađivanja privatnog i poslovnog života, pridobivanje i zadržavanje zaposlenika s digitalnim vještinama, razumijevanje specifičnosti pojedinih generacija, odnosi između zaposlenika i menadžmenta i uloga sindikata.	Digitalno društvo	Doprinos ostvarenju Digitalne agende Europe čiji je cilj omogućiti građanima i poslovnim subjektima da najbolje iskoriste digitalne tehnologije. Odgovornost za infrastrukturu i razvoj infrastrukture fiksnoga širokopojasnog interneta, bolji pristup mrežama nove generacije i veće brzine, suradnja s državom vezana za razvoj infrastrukture u područjima u kojima to nije ekonomski isplativo, razvoj novih inovativnih proizvoda i usluga koje će imati korisnu primjenu u različitim područjima. Opismenjavanje mladih naraštaja i budućih potrošača, podrška naporima države u digitalnom opismenjavanju, suradnja s državom na projektima digitalnog opismenjavanja i doprinos usvajanju STEM znanja i vještina potrebnih za suočavanje s novim valom tehnoloških promjena.
Odnos s korisnicima	Pojednostavljivanje korisničkog iskustva i komunikacije s potrošačima promjenom naglaska s tehničkih izraza i opisa tehnologije na potrebe korisnika, pružanje potrošačima točnih i potpunih informacija o uslugama, cijenama i načinu obračuna troškova. Dobar odnos cijene i kvalitete usluga, nagrađivanje vjernih korisnika. Osiguravanje visoke razine sigurnosti podataka i zaštite od krađe podataka, zaštita prava na privatnost i zaštita prava djece, pristupačna i jednostavna komunikacija.	Odnos s korisnicima	Pojednostavljivanje korisničkog iskustva i komunikacije s potrošačima promjenom naglaska s tehničkih izraza i opisa tehnologije na potrebe korisnika, pružanje potrošačima točnih i potpunih informacija o uslugama, cijenama i načinu obračuna troškova. Dobar odnos cijene i kvalitete usluga, nagrađivanje vjernih korisnika. Osiguravanje visoke razine sigurnosti podataka i zaštite od krađe podataka, zaštita prava na privatnost i zaštita prava djece, pristupačna i jednostavna komunikacija.

## POREDAK MATERIJALNIH PITANJA 2016.

## POREDAK MATERIJALNIH PITANJA 2017.

Digitalno društvo	Odgovornost za infrastrukturu i razvoj infrastrukture fiksnoga širokopojasnog interneta, bolji pristup mrežama nove generacije i veće brzine, suradnja s državom vezana za razvoj infrastrukture u područjima u kojima to nije ekonomski isplativo, razvoj novih inovativnih proizvoda i usluga koje će imati korisnu primjenu u različitim područjima. Opismenjavanje mladih naraštaja i budućih potrošača, podrška naporima države u digitalnom opismenjavanju, suradnja s državom na projektima digitalnog opismenjavanja.	Utjecaj na zaposlenike	Očuvanje reputacije dobrog i atraktivnog poslodavca, uvažavanje prirodnih ograničenja zaposlenika kako bi se osigurala njihova dobrobit i zdravlje, poštovanje radnih prava svih zaposlenika, mogućnost usklađivanja privatnog i poslovnog života, pridobivanje i zadržavanje zaposlenika s digitalnim vještinama, razumijevanje specifičnosti pojedinih generacija, odnosi između zaposlenika i menadžmenta i uloga sindikata.
Klimatske promjen	Definiranje ugljičnog otiska HT-a i iskorištavanje potencijala utjecaja integriranih komunikacija na mijenjanje obrazaca ponašanja kupaca, povećavanje energetske učinkovitosti i povećanje korištenja obnovljivih izvora energije.	Zaštita zdravlja i okoliša	Mogući utjecaji elektromagnetskih zračenja, praćenje i informiranje javnosti o najnovijim znanstvenim spoznajama, upravljanje e-otpadom i zbrinjavanje opasnog otpada, korištenje opreme s malim niskougljičnim otiskom, procjena životnog vijeka proizvoda i napori pri sprečavanju nastanka otpada – kružno gospodarstvo.
Zaštita zdravlja i okoliša	Mogući utjecaji elektromagnetskih zračenja, praćenje i informiranje javnosti o najnovijim znanstvenim spoznajama, upravljanje e-otpadom i zbrinjavanje opasnog otpada, korištenje opreme s malim niskougljičnim otiskom, procjena životnog vijeka proizvoda i napori pri sprečavanju nastanka otpada – kružno gospodarstvo.	Klimatske promjene	Definiranje ugljičnog otiska HT-a i iskorištavanje potencijala utjecaja integriranih komunikacija na mijenjanje obrazaca ponašanja kupaca, povećavanje energetske učinkovitosti i povećanje korištenja obnovljivih izvora energije.
Upravljanje dobavljačkim lancem	Procjena dobavljača, preventivni mehanizmi za sprečavanje korupcije, osiguranje ravnopravnih tržišnih uvjeta za sve dobavljače, učinkovito upravljanje nabavom – skupno planiranje i objedinjavanje nabave materijala radi smanjivanja troškova.	Suradnja s lokalnom zajednicom	Novi inovativni pristupi i partnerske suradnje s drugim tvrtkama i akademskom zajednicom kojima se unaprjeđuje kvaliteta upravljanja u lokalnim zajednicama (s naglaskom na gradove) i povećava uključenost građana, poslovne zajednice i gradskih službi. Doprinos unaprjeđivanju turističke ponude upotrebom naprednih digitalnih rješenja i boljem upravljanju nosivih kapaciteta turističkih destinacija. Ulaganja u digitalizaciju kulture i stjecanje STEM znanja i vještina kroz različite donacijske projekte.

## POREDAK MATERIJALNIH PITANJA 2016.

Suradnja s lokalnom zajednicom

Donacijski projekti, volontiranje, otvaranje radnih mjesta.

## POREDAK MATERIJALNIH PITANJA 2017.

Upravljanje dobavljačkim lancem

Procjena dobavljača, preventivni mehanizmi za sprečavanje korupcije, osiguranje ravnopravnih tržišnih uvjeta za sve dobavljače, učinkovito upravljanje nabavom – skupno planiranje i objedinjavanje nabave materijala radi smanjivanja troškova.

U sklopu pripreme izvještaja o održivosti za 2017. organizirana je radionica s izvještajnim timom HT-a. Cilj radionice bio je upoznati članove tima s ciljevima održivog razvoja UN-a definiranim u sklopu rezolucije *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development* usvojenoj na Općoj skupštini UN-a 25. rujna 2015. i odrediti one na koje HT ima najveći utjecaj i izravno pridonosi njihovu ostvarivanju. Cilj radionice bio je povezati sadašnje i buduće aktivnosti HT-a s ciljevima održivog razvoja kako bi HT mogao izvještavati na koji način već pridonosi te na koji način mogao još više pridonositi njihovu ostvarivanju.

ICT sektor i mobilna industrija već su prepoznali važnost ciljeva održivog razvoja za ostvarenje dodatnih prihoda i uočavanje novih poslovnih prilika smanjivanjem troškova s pomoću povećavanja efikasnosti i smanjivanja otpada. Za Jeffreyja D. Sachsa, direktora Zemaljskog instituta i posebnog savjetnika glavnog tajnika UN-a Ban Ki-moona, u ostvarivanju ciljeva održivog razvoja „ICT je najmoćniji alat kojim raspolažemo u rješavanju glavnih svjetskih problema – okončanje siromaštva i gladi, osiguranje univerzalnog pristupa osnovnim uslugama i omogućavanje prelaska na niskougljično gospodarstvo“. Prema predviđanjima *Global e-Sustainability Initiative, SMARTer 2030*, 75 % stanovnika će do 2030. godine biti umreženo mobilnim telefonima i internetom, što bi moglo rezultirati sa skoro 2 bilijuna USD-a dodatnih prihoda u ICT sektoru. Procje-

njuje se da bi od ta 2 bilijuna USD-a ICT sektor povezivanjem 2,5 milijarde korisnika na nove usluge mogao ostvariti prihode u iznosu od 0,4 bilijuna USD-a, a 1,6 bilijuna USD-a od pružanja novih usluga u sklopu osam ključnih sektora (energetika, poljoprivreda, zdravstvo, edukacija, stanogradnja, mobilnosti i logistike, rada i poslovanja te proizvodnje).

Članovi izvještajnog tima ocijenili su da HT ima najveći utjecaj i najviše izravno pridonosi ostvarenju pet ciljeva održivog razvoja. Ciljevi su poredani prema važnosti koju su odredili članovi tima, a usporedni prikaz s ciljevima održivog razvoja, na čije ostvarivanje prema ocjeni *Global System for Mobile Communications* (GSMA) mobilna industrija ima najveći neposredni utjecaj i može imati kritičnu ulogu u njihovu ostvarivanju, upućuje na sličnosti i razlike u procjeni. One odražavaju činjenicu da svaka kompanija za sebe određuje poredak važnosti doprinosa svakom pojedinom cilju održivog razvoja, ovisno o specifičnostima tržišnog i društvenog okružja i složene mreže uzajamnih odnosa i utjecaja. U povezivanju sadašnjih i budućih aktivnosti HT-a s ciljevima održivog razvoja i pokazatelja o kojima je HT već izvještavao u dosadašnjim izvještajima o održivosti, u pripremi ovog izvještaja primijenjena je i metodologija Međunarodne ekspertne skupine za telekomunikacije<sup>1</sup> predstavljena u dokumentu *Joint proposal of ICT indicators for the Sustainable Development Goal (SDG) indicator framework*.



**CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA KOJIMA HT DIREKTNO PRIDONOSI**

**9** INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



Izgraditi otpornu infrastrukturu, promovirati održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost.

**4** KVALITETNO OBRAZOVANJE



Osigurati inkluzivno i kvalitetno obrazovanje i promovirati mogućnost cjeloživotnog učenja.

**11** ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE



Učiniti gradove i naselja inkluzivnim, sigurnim, izdržljivim i održivim.

**11** ODRŽIVI GRADOVI I ZAJEDNICE



Izgraditi otpornu infrastrukturu, promovirati održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost.

**8** DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST



Promoviranje inkluzivnog i održivog ekonomskog rasta, zaposlenosti i dostojanstvenog rada za sve.

**7** PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



Osigurati pristup pristupačnoj, pouzdanoj, održivoj i modernoj energiji za sve.

**CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA KOJIMA IZRAVNO PRIDONOSI MOBILNA INDUSTRIJA (GSMA)**

**9** INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



Izgraditi otpornu infrastrukturu, promovirati održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost.

**4** KVALITETNO OBRAZOVANJE



Povećanjem upotrebe ICT tehnologije u obrazovanju jača se pozitivan stav prema učenju, razvoj tehnoloških vještina učitelja i digitalne pismenosti, pristup digitalnim sadržajima i cjeloživotno učenje.

**1** SVIJET BEZ SIROMAŠTVA



Komunikacijska infrastruktura potiče razvoj lokalnoga gospodarstva u siromašnim zajednicama. Korištenjem mobilnih telefona za prijenos sredstava i kupovinu (*mobile money*) i omogućuje pristup mikrofinanciranju.

**1** SVIJET BEZ SIROMAŠTVA



Izgraditi otpornu infrastrukturu, promovirati održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost.

**13** OČUVANJE KLIME



Mobilni operateri smanjuju korištenje energije i primjenjuju energetske učinkovite prakse. Mobilna industrija podržava i omogućuje praćenje okoliša posredstvom interneta stvari što vladama i institucijama omogućuje prikupljanje ključnih podataka za upravljanje klimatskim promjenama.

Radi boljeg razumijevanja utjecaja i doprinosa HT-a izabranim ciljevima održivog razvoja HT će u pripremi sljedećeg izvještaja o održivosti provesti istraživanje među svim važnim skupinama javnosti (dionicima). Cilj je dobiti vanjsku procjenu utjecaja i doprinosa HT-a i usporediti je sa samoprocjenom izvještajnog tima kako bi se dobila cjelovita slika ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja ključnih za odgovorno i održivo poslovanje.



———— Izravan doprinos Ciljevima održivog razvoja  
 - - - - - Neizravan doprinos Ciljevima održivog razvoja

## USPOREDNI PRIKAZ CILJEVA ODRŽIVOG RAZVOJA I MATERIJALNIH PITANJA HT-A

## CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA

## MATERIJALNA PITANJA

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA8 DOSTOJANSTVEN  
RAD I EKONOMSKI  
RAST

- ekonomska vrijednost
- digitalno društvo (digitalna uključenost)

8 DOSTOJANSTVEN  
RAD I EKONOMSKI  
RAST9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA4 KVALITETNO  
OBRAZOVANJE11 ODRŽIVI GRADOVI  
I ZAJEDNICE

- digitalno društvo (digitalna uključenosti i pismenost)
- odnos s korisnicima
- klimatske promjene

4 KVALITETNO  
OBRAZOVANJE9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA

- digitalno društvo (digitalna pismenost)
- suradnja s lokalnom zajednicom
- klimatske promjene

8 DOSTOJANSTVEN  
RAD I EKONOMSKI  
RAST7 PRISTUPAČNA I  
ČISTA ENERGIJA

- utjecaj na zaposlenike
- odnos s korisnicima
- klimatske promjene
- suradnja s lokalnom

## Refleksije utjecaja HT-a u javnosti

Jedan od osnovnih kriterija za određivanje kvalitete izvještaja je da u njemu moraju biti opisani pozitivni i negativni aspekti utjecaja djelovanja. Izvještavanje medija o djelovanju HT-a odraz je djelovanja HT-a koje omogućuje cjelovit prikaz utjecaja HT-a na gospodarstvo, društvo i okoliš.

U pozitivnom fokusu bila je najava HT-a da će provesti IT transformaciju tijekom sljedećih triju godina kako bi se osposobio za sudjelovanje u pripremi Hrvatske za digitalnu transformaciju. Odjeknula je i vijest da HT ima najbolju mobilnu podatkovnu i govornu uslugu među svim mrežama u Hrvatskoj, što je potvrdio test kompanije P3 Communications koji je HT-u i dodijelio P3 certifikat *Best in Test*, međunarodno priznanje kvalitete.

Vežano za ulaganja u infrastrukturu, istaknuto je da je HT samo u prvih devet mjeseci 2017. povećao investicije za 177 milijuna kuna ili za 18 % u odnosu na isto razdoblje 2016. te da kontinuirano ulaže u poboljšanje dostupnosti i kvalitete usluga, povećanje brzina preuzimanja, bolji pristup mreži i tehnologiju koja je spremna zadovoljiti ogroman rast potražnje za širokopoljnim internetom čija je što veća dostupnost važna za cjelokupno gospodarstvo, ali i za smanjivanje razlika između ruralnih i gradskih područja. Istaknuto je i upozorenje da je Hrvatska suočena s pojačanim odljevom visokoobrazovanih stručnjaka zbog nedovoljno visokih primanja i usprkos visokim bruto plaćama, što je posljedica visokog poreznog opterećenja na dohodak.

Pozitivne odjeke imali su i naponi HT-a u popularizaciji STEM-a od vrtića zbog svakodnevnog značajnog rasta potrebe za STEM stručnjacima. Apostrofirani su stav HT-a da „STEM nije trend, nego odluka“ te da blisko surađuje sa STEM fakultetima i studentima omogućuje sudjelovanje u ostvarivanju ideja na međunarodnom tržištu bez odlaska iz Hrvatske. Izdvojen je i primjer suradnje s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu s kojim je HT potpisao petogodišnji ugovor o suradnji kako bi studentima omogućio razmjenu znanja i prakse sa zaposlenicima iz područja STEM-a i povećao izgleda za sudjelovanje na međunarodnim projektima.

Mediji su izvještavali i o najavama HT-a da će nastaviti razvijati infrastrukturu, proizvode i usluge kojima Hrvatsku priprema za promjene koje dolaze (poput pametnih gradova), odnosno rješenja za pametne autobusne stanice, rasvjetu, parking i drugo. U *Smart City* segmentu prepoznato je da HT, zajedno sa svojim strateškim i lokalnim partnerima, trenutačno jedini nudi sveobuhvatna rješenja za lokalne samouprave kao što su pametno upravljanje komunalnim otpadom, pametni parking, upravljanje voznim parkom, oblikovanje rješenja za blagajne i za prodaju kojim se ostvaruju uštede lokalnim proračunima diljem Hrvatske, od Koprivnice do Dubrovnika. Na primjeru Dubrovnika (segment pametnog upravljanja komunalnim otpadom) istaknuto je da je uvođenjem sustava pametnih spremnika za otpad *BigBelly* i *SmartBelly* komunalno poduzeće ostvarilo operativne uštede od 73 %, a počelo je prikupljati i 50 % korisnog otpada koji se prije nije odvajao. Tijekom 2017. najviše su se problematizirale prakse upravljanja ljudskim potencijalima. Fokus medija bio je na otkazima i „masovnom zapošljavanju studenata i agencijskih radnika“. To je pitanje na koje je upozorila i Vesna Mamić, zamjenica predsjednika Hrvatskog sindikata telekomunikacija tijekom određivanja ključnih (materijalnih) pitanja za odgovorno i održivo poslovanje HT-a, koja je istaknula da je vidljiv „prijelaz u nesigurne oblike rada u kojima ne možete planirati svoj život“. Značajan odjek imala je i vijest o „drugostupanjskoj presudi kojom je utvrđena diskriminacija po osnovi dobi, bračnog i obiteljskog statusa u slučaju radnika D. T.“.

Pitanje plaćanja „prava puta“ (godišnja naknada koju HT, kao vlasnik komunikacijske infrastrukture, treba plaćati vlasnicima zemljišta, odnosno putova i cesta kojima prolazi njihova infrastruktura, a iznos ovisi o kilometrima puta koji HT na području pojedinog grada ili općine upotrebljava) koje HT mora plaćati fizičkim i pravnim osobama, općinama, gradovima, ali i Republici Hrvatskoj na temelju Zakona o elektroničkim komunikacijama privuklo je pozornost javnosti u sklopu rasprave o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama. Predlagatelji Zakona optuženi su za „pogodovanje HT-u na štetu općina i gradova“ jer su u konačnom prijedlogu izbacili pojam *upravitelj nekretnine* što bi omogućilo da HT plaća „gradu ili općini naknadu tek kad im grad ili općina pokaže vlasnički list na kojem piše da su oni vlasnici ceste ili puta“. Međutim, odgovor HT-a bio je da uredno isplaćuje naknade svim općinama i gradovima, odnosno plaća pravo puta za sve legalizirane nekretnine.

Mediji su također problematizirali pitanje nepovoljnog položaja dugogodišnjih korisnika usluga telekomunikacijskih operatera, osjećaju građana da mobilni operateri mogu postaviti osnovne postaje gdje god žele i da ih nema tko zaštititi od štetnog utjecaja zračenja te o stavu Hrvatske udruge za zaštitu od elektromagnetskog zračenja da se građani s pravom tako osjećaju jer su „zakoni podešeni za mobilne operatere“. Hrvatska udruga za zaštitu od elektromagnetskog zračenja upozorila je također na povećavanje granice dopuštenog zračenja za profesionalnu izloženost, čime je Ministarstvo zdravlja, po njihovoj ocjeni, snizilo prije važeće standarde zaštite od elektromagnetskog zračenja.

Nadalje, mediji su iskazali nezadovoljstvo dijela manjinskih dioničara predloženim iznosom dividende. Raiffeisen društva za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima, privatni i institucionalni investitor s najvećim vlasničkim udjelom od 9,1 % dionica HT-a i Fond hrvatskih branitelja koji posjeduje 6,7 % bili su nezadovoljni što njihovi protuprijedlozi o visini dividende nisu usvojeni.



# KLJUČNI MAKROEKONOMSKI I TRŽIŠNI TRENDovi NA TELEKOMUNIKACIJSKOM TRŽIŠTU

Tijekom 2017. godine nastavljena su pozitivna kretanja ekonomske aktivnosti započeta u 2015., nakon šestogodišnje recesije. Realni rast bruto domaćeg proizvoda (BDP) iznosio je 2,8 %, ponajprije potaknut jačanjem izvoza i potrošnje kućanstava. Četvrtu godinu zaredom pozitivna kretanja zabilježena su u industrijskoj proizvodnji i prometu od trgovine na malo. Zabilježen je i daljnji oporavak građevinske aktivnosti, a turizam je još jednu godinu zaredom ostvario rekordnu sezonu. Kretanja na tržištu rada u 2017. pokazuju rast zaposlenosti te snažno smanjenje nezaposlenosti. Nakon trogodišnjeg razdoblja obilježenog padom razine cijena u gospodarstvu, u 2017. prosječna inflacija kretala se na relativno niskim razinama. Ubrzanju godišnje inflacije, premda neznatno, pridonijele su i cijene usluga, pri čemu je poskupljenje odvoza otpada uglavnom poništilo pozitivne učinke pojeftinjenja telekomunikacijskih usluga. Nastavljen je trend visoke likvidnosti financijskog sustava te smanjenja vanjskih neravnoteža domaćega gospodarstva.<sup>2</sup>

Domaća potražnja i ponajprije privatna potrošnja glavni su pokretači rasta u 2017. Rastu je pridonijela i javna potrošnja nakon nekoliko godina njezina negativnog i neutralnog doprinosa. Nakon što je 2015. zabilježen dugo očekivan ponovni rast koji se nastavio i u 2016., ulaganja su u 2017. počela usporavati zbog učinka nižih ulaganja javnog sektora i restrukturiranja operativnog poslovanja i financijskog restrukturiranja Agrokora, najveće kompanije za proizvodnju hrane i maloprodaju. Izvoz je nastavio bilježiti dobre rezultate jer su izvoznici robe povećali svoje udjele na tržištu i jer su rezultati u turizmu još bolji nego u prethodnoj godini kad je zabilježena njegova najveća stopa rasta. Međutim, velika unutarnja potražnja i relativno visoki uvozni sadržaj u turizmu utjecali su na dodatno povećanje uvoza zbog čega je ukupan doprinos neto izvoza rastu BDP-a bio negativan.<sup>3</sup>

Prihod hrvatskog telekomunikacijskog tržišta u 2017. nastavio se oporavljati prema 14 milijardi kuna i najviši je u pet godina. No, još je manji u odnosu na razdoblje prije 2012. godine. Na oporavak hrvatskog telekomunikacijskog tržišta u prošloj je godini najviše utjecao upravo HT – kako organskim rastom, tako i akvizicijama. Kupovina Crnogorskog Telekomom predstavlja prvi regionalni iskorak i najveću akviziciju dosada te je velik i važan iskorak na regionalno tržište. Nadalje, Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja HT-u je produljila pravo privremene upravljanja Optima Telekomom na razdoblje od tri godine, tj. do 10. srpnja 2021. godine te je Optima telekomu uspješno pripojen H1 telekom.

HT je zadržao vodeću poziciju u svim segmentima telekomunikacijskog tržišta, a rastu prihoda pridonijeli su prihodi pokretnih komunikacija i rast u sistemskim rješenjima. Neto dobit u 2017. godini iznosila je 863 milijuna kuna i manja je za 7,5 % u odnosu na 2016. godinu.<sup>4</sup> Bez utjecaja Crnogorskog Telekomom realizacija neto dobiti manja je za 10,8 %. Ostvarenje neto dobiti pod utjecajem je veće amortizacije zbog povećanih infrastrukturnih ulaganja i povećanog vrijednosnog usklađenja imovine i potraživanja. Realizacija kapitalnih ulaganja u 2017. godini, u odnosu na 2016., povećana je za 17,2 %, uključujući doprinos Crnogorskog Telekomom. Bez tog doprinosa realizacija kapitalnih ulaganja povećana je za 8,5 % u odnosu na 2016. i iznosi 1,745 milijuna kuna.



## Završetak godine obilježilo je nezavisno međunarodno P3 priznanje za najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj i jedan od najboljih mobilnih interneta u Europi.

Investicije u nepokretnu mrežu omogućile su optički pristup za 374 tisuća kućanstava. Pristupne brzine novih generacija ukupno su dostupne za 879 000 hrvatskih kućanstava<sup>5</sup>. U mobilnom segmentu, kapaciteti 4G mreže povećani su 34 %, a brzine mobilnog interneta povećane su prosječno 38 % s brzinama do 350 Mbit/s. Završetak godine obilježilo je nezavisno međunarodno P3 priznanje za najbolju mobilnu mrežu u Hrvatskoj i jedan od najboljih mobilnih interneta u Europi. Zahvaljujući povećanim kapacitetima IP jezgre mreže, modernizaciji agregacijske mreže te povećanju brzina mobilnog interneta, podržano je povećanje volumena podatkovnog prometa od posjetitelja za vrijeme turističke sezone od 330 % nastalog zbog nove roaming regulacije.

Međutim, usprkos značajnom rastu kapitalnih ulaganja HT je i dalje suočen s brojnim preprekama u digitalizaciji gospodarstva i društva. U tome ključnu ulogu ima Vlada koja svojom politikom i zakonskim rješenjima može omogućiti povoljnije uvjete za ulaganja koja će osigurati brzu digitalizaciju društva.

### Ključni problemi koji trenutačno onemogućuju još veća ulaganja:

1. Hrvatska ima najskuplji radiofrekvencijski spektar u Europi.
2. Izgradnja infrastrukture iziskuje plaćanje 38 parafiskalnih nameta. U drugim članicama EU-a telekomunikacijske kompanije ne plaćaju naknadu za pravo puta elektroničke komunikacijske infrastrukture preko javnog zemljišta. HT je u Hrvatskoj plaća svake godine, a naknada za pravo puta je na razini 10 % vrijednosti cjelokupnog fiksnog tržišta.
3. Komplicirane administrativne procedure koje usporavaju ulaganja.

**UNATOČ ZNAČAJNOM POVEĆANJU MOBILNOG PROMETA MOBILNA MREŽA RASTE U KAPACITETU I BRZINI**

Dramatičan rast mobilnog prometa

Godina	Promet (PB)
2015.	~1.0
2016.	~1.8
2017.	~4.8 (+79%)

**DAVOR TOMAŠKOVIĆ**  
predsjednik Uprave Hrvatskog Telekom

# EKONOMSKA VRIJEDNOST

Tijekom 2017. fokus HT-a ostao je na poboljšanju korisničkog iskustva i razvoju novih usluga ulaganjem u STEM generacije, digitalnu i poslovnu transformaciju kompanije, infrastrukturu i tehnologiju nove generacije. Poslovna i digitalna transformacija HT-a počela je u svibnju 2017. Ta transformacija velik je zahvat u sustavu HT-a i obuhvaća potpuno gašenje većeg broja postojećih IT sustava, koji se mijenjaju s konvergentnim i optimiziranim sustavima, što će izmijeniti samu srž kompanije. Predviđa se da će se tijekom transformacije za 70 % smanjiti poslovni procesi, za 57 % povećati broj automatskih koraka te za čak 50 % pojednostaviti portfelj usluga. Osnovni cilj transformacije jest pozicioniranje HT-a na vodeće mjesto u korisničkom iskustvu na svim tržištima na kojima posluje.



Početkom siječnja 2017. godine HT je stekao 76,53 % udjela u Crnogorskom Telekomu za kupovnu cijenu u iznosu od 123,5 milijuna eura. Ta transakcija dio je HT-ove strategije rasta putem širenja na regionalna tržišta.

Ostvarivanjem značajnih sinergijskih učinaka HT tom akvizicijom očekuje ostvariti dodatnu vrijednost svojim dioničarima i korisnicima.

Preduvjet kontinuiranog gospodarskog razvoja moderna je elektronička komunikacija te digitalizacija i informatizacija društva. Uvođenjem novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija ostvaruju se uvjeti za daljnji društveni i gospodarski razvoj države, odnosno tranziciju prema digitalnom društvu i gospodarstvu utemeljenom na digitalnim tehnologijama.<sup>6</sup> Strategija HT-a temelji se na kvaliteti usluga, zadovoljstvu korisnika i daljnjem razvoju širokopojsnog pristupa te razvoju inovativnih usluga s dodanom vrijednošću.

Globalna digitalna revolucija odvija se već dugi niz godina te bitno mijenja i utječe na sva područja života i rada. Međutim, u Hrvatskoj se daljnji razvoj digitalnoga gospodarstva i društva odvija nešto sporije od očekivanog zbog mnoštva različitih razloga kao što su komplicirane administrativne procedure, parafiskalni nameti među kojima se posebno ističu naknade za pravo puta prelaska elektroničke komunikacije te najskuplji radiofrekvencijski spektar u Europi.



HT svoj najveći doprinos digitalizaciji Hrvatske daje kroz kontinuirano visoka ulaganja u elektroničko-komunikacijsku infrastrukturu, tj. u dostupnost i brzinu širokopojsnog interneta u nepokretnoj i pokretnoj mreži. Ukupna

ulaganja HT-a u 2017. godini u infrastrukturu i inovativne usluge iznosila su preko 1,7 milijardi kuna s brojnim povezanim pozitivnim multiplikativnim učincima na gospodarstvo i društvo općenito. Iznos ulaganja Društva u 2017. godini povećan je za 277 milijuna kuna, odnosno 17,2 %, uključujući doprinos Crnogorskog Telekoma u iznosu od 140 milijuna kuna u odnosu na 2016. Bez tog efekta iznos ulaganja u 2017. godini

povećan je za 137 milijuna kuna, odnosno 8,5 % u odnosu na 2016. godinu te je ukupno iznosio 1.745 milijuna kuna. Glavna područja ulaganja, vođena podizanjem kvalitete usluga, zadovoljstva korisnika i daljnjeg razvoja digitalnog društva, nalaze se u području izgradnje fiksne optičke i mobilne 4G pristupne mreže, IP mrežne okosnice te novih servisnih platformi za govor i televiziju.

„Iza nas je vrlo uspješna godina u kojoj smo zabilježili porast svih financijskih pokazatelja te smo nastavili sa značajnim ulaganjima u infrastrukturu i transformacijom kompanije. U potpunosti smo preokrenuli padajuće trendove i stvorili preduvjete za rast te smo kupnjom većinskog udjela u Crnogorskom Telekomu početkom 2017. godine iskoračili na regionalno tržište. S promatranjem prilika za regionalno širenje nastavljamo i dalje. Ostajemo usmjereni na strategiju rasta Hrvatskog Telekoma kao lidera na domaćem i regionalnom tržištu telekomunikacija i digitalnih usluga.“

Davor Tomašković, predsjednik Uprave HT-a

# Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost HT Grupe

## IZRAVNO STVORENA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST (EVG&D): PRIHODI U MILIJUNIMA KUNA EKONOMSKA VRIJEDNOST HT GRUPE

1.	prihodi od osnovne djelatnosti	7.756
2.	dobit od prodaje dugotrajne imovine	72
3.	prihod od najma	30
4.	financijski prihodi	38
5.	financijski prihodi	–
<b>UKUPNO</b>		<b>7.896</b>

## DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST U MILIJUNIMA KUNA

1.	troškovi redovnog poslovanja (uključuje plaće onih koji nisu zaposlenici HT Grupe, ne uključuje troškove osoblja i vrijednosna usklađenja)	5.638
2.	troškovi osoblja (plaće i beneficije) zaposlenika HT Grupe, sve beneficije prema zaposlenicima, uključujući i dobrovoljni mirovinski fond, osiguranja, kompanijski automobili, zaštita zdravlja (sistematski pregledi, subvencija kamata za stambene kredite, javi prijevoz, otpremnine)	1.073
3.	prihod od najma plaćanja prema vlasnicima kapitala dividenda 491 trošak kamata 122	613
4.	plaćanja prema Vladi RH (porez na dobit te porez na nekretnine, bez odgođenih poreza, kazne i penali na svim razinama, državnim i lokalnim porez na dobit 180	180
5.	ulaganja u zajednicu (dobrovoljni doprinosi u dobrotvorne svrhe i istraživačkim institutima (nepovezanim s kompanijskim komercijalnim istraživanjima), nevladinim organizacijama, doprinosi za poboljšanje infrastrukture u zajednici kao npr. za sadržaje za rekreaciju, direktni troškovi za socijalne programe uključujući umjetničke i obrazovne događaje); ta ulaganja ne uključuju ulaganja gdje je njihova svrha komercijalne prirode ili koja je vođena isključivo s potrebama osnovnog poslovanja	2
<b>UKUPNO</b>		<b>7.506</b>

## ZADRŽANA EKONOMSKA VRIJEDNOST („IZRAVNO STVORENA EKONOMSKA VRIJEDNOST“ MINUS „DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST“) U MILIJUNIMA KUNA

1.	izravno stvorena ekonomska vrijednost	7.896
2.	distribuirana ekonomska vrijednost	7.506
<b>UKUPNO</b>		<b>390</b>



A woman with long brown hair is sitting on a wooden bench outdoors. She is wearing a VR headset and smiling. She is wearing a patterned shirt and jeans. The background is filled with green plants and foliage. The entire image has a pinkish-red tint.

**DIGI-**

**TAL-**

**NO**

**DRUŠŤVO**



A group of people are sitting around a table outdoors, possibly on a deck or patio. One person is wearing a VR headset (Gear VR by Oculus) and is looking towards the others. They appear to be engaged in a discussion or activity. The background shows some greenery and a wooden structure.

- **DIGITALNA UKLJUČENOST**

HT – dobitnik priznanja za najveću investiciju u digitalnu tehnologiju

- **DIGITALNA PISMENOST**

Generacija Next

Idea Knockout

Hack It! Hackathon

Suradnja HT-a i Croatian Makersa

Internet stvari

Warp Future Communication Program

Sea Hero Quest

Women Stem Awards



Uloga i odgovornost HT-a u digitalizaciji društva jest da svim građanima pruži uslugu brzog interneta, što zahtijeva i velika ulaganja. Kao jedan od najjačih hrvatskih investitora HT predvodi digitalnu transformaciju uz dugoročan fokus na kontinuirano ostvarivanje ciljeva Digitalne agende Europe.

#### Ciljevi Digitalne agende za Europu:

- **dostupnost širokopojasnog pristupa**
  - osnovni pristup za svo stanovništvo EU-a do 2013. godine
  - brzi pristup (30 Mbit/s ili više) za svo stanovništvo EU-a do 2020. godine
  - ultrabrzi pristup (100 Mbit/s ili više) za 50 % kućanstava EU-a do 2020. godine
- **jedinstveno digitalno tržište**
- **digitalna uključenost**
  - povećanje upotrebe interneta na 75 % stanovništva EU-a do 2015. godine
- **javne usluge**
- **istraživanje i razvoj**
  - povećanje izdvajanja za informacijsku i komunikacijsku tehnologiju na 11 milijarda eura
- **niskouglačno gospodarstvo**

Sukladno tome plan je do kraja 2020. brzim internetom obuhvatiti više od milijun kućanstava. Prostor za daljnji rast je u područjima vezanim za temeljno telekomunikacijsko poslovanje, tj. pružanje novih usluga korisnicima te ICT segmentu koji podrazumijeva digitalizaciju gospodarstva. Digitalizacija proizvoda i usluga gradove će učiniti pametnijima, a gospodarstvo konkurentnijim i u tome HT ima važnu ulogu. Za digitalizaciju društva nužna je povezivost i velike brzine pristupa internetu. Istodobno je važno i da se kompanija sama digitalizira, da se poveća broj online usluga te da korisnici više komuniciraju i imaju više interakcije s kompanijom s pomoću online kanala. Provedbom navedenih aktivnosti HT izravno pridonosi ostvarenju ciljeva održivog razvoja UN-a.

# DIGITALNA UKLJUČENOST

HT je 2017. omogućio pristup novoj generaciji pristupnim mrežama (NGA) za 58 % kućanstava s brzinom >30 Mbit/s

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



8 DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST



od kojih je 20 % s brzinom > 100 Mbit/s, dok je optička pristupna mreža (FTTx) dostupna za 374 000 kućanstava. HT danas nudi i najveće brzine mobilne mreže do 350 Mbit/s, dok u Karlovcu počinje pilot-projekt u kojem će korisnicima biti omogućen

download do 550 Mbit/s.<sup>7 8</sup>

Riječ je o prvoj komercijalnoj primjeni tehnologije višestrukih antenskih sustava koja predstavlja temelj 5G mreža.

Također se povećavaju brzine i širi se pokrivenost fiksnim širokopoljaskim internetom.

HT je prvi na tržištu uveo *Hybrid Access* fiksno-mobilnu konvergentnu uslugu s ciljem podizanja brzina korisnicima na fiksnim priključcima koji imaju tehničke mogućnosti ostvarenja nižih brzina (trenutačno maksimalne brzine do 10 Mbit/s).<sup>9</sup> Time je fiksnim korisnicima omogućena pristupna brzina internetu do 30 Mbit/s istodobnim korištenjem fiksne i mobilne mreže. Usluga omogućava optimalnu dopunu fi sne pristupne mreže mobilnom mrežom čuvajući pritom resurse mobilne mreže što nije slučaj tijekom korištenja tzv. FMS usluge (*Fixed- Mobile Substitution*).

## USPOREDNI PRIKAZ RAZVOJA INFRASTRUKTURE HT-A U ODNOSU NA PRETHODNO IZVJEŠTAJNO RAZDOBLJE

### 2016

HT posjeduje 80 819 kilometara kabela u transportnim, agregacijskim i pristupnim mrežama.

HT pruža širokopoljasku uslugu pristupa internetu s minimalno 30 Mbps za 54 % kućanstava, a 100 Mbps za 16 % kućanstava.

Pokrivenost mobilnom širokopoljaskom uslugom s minimalnom silaznom brzinom od 1 Mbps iznosi 79 % za teritorij Republike Hrvatske, odnosno 97 % za stanovnike.

Iznajmljuje 6821 kilometara cijevi te 233 000 parica bakrenog kabela za ULL.

Unajmljuje i upotrebljava četiri svjetlovodne distributivne mreže koje su sagradili i održavaju drugi telekomunikacijski operateri.

Razmjenjuje više od 100 antenskih stupova s drugim operaterima.

Unajmljuje 78 100 stupova električne distribucijske mreže.

Unajmljuje 51 kilometara cijevi.

Unajmljuje 91 100 m2 prostora/zemljišta za smještaj EKI mobilne i 10 914 m2 prostora/zemljišta za smještaj EKI fiksne mreže.

Ima 19 707 korisnika univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske.

### 2017

HT posjeduje 86 526 kilometara kabela u transportnim, agregacijskim i pristupnim mrežama.

HT pruža širokopoljasku uslugu pristupa internetu s minimalno 30 Mbps za 58 % kućanstava, a 100 Mbps za 20 % kućanstava (pod minimalno 30 Mbps uračunata su i kućanstva koja imaju mogućnost 100 Mbps).

Pokrivenost mobilnom širokopoljaskom uslugom s minimalnom silaznom brzinom od 1 Mbps iznosi 80 % za teritorij Republike Hrvatske, odnosno 98 % za stanovnike.<sup>10</sup>

Iznajmljuje 7417 km cijevi te 216 000 parica bakrenog kabela za ULL.

Unajmljuje i upotrebljava deset svjetlovodnih distributivnih mreža koje su sagradili i održavaju drugi telekomunikacijski operateri.

Razmjenjuje više od 218 antenskih stupova s drugim operaterima.

Unajmljuje 82 000 stupova električne distribucijske mreže.

Unajmljuje 52,5 kilometara cijevi u kabelskoj kanalizaciji drugih infrastrukturnih operatera.

Unajmljuje 91 100 m2 prostora/zemljišta za smještaj EKI mobilne i 10 914 m2 prostora/zemljišta za smještaj EKI fiksne mreže.

Ima 16 894 korisnika univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske.

Povećanje korisničkih brzina u pristupnom dijelu mreže zahtijeva i povećanje propusnosti u agregacijskom i jezgrenom dijelu mreže. Dovršene su aktivnosti proširenja prometnih poveznica između centralnih IP lokacija čime je propusnost povećana za 400 %, odnosno s 40 Gbps na 200 Gbps. Nastavljene su intenzivne aktivnosti na modernizaciji lokalne agregacijske mreže na području cijele Republike Hrvatske radi povećanja propusnosti, stabilnosti usluge te povećanja kvalitete kod krajnjeg korisnika.

U sklopu modernizacije TV platforme sa svrhom poboljšanja korisničkog iskustva HT je migrirao korisnike na novu NextTV platformu s najnovijim korisničkim sučeljem (upotrijebljena je nova tehnologija transkodiranja – HEVC radi znatnog poboljšanja kvalitete slike) uz zamjenu korisničkog STB uređaja. Također je uvedena interoperabilnost koja omogućuje dijeljenje sadržaja između IPTV i OTT dijela usluge.

## HT – dobitnik priznanja za najveću investiciju u digitalnu tehnologiju



Na *Digital Takeover* konferenciji, koja je održana 14. ožujka 2017. u zagrebačkom Branimir centru u organizaciji 24 sata, dodijeljena su priznanja predvodnicima digitalnog poslovanja u Hrvatskoj, kompanijama koje definiraju digitalno tržište i koje u svojem poslovanju primjenjuju najbolje prakse. Tako je priznanje za najveću investiciju u digitalnu tehnologiju osvojio HT koji je u proteklih pet godina uložio 5,7 milijardi kuna u razvoj digitalnog tržišta i telekomunikacijske mreže u Hrvatskoj.

# DIGITALNA PISMENOST

## Generacija Next

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



8 DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST



4 KVALITETNO OBRAZOVANJE



Generacija *Next* nova je komunikacijska platforma HT-a koja objedinjuje sve projekte kompanije koji pomažu pripremiti Hrvatsku za novi val tehnoloških promjena. Uz konkretan doprinos HT-a popularizaciji STEM vještina u znanosti, tehnologiji, inženjerstvu i matematici u svim područjima života, Generacija *Next*, projekt u sklopu kojeg HT svoja napredna tehnološka znanja i iskustvo međunarodnog radnog okružja dijeli s društvom, prati sve novitete i provodi projekte u području sigurnosti na internetu te ulaganja u hrvatsku kulturu. U sklopu Generacije *Next* predstavljeni su i pobjednici donacijskog natječaja HT-a kojim kompanija kontinuirano nagrađuje i podržava

najbolje STEM projekte u Hrvatskoj. Ukupan iznos donacije u vrijednosti od 700 000 kuna ove je godine podijeljen u tri kategorije – Edukacija mladih, Edukacija učitelja te Inovacije. Dobitnik u kategoriji Edukacija mladih jest projekt *HT Campus* Astronomskog društva Višnjan, u kategoriji Edukacija učitelja/profesora donirano je Institutu za razvoj i inovativnost mladih za projekt Napredne *Internet of Things (IoT)* tehnologije u hrvatskim školama, a u kategoriji Inovacije najboljim je proglašen projekt Fakulteta strojarstva i brodogradnje Sveučilišta u Zagrebu *Prva hrvatska punionica vodika*.

Pokretač projekta *Napredne Internet of Things (IoT) tehnologije u hrvatskim školama* je udruga Institut za razvoj i inovativnost mladih. Kroz IoT projekt educirat će se 100 učitelja i mentora za rad s IoT tehnologijama koji će stečena znanja prenijeti na 800 djece diljem Hrvatske. Uz izradu 20 besplatnih edukacijskih materijala učenicima i mentorima bit će donirana oprema koja omogućuje edukaciju i direktnu primjenu IoT tehnologija u praksi. U sklopu projekta održat će se dva kreativna natječaja te jedan velik suradnički projekt čiji će cilj biti izrađivanje mjerača atmosferskih uvjeta koji će njihovo stanje prikazivati u realnom vremenu.<sup>11</sup>

„Dolazi novi val tehnoloških promjena. Generacija *Next* ulaže u ljude koji su spremni iskoristiti prilike koje novo vrijeme donosi. To znači da uključujemo mlade u STEM projekte koji mijenjaju društvo te pomažu njihovu razvoju i budućim karijerama. Podržanim projektima u sklopu donacijskog natječaja i ove ćemo godine povećati broj učenika i studenata educiranih za korištenje suvremenih tehnologija, no ove godine usmjerili smo se i na edukaciju mentora kako bi se znanje dalje prenosilo.”

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

## Idea Knockout

Prvo mjesto na Idea Knockoutu 2017., najvećem regionalnom natjecanju tehnoloških ideja, koji organizira magazin Bug, a generalni pokrovitelj mu je HT osvojio je *start-up CircuitMess* iz Karlovca iza kojeg stoji osamnaestogodišnji Albert Gajšak koji je smislio igraću konzolu *MAKERbuino* namijenjenu stjecanju osnovnih znanja iz STEM područja (znanost, tehnologija, elektronika i matematika). *MAKERbuino* je igraća konzola koja se isporučuje u dijelovima i potrebno ju je sastaviti prateći internetske upute, a to je proces kroz koji se u korisnika razvija strast prema programiranju, elektronici i tehnologiji. Tek nakon sastavljanja doista je moguće i igrati se s *MAKERbuinom*. Pobjeda na *Idea Knockoutu 2017.* omogućila je Albertu Gajšaku da sa svojom *MAKERbuino* konzolom u siječnju otputuje na *The Global Stage for Innovation (CES) 2018.*, najveći svjetski sajam potrošačke elektronike i jedan od deset najekspozitivnijih medijskih događaja na svijetu, stoga je izlaganje na spomenutom sajmu izuzetna prilika za promociju hrvatskih inovativnih proizvoda. Osigurane su mu dvije povratne avionske karte do Las Vegasa, hotelski smještaj u Las Vegasu, vožnje Uberom po Las Vegasu i izlagački štand na CES-u gdje će svoj proizvod predstaviti najvećem svjetskom auditoriju: *tech* novinarima, investitorima i potencijalnim distributerima iz SAD-a i cijelog svijeta. Dosad je prodano više od 2500 primjeraka tog uređaja, a konzola je nedavnom kampanjom na *w* prikupila 100 000 USD-a te je deseterostruko nadmašila prvotno postavljen cilj.



„Hrvatski Telekom važan je dio ovog projekta omogućujući kao partner provedbu natječaja za hrvatske kompanije. Kao najveći hrvatski startup akcelerator koji snažno vjeruje u potencijal ove inicijative, Hrvatski Telekom će podržati sve zainteresirane start-upe kako bi mogli pokazati svoje autentične poslovne vještine u natjecanju.”

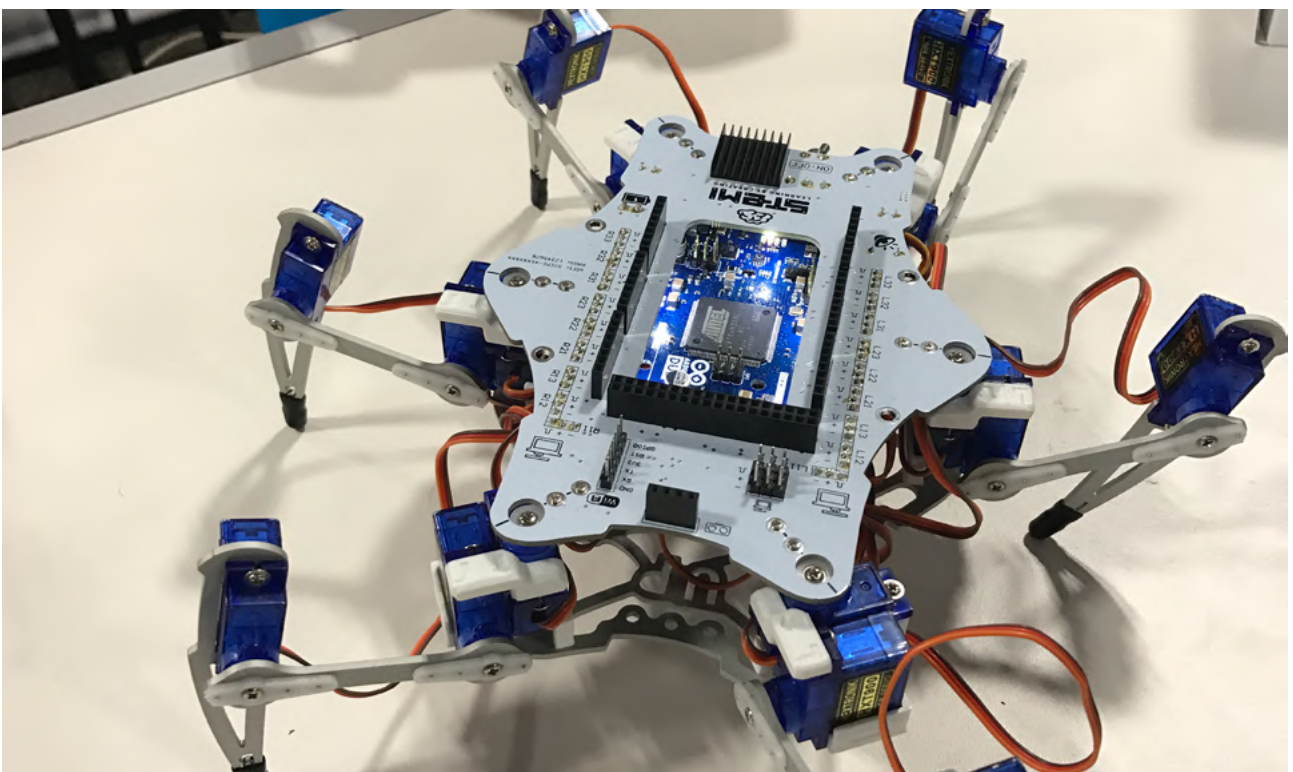
Ana Pauzar, voditeljica Odsjeka za razvoj proizvoda i ponuda novih proizvoda

Tijekom 2017. na CES-u se predstavio i hrvatski start-up STEMI sa svojim robot-paukom, a jedni od njegovih osnivača su Marin Trošelj i Pavao Pahljina. *Hexapod* robot-pauk tinejdžeri moraju sastaviti sami prateći videoupute čime se potiče strast prema programiranju, elektronici i tehnologiji. Tek nakon što ga sastave njime mogu upravljati s pomoću aplikacije na mobitelu. Odlazak u Las Vegas i priliku za predstavljanje tech novinari-ima, investorima i distributerima iz cijeloga svijeta omogućila im je pobjeda na *Idea Knockoutu* 2016. STEMI je jedan od šestotinjak razvojnih tvrtki (*start-upova*) iz cijelog svijeta koji je izlagao na Eureka Parku, areni za razvojne tvrtke CES-a koja im pruža jedinstvenu priliku za pokretanje novih proizvoda, usluga i ideja. Za izlaganje na Eureka Parku prijavilo se više od 6000 razvojnih tvrtki, a izlagati su mogle samo one najinovativnije. Za robota-pauka interes su pokazali Amazon, Google, Samsung, Philips i mnoge druge velike kompanije, a priloge o STEMI-ju snimili su mnogi *online* i TV mediji, uključujući CNN. Generalno pokroviteljstvo *Idea Knockouta* dio je dugoročne

strategije HT-a kojom se želi etablirati kao najveći *start-up* akcelerator u Hrvatskoj. Osim što organizira *Hack It! hackathon* i HT *Innovation Camp*, HT suorganizira i Zid poslovnog uspjeha te podupire akademsku zajednicu putem projekta *STEM:HUB* usmjerenog na stipendiranje studenata deficitarnih STEM zanimanja.

„U 2017. godini želimo se okrenuti zapadnom tržištu Europe i Amerike te nam je odlazak na CES bila sjajna prilika da ostvarimo kontakte i poznanstva koja će nam pomoći to ostvariti.”

Marin Trošelj, suosnivač STEMI-ja



## Hack It! Hackathon



Tri djevojke čine tim *Turtle* koji je sa svojim projektom interaktivne bajke 29. listopada 2017. pobijedio na drugom po redu *Hack It! hackathon* u organizaciji HT-a i DT *start-up* akceleratora *hub:rauma*. Pobjednička ekipa koja je predstavila interaktivnu bajku namijenjenu mlađim uzrastima osvojila je glavnu nagradu od 30 000 kuna i mogućnost pristupa *start-up* akceleratoru DT-a. Aplikacija *Teama Turtle*, iza kojeg stoje Maja Subotić Šušak, Andreja Smetko i Mirela Ćosić, upotrebljava proširenu stvarnost kako bi omogućila komunikaciju s djetetom putem pametnog telefona. Ona ga „sluša“ i, ovisno o ključnim riječima u okolini, stvara virtualne predmete i likove. Glavni

kriteriji za izbor pobjednika bili su inovativnost i razvijenost ideje te njezin tržišni potencijal. Prilikom osmišljavanja ideje natjecatelji su mogli upotrijebiti najmoderniju tehnologiju današnjice poput virtualne i proširene stvarnosti. Nagradu je pobjednicama dodijelila Nataša Rapaić, članica Uprave i glavna operativna direktorica za privatne korisnike HT-a. *Hack It! hackathon* okupio je deset timova sastavljenih od dizajnera, programera i mladih stručnjaka iz segmenta marketinga i menadžmenta koji su 24 sata smišljali inovativna komunikacijska rješenja budućnosti.<sup>12</sup>

## Suradnja HT-a i Croatian Makersa<sup>13</sup>

Uređaj koji zalijeva cvijeće, cvijeću pušta klasičnu glazbu kako bi se brže razvijalo i obavještava vlasnika e-porukom ili SMS porukom o provedenim aktivnostima samo su neki od radova predstavljenih putem projekta *Internet of things i Logo u hrvatskim školama*. Upravo su ti rezultati najbolji dokaz kako dječja zaigrana mašta i marljivi mentori sa STEM edukacijom savršeno idu ruku pod ruku i pomiču granice. To je ujedno i konkretan poticaj roditeljima, učiteljima, ali i učenicima za daljnje razvijanje i edukaciju u tom smjeru. Osim već spomenutog „vrtlara“ koji brižno čuva kućne biljke, veliku je pozornost privuklo i kućno zvono koje svijetli na dodir, a namijenjeno je gluhim i gluhoonijemim osobama kojima će

uvelike olakšati svakodnevni život. Nadalje, svi zainteresirani moći će uživo vidjeti i radove mališana koji su svoj prvi doticaj s programiranjem usmjerili na izradu jedinstvenih i vrlo kreativnih slika s pomoću Logo naredbi.

Projekt *Internet of things i Logo u hrvatskim školama* provodi Institut za razvoj i inovativnost mladih – Croatian Makers, a sredstva za provedbu projekta osigurana su kroz natječaj *Zajedno smo jači*. Zahvaljujući donaciji od 350 000 kuna u projekt je uključeno čak 60 škola diljem Hrvatske, čime je više od 450 učenika dobilo jedinstvenu priliku učiti o naprednoj tehnologiji i načinima kako upravljati stvarima iz naše okoline preko interneta.



## Internet stvari

HT i Institut za razvoj i inovativnost mladih (IRIM) – Croatian Makers predstavili su najveći nacionalni učenički projekt temeljen na tehnologiji *interneta stvari* u sklopu projekta *Napredne Internet of Things (IoT) tehnologije u hrvatskim školama 2016.* realiziranom u sklopu donacijskog natječaja *Zajedno smo jači.* Projekt su predstavili Boris Drilo, član Uprave HT-a za tehniku i informacijske tehnologije i Nenad Bakić, suosnivač IRIM-a.

Projekt je uključio više od 450 učenika iz 55 osnovnih škola i udruga diljem Hrvatske koji su dobili pristup naprednim digitalnim tehnologijama kao što su *IoT* i *Logo*. Osim učenika, edukaciju o tehnologijama koje postaju nezaobilazne u razvoju novih proizvoda i usluga prošlo je i više od 60 učitelja u osnovnim školama diljem Hrvatske. Učenici od prvog do osmog razreda su pod vodstvom svojih mentora upotrebljavali digitalne tehnologije kako bi na inovativan način pristupili rješavanju različitih problema koje su sami identificirali u svojoj okolini. U sklopu projekta razvijeno je više od 70 iznimno zanimljivih i inovativnih projekata, a razvijeno je i preko 70 edukacijskih materijala koje će mentori upotrebljavati u nastavku rada s učenicima. Na predstavljanju projekta izabrane radove predstavili su učenici i njihovi mentori. Iz Osnovne škole Savski Gaj predstavili su potpuno automatiziran spremnik za recikliranje baterija, uređaj koji broji ubačene baterije i na taj način podržava za zaštitu okoliša iznimno važan proces zbrinjavanja i recikliranja baterija. U Osnovnoj školi Dvor, suočeni s negativnim iskustvom poplava u svojem kraju, pozabavili su se mjerenjem vodostaja rijeka i sustavom dojava porasta vodostaja. Osnovnoškolci iz Dvora smislili su i izradili potpuno funkcionalan uređaj za praćenje vodostaja i zaštitu od poplava koji šalje poruku u slučaju porasta vodostaja. U Osnovnoj školi Stubičke Toplice razvili su projekt zvona za osobe s oštećenjem sluha, a predstavljeni su i radovi temeljeni na *Logo* tehnologiji kojima su učenici, upotrebljavajući računalne algoritme, iscrtavali primjerice tvrđavu Brod, čarobne mnogokute te cvjetnu livadu i Probot.

„Internet stvari jedna je od trenutno najvažnijih tehnologija koja se intenzivno razvija. Prednost tehnologije je da omogućuje djeci izradu koncepata koji su stvarno upotrebljivi i korisni poput raznih rješenja za pametne kuće i pametne gradove. Ovim projektom smo demonstrirali da učenici korištenjem tehnologije i naprednih znanja zaista mogu napraviti nešto konkretno i korisno za svoje sredine i čitavo društvo. Primjerice, kolaboracijski projekt omogućio je ekološka mjerenja u realnom vremenu na cijelom teritoriju Hrvatske te mogućnost reakcije u slučaju varijacija u temperaturi. Uvjeren sam da takvim projektima mlade možemo motivirati za odabir STEM zanimanja.”

Nenad Bakić, suosnivač IRIM-a



„U HT-u smatramo društvenom odgovornošću podržati digitalnu transformaciju tako da ona osnaži potencijal gospodarskog i društvenog napretka Hrvatske. Generatori tog napretka bez sumnje su moderne tehnologije i znanja iz STEM područja, a zahvaljujući ovom projektu oboje smo na vrlo praktičan način uveli u naše osnovne škole. Kreativnost i inovativnost učenika u osmišljavanju i razvoju projekata pokazuje potencijal kojim naše društvo raspolaže.”

Boris Drilo, član Uprave za tehniku i informacijske tehnologije

Posebno se ističe i suradnički projekt u kojem je istodobno sudjelovalo više od 35 osnovnih škola u čijoj su se provedbi učenici diljem Hrvatske povezali i pronašli način da zajedno, spajajući znanje i tehnologiju, pozitivno utječu na svoju okolinu. U sklopu projekta učenici su u svojim sredinama postavili uređaje za mjerenje temperature i s pomoću IoT tehnologije povezali sve uređaje kroz centralnu aplikaciju koja u realnom vremenu prikuplja i ažurira podatke. U slučaju promjena temperatura okoliša u njihovim sredinama aplikacija omogućuje paljenje ili gašenje svjetala u njihovim školama. Rad aplikacije predstavljen je uživo, pa su Boris Drilo i Nenad Bakić s pomoću aplikacije jednim klikom upalili svjetla u više od 35 osnovnih škola.<sup>14</sup>

## WARP Future Communication program

Program je osmišljen za razvojne (*start-up*) tvrtke koje mogu donijeti inovacije u komunikacijske usluge i povezana područja kao što su prepoznavanje govora, roditeljski nadzor, umjetna inteligencija (AI), slanje i primanje glasovnih poruka i digitalni život te općenito obogatiti iskustvo glasovne komunikacije i videokomunikacije. Program pruža razvojnim tvrtkama sve alate i resurse neophodne za ra-

zvoj, širenje i komercijalizaciju usluga – kako s tehničkog, tako i s poslovnog aspekta. *WARP Future Communication* pruža „trokut snage” koji proizlazi iz suradnje Nokije, koja nudi tehničku platformu, DT-a, koji nudi distribucijski kanal i *start-up* akceleratora *hub:raum* koji osigurava znanja i iskustva te alate neophodne za izgradnju, razvoj i komercijalizaciju proizvoda. U Hrvatskoj podršku projektu daje HT.




# WARP FUTURE COMMUNICATION

by

NOKIA

hub:raum

powered by 

## Sea Hero Quest

HT je 2017. predstavio i nadogradnju mobilne igre *Sea Hero Quest*, važnog dijela široke inicijative za borbu protiv demencije koju je pokrenuo DT, a u Hrvatskoj je predvodi HT, u okruženju virtualne stvarnosti (VR). Time je *Sea Hero Quest* u okruženju virtualne stvarnosti postala prva VR igra koja će pomagati znanstvenicima u borbi protiv demencije.

Demencija je jedan od najvećih zdravstvenih izazova s kojima se čovječanstvo suočava. Prema podacima međunarodne udruge za Alzheimerovu bolest (*Alzheimer's Disease International*) u svijetu danas od demencije boluje gotovo 50 milijuna ljudi. Gubitak prostorne orijentacije, pa čak i u poznatim prostorima, jedan je od prvih simptoma demencije. Demencija je skupni naziv za simptome koji se pojavljuju kad stanice mozga prestanu ispravno funkcionirati. To se događa unutar posebnih područja mozga koja mogu utjecati na način razmišljanja, sjećanja i komuniciranja. Brojni su i različiti uzroci demencije. Alzheimerova bolest najuobičajeniji je oblik demencije i pridonosi demenciji u 60 do 70 % slučajeva. S obzirom na to da bolest brzo napreduje i svake tri sekunde se pojavi novi bolesnik, pretpostavlja se da će do 2050. od nje bolovati više od 130 mi-

lijuna ljudi diljem svijeta. Prema posljednjim podacima iz 2015. godine u Hrvatskoj više od 86 000 osoba živi s demencijom.

*Sea Hero Quest* VR igra upotrebljava tehnologiju virtualne stvarnosti za unaprjeđenje istraživanja demencije. Igra se temelji na probijanju kroz labirinte otoka i ledenjaka, a stručnjaci omogućuju da tijekom dvominutnog igranja mogu pretočiti svaki pokret igrača u znanstvene podatke. Samo jednim igranjem prikupi se količina podataka koja odgovara petosatnom istraživanju u laboratoriju. Znanstvenici su uvjereni da će to istraživanje, sada dodatno potpomognuto tehnologijom virtualne stvarnosti, omogućiti razvoj precizne dijagnostike i učinkovitog liječenja bolesnika koji žive s demencijom. Inicijativu je pokrenuo i vodi DT u partnerstvu sa Sveučilištem u Londonu, Sveučilištem istočne Engleske i organizacijom *Alzheimer's Research*. Igra je razvijena s programerskom tvrtkom Glitchers. U Hrvatskoj inicijativu provodi HT.

Mobilna igra *Sea Hero Quest* predstavljena je 2016. godine otkad je preuzeta skoro tri milijuna puta. Zahvaljujući popularnosti igre, znanstvenici koji istražuju demenciju dobili su najveću



ikad prikupljenu bazu podataka od ljudi širom svijeta, za čije bi prikupljanje inače trebalo više od 12 000 godina laboratorijskog istraživanja. Naime, najvećim prethodnim istraživanjem bilo je obuhvaćeno samo 599 dobrovoljaca. *Sea Hero Quest* je na taj način, osim najvećeg istraživanja demencije u povijesti, omogućio i definiranje prve globalne referentne vrijednosti za ljudsku prostornu navigaciju. Igra *Sea Hero Quest* VR omogućit će znanstvenicima usporedbu s podatcima prikupljenima mobilnom igrom i njihovo potvrđivanje. Nadalje, s pomoću

najnovijih tehnologija virtualne stvarnosti znanstvenici su dobili 15 puta preciznije podatke o orijentaciji i navigaciji igrača, što znanstvenicima otvara mogućnost otkrivanja načina na koji se razvija demencija i dijagnostičke ocjene orijentacijskih problema. Također će se omogućiti preciznija i intuitivnija mjerenja u situacijama kada ljudi nisu sigurni u kojem smjeru krenuti te se, primjerice, zaustavljaju i osvrću oko sebe. Takve pokrete nije bilo moguće zabilježiti u „klasičnom“ formatu videoigre ili mobilne igre.

## Women STEM Awards

Hrvatska se na inicijativu HT-a uključila u veliki međunarodni projekt Women STEM Awards čiji je cilj potaknuti mlade žene na početak karijere u STEM područjima. Radi se o međunarodnom natječaju koji odabire najbolji diplomski ili magistarski rad i disertaciju iz STEM područja od svih prijavljenih radova studentica završnih godina fakulteta diljem svijeta.

Projekt Women STEM Awards etablirani je projekt DT-a koji se održava petu godinu zaredom. Svake se godine pomno biraju strateške teme kako bi odrazile najnovije tehnološke trendove iz STEM područja, a 2107. godine to su bile: Internet stvari, Umjetna inteligencija, Cyber sigurnost i Mreže budućnosti. Početak karijere u STEM zanimanjima mladim stručnjakinjama otvara brojne prilike za razvoj i napredak u karijeri. STEM vještine pokretač su napretka digitalne ekonomije koja raste i

do sedam puta brže od klasične ekonomije. Uključivanjem u projekt Women STEM Awards HT želi dodatno potaknuti veću participaciju žena na dobro plaćenim stručnim pozicijama i omogućiti im razvoj karijere usmjeren na dobivanje menadžerskih pozicija.<sup>15</sup>




„Hrvatska se na inicijativu HT-a uključila u veliki međunarodni projekt Women STEM Awards. Njime se potiče mlade žene diljem svijeta koje završavaju fakultete na ostvarivanje karijere iz nekog od STEM područja. Riječ je o novčanoj nagradi za najbolje diplomske ili magistarske radove i disertacije iz STEM područja. Tim projektom HT dodatno ulaže u generaciju mladih stručnjakinja koje imaju vještine za rad na tehnološkim projektima u Hrvatskoj jer je bitno potaknuti veću participaciju žena u progresivnim i dobro plaćenim zanimanjima.“

MARIJA FELKEL, članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse HT-a



# OD- NOS S KORISNICIMA



- 
- The image shows two men in a professional setting, likely a call center. The man on the left is wearing a headset and glasses, smiling broadly. The man on the right is also smiling and looking towards the first man. The background is slightly blurred, showing what appears to be a window or office partition. The entire image has a magenta color overlay.
- UPRAVLJANJE KORISNIČKIM ISKUSTVOM
  - GLASOVNA I PODATKOVNA KVALITETA MOBILNE MREŽE
  - BESPLATNA EDUKACIJA STARIJIH GRAĐANA O KORIŠTENJU INTERNETA
  - PRVO NACIONALNO KOMPARATIVNO ISTRAŽIVANJE O SIGURNOSTI DJECE NA INTERNETU
  - ŠERAJ POZITIVU, BLOKIRAJ NEGATIVU



# UPRAVLJANJE KORISNIČKIM ISKUSTVOM

Zadovoljstvo korisnika jedan je od najvažnijih strateških ciljeva HT-a. HT prati vjernost i zadovoljstvo korisnika s 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 in-deksa 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 dodatan napor kako bi se povećalo zadovoljstvo korisnika. Rezultati 2017. godine pokazuju ostvarenje TRI\*M indeksa 61 (na skali od -66 do +134) čime je održana razina korisničkog zadovoljstva postignuta u 2016. godini (indeks 62) i u 2015. godini (indeks 60). Rezultati u pojedinim područjima pokazuju kako su korisnici ocijenili 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-

ovim i vanjskim prodajnim predstavnicima te zadovoljstvo internetskom stranicom HT-a. Istraživanje se provodi svakodnevno, neposredno nakon završetka posljednje interakcije s HT-om. Ispunjavanjem anketa korisnici imaju priliku ocijeniti kompetentnost i ljubaznost agenta ili prodajnoga 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 2017. godini najbolje ocijenili kontakte s T-Centrima, pozivnim centrom i tehničarima na terenu, dok su, kao i 2016., tražili unaprjeđenje samouslužnog govornog automata. Tijekom 2017. HT je uveo redovno povratno pozivanje korisnika koji u ICCA istraživanju iskažu nezadovoljstvo kako bi se otkrio uzrok nezadovoljstva te riješio nastali problem. Također je implementirao veći broj inicijativa pod zajedničkim nazivom CX transformacija koje su bile usmjerene na rješavanje osnovnih poteškoća, poboljšanje procesa i korisničkog iskustva.

U marketinškim komunikacijama, oglašavanju, pokroviteljstvu i promidžbi HT primjenjuje Smjernice za brend DT-a i HURA kodeks oglašavanja. Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo incidenata nepoštovanja marketinških komunikacija.



# GLASOVNA I PODATKOVNA KVALITETA MOBILNE MREŽE

Tijekom 2017. nastavljeno je kontinuirano povećanje 4G kapaciteta za 34 % i broja 4G lokacija za 29 %.<sup>16</sup> Usprkos tim povećanjima volumena prosječna mobilna internet brzina povećana je za 38 % na godišnjoj razini što je omogućilo vrhunsku podatkovnu komunikaciju poslovnim i rezidencijalnim korisnicima. Razvijena je i implementirana *Voice over LTE* (VoLTE) usluga koja omogućuje ostvarivanje glasovnih poziva preko 4G (LTE) mreže i vrhunsku glasovnu komunikaciju HT korisnika u skladu s najvišim industrijskim standardima. Uvođenjem VoLTE usluge zadovoljen je jedan od preduvjeta za gašenje starih mobilnih tehnologija, odnosno buduće kvalitetnije upotrebe resursa mobilne mreže – frekvencijskog spektra. Zbog primjene *Roam like at home*, pravila EU-a o *roamingu* prilikom putovanja unutar EU-a, koja je rezultirala povećanjem roaming prometa za 330,3 % tijekom turističke sezone te uvođenjem *Stream on usluge* povećan je volumen podatkovnog prometa za 79 % u mobilnoj mreži. Povećanje 4G kapaciteta u 2017. te uvođenje VoLTE usluge uz poboljšanja u kvaliteti i kapacitetima u svim segmentima mreže omogućili su uvjerljivu pobjedu nad konkurencijom na P3 testu.<sup>17</sup> HT je tako 2017. godinu zaključio s *P3 Best in Test* certifikatom (međunarodno priznat dokaz kvalitete mreže),

odnosno potvrdom da ima najbolju mobilnu mrežu u glasovnom i podatkovnom segmentu u Hrvatskoj. Tijekom testiranja provedenog od 28. rujna do 7. listopada 2017. HT-ova mreža ostvarila je 918 od mogućih 1000 bodova, znatno više od neposredne konkurencije. Posrijedi je i najbolji rezultat u povijesti P3 mjerenja u Hrvatskoj, čime je HT pokazao da ima najbolju mobilnu uslugu u Hrvatskoj, a time i najbolje korisničko iskustvo.

„Hrvatski Telekom je prošle godine investirao u telekomunikacijsku infrastrukturu, u 4G i širokopojasni pristup, ali i u razvoj cijelog digitalnog društva. S tim investicijama nastavljamo ove i idućih godina. Pokazali smo i da internet nije samo za mlađu generaciju nego i da je koristan i zanimljiv i za građane starije od 60 godina.“

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



# BESPLATNA EDUKACIJA STARIJIH GRAĐANA O UPOTREBI INTERNETA



Prema istraživanjima HT-a sve je veći broj korisnika fiksnih usluga koji traže pakete koji će im dati još veći broj usluga i pogodnosti, a čak 30 % svih novih korisnika širokopojasnog interneta stariji su od 60 godina. Od toga njih čak 50 % nema adekvatan uređaj za upotrebu interneta i ima strah od interneta. Međutim, svaki peti korisnik fiksne telefonije odabrat će širokopojasnu liniju ako ponuda uključuje računalo ili tablet.

4 KVALITETNO  
OBRAZOVANJE



U skladu s tim i strategijom za povećanje dostupnosti i upotrebe brzog interneta HT je u suradnji s Udrugom za edukaciju građana pokrenuo pilot-projekt, odnosno besplatne edukacije za sve građane mlade duhom. Edukacija je trajala dva školska sata tijekom kojih je inženjer informatike polaznicima pokazao rad na Windows operativnom sustavu, spajanje na internet i Wi-Fi, kako se koristiti e-poštom, društvenim mrežama i ostalim programima za koje su pokazali najveći interes. Edukacije su se održavale u Zagrebu i Splitu, polaznicima je osigurana oprema, no mogli su ponijeti i svoj tablet ili prijenosno računalo.

Korisnici stariji od 60 godina rastuća su potrošačka skupina koja digitalnu povezanost vidi kao slobodu i prozor u svijet. Igraju igrice i koriste se aplikacijama s pomoću kojih najčešće traže financijske usluge i savjete, prate vremensku prognozu ili čitaju novine i komuniciraju s najbližima. Oni danas traže puno

više od obične fiksne linije, stoga je HT smislio napredne pakete s dodatnim pogodnostima. Kao posebno uspješan pokazao se paket *Neograničeni pozivi i internet* koji uključuje neograničene razgovore prema svim fiksnim i mobilnim mrežama unutar Republike Hrvatske, neograničen internet promet te posebno prilagođen tablet s instaliranim aplikacijama za čitanje novina i komunikaciju s najbližima. Paket *Neograničeni pozivi uz TV* uključuje neograničene razgovore prema svim fiksnim i mobilnim mrežama, više od 80 TV kanala te fiksni telefonski uređaj za jednu kunu, dok paket *Halo Zovem sve* sadrži 100 minuta prema svim fiksnim i mobilnim mrežama, mogućnost pristupa internetu i mjesečni popust do 31 kn na cijenu HT električne energije. Korisnicima svih triju paketa na raspolaganju su pouzdani HT tehničari koji im pomažu da potpuno prevladaju strah od instalacije.<sup>18</sup>



# PRVO NACIONALNO KOMPARATIVNO ISTRAŽIVANJE O SIGURNOSTI DJECE NA INTERNETU



Partneri projekta *EU Kids Online*, predvođeni Društvom za komunikacijsku i medijsku kulturu (DKMK), Agencijom za elektroničke medije i HT-om, pokrenuli su prvo nacionalno komparativno istraživanje o medijskim navikama

djece i njihovih roditelja te sigurnosti djece na internetu. Riječ je o jedinstvenom partnerstvu na međunarodnom projektu *EU Kids Online* u području istraživanja medijskih navika djece kojim će se i Hrvatska uključiti u svjetski standard praćenja sigurnosti djece na internetu. Osim Društva za komunikacijsku i medijsku kulturu, Agencije za elektroničke medije i HT-a, partneri u provođenju tog istraživanja bili su Grad Zagreb (Osnovna škola Većeslava Holjevca), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), Centar za nestalu i zlostavljano djecu / Centar za sigurniji internet (CSI), a projekt podržavaju Ministarstvo znanosti i obrazovanja i Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku.

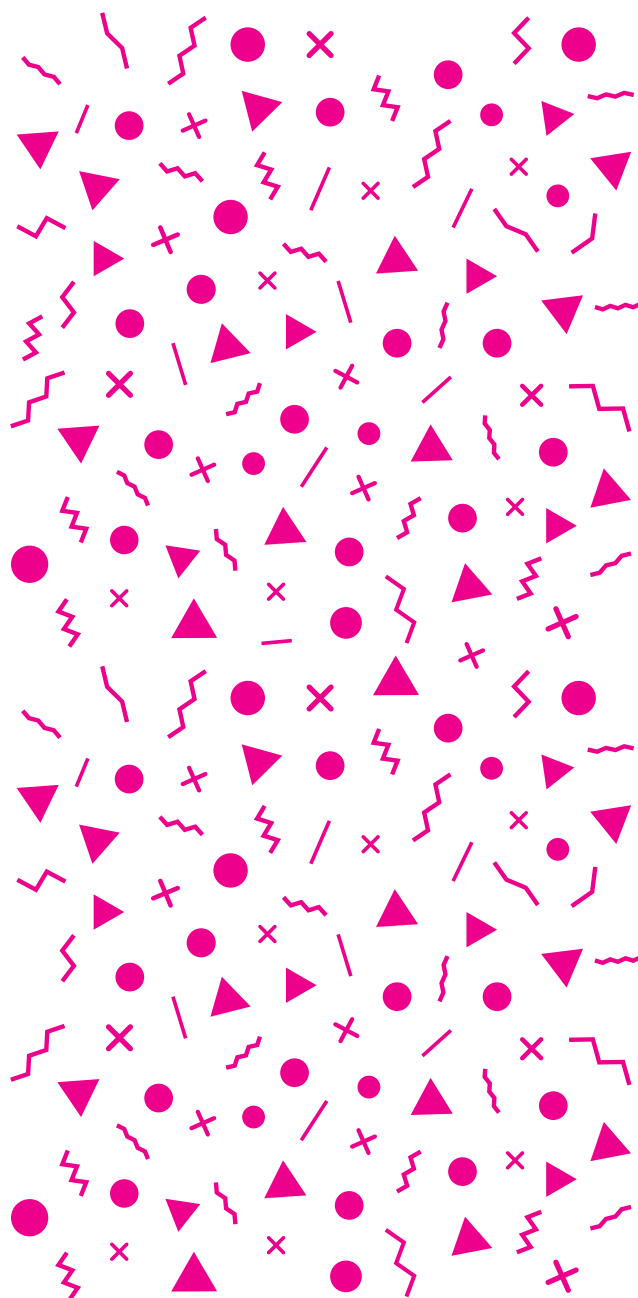
Agencija za elektroničke medije kontinuirano radi na promicanju medijske pismenosti te je, između ostaloga, s partnerima pokrenula i internetski portal medijskapismenost.hr. Sudjelovanje u projektu *EU Kids Online* svojevrsni je nastavak aktivnosti na unaprjeđivanju medijske pismenosti. To je istraživanje ključno za donošenje nacionalnih smjernica za sigurno korištenje interneta, izradu edukativnih materijala za djecu i roditelje te za izradu nacionalnih i lokalnih obrazovnih politika. Istraživanje će bitno utjecati i na aktivnosti brojnih dionika koji se bave zaštitom prava djece na internetu, poticanjem kritičkog razmišljanja, odnosno podizanjem razine osviještenosti o prijetnjama i prilikama koje proizlaze iz *online* izloženosti djece i mladih.

„Posljednjih nekoliko godina razni dionici u Hrvatskoj govore o tome koliko su djeca i mladi izloženi medijima ističući prilike i prijetnje s kojima se susreću u online svijetu. Sada ćemo prvi put imati detaljan uvid u medijske navike svoje djece i mladih, ali ćemo i prvi put vidjeti koliko je velika odgovornost roditelja i moći ćemo te podatke usporediti s drugim državama iz EU-a. Stoga je ovo jedinstveno istraživanje koje će imati velik utjecaj i na naše obrazovne politike“

nacionalni koordinator EU Kids Online istraživanja  
doc. dr. sc. Igor Kanižaj, potpredsjednik DKMK-a i  
docent na Fakultetu političkih znanosti.

# ŠERAJ POZITIVU, BLOKIRAJ NEGATIVU

Projekt HT-a *Šeraj pozitivu, blokiraj negativu* proglašen je Inicijativom godine na području društvene odgovornosti u sklopu velike nagrade sigurnosti koja je uspostavljena 2011., a koju dodjeljuje Hrvatska udruga menadžera sigurnosti. Njome se daje priznanje pojedincima, poslovnim subjektima i institucijama, lokalnoj zajednici – svima koji daju velik doprinos ostvarivanju i razvoju sigurnosti. To je ujedno i projekt koji je ujedinio akademsku zajednicu, nevladin sektor i državne institucije u namjeri povećanja razine sigurnosti djece na internetu. Glavni partneri HT-a su 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. Inicijativa obuhvaća brojne aktivnosti na temu povećanja razine svijesti i bolje zaštite djece na internetu, a ključan rezultat bit će prvo nacionalno komparativno istraživanje razine sigurnosti djece na internetu na temelju kojeg će se prvi put u Hrvatskoj moći napraviti čvrsta stručna podloga za nacionalnu regulaciju te bitne teme.





„U Hrvatskom Telekomu kao predvodnici digitalizacije gospodarstva, ali i cijelog društva, držimo da svi zajedno moramo napraviti bitan iskorak u smjeru poboljšanja razine sigurnosti, posebno djece u digitalnom društvu. Zbog toga smo pokrenuli društveno odgovornu inicijativu Šeraj pozitivu, blokiraj negativu koja je ujediniła akademsku zajednicu, nevladin sektor i državne institucije, a njezin je sastavni dio ovo istraživanje. Nastavit ćemo s ulaganjem u edukaciju svojih korisnika, ali i kontinuiranim predstavljanjem novih proizvoda i usluga koje povećavaju sigurnost na internetu.”

Nina Išek Međugorac, direktorica Korporativnih komunikacija






U

TJE-

CAJ

NA ZAPOSLENIKE

- 
- A man with dark hair and glasses, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt, is pointing his right arm towards a whiteboard. The whiteboard is filled with a grid of small, illegible text or diagrams. The background shows a modern office environment with large windows and a grid pattern. The entire image has a semi-transparent pink overlay.
- KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENICIMA
  - UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA
  - CJELOŽIVOTNO UČENJE
  - MIROVINSKI PLAN
  - BENEFICIJE
  - BORBA PROTIV KORUPCIJE
  - ETIKA I DOSTOJANSTVO ZAPOSLENIKA
  - RAZNOLIKOST

MAMFORCE Standard

**UKUPAN BROJ ZAPOSLENIKA PREMA VRSTI ZAPOSLENJA, UGOVORU O ZAPOSŁJAVANJU I SPOLU ZA HT D. D.**

HT	2017.
<b>Ukupan broj zaposlenika</b>	<b>3709</b>
Muškarci	2289
Žene	1420
<b>Zaposleni na neodređeno vrijeme</b>	<b>3532</b>
Muškarci	2178
Žene	1354
<b>Zaposleni na određeno vrijeme</b>	<b>177</b>
Muškarci	111
Žene	66
<b>Ugovor na puno radno vrijeme</b>	<b>3709</b>
Muškarci	2289
Žene	1420
<b>Ugovor na nepuno radno vrijeme</b>	<b>0</b>
Muškarci	0
Žene	0
<b>Udio radnika koji obavljaju pojedine aktivnosti ht-a, a nisu zaposlenici (agencijski radnici ili drugi oblik angažmana – studenti)</b>	<b>2430</b>
<b>Agencijski radnici</b>	<b>1444</b>
<b>Studenti</b>	<b>986</b>

## KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENICIMA

Redovita komunikacija kojom zaposlenici dobivaju informacije o različitim bitnim temama odvija se putem različitih kanala. Jedan o redovitih formalnih načina komunikacije redovni su sastanci članova Radničkog vijeća, kao predstavnika radnika i predstavnika ljudskih resursa. Na tim sastancima provode se savjetovanja o svim odlukama koje utječu na ravnopravni status zaposlenika kao i informiranje o promjenama internih akata. Kolektivnim ugovorom utvrđen je način rada predstavnika Radničkog vijeća i suradnja s predstavnicima poslodavca, ali nije precizirano razdoblje najave.



# UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA

HT je 2017. četvrtu godinu zaredom nagrađen certifikatom Poslodavac Partner za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima. Prilikom recertifikacije HT je ostvario 98% od ukupnog broja bodova, čime se svrstao među kompanije s najrazvijenijim praksama u upravljanju ljudskim resursima. Najveći mogući broj bodova HT je ostvario u područjima strategije i rada, motivacije i nagrađivanja. Po pitanju strategije HT se ističe odlično organiziranom i pozicioniranom HR funkcijom koja

pokriva sve bitne podfunkcije upravljanja ljudskim resursima te vrijednostima koje su utkane u svakodnevno poslovanje tvrtke i u sve HR procese. Svi zaposlenici HT-a obuhvaćeni su sustavom praćenja radne uspješnosti koji je povezan sa strategijom, nagrađivanjem i razvojem. Nadalje, organizacijska kultura potiče otvorenu i dvosmjernu komunikaciju te je zaposlenicima omogućeno davanje prijedloga, ideja i komentara putem različitih kanala.

## FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA 2017<sup>19</sup>

Regija	2017. Godina	Manje od 30 godina		30-50 godina		Više od 50 godina		UKUPNO
		M	Ž	M	Ž	M	Ž	
HT Inc.	Spol	M	Ž	M	Ž	M	Ž	
	Novozaposlenici (HC)	140	54	108	35	1	2	<b>340</b>
	Otišli (HC)	35	27	125	90	52	31	<b>360</b>
	Razlika novozaposleni - otišli	105	27	-17	-55	-51	-29	<b>-20</b>
	Postotak promjene	3 %	1 %	0 %	-1 %	-1 %	-1 %	<b>-1 %</b>



# CJELOŽIVOTNO UČENJE

HT intenzivno podupire i osvještava potrebu cjeloživotnog učenja. Najnovija dostignuća u industriji iziskuju redovito usavršavanje i unaprjeđivanje znanja i vještina. Od svih zaposlenika HT-a očekuje se da redovito usvajaju nova znanja i razvijaju različite kompetencije čime unaprjeđuju i osobnu konkurentnost. HT je razvio sustav elektroničkog učenja (*e-learning*) koji mogu ili moraju (ovisno o temi edukacije) proći svi zaposlenici u vrijeme i na mjestu koje im najviše odgovara jer je sustav dostupan 24/7. Nadalje, zaposlenici imaju pristup i programima *Magenta MOOC (Massive Open Online Course)*, *Skillsoft* i *Learnlight* programima namijenjenim zaposlenicima DT Grupe koji omogućuju interdisciplinarno iskustvo učenja na temelju videopredavanja, akademskog mentorstva i učenja od kolega o digitalnim trendovima i novim poslovnim modelima. Putem digitalnih sustava za učenje dostupno je više od 10 000 edukacija i više od 5000 digitalnih knjiga.

Tijekom 2017. zadržan je dobro razvijen sustav internih edukacija iz raznih područja. HT-ovi zaposlenici imaju specifična stručna znanja, a interni prijenos znanja jednako je koristan

primatelju i samom predavaču koji time razvija dodatne kompetencije. U HT-u postoji i određeni broj IT trenera koji također prolaze program „trener trenera“ kako bi stalno usavršavali svoje trenerske kompetencije. Osim formalnih edukacija u digitalnom obliku ili edukacija uživo, u HT-u je prepoznato da se učenje i razvoj događa i na druge načine: obogaćivanjem radnih zadataka i redovitim pružanjem razvojne povratne informacije. To je razlog zbog kojeg se rukovoditelji potiče na dodatno razvijanje svojih timova te ih se ocjenjuje na temelju toga kako razvijaju svoj tim.

Osim edukacija zaposlenika koje su tijekom 2017. provedene u više tematskih područja, nastavljen je i Talent program za 100 talenata. Nastavljena je i *Leadership Akademija* za menadžment koju je pohađalo 120 menadžera. Različiti oblici profesionalnih edukacija standardna su praksa, a zaposlenicima je na raspolaganju i digitalna edukacija s više od 3000 različitih tema i 1000 digitalnih knjiga. Sve to omogućuje im da preuzmu odgovornost za svoj osobni razvoj i pristupe ciljanoj edukaciji kad god se za tim pokaže potreba.

## OBUKE PO ZAPOSLENIKU

HT	2016.			2017.		
	Ukupno sati	HC	Prosječni sati po zaposlenicima	Ukupno sati	HC	Prosječni sati po zaposlenicima
Ukupno prema vrsti radnog mjesta	64 282	3730	17,24	63 800	3709	18
▪ Izvršiteljsko	46 597	3107	15	44 950	3091	15
▪ Rukovođe	17 658	623	28,34	18 850	61	31
Ukupno prema spolu	64 282	3730	17,24	63 800	3709	18
▪ Muškarci	34 125	2254	15,15	32 700	2289	14
▪ Žene	30 157	1476	20,43	31 100	1420	24

## MIROVINSKI PLAN

HT poštuje zakonsku obvezu i redovito uplaćuje doprinose za sve radnike u sustav generacijske solidarnosti po stopi koja u I. stupu iznosi 20 %, a za osiguranike koji su osigurani u obama obveznim stupovima stopa doprinosa za I. stup iznosi 15 %, dok se u II. mirovinski stup uplaćuje 5 % doprinosa na osobne račune u obveznim mirovinskim fondovima.

Nadalje, zaposlenici imaju dodatne beneficije u obliku **Zatvorenoga dobrovoljnog mirovinskog fonda** T-HT s povoljnijim uvjetima i prednostima za učlanjene radnike. U 2017. godini HT je dobrovoljno uplatio 40.400 kuna u korist članova fonda – zaposlenika HT-a. Prema kolektivnom ugovoru svaki radnik može odlučiti želi li da mu poslodavac sredstva isplati u obliku mjesečne uplate u Fond u visini regresa ili kao regres za korištenje godišnjeg odmora.





## BENEFICIJE

HT je svojim zaposlenicima, na temelju Kolektivnog ugovora, osigurao raznovrsne beneficije, a posebna je pozornost posvećena materijalnim koristima u obliku materijalne pomoći radnicima koji se nađu u težim životnim situacijama koje su uvijek moguće i tako pokazuje koliko mu je važna socijalna osjetljivost.

<b>Životno osiguranje</b>	nije omogućeno
<b>Zdravstvena skrb</b>	omogućeno; redovni sistematski pregledi i sustavna briga o zaštiti na radu
<b>Invalidsko osiguranje</b>	omogućeno
<b>Roditeljski dopust</b>	omogućeno
<b>Mirovinsko osiguranje</b>	omogućeno
<b>Vlasništvo dionica</b>	nije omogućeno
<b>Osiguranje od nezgode</b>	omogućeno
<b>Ostala prava po kolektivnom ugovoru</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ plaćeni dopust do najviše sedam (7) dana godišnje za važne osobne potrebe (npr. sklapanje braka, rođenje djeteta, smrt bližeg člana obitelji, selidba i sl.)</li> <li>▪ dva (2) slobodna dana za dobrovoljno darivanje krvi</li> <li>▪ plaćeni dopust za polaganje ispita u sklopu obrazovnih programa koje radnici pohađaju</li> <li>▪ isplata regresa za godišnji odmor</li> <li>▪ isplata božićnice</li> <li>▪ isplata poklon bona za Uskrs</li> <li>▪ isplata prigodnog dara za djecu radnika mlađu od 15 godina</li> <li>▪ isplata pomoći za radnike: samohrani roditelji, roditelji s četvero i više djece i roditelji djece s teškoćama u razvoju</li> <li>▪ isplata troškova prijevoza s posla i na posao</li> <li>▪ isplata otpremnina u slučaju da poslodavac otkazuje ugovor o radu zbog poslovno ili osobno uvjetovanih razloga</li> <li>▪ isplata otpremnine prilikom odlaska u mirovinu</li> <li>▪ isplata pomoći u slučaju smrti bližeg člana obitelji, nastanka teške invalidnosti radnika, neprekidnog bolovanja duljeg od 180 dana i rođenja ili posvojenja djeteta</li> </ul>

<b>Pokazatelj / 2017. Godina</b>	<b>Muškarci</b>	<b>Žene</b>
Imali su pravo na roditeljski dopust	32	53
Iskoristili su roditeljski dopust	7	39
Vratili su se na posao tijekom 2017. Nakon završenog roditeljskog dopusta	6	37
Zaposleni su 12 mjeseci nakon povratka s roditeljskog	5	31
Stopa povratka nakon isteka roditeljskog dopusta (prvih 6 mjeseci nakon rođenja djeteta)	100 %	

## BORBA PROTIV KORUPCIJE

U sklopu godišnje procjene rizika usklađenosti HT je tijekom 2017. proveo analizu rizika usklađenosti koja je uključila Iskon i Combis. Analiza je obuhvatila procjenu rizika aktivne i pasivne korupcije. Od ukupnog broja svih organizacijskih cjelina testiranih kroz procjenu rizika 50 % misli da postoji mogućnost izloženosti riziku korupcije. Značajniji rizici povezani s korupcijom identificirani su u segmentu traženja ili primanja bilo kakve novčane vrijednosti ili druge povlastice te u segmentu organizacije različitih događaja, davanja donacija i sponzorstava. Organizirane su i radionice s članovima Uprave i menadžerima o procjeni učinkovitosti kontrolnog okružja i utvrđivanju rezidualnog rizika kao i mjera za pokrivanje preostalog rizika. Dodatno su provedene i redovite edukacije o pravilima usklađenosti i sprečavanju korupcije na razini HT Grupe.

HT je tijekom 2017. godine uspješno proveo proces certifikacije Sustava upravljanja usklađenošću poslovanja (*Compliance Management System – CMS*). Postupak certifikacije provela je vanjska revizijska kuća KPMG sukladno njemačkom standardu 980 i drugim propisima koji se tiču kontrolnog okružja za sprečavanje korupcije. Certifikacija je potvrdila da je Sustav upravljanja usklađenošću poslovanja u HT-u učinkovit u sprečavanju rizika. Tijekom 2017. nisu dovršena dva postupka protiv HT-a pred Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN) vezano za zlouporabu vladajućeg položaja uslijed distribucije *premium* nogometnog sadržaja isključivo putem MAXtv usluge i zlouporabu vladajućeg položaja na veleprodajnim tržištima i to zbog neotklanjanja kvarova, smetnji i realizacije usluga u propisanim rokovima.

Članovima upravljačkih tijela HT Grupe i zaposlenicima omogućena je opsežna *eLearning* edukacija o rizicima povezanim s korupcijom koja je zaposlenicima trajno dostupna na internim stranicama. Edukacije se temelje na interaktivnom i multimedijalnom pristupu osvježavanju i obrazovanju zaposlenika, a posebna se pozornost posvećuje edukaciji novih zaposlenika HT Grupe koje se kontinuirano poziva da sudjeluju u edukacijama. Osim tema koje se tiču prepoznavanja i sprečavanja 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*).

Sve aktivnosti koje poduzima HT usklađene su s temeljnim načelima propisanim u novom korporacijskom Kodeksu ponašanja koji je sadržajno prilagođen u odnosu na ekonomske okolnosti i gospodarsko okružje u kojem djeluje HT Grupa. Kodeks ponašanja HT je dosad donosila dvaput, 2006. i 2011. godine. Svi su zaposlenici, uključujući članove upravljačkog tijela, upoznati s antikorupcijskim politikama i procedurama HT Grupe. Politike su objavljene u glasilima kompanije, a dostupne su i na korporativnom intranetu. Četiri su načina na koje se u HT-u senzibilizira za pitanja korupcijskih rizika: komunikacijom Uprave, redovitim edukacijama i aktivnostima usmjerenim na zaposlenike, redovitim kampanjama povodom Međunarodnog dana borbe protiv korupcije i intranetskom stranicom o Usklađenosti poslovanja.

Kako bismo osigurali transparentno i „čisto“ poslovanje te upoznali svoje poslovne partnere s antikorupcijskim politikama i procedurama, u sve ugovore HT Grupe i povezanih društava ugrađena je antikorupcijska klauzula. Na internetskim stranicama mogu u svakom trenutku pristupiti Kodeksu ponašanja, a na raspolaganju im je i portal za prijavu neusklađenosti. HT organizira i edukaciju za poslovne partnere. U 2017. godini nije bilo potvrđenih incidenata korupcije, što pokazuje adekvatnost trenutnog kontrolnog okružja za sprečavanje korupcije. Ako imaju pitanja vezana za prevenciju i sprečavanje izlaganja riziku korupcije, zaposlenici i članovi upravljačkog tijela mogu pitati stručnjake putem konzultacijskog portala Pitaj me.

# ETIKA I DOSTOJANSTVO ZAPOSLENIKA

U HT Grupi je bilo koji oblik diskriminirajućeg ponašanja najstrože zabranjen. Prema Kodeksu ponašanja i drugim internim propisima HT Grupa ima nultu toleranciju prema bilo kakvom obliku diskriminacije. Ako ipak dođe do takvog slučaja, u kompaniji su, sukladno zakonu, imenovane osobe zadužene za primanje pritužbi i zaštitu dostojanstva radnika.

U Kolektivnom ugovoru je još jednom naglašeno da HT ne prihvaća bilo kakav oblik diskriminacije na radnom mjestu i da je trajno opredijeljen za promicanje jednakih prilika i poštovanje različitosti zaposlenika. Tvrtka štiti dostojanstvo zaposlenika na radnom mjestu tako što im osigurava uvjete rada koji će onemogućiti izlaganje bilo kakvom obliku izravne ili neizravne diskriminacije, uznemiravanje ili spolno uznemiravanje. Zaposlenici i upravljačka tijela moraju također u svim kontaktima s poslovnim partnerima i trećim osobama poštovati osobno dostojanstvo svakog pojedinca i osobito se suzdržavati od bilo kakvih aktivnosti koje bi mogle utjecati na ravnopravnost ostalih zaposlenika zbog rase, boje kože, spola, seksualne orijentacije, bračnog stanja, obiteljskih obveza, dobi, jezika, vjere, političkog ili društvenog položaja, članstva ili nečlanstva



u nekoj političkoj stranci, sindikatu ili nekoj društvenoj organizaciji te tjelesnih ili duševnih poteškoća ili materijalnih prilika.

HT je potpisnik i *Social Chartera* (Socijalne povelje) čime se obvezao na poštovanje načela Povelje, a između ostalog, na poštovanje različitosti i jednakih prava

za sve. Svake godine članica Uprave za ljudske resurse svojim potpisom potvrđuje poštovanje i pridržavanje načela. Nadalje, u 2017. godini HT je pristupio Povelji o raznolikosti Hrvatska koju je potpisao predsjednik Uprave čime je još nedvosmisleno izrazio svoj stav o važnosti različitosti i pridonosenju raznolikosti u poslovnom svijetu.

Svakome je omogućena prijava nepropisnog ponašanja ili kršenja Kodeksa ponašanja. Uspostavljena je Etička linija kao sustav koji zaposlenicima, ali i svim trećim osobama, omogućuje povjerljivost i, ako to žele, anonimnost. Etičkoj liniji mogu se obratiti poštom, telefonom, faksom, e-poštom ili putem posebnog alata koji je dostupan na internetu. U HT Grupi tijekom 2017. zabilježene su dvije prijave vezane za zaštitu dostojanstva pri čemu su ovlaštene osobe poslodavca za zaštitu dostojanstva zaposlenika iz ljudskih potencijala (HR) i usklađenosti (*compliance*) utvrdile da nije bilo elemenata bilo kakvog oblika diskriminacije ili uznemiravanja radnika nakon čega nije bilo daljnjih postupaka zaposlenika. Isto tako, u 2017. godini pokrenut je i sudski postupak radi utvrđenja diskriminacije i naknade štete, no navedeni se slučaj odnosi na 2014. godinu. Taj je spor još u tijeku. U tom se slučaju radnik prije podnošenja tužbe nije obratio poslodavcu radi zaštite svojeg dostojanstva.

HT nije provodio edukacije o ljudskim pravima, ali zaposlenici u slučaju bilo kakve sumnje o kršenju ljudskih prava mogu podnijeti prijavu ovlaštenim osobama za primanje pritužbi i zaštitu dostojanstva. Procedure i upute o zaštiti ljudskih prava dostupne su na intranetu i na portalu Reci mi.

U HT-u nijedno radno mjesto ne podliježe propisima o minimalnoj plaći, tj. sve su plaće iznad zakonskog minimuma. Plaća radnika utvrđuje se ugovorom o radu u novčanom bruto iznosu te se može uvećati ako radnik ima dodatke plaće za rad u posebnim uvjetima rada (prekovremeni rad, noćni rad, smjenski rad, rad subotom, nedjeljom, blagdanima, nagrade i sl.). Bruto osnovna plaća radnog mjesta u najnižem, prvom platnom razredu, iznosi 4.000 kuna te se na nju dodaju ostala uvećanja plaće. Prosječna mjesečna bruto plaća isplaćena u 2017. godini iznosila je 12.168 kuna, što je za 1 % više od prosječne bruto plaće isplaćene u 2016. koja je iznosila 11.991 kuna.

## VREDNOVANJE RADNIH MJESTA

Prosječna ugovorena plaća za 2017.	Muškarci	Žene
Menadžeri	31.693 Kuna	31.256 Kuna
Ostali zaposlenici	11.008 Kuna	10.820 Kuna



# RAZNOLIKOST

Od ukupno 3709 zaposlenih u HT-u udio žena je 38 %, a na rukovodećim položajima zastupljene su s visokih 42 %. Redovitim istraživanjem zadovoljstva i angažiranosti zaposlenika prepoznaju se i provode mjere kojima se pomaže u ostvarivanju bolje ravnoteže privatnog i poslovnog života zaposlenika. Organizacijsku kulturu karakterizira otvorena komunikacija, poštovanje različitosti i briga o rodnoj ravnopravnosti. U sklopu vlastitog STEM HUB-a inkubatora HT oblikuje zajednicu mladih STEM stručnjaka s posebnim naglaskom na žene.

Vežano za raznolikost u upravljačkim tijelima, HT je s udjelom od 43 % jedna od vodećih domaćih, ali i europskih kompanija po pitanju udjela žena na rukovodećim položajima, što je više od ukupnog udjela žena u ukupnom broju zaposlenika. To je znatno više od prosječno 35 % žena na rukovodećim položajima u Europskoj uniji (posljednji podatak EUROSTAT-a), a daleko više od udjela žena menadžera u telekomunikacijskoj industriji. Nadalje, žene na menadžerskim položajima u HT-u ostvaruju jednake materijalne uvjete kao i njihovi muški kolege. Time je HT daleko iznad hrvatskog i EU prosjeka jer posljednja statistika pokazuje da žene na menadžerskim pozicijama u Hrvatskoj u prosjeku imaju 17 % niže plaće od muških kolega, a prosjek na razini Europske unije upućuje na još gore stanje jer žene u prosjeku zarađuju 23,4 % manje. Jedan od ključnih čimbenika privlačenja i zadržavanja tako visokog broja žena menadžera te žena općenito, pogotovo u dinamičnoj telekomunikacijskoj industriji, jest ravnoteža privatnog i poslovnog života.

Razvoj zdrave organizacijske kulture te uvođenje programa koji omogućavaju uravnoteženi život i povezivanje karijere i obitelji važni su čimbenici zadovoljstva naših zaposlenika. Božić za klince, Dan s mamom i tatom na poslu, Petak u papučama i slobodan dan roditeljima za prvi dan škole prvašića samo su neki od programa HT-a.

## MAMFORCE standard

HT je 14. prosinca 2017. proglašen kompanijom prijateljem obitelji i žena te je postao nositelj MAMFORCE standarda osnovnog i naprednog stupnja.

MAMFORCE standard dodjeljuje Institut za istraživanje i edukaciju Zaposlena mama onim organizacijama koje uspješno organiziraju posao i radno okruženje uz poštovanje načela ravnoteže profesionalnog i privatnog života i jednakih mogućnosti profesionalnog razvoja. Metoda procjene znanstveno je utemeljena i razvijena u suradnji s vodećim akademskim i međunarodnim institucijama. Pokrovitelji MAMFORCE standarda kao alata pozitivne promjene na tržištu rada u Hrvatskoj su Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta. Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava, Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatska gospodarska komora i Global Compact Hrvatska.



„Ponosni smo na dobivanje MAMFORCE standarda, i to drugi put zaredom, čime jasno pokazujemo pravac kojim HT želi razvijati svoje odnose sa zaposlenima, i to u industriji gdje je tempo rada dinamičan i intenzivan, a od zaposlenih se očekuje velik angažman, spremnost na promjene i inovativnost. Dodatno, prateći najnovije trendove digitalnog društva, HT je prva kompanija koja je pokrenula inicijativu populariziranja STEM područja u Hrvatskoj te želimo vlastitim primjerom potaknuti i što veći broj žena da se uključe u ta zanimanja. Tako se ove godine Hrvatska na inicijativu HT-a uključila u velik međunarodni projekt Women STEM Awards koji potiče mlade žene diljem svijeta koje završavaju fakultete na ostvarivanje karijere iz nekog od STEM područja. Riječ je o novčanoj nagradi za najbolje diplomske ili magistarske radove i disertacije iz STEM područja. Ovim projektom HT dodatno ulaže u generaciju mladih stručnjakinja koje imaju vještine za rad na tehnološkim projektima u Hrvatskoj jer je bitno potaknuti veću participaciju žena u progresivnim i dobro plaćenim zanimanjima.“

Marija Felkel, članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse HT-a





# KLIMATOSKE

PROMJENE, OKOLIŠ I ZDRAVLJE



A photograph of a person fishing by a river. The person is seen from behind, wearing a light-colored t-shirt and shorts, holding a fishing rod. The river is surrounded by lush green trees and bushes. In the background, there are some buildings and a cloudy sky. A semi-transparent white text box is overlaid on the bottom left of the image.

- **KLIMATSKE PROMJENE**

Ripple Effect

- **ENERGIJA**

Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj europi

HT ekološki zbrinuo 138 500 starih mobitela

Greyp električni bicikl povezan HT-ovom esim tehnologijom

- **BIORAZNOLIKOST**

- **MATERIJALI**

Papir

Voda

- **EMISIJE**

- **ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU**

Magenta 1 B2B Run

- **PROCJENA UTJECAJA PROIZVODA I USLUGA NA ZDRAVLJE I SIGURNOST**



# KLIMATSKE PROMJENE

Uprava HT-a redovito razmatra utjecaje različitih vrsta rizika na poslovanje kompanije, među kojima su i rizici izravno ili neizravno povezani s klimatskim promjenama. Da bi smanjio i stavio pod nadzor svoj utjecaj na klimatske promjene, HT je u sklopu certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001 definirao dokumentirani postupak za postupanje s tvarima koje oštećuju ozonski sloj te postupke Upravljanje energijom i Ekološko postupanje prilikom upotrebe službenih vozila. Nadalje, kroz svoju Politiku upravljanja okolišem zdravljem i sigurnošću na radu te Energetsku politiku HT kontinuirano nastoji pronaći rješenja za energetski učinkovite proizvode i usluge, za uštedu prirodnih resursa te očuvanje zdravlja i okoliša.

HT raspolaže s vrlo razgranatom pristupnom mrežom koja je uvelike izgrađena kao nadzemna, posebno u ruralnim i slabije naseljenim područjima, zbog čega je izrazito podložna štetama koje uzrokuju vremenske nepogode (jak vjetar, oluje, snijeg, led, grmljavinsko nevrijeme, poplave i sl.) koje su sve učestalija posljedica klimatskih promjena. Da bi osigurao kontinuitet poslovanja i povećao otpornost mreže na utjecaj vremenskih nepogoda, HT u sklopu redovitih operativnih aktivnosti ulaže financijska sredstva u zamjenu nadzemne mreže podzemnom na posebno ugroženim područjima gdje su takve štete bile najčešće i najveće. Dodatno, telekomunikacijska infrastruktura HT-a izrazito ovisi o sigurnom i neprekinutom napajanju električnom energijom zbog čega je izložena riziku prekida napajanja iz javne mreže uzrokovanom vremenskim nepogodama. Kako bi preduhitrio i spriječio potencijalne financijske štete zbog prekida telekomunikacijskog prometa, HT provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere koje se sastoje u osiguranju stacionarnih i mobilnih sustava rezervnog napajanja za sve važnije infrastrukturne objekte.

e-uprava, e-bankarstvo i slično) te virtualizaciju poslovanja u dotad izrazito „fizičkim“ okolinama promjenom tradicionalno fizičkih proizvoda elektroničkim.

Uvođenjem najmodernijih ICT tehnologija HT utječe i na smanjenje vlastitog ugljičnog otiska. HT kao predvodnik u uvođenju naprednih ICT tehnologija i rješenja ima obavezu i sam ih primjenjivati u svojem poslovanju uvođenjem koncepta e-kompanije i promjenom metoda i kanala komuniciranja s korisnicima (*online* oglašavanje, *online* prodaja, *online* korisnička podrška, e-računi i sl.). Razvojem, uvođenjem i sve širom ponudom ICT usluga „u oblaku“ HT dodatno pridonosi povoljnom utjecaju ICT tehnologija i usluga na klimatske promjene što se očituje kroz smanjenje potrebe za putovanjima, smanjenje upotrebe papira i drugih materijalnih resursa, manje, racionalnije i učinkovitije korištenje energije i sl., što dalje opet utječe na smanjenje emisije štetnih plinova, posebno ugljičnog dioksida u zrak.

Procjena i zaštita zdravlja korisnika jedan je od ključnih elemenata upravljanja rizikom u HT-u. Središnju internu reviziju HT-ova Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, kao dijela Sustava integriranog upravljanja DTAG-a, proveli su revizori DT-a u skladu sa zahtjevima normi ISO 14001 i OHSAS 18001 u srpnju 2017. godine. Revizijom je ponovno potvrđena odgovarajuća integracija brige o okolišu u sve relevantne radne procese, poštovanje svih relevantnih zakonskih i drugih zahtjeva te visoka ekološka svjesnost zaposlenika.

## Ripple effect

7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



Svojim proizvodima i uslugama HT često pridonosi smanjenju potrošnje električne energije i resursa svojih korisnika. Primjerice, rješenja u „oblaku“ omogućavaju korisnicima upotrebu visoko-účinkovite dijeljene IT infrastrukture čime se smanjuje potrošnja električne energije i emisija CO2 bez smanjenja visoke razine sigurnosti. Većina tih proizvoda i usluga omogućava razvoj i primjenu različitih oblika *online* poslovanja (e-trgovina,

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE I INFRASTRUKTURA



# ENERGIJA

Projekt promicanja energetske učinkovitosti nastavljen je i u 2017. godini pri čemu je, zbog mjera energetske učinkovitosti, trend porasta potrošnje značajno smanjen, pa je tako potrošnja električne energije porasla za samo 4 % u odnosu na 2016. godinu. S jedne su strane glavni razlozi povećanja potrošnje električne energije proširenje (kako fiksnih, tako i mobilnih mreža), uvođenje novih tehnologija, povećanje kapaciteta podatkovnih centara te ekstremne temperature tijekom ljeta koje nameću dodatne zahtjeve u pogledu hlađenja i klimatizacije osjetljive telekomunikacijske infrastrukture. S druge je strane porast ograničen ključnim inicijativama za uštede koje uključuju modernizaciju telekomunikacijske opreme, uvođenje učinkovitih sustava klimatizacije i napajanja, optimizaciju i obnovu nekretnina u skladu s načelima energetske učinkovitosti, sve veće korištenje IT resursa te brojne druge aktivnosti koje pridonose ekonomičnoj potrošnji energije.

U 2017. godini HT je povećao nabavu električne energije iz obnovljivih izvora za 60 % u odnosu na prijašnju godinu, odnosno više od 105 GWh, što čini skoro 80 % ukupne potrošnje električne energije HT-a.<sup>20</sup> Nadalje, nabavljena električna energija iz neobnovljivih izvora smanjena je za 55 %. Što se tiče ukupne izravne potrošnje energije iz neobnovljivih izvora, ona je u 2017. godini povećana za 1 % u odnosu na 2016. godinu, a razlog povećanja bila je hladnija zima, odnosno povećane potrebe za grijanjem u odnosu na prethodnu godinu.

U sklopu certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001 HT redovito uspostavlja ciljeve zaštite okoliša te programe i mjere za njihovo ostvarenje. U 2017. godini ukupno su bila određena 43 cilja upravljanja okolišem, a mnogi od njih povezani su s energetsom učinkovitošću i smanjenjem potrošnje energije, odnosno ugljičnog otiska.

Neki od ciljeva i mjera su:

- **Komuniciranje i podizanje svijesti:**
  - sudjelovanje u projektu Sat Zemlje (Earth Hour)
  - edukacija učenika o važnosti pravilnog odlaganja starih mobilnih uređaja i pripadajuće opreme radi njihova recikliranja i očuvanja okoliša.
- **Prevenција nesreća i rizika:**
  - poboljšanje i provjera osposobljenosti zaposlenika – provođenje vježbi evakuacije i spašavanja
  - sigurno korištenje opreme – rekonstrukcija i zamjena antenskih stupova i nosača; termovizijsko snimanje električnih instalacija i razvodnih ormara radi učinkovitog uočavanja eventualnog pregrijavanja elemenata električne instalacije.
- **Smanjenje emisija stakleničkih plinova i zaštita klime:**
  - nabava novih vozila koja zadovoljavaju sve ekološke kriterije
  - smanjiti i spriječiti emisije štetnih plinova u zrak – postupno zamjenjivati preostale sustave i uređaje koji upotrebljavaju HCFC (R-22) tvar koja oštećuje ozonski omotač
  - rekonstrukcija triju kotlovnica (ugradnja ekonomičnijeg kotla, daljinskog nadzora i automatike)
  - zamjena i modernizacija rashladnih uređaja
  - promoviranje, predstavljanje i implementacija tehnološkog okvira Internet of Things (IoT) u funkciji smanjenja potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova (npr. Smart City CEKOM)
  - praćenje mikroklimatskih uvjeta (razina CO<sub>2</sub> u zraku) u učionicama jedne osnovne škole u Dubrovniku.
- **Potrošnja energije:**
  - smanjiti potrošnju energenata za grijanje – ugradnja nove, ekonomičnije dizalice topline
  - ugradnja toplinski učinkovite fasade na dvama objektima i toplinski učinkovite prozora na trima objektima
  - ugradnja toplinske izolacije na pet objekata
  - zamjena DC sustava
  - smanjenje emisija CO<sub>2</sub> kao HT-ov doprinos zajedničkom cilju DT Grupe (20 % od 2008. do 2020. godine).
- **Potrošnja prirodnih resursa:**
  - smanjiti potrošnju papira za tiskanje računa i detaljiziranog ispisa poziva korisnicima promicanjem upotrebe e-računa
  - promocija nematerijalnosti – promovirati upotrebu elektroničkih medija za provođenje interne i eksterne komunikacije (intranet, internet, e-poruka, SMS) i promidžbe proizvoda i usluga
  - promoviranje i implementacija usluga koje smanjuju potrošnju energije i resursa na strani korisnika.

# Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi<sup>21</sup>

7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



8 DOSTOJANSTVEN RAD I EKONOMSKI RAST



11 ODRŽIVI GRADOVI I ZA JEDNICE



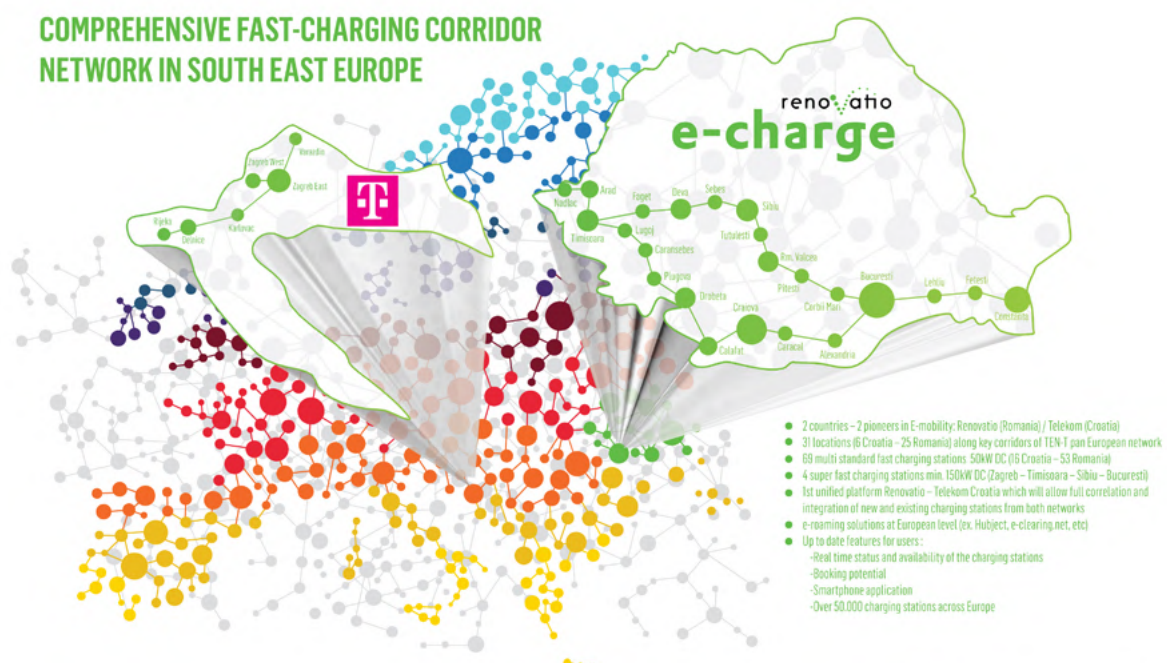
HT i Kaufland Hrvatska u Zagrebu postavili su dvije brze punionice za električna vozila u sklopu projekta Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi. Dvije električne punionice označavaju početak projekta koje sufinancira Europska unija u sklopu kojeg se planira otvoriti čak 69 brzih i četiri ultrabrze e-punionice na 31 lokaciji na koridorima kroz Hrvatsku i Rumunjsku. Projekt traje do kraja 2020. godine, a njegova ukupna vrijednost iznosi 4,3 milijuna eura.

Procjenjuje se da će industrija e-mobilnosti na razini Europske unije 2020. godine vrijediti pet milijardi eura, a da će do 2025. godine stvoriti najmanje 700 000 novih radnih mjesta. U sklopu ovog projekta u Hrvatskoj je predviđena instalacija 16 brzih i jedne ultrabrze punionice na najmanje šest lokacija. Planirane

lokacije su trgovački centri, benzinske postaje i slični objekti s jednostavnim pristupom autocestama, a prvi projektni partner je Kaufland Hrvatska.

Projekt Sveobuhvatna mreža koridora s brzim punjenjem u jugoistočnoj Europi usmjeren je na osiguravanje vrhunskog korisničkog iskustva implementacijom naprednog ICT sustava kojim će se omogućiti geografsko lociranje slobodnih punionica, rezervacija utičnica, autorizacija, naplata te pružanje najbolje korisničke podrške. Omogućit će se i osmišljavanje paketa ponuda s drugim digitalnim uslugama poput pametnog parkiranja, intermodalne transportne ponude za car sharing i/ili javni prijevoz te ostale usluge.

Prve punionice postavljene su na parkiralištu dviju zagrebačkih poslovnica Kauflanda, u naselju Blato (Jarušćica 6) i u naselju Soboština (Ulica Karela Zahradnika 16a). Istodobno se mogu puniti dva automobila odjednom s ukupno trima različitim priključcima. Punionice su dostupne 24 sata sedam dana u tjednu i punjenje je potpuno besplatno – ne samo za kupce Kauflanda nego i za sve korisnike električnih automobila. Pokrivenost mrežom električnih punionica omogućit će razvoj zelenih koridora e-mobilnosti na području središnje i jugoistočne Europe, a dio je šireg globalnog projekta za povezivanje država s područja jugoistočne Europe. Projekt pridonosi ispunjenju ciljeva Strategije Europa 2020., pogotovo u dijelu definiranim Clean Power for Transport paketom. Osim tradicionalnih radnih mjesta potrebnih za razvoj i održavanje mreže punionica, projektom se potiče zapošljavanje u segmentu razvoja IT sustava i digitalnih usluga.





„Sve je više korisnika vozila na električnu energiju u Hrvatskoj, ali i turista koji žele brzu i dostupnu uslugu punjenja za svoje vozilo kamo god krenuli. HT upravlja s više od 50 % električnih punionica u Hrvatskoj čije se korištenje samo u posljednjih godinu dana povećalo za 100 %. Ovim projektom našu najveću regionalnu mrežu javno dostupnih punionica Puni.hr širimo na međunarodnu razinu, a cilj nam je kreiranje cjelovite digitalne platforme za povezivanje različitih ICT usluga i rješenja poput pametnog parkinga i povezanih vozila. Zahvaljujemo Europskoj uniji na sufinanciranju te Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture i Ministarstvu zaštite okoliša i energetike na tome što su prepoznali strateški značaj projekta.“

Dino Novosel, HT



## HT ekološki zbrinuo 138 500 starih mobitela<sup>22</sup>

HT je kao tvrtka partner u 2017. godini nastavio suradnju s Osnovnom školom 22. lipnja iz Siska i organizirao edukaciju učenika o važnosti pravilnog odlaganja i recikliranja starih mobilnih uređaja i pripadajuće opreme radi očuvanja zdravlja i okoliša. Sve stare mobilne uređaje koje su učenici prikupili HT je predao na daljnje ekološko zbrinjavanje ovlaštenim hrvatskim koncesionarima.

HT također, već tradicionalno, provodi ekološko zbrinjavanje starih mobitela čiji se broj dosad popeo na respektabilnih 138 500. U svim T-Centrima osigurani su uvjeti za prihvatanje i daljnje ekološko zbrinjavanje starih elektroničkih uređaja iz HT-ova prodajnog asortimana (mobiteli i drugo) i pripadajućih baterija. Svi korisnici koji donesu svoj stari mobilni uređaj u T-Centar mogu iskoristiti HT-ovu uslugu *Zamijeni i uštedi* i ostvariti popust za kupnju robe iz HT-ove ponude.

Mobiteli i drugi elektronički uređaji u sebi sadrže komponente koje mogu negativno utjecati na okoliš ukoliko se nekontrolirano odbace. Njihovim pravilnim odlaganjem pomažemo u sprječavanju mogućih negativnih posljedica na okoliš i ljudsko zdravlje. Procjenjuje se da se u Hrvatskoj godišnje baci od 30 do 45 tisuća tona elektroničkog otpada (stari kućanski aparati, TV uređaji, računala, mobiteli, hladnjaci i slično). Prosječno svaki stanovnik Hrvatske godišnje baci od 6,67 do 10,11 kilograma elektroničkog otpada, a ta količina se stalno povećava, prosječno za 10 % na godinu.

Sastav mobilnih uređaja varira ovisno o modelu te o razvoju tehnologije jer se stalno u proizvodnju uvode nove tvari i spojevi, s boljim ili poboljšanim svojstvima. Analize nekih od proizvedenih modela pokazuju sljedeći sastav: većim se dijelom mobilni uređaj sastoji od različitih vrsta plastike (npr. ABS plastike ima oko 29 %), bakra i komponenti bakra ima prosječno oko 15 %, željeza oko 3 %, dok oko 1 % čine elementi kao što su nikal i spojevi nikla, cink i spojevi cinka, srebro i spojevi srebra, aluminij, kositar, olovo, zlato, mangan, itd. Oko 1 % čine prigušivači plamena koji spadaju u opasne materijale.

- U svim T-Centrima osigurani su uvjeti za prihvatanje i daljnje ekološko zbrinjavanje starih elektroničkih uređaja iz HT-ova prodajnog asortimana.
- Svi korisnici koji donesu svoj stari mobilni uređaj u T-Centar mogu iskoristiti HT-ovu uslugu *Zamijeni i uštedi* i ostvariti popust za kupnju robe iz HT-ove ponude.
- Prosječno svaki stanovnik Hrvatske godišnje baci 6,67 do 10,11 kilograma elektroničkog otpada.

## Greyp električni bicikl povezan HT eSIM tehnologijom

HT i hrvatski proizvođač električnih bicikala *Greyp* uspostavili su suradnju tijekom koje će razviti novi model *Greyp* električnog bicikla koji će HT podržati novom inovativnom uslugom *eSIM*. To je velika inovacija na hrvatskom tržištu, ali i unutar Deutsche Telekom grupe. Povezani električni bicikl očekuje se na tržištu iduće proljeće. Usluga *eSIM* predstavlja velik tehnološki iskorak jer zamjenjuje korištenje fizičkih SIM kartica i omogućava raznim uređajima samostalnu povezivost. Tako će nova generacija *Greyp* bicikla, putem HT-ova *eSIM* profila, razmjenjivati podatkovni promet između samog vozila te internetskih i mobilnih aplikacija bez potrebe za fizičkom SIM karticom. *Greyp* bicikl

ima niz odličnih značajki poput automatskog videonadzora, praćenja tjelesnog stanja vozača, alarma, daljinskog upravljanja i razmjene podataka putem društvenih mreža. Neke od ostalih funkcionalnosti su *automatic distress call* na temelju podataka G-senzora i žiroskopa; prikaz, logiranje i upravljanje motorom na temelju otkucaja srca vozača; prikupljanje i prikaz brzine, prijeđene udaljenosti, potrošenog vatsata (Wh), potrošenih kalorija, trajanja vožnje i slično.

7 PRISTUPAČNA I  
ČISTA ENERGIJA



9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA





## BIORAZNOLIKOST

Objekti HT-a na lokacijama i zemljištima u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti za očuvanje bioraznolikosti izvan zaštićenih područja imaju neznatan ili zanemariv utjecaj na bioraznolikost. U Integriranom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu koji je na snazi u HT-u, a u postupku Planiranje, priprema i izgradnja mreža definirano je postupanje koje minimizira utjecaj na okoliš i vizualni dojam u okolišu.

Pri postavljanju osnovnih postaja mobilnih mreža na zaštićenim dijelovima prirode HT po potrebi usko 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. Dodatno, HT i ostali mobilni operatori već godinama grade zajedničke lokacije osnovnih postaja, čime se smanjuje utjecaj mobilnih mreža na krajobraz, pogotovo u zaštićenim dijelovima prirode.

Poslovni procesi HT-a imaju samo neizravne i neznatne utjecaje na biološku raznolikost. HT ima bitno veći potencijal u zaštiti biološke raznolikosti kroz kontinuirane aktivnosti na zaštiti klime (upotreba energetski učinkovite opreme i uređaja, ponuda usluga koje utječu na smanjenje utjecaja na okoliš kod korisnika, sponzoriranje aktivnosti zaštite okoliša itd.).





# MATERIJALI

## Papir

Postupkom Ekološko postupanje pri radu u uredu u sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001 definirana je smjernica za uspostavu **Zelenog ureda**, odnosno skup mjera i pravilnog ponašanja u svakodnevnom uredskom poslovanju. Na taj se način povećava učinkovitost korištenja resursa, što istodobno rezultira pozitivnim učincima i na okoliš i na poslovanje.

Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje konstantno pridonose smanjenju potrošnje papira za uredske svrhe. U 2017. godini je potrošnja papira zadržala vrijednosti iz prethodne godine (porast od svega 3 % u odnosu na 2016.). Broj korisnika e-računa je u porastu, što smanjuje broj tiskanih računa. Također, u odjelu prodaje kontinuirano se provodi digitalizacija prodajne dokumentacije i procesa, a tijekom 2017. godine u T-Centrima je zadržano ukupno 8 % papirne dokumentacije.

### UPOTRIJEBLJENI MATERIJALI PREMA TEŽINI ILI OBJUMU

Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
Potrošnja papira (u tonama)	138	131	108	112	78	68	70

## Voda

HT upotrebljava vodu iz vodoopskrbne komunalne usluge – za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima i u sustavima za gašenje požara. Voda se za djelatnosti HT-a ne upotrebljava u tehnološke svrhe. Nijedan poslovni proces HT-a ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju upotrebljavaju se odgovarajuća tehnička sredstva – tzv. separatori ulja i mastolovci – koji osiguravaju odvajanje ulja iz tekućina. U Integriranom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu potrošnja vode je prepoznata kao aspekt okoliša i detaljno je opisana u postupku Ekološko postupanje pri radu u uredu. Kontrola potrošnje vode rezultat je dobre ekološke osviještenosti zaposlenika, optimizacije poslovnih prostora, brze sanacije kvarova te preventivnog održavanja i rekonstrukcija na sustavima grijanja/hlađenja i vodovodne mreže. Ipak, potrošnja vode u odnosu na 2016. godinu porasla je za 10 % zbog otvaranja većeg broja malih objekata za rad novih zaposlenika – tehničara koji rade na otklanjanju smetnji u županijama duž Jadranske obale."

### POTROŠNJA VODE

Ukupno crpljenje vode po izvoru	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
Ukupno crpljenje vode (u tisućama litara)	79 250	80 890	86 820	72 379	70 622	56 182	61 755
Porast/pad						-20,45 %	9,92 %

### UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U TONAMA

GRI 306-2 ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u tonama	2014.	2015.	2016.	2017.
Ukupna težina otpada	921	595	782	1 078
▪ od toga opasan otpad	178	179	102	272
▪ od toga neopasan otpad	744	416	679	806

# EMISIJE

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu kroz dokument Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj provode se nadzor i upravljanje aktivnostima vezanim za održavanje različite opreme koja u sebi sadrži tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. HT redovito nadzire emisije u zrak iz kotlovnica o čemu podnosi izvještaje 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> generalno je u padu. Kod NO<sub>2</sub> svake druge godine mijenja se trend iz porasta u pad i obrnuto zbog različitog načina izračunavanja emisije. Naime, emisije dobivene na temelju mjernih rezultata manje su od emisija izračunatih iz emisijskih faktora. Redovito održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš, a njihova automatska regulacija nadzire parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš.

## EMISIJE

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO <sub>2</sub> E) <sup>23</sup>	2014.	2015.	2016.	2017.		
	HT	HT	HT	HT	Combis	Iskon
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	49 508	47 723	26 397	15 681	212	719
▪ od toga ukupna izravna emisija CO <sub>2</sub> (iz neobnovljivih izvora)	7965	6529	6820	6889	50	163
▪ od toga prirodni plin	1475	1448	1433	1532	24	nema
▪ od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	4958	3586	4029	4031	26	163
▪ od toga loživo ulje	1532	1495	1358	1326	nema	nema
▪ od toga ukupna neizravna emisija CO <sub>2</sub>	41 543	41 194	19 577	8792	162	556

## NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> I DRUGI

HT	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.
NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kw)							
Ukupna emisija NO <sub>2</sub>	6,12	1,86	4,73	0,99	4	1,34	3,67
Ukupna emisija SO <sub>2</sub>	7,13	5,69	4,6	3,92	4,22	3,45	3,50

# ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU



Postotak ukupnog broja zaposlenika obuhvaćenih formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja, koji se sastoje od predstavnika uprave i radnika, iznad je 75 %. Sastanci Odbora za zaštitu na radu održavaju se kvartalno sukladno Zakonu o zaštiti na radu, ali i iznimno u slučaju smrtno ili teže ozljede na mjestu rada, profesionalne bolesti ili nalaza nadležnog inspektora. U HT-u djeluju

četiri odbora za zaštitu na radu (i to u svakoj regiji) i jedan središnji odbor za zaštitu na radu, što je ukupno pet odbora za zaštitu na radu.

Dosad nije utvrđena visoka učestalost ozljeda i bolesti vezanih za pojedino radno mjesto i obavljanje poslova. Na sastancima povjereništva radnika povjerenici se informiraju o mjerama zaštite na radu kojima je obuhvaćena briga o zdravlju i sigurnosti radnika.

HT	Broj ozljeda	Broj ozljeda %	Izgubljeni radni sati	Izgubljeni radni dani	Prema spolu	Prema spolu u procesu rada	Prema spolu izvan procesa rada
Ozljede na radu	28	0,76	5384	673	28	15	13
U procesu rada	15	0,41	3568	446	M 17	M 13	M 4
Izvan procesa rada	13	0,35	1816	227	Ž 11	Ž 2	Ž 9

## Magenta 1 B2B run

Poslovna utrka MAGENTA 1 B2B RUN namijenjena je zaposlenicima tvrtki prijavljenih na području Hrvatske. U 2017. je u utrci sudjelovalo više od četiri tisuća trkača iz više od 300 hrvatskih tvrtki. HT je kao partner utrke prepoznao širu važnost tog projekta, pogotovo u području internih komunikacija.

Više od 95 % sudionika poslovno-sportskog događaja MAGENTA 1 B2B RUN drži da bavljenje sportom poboljšava produktivnost na radnom mjestu te da sudjelovanje u događaju pozitivno utječe na zadovoljstvo korporacijskom kulturom tvrtke u kojoj rade. To je pokazala anketa provedena među 150 sudionika koji su posljednje dvije godine sudjelovali u MAGENTA 1 B2B RUN utrci u Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu. Njihovi glavni motivi za sudjelovanje su druženje (67 %), promocija zdravog načina života (70,5 %) te predstavljanje vlastite tvrtke (60,4 %). Tek je svaki četvrti ispitanik kao motiv istaknuo rezultat. Anketa je pokazala da se većina sudionika (85 %) i

prije bavila sportom. MAGENTA 1 B2B RUN utrka je inspirirala čak 58 % da se počnu baviti rekreativnim trčanjem. Skoro svi ispitanici, njih 97 %, drži da je važno da tvrtka u kojoj rade podržava događanja koja promoviraju ravnotežu poslovnog i privatnog života te da je društveno odgovorna, da se brine o široj društvenoj zajednici i da podržava zaposlenike da se uključe u poslovno-sportska događanja kao što je MAGENTA 1 B2B RUN. Ispitanici su uvjereni da takav stav tvrtke pridonosi boljoj korporacijskoj kulturi i jačanju međuljudskih odnosa koji su temelj uspjeha svake kompanije.





„Hrvatski Telekom kontinuirano ulaže u razvoj svojih zaposlenika. Zbog tog smo razloga i proveli anketu kako bismo dobili konkretan uvid u razloge sudjelovanja na poslovnom događanju ovog tipa. Rezultati su samo potvrdili kako je MAGENTA 1 B2B RUN idealan spoj timskog rada i neformalnog druženja u sklopu kojeg mnogi pomiču svoje granice. To je sigurno jedan od ključnih motiva koji direktno utječe na profesionalan i osobni razvoj pojedinaca.“

Marija Felkel, članica Uprave HT-a za ljudske resurse

# PROCJENA UTJECAJA PROIZVODA I USLUGA NA ZDRAVLJE I SIGURNOST

## Smanjenje energetske potrebe

7 PRISTUPAČNA I ČISTA ENERGIJA



Svakodnevni porast broja korisnika mobilne telefonije govori u prilog činjenici da mnogi danas ne mogu zamisliti život bez mobitela. Isto tako, iz mobilnih se mreža prema hitnim službama upućuje iznimno velik broj poziva.

Slobodno možemo reći kako mobiteli poboljšavaju svakodnevnicu u različitim područjima života – omogućuju nam da smo u svakom trenutku u vezi s dragim osobama, povećavaju učinkovitost poslovanja, starima i nemoćnima katkad predstavljaju jedinu vezu sa svijetom, za mnoge znače spas iz opasne situacije... Zbog svega toga dobrobit od mobilnih komunikacija ima cjelokupna zajednica – bez obzira na to upotrebljavaju li se u poslovne, društvene ili hitne svrhe.

Budući da kontinuirano povećanje broja korisnika mobilne telefonije dovodi do porasta potrošnje energije, HT stalno razvija

nova, inovativna rješenja za svoje proizvode i usluge radi uštede energije i prirodnih resursa, podjednako HT-a i korisnika. U 2017. godini HT je nastavio promovirati e-poslovanja kroz nove usluge „u oblaku“ kao i istraživanjem i razvojem 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 ponajprije poslovnim korisnicima, a projektirane su i omogućene centralizirano na mreži HT-a. S pomoću njih HT smanjuje potrebu za uređajima i opremom kod korisnika čime pridonosi zaštiti okoliša. Nadalje, usluga e-račun pridonosi očuvanju okoliša zbog smanjene upotrebe papira, a broj HT-ovih korisnika koji je aktiviraju u stalnom je porastu.

„Kada smo pokrenuli eSIM funkcionalnost, među prioritetima su nam odmah bila pametna vozila. Greyp se idealno uklapa u našu strategiju širenja eSIM tehnologije jer je riječ o inovativnom hrvatskom proizvodu koji svojim električnim pogonom ne opterećuje okoliš. Sigurni smo da će eSIM uskoro biti globalni standard u ponudi pametnih uređaja, a HT će se pobrinuti da svojim korisnicima ponudi sve više uređaja koji podržavaju tu uslugu.”

Richard Brešković, direktor Marketinga za privatne korisnike u HT-u

Razvojem mobilnih komunikacija, sve većim brojem korisnika usluga te sve većim potrebama korisnika raste i potreba za osnovnim postajama i antenama bez kojih mobilna komunikacija nije moguća. Brojnost mobilnih korisnika i osnovnih postaja obvezuje HT 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 potpuno rukovodi važećim hrvatskim propisima. Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenski promje-

njivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz) izdala je Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP - *International Commission on Non-Ionising Radiation Protection*). Ta sigurnosna ograničenja prihvatila je Svjetska zdravstvena organizacija za cijeli svijet, stoga ih primjenjuje i HT.

Međutim, u hrvatskom su Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja uvedene strože granice u odnosu na direktivu 1999/519/EC i Smjernice Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja:

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

Osnovne postaje mobilnih mreža HT-a razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. HT od proizvođača opreme dobiva certifikate koji pokazuju da osnovne postaje ispunjavaju sigurnosne zahtjeve ICNIRP-a i da odgovaraju nizu standarda za sigurnost proizvoda i elektromagnetsku kompatibilnost te općim tehničkim propisima. Isto tako, sve osnovne postaje imaju Potvrdu o usklađenosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

Za HT je izuzetno važna jasna, otvorena i konstruktivna komunikacija o utjecaju elektromagnetskih polja, posebno zato što se u javnom prostoru znaju objavljivati netočne i nepotpune informacije. 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 jer smatra da bi granične vrijednosti izloženosti EM poljima

trebale biti određene na temelju znanstveno potkrijepljenih i priznatih istraživanja i 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 su navrata, na temelju najnovijih znanstvenih spoznaja, analizirale važeće pragove za mobilne komunikacije i potvrdile da je, poštuju li se utvrđene vrijednosti i pragovi, korištenje mobilne tehnologije sigurno.

HT podržava i potiče opsežna i detaljna znanstvena istraživanja te prati istraživanja niza organizacija, nezavisnih skupina, stručnih timova i znanstvenika o utjecaju elektromagnetskog zračenja. Sva dosadašnja 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 2017. godine u Hrvatskoj su provedena mjerenja na skoro 900<sup>24</sup> osnovnih postaja, a rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravstva. Rezultati mjerenja za 2017. godinu generalno pokazuju isti trend kao i prijašnjih godina – izmjerene su vrijednosti daleko niže od propisanih graničnih razina. Svi izvori EM polja u mobilnim mrežama HT-a imaju rješenje za upotrebu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.





## Deset smjernica o elektromagnetskim poljima

HT prepoznaje istinsku brigu javnosti o utjecaju tehnologije mobilnih komunikacija: kako uređaja, tako i osnovnih postaja. Imajući u vidu brojnost lokacija osnovnih postaja i milijune korisnika, HT pristupa toj zabrinutosti na otvoren, konstruktivan i iskren način izlazeći ususret zahtjevima javnosti i zahtjevima zaštite okoliša.

HT ima aktivnu ulogu u javnom dijalogu o elektromagnetskim poljima te podržava nezavisne znanstvene studije u istraživanjima u vezi sa zdravljem, sudjeluje u savjetovanju, komunikaciji i informiranju javnosti i ostalih ključnih subjekata na svim razinama društva. Iako se regulatorna i društvena načela diljem Europe razlikuju, svim članicama DT Grupe zajednička je predanost transparentnosti, informiranosti, savjetovanju i aktivnom sudjelovanju. HT je prihvatio i pridržava se načela danih u Smjernicama DT Grupe o EM poljima:

### Transparentnost

- HT je uspostavio interne odgovornosti i postupke radi odgovora na žalbe i upite javnosti o utjecaju tehnologije, o zdravlju i ostalim srodnim pitanjima.
- HT je svjestan interesa javnosti za mobilne komunikacije. Radi potpune transparentnosti HT podržava ideju o izradi nacionalnih baza podataka o osnovnim postajama koje bi sadržavale i sve ostale izvore EM polja.
- Sve osnovne postaje HT-a usklađene su s nacionalnim smjernicama o izloženosti neionizirajućem zračenju kao i sa smjernicama Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Radi poboljšanja transparentnosti HT za svaku osnovnu postaju posjeduje odobrenje za upotrebu i potvrdu o usklađenosti.

### Informiranje

- U obraćanju javnosti HT slijedi proaktivnu komunikacijsku strategiju i teži suradnji sa svim zainteresiranim stranama. Također ohrabruje tijela vlasti na svim razinama na suradnju s mobilnom industrijom i uspostavu vlastitih programa informiranja javnosti.
- Na internetskim stranicama i svim prodajnim mjestima HT svojim korisnicima pruža informacije proizvođača uređaja o SAR (Specific Absorption Rate) vrijednostima uređaja iz ponude.

### Suradnja

- HT surađuje s lokalnim vlastima vezano za pitanja građana o razvoju mreži i izboru lokacija za osnovne postaje. Kako bi pomogao lokalnim vlastima, HT daje sve relevantne

informacije o svojim mrežama.

- HT teži suradnji s lokalnim vlastima u sklopu koje se usklađuje s lokalnim vlastima o smještaju osnovnih postaja kad je god to moguće.
- HT teži smanjenju vizualnog utjecaja osnovnih postaja na najmanju moguću mjeru kao i smanjenju utjecaja cijele mreže na krajobraz.

### Promocija znanstvenih saznanja

- HT potpuno podržava napredak znanstvenih saznanja o utjecajima EM polja na zdravlje te pridonosi nezavisnim razvojnim programima.
- HT vjeruje 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. Nadalje, HT i sam procjenjuje i prati najnovija znanstvena otkrića.

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 preuzeo je te iste granične vrijednosti. SAR vrijednost svih mobitela koje HT stavlja na tržište manja je od 2 W/kg.







# SU- RAD- NJA

**S LOKALNIM ZAJEDNICAMA**

# BRAND DIALOG PLATFORM

Work. Better. Together.

- ECOMOBILE
- PRVI DIGITALNI MUZEJ U HRVATSKOJ ARTT.HR
- INTERDISCIPLINARNI LABORATORIJ VIŠNJAN
- PAMETNE GOVORNICE U ZADRU
- SPORAZUM SVEUČILIŠTA U DUBROVNIKU I HT-A POVEZUJE AKADEMSKU ZAJEDNICU I POSLOVNI SEKTOR
- PAMETNE AUTOBUSNE STANICE U RIJECI

# ECOMOBILE

4 KVALITETNO  
OBRAZOVANJE9 INDUSTRIJA, INOVACIJE  
I INFRASTRUKTURA11 ODRŽIVI GRADOVI  
I ZAJEDNICE

Tijekom 2017. su HT i partner EcoMobile počeli provoditi pilot-projekt pametnog sustava elektroničke evidencije odvoza komunalnog otpada u Velikoj Gorici koji će optimizirati poslovanje Komunalnog centra VG Goričanka koji je otvoren 2016. u sklopu kojeg su na jednom mjestu objedinjena komunalna društva u vlasništvu Velike Gorice: VG Komunalac, VG Vodoopskrba, VG Čistoća i Gradsko stambeno gospodarstvo.

„Ulaganjima u kulturu u proteklih 10 godina građanima smo izravno omogućili pristup znanju i umjetnosti, što je iznimno važno za razvoj društva u cjelini. HT je predvodnik digitalizacije koja je temelj daljnjeg napretka, stoga nam je logično objediniti digitalizaciju i kulturu kroz projekt digitalnog muzeja. Radi se o prvom projektu takve vrste u Hrvatskoj kojim ćemo hrvatsku suvremenu umjetnost učiniti još dostupnijom većem broju ljudi.“

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

Pilot-projekt uvođenja pametne elektroničke evidencije komunalnog otpada u Velikoj Gorici pokazuje na koji se način može unaprijediti upravljanje u jednom od gorućih problema Hrvatske: upravljanje otpadom. Rješenje uključuje elektroničku evidenciju odvoza otpada, Smart Waste senzore koji prate popunjenost spremnika i informacijsko-geolokacijski sustav Moj Otpad koji će građanima biti dostupan putem mobilne aplikacije. Podatci o odvozu otpada prenose se u aplikaciju u realnom vremenu, a podacima je moguće pristupiti s bilo koje lokacije u bilo kojem trenutku. Sustav je u potpunosti automatiziran i ne zahtijeva nikakav dodatan napor komunalnih radnika. Građani Velike Gorice tako će moći uživati u svim prednostima digitalizacije i međusobno povezanih sustava uobičajenih u pametnim gradovima. Kućanstva će prvi put dobivati račune u

skladu s volumenom i brojem odvoza, ovisno o popunjenosti spremnika i potrebe za njihovim pražnjenjem.

„Na ovom smo projektu potvrdili da HT ne samo da je tehnološki lider već i nositelj društvenih promjena. Kroz projekt smo realizirali viziju pametnog povezanog grada i pretvorili je u stvarnost. Kroz ekosistem rješenja za pametne gradove omogućujemo povećanje efikasnosti upravljanja gradom uz povećanje uključenosti građana, poslovne zajednice i gradskih službi. U svim rješenjima u centru se nalazi građanin koji uživa prednosti digitalizacije i automatizacije međusobno povezanih sustava.“

Saša Pavlaković, koordinator Smart City projekata

HT je sustav pametne elektroničke evidencije komunalnog otpada s *EcoMobileom* već implementirao u Koprivnici koja bilježi odlične rezultate. Broj izlazaka na teren je optimiziran, a Gradsko komunalno poduzeće Komunalac bolje upravlja vremenom radnika u realnom vremenu, čime su smanjeni operativni troškovi. O kvaliteti rješenja govori i činjenica da je Koprivnica prvi grad u regiji s ISO certifikatom 37120: Održivi razvoj – indikatori za gradske službe i kvalitetu života, a tijekom certifikacije HT i partner *SmartIS* Gradu Koprivnici pružali su savjetodavne usluge.



# PRVI DIGITALNI MUZEJ U HRVATSKOJ ARTT.HR

HT i Muzej suvremene umjetnosti u Zagrebu 10 godina suradnje obilježili su predstavljanjem *artt.hr*, prvog digitalnog muzeja u Hrvatskoj gdje se mogu naći svi dosadašnji radovi s izložbi HT nagrada – MSU Zagreb. HT nagrada – MSU Zagreb jedna je od najuspješnijih suradnji korporacijskog i kulturnog sektora u Hrvatskoj u sklopu koje je prijavljeno više od 2300 i izloženo 335 radova. U 10., jubilarnoj godini suradnje, skupljeno je ukupno 30 nagrađenih i otkupljenih radova koji će činiti Zbirku HT MSU-a. U proteklih 10 godina HT je ukupno uložio više od 30 milijuna kuna u stvaranje i jačanje hrvatske umjetničke i kulturne scene, od čega u projekt HT nagrada – MSU Zagreb više od 12,5 milijuna kuna.





# INTERDISCIPLINARNI LABORATORIJ VIŠNجان

Astronomsko društvo Višnجان predstavilo je novi laboratorij koji je opremljen s pomoću donacije u sklopu natječaja *Zajedno smo jači*. Riječ je o jedinstvenom laboratoriju u Hrvatskoj koji omogućuje interdisciplinarna istraživanja učenika, a može se prilagoditi i za visokospecijalizirane projekte iz područja biologije, astrobiologije i kemije. Izgradnjom i opremanjem laboratorija omogućava se provođenje cjelogodišnjih programa s višom razinom kvalitete, udobnosti i sigurnosti učenika. Svojom opremljenošću laboratorij omogućuje provođenje uvodnih vježbi u kemijskom, mikrobiološkom, biološkom i astrobiološkom laboratoriju za učenike osnovnih škola, a omogućuje i provođenje specijaliziranih projekata za srednjoškolce.

Osim sredstava za opremanje laboratorija, Astronomsko društvo Višnجان je, zahvaljujući donaciji u iznosu od 350.000 kuna iz natječaja *Zajedno smo jači*, utrostručilo broj učenika osnovnih i srednjih škola koji su pohađali radionice i škole u sklopu programa uvoda u znanost – *HT Campus*. Donacija je osigurala uključivanje većeg broja nastavnika, mentora, asistenata i volontera koji se bave radom s mladima u STEM područjima.

„Bez ulaganja u tehnologiju i znanost nema napretka u društvu, a ovaj laboratorij vrlo je važan iskorak jer nam omogućuje da u projekte popularizacije znanosti uključimo i do tri puta više djece nego dosad. Interes među djecom za znanost vrlo je velik, a prvi rezultati ne samo da su potvrdili opravdanost ulaganja nego i potrebu za daljnjim širenjem ovakvih projekata. Drago nam je što smo u HT-u našli partnera s čijom ćemo potporom našoj djeci svakako omogućiti da barem pokušaju biti znanstvenici ili tehnolozi.“

Korado Korlević, voditelj Znanstveno-edukacijskog centra i predsjednik Astronomskog društva Višnجان



# PAMETNE GOVORNICE U ZADRU

HT je u Zadru predstavio prve pametne govornice u Hrvatskoj koje građanima i sve brojnijim turistima služe kao izvor svih potrebnih lokalnih informacija. Dostupan im je i niz inovativnih ICT usluga nove generacije koje građanima omogućuju plaćanje kreditnim i debitnim karticama zahvaljujući rješenju Hrvatske poštanske banke. Postavljanjem prvih pametnih govornica Zadar se svrstao među svjetske metropole poput New Yorka i Londona, koje također transformiraju javne telefonske govornice kako bi pratile suvremene potrebe građana i turista, na valu trenda razvoja pametnih gradova.

U sklopu projekta postavljeno je ukupno 10 govornica na najprometnijim lokacijama u Zadru koje će omogućiti besplatan pristup Wi-Fi mreži. Na njima će građani i turisti moći kupiti parkirne karte te karte za međugradski prijevoz. Nadalje, dostupni su im BitCoin, Simpa i BonBon Start paketi, telefonske kartice te bonovi za mobitele svih operatora uz dodatnu mogućnost da se izravno na HT mobilni broj uplaćuje određeni iznos, a ponuda uključuje i niz ostalih telekomunikacijskih i drugih proizvoda. Pametna govornica primjer je kombiniranja javnih i digitalnih usluga i usluge prodaje artikala za svakodnevnu upotrebu dostupnih 24 sata, a razvijat će se i dalje u skladu s potrebama Grada Zadra i njegovih građana.



Postavljene pametne govornice omogućavaju niz javno dostupnih usluga koje su potrebne za suvremeni život građana i posjetitelja Zadra, a koje su u skladu s odrednicama razvojne strategije Grada Zadra u smjeru *Smart City* koncepta. Ovim projektom revitaliziraju se postojeće lokacije izgradnjom dijela infrastrukture pametnog grada i osigurava potencijal za razvoj dodatnih digitalnih usluga kao dijela pametnog grada poput *smart sensinga* koji omogućava informativno mjerenje parametara iz okoline. Također, ovim pilot-projektom povećava se broj lokacija i vrijeme dostupnosti za korištenje javnih i ostalih usluga. Grad Zadar

Postavljanje pametnih govornica u Zadru šestomjesečni je pilot-projekt HT-a koji provodi u suradnji s ključnim partnerom – tvrtkom Vendotel. Ta je tvrtka 2016. godine izabrana kao jedna od 15 najboljih razvojnih (*start-up*) tvrtki u cijeloj Europi, u konkurenciji od njih 500. U implementaciji cjelovitog rješenja pametnih govornica sudjelovali su i drugi partneri. Pionir i inovator mobilnog plaćanja tvrtka Infoart grupa omogućila je kupovinu parkirnih karata putem Igeus integracijske platforme, dok je *start-up* Vollo, inače pobjednik natjecanja *Startup Factory Zagreb* 2016. godine, integrirao sustav za pregled, rezervaciju i kupnju karata za međugradski prijevoz.

# SPORAZUM SVEUČILIŠTA U DUBROVNIKU I HT-A POVEZUJE AKADEMSKU ZAJEDNICU I POSLOVNI SEKTOR



Rektor Sveučilišta prof. dr. sc. Nikša Burum i članica Uprave za ljudske resurse HT-a Marija Felkel potpisali su u srpnju 2017. Sporazum o poslovnoj suradnji na obrazovnim, razvojnim i znanstveno-istraživačkim projektima. Sporazum će studentima Sveučilišta u Dubrovniku omogućiti praksu, stjecanje novih znanja i kompetencija. Najavljen je i prvi u nizu projekt *Big Data – Upravljanje gužvama u turizmu* u sklopu *Dubrovnik Smart City* koji će omogućiti Dubrovniku još bolje upravljanje tijekom turističke sezone, a na kojem će surađivati Odjel za elektrotehniku i računarstvo i Odjel za ekonomiju i poslovnu ekonomiju. Prorektori Sveučilišta izv. prof. dr. sc. Ivana Pavlič i izv. prof. dr. sc. Nebojša Stojčić naglasili su kako je projekt *Big Data – Upravljanje gužvama u turizmu* nastavak aktivnosti koje Sveučilište u Dubrovniku provodi u suradnji sa Sveučilištem u Palermu, Italija, i Hebrew Sveučilištem iz Jeruzalema s ciljem razvoja alata za učinkovito upravljanje turističkim odredištem.

“Tehnologija mijenja način rada zbog čega je ključno ulaganje u kvalitetan kadar mladih stručnjaka koji će biti nositelji promjena. S pomoću stručne prakse, predavanja naših stručnjaka i suradnje na znanstveno-istraživačkim projektima Sporazum sa Sveučilištem u Dubrovniku pridonijet će još boljem povezivanju akademske zajednice i poslovnog sektora u korist studenata.”

Marija Felkel, Članica Uprave HT



# PAMETNE AUTOBUSNE STANICE U RIJECI

Od listopada 2017. građani Rijeke i brojni turisti imaju na raspolaganju dvije pametne autobusne stanice s različitim funkcionalnim rješenjima za učinkovitije i ugodnije iskustvo korištenja gradskog prijevoza. Postavljanje pametnih autobusnih stanica rezultat je šestomjesečnog pilot-projekta koji je Grad Rijeka provela u suradnji s HT-om, Ericssonom Nikola Tesla, Smart RI, Autotrolejom i Rijeka prometom. Očekuje se da će se suradnja nastaviti s još širom mrežom partnera, lokalnih razvojnih (*start-up*) tvrtki i Sveučilištem u Rijeci u sklopu trogodišnjeg projekta Centra kompetencija (CEKOM) za pametne gradove. Stanice su postavljene na dvjema jako frekventnim lokacijama u riječkom gradskom prometu: kod Riječkog nebodera u Trpimirovoj ulici i na Žabici. Ericssonove aplikacija *Connected Traffic Cloud* putnicima omogućuje pregled voznog reda i mape autobusnih stanica s trenutačnim pozicijama autobusa.

To se rješenje temelji na tehnologiji interneta stvari, a prikuplja podatke Autotroleja te prikaz s ukupno 12 gradskih kamera Rijeka prometa koji je dostupan putem mobilne aplikacije. Navedena aplikacija omogućava pametan javni prijevoz, a u Rijeci je prvi put dostupna i na mobilnim uređajima zbog čega je to rješenje jedinstveno u svijetu. Budući da je stanica ujedno i u funkciji *hotspota*, putnici koji čekaju prijevoz imaju mogućnost pristupa internetu putem infrastrukture HT-a. Budući da solarni paneli pametne autobusne stanice opskrbljuju energijom i zahvaljujući integriranim rješenjima ostalih partnera, putnici imaju mogućnost bežičnog punjenja pametnih telefona, prijenosnih računala te ostalih elektroničkih uređaja za osobnu primjenu. Na stanicama je postavljen i senzor koji mjeri temperaturu i vlažnost zraka te tako pruža vrijedne informacije o parametrima okoliša, a u narednim fazama projekta očekuje se i dodatna integracija informacija o kulturnim događanjima te promotivnim ponudama kao i rješenja koja se tiču sigurnosti samih putnika.

„Grad Rijeka već godinama razvija koncept pametnog grada što uključuje osmišljavanje različitih rješenja u cilju olakšavanja svakodnevice i poboljšanja kvalitete života građana poput besplatnog interneta, gradske kartice ili pak pametnih semafora koji reguliraju protočnost prometa u gradu. Koncept Rijeke kao pametnog grada stalno se razvija, pa je tako Grad Rijeka nedavno osnovao tvrtku Smart RI kao voditelja Centra kompetencija za pametne gradove koji čini čak 20 partnera, među ostalim i Ericsson Nikola Tesla d. d. i Hrvatski Telekom d. d., i to s ciljem razvijanja novih proizvoda za tržište poput sustava 4D inteligentne infrastrukture, rješenja za upravljanje i planiranje energetske učinkovitosti, sustava upravljanja javnom rasvjetom i slično. Upravo iz tog projekta proizašla je i suradnja oko postavljanja pametnih autobusnih stanica u Hrvatskoj i puštanja u rad danas predstavljene mobilne aplikacije, projekata koji će zasigurno građanima Rijeke olakšati korištenje javnog gradskog prijevoza, a na taj način i raspolaganje njihovim vremenom.“

Vojko Obersnel, gradonačelnik Rijeke







**DO-  
BAV-  
LJAC-  
KI  
LANAC**





• OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA



Tijekom 2017. nije bilo bitnijih promjena u dobavljačkom lancu koje bi prouzročile ili pridonijele značajnom ekonomskom, okolišnom i društvenom utjecaju.

1. Od ukupnog proračuna 86 % se trošilo na lokalne dobavljače u 2017.

2. „Lokalni“ dobavljači su oni dobavljači s kojima Društvo direktno zasniva poslovnu suradnju i nisu zemljopisno definirani. Postoje i tzv. „globalni“ dobavljači s kojima je suradnja definirana na nivou DT grupe (uglavnom se radi, ali nije ograničeno, o dobavljačima terminalne opreme kao što je, primjerice, Apple, Huawei).

3. Pod „značajna mjesta djelovanja“ podrazumijevaju se sve nabavke pri kojima Nabava Društva svojim djelovanjem stvara dodatnu vrijednost poticanjem izvrsnosti unutar opskrbnog lanca te smanjenjem troškova poslovanja.

## OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA

Nabava HT-a upravlja odljevom novca, osim u slučaju poreza, plaća, transakcija spajanja i preuzimanja tvrtki te subvencija za mobilne aparate, na jedan od sljedećih načina:

- integrirajući nabavke pod izravnu odgovornost Nabave
- dodjeljujući mandate odgovarajućim poslovnim/funkcionalnim jedinicama da provode nabavne aktivnosti
- definirajući izuzetke od Nabave
- Nabava je odgovorna i nadležna za postizanje najbolje vrijednosti za Društvo prilikom nabavke roba ili usluga uključujući mjere potrebne za implementaciju, upravljanje i praćenje odgovarajućih procesa kao što su:
  - određivanje strategije nabave i lanca opskrbe
  - propisivanje aktivnosti i odgovornosti oko izvršenja godišnjeg plana nabave radi stvaranja podloge za ostvarenje optimalnih uvjeta nabave
  - vođenje i upravljanje potrebama te upravljanje 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.

Procesi upravljanja odnosima s dobavljačima u vlasništvu su organizacijske cjeline odgovorne za Nabavu. Koncept upravljanja odnosima s dobavljačima osigurava krosfunkcionalno upravljanje dobavljačima zajedno sa sagledavanjem ukupnog životnog ciklusa dobavljača. Uključuje provođenje unaprijed definiranih faza upravljanja s dobavljačima što podrazumijeva procese kao što su prekvalificiranje, krosfunkcionalnu evaluaciju sve do postupnog isključivanja.

Načelno, Društvo izbjegava poslovanje s onim dobavljačima koji mogu ugroziti reputaciju Društva ili su na bilo kakav drugi način rizični za poslovanje Društva. U tom smislu Nabava je dužna osigurati da u postupak nadmetanja ne budu pozvane one tvrtke:

- koje se nalaze na listi nepoželjnih dobavljača

- koje nisu prošle provjeru organizacijske jedinice za usklađenost poslovanja.
- 
- HT je kompanija koja se kroz svoje interne dokumente striktno odredila spram važnih etičkih pitanja u poslovnim odnosima s partnerima te:
  - ne tolerira korupciju
  - izbjegava i suzbija sve situacije koje impliciraju sukob interesa bilo koje strane u poslovnim odnosima
  - striktno uređuje pravila o davanju i primanju poklona između poslovnih partnera
  - ne podržava recipročne poslove i predan je 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 naših pet Vodećih načela i u našem Kodeksu ponašanja.

Osim navedenog, HT je uspostavio certificirani sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001. Ta međunarodna norma zahtijeva da s principima zaštite okoliša budu upoznati i svi koji rade za i u ime HT-a, što uključuje dobavljače roba i usluga kao i druge ugovorne partnere.

Sukladno tome za vrijeme dok obavljaju svoje poslovne aktivnosti za HT, a posebno dok rade na lokacijama u vlasništvu ili nadležnosti HT-a, od partnera/dobavljača se očekuje da:

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

**PRO-**

**FIL**

**HT GRUPE**







- **VLASNIČKA STRUKTURA**

- Shematski prikaz vlasničke strukture

- **PRISTUP UPRAVLJANJU**

- **UPRAVA**

- **NADZORNI ODBOR**

- **GLAVNA SKUPŠTINA**

- **SURADNJA S POSLOVNO-INTERESNIM ORGANIZACIJAMA**

- **CERTIFIKATI**



HT Grupa vodeći je davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj – pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije te veleprodajne, internetske i podatkovne usluge.

Osnovne su djelatnosti društva Hrvatski Telekom d. d. (HT d. d. ili Društvo) i o njemu ovisnih društava pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske.

Osim usluga nepokretne telefonije (pristup i promet usluga nepokretne telefonije te dodatne usluge nepokretne mreže), HT Grupa također pruža internetske usluge, usluge IPTV-a i ICT-a, usluge maloprodaje električne energije, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE. Određene poslovne djelatnosti HT-a svoje operacije dijele po regijama i to u 4 regije: sjever, jug, istok i zapad.

## VLASNIČKA STRUKTURA

HT d. d. dioničko je društvo sa sjedištem na adresi Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Hrvatska. Većinski vlasnik mu je društvo Deutsche Telekom Europe B. V. koje drži 51 % temeljnog kapitala Društva. Ulagači s najvećim vlasničkim udjelom među privatnim i institucionalnim ulagačima su Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi (kategorija A i kategorija B) koji u vlasništvu imaju 9,1 % dionica Društva. Posljednje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na mrežnim stranicama Središnjeg klirinškog depozitarnog društva. Dionice Društva uključene su u depozitorij Središnjeg klirinškog depozitarnog društva od 12. srpnja 2002. godine te su na tržištu Zagrebačke burze od 5. listopada 2007. godine.

Vlasnička struktura HT-a zaključno s 31. prosinca 2017.:

- Većinski vlasnik je Deutsche Telekom Europe B. V. s udjelom od 51 % (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 Nr. 2 GmbH. Deutsche Telekom Europe Holding GmbH je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom AG).
- Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata posjeduje 6,7

% dionica.

- Centar za restrukturiranje i prodaju (CERP), pravni sljednik Agencije za upravljanje državnom imovinom, ima 2,9 % dionica Društva.
- Preostalih 39,4 % dionica u vlasništvu je građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagača. Među privatnim i institucionalnim investitorima kao investitor s najvećim vlasničkim udjelom su Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi koji posjeduju 9,1 % dionica HT-a.

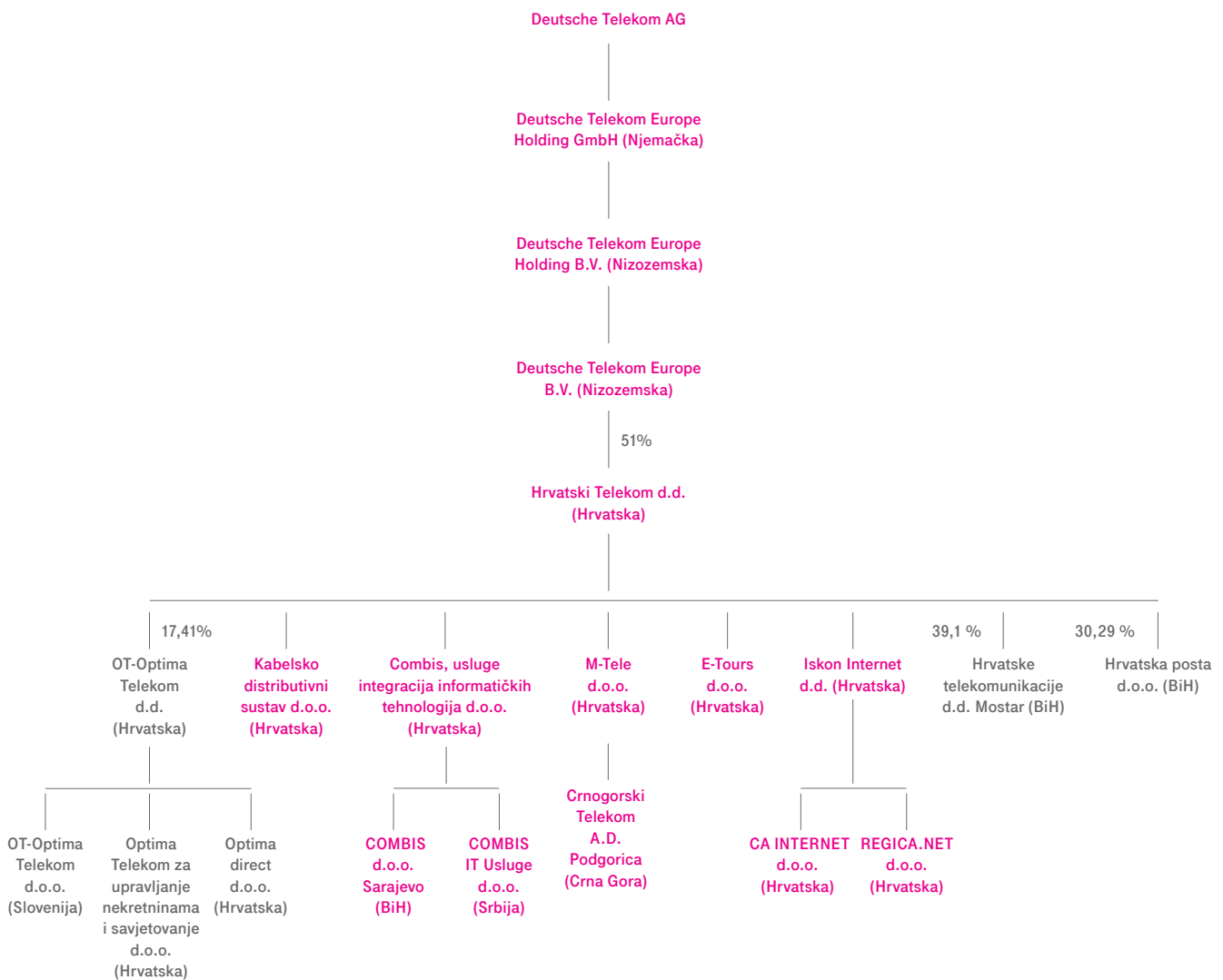
### HT GRUPA, OSIM HT-A D. D., OBUHVAĆA SLJEDEĆA DRUŠTVA:

	Sjedište	Osnovne djelatnosti	Vlasnički udjel 31. prosinca 2017.
1. Combis d. o. o.	Republika Hrvatska	pružanje informatičkih usluga	100 %
2. Iskon Internet d. d.	Republika Hrvatska	pružanje internet i podatkovnih usluga	100 %
3. KDS d. o. o.	Republika Hrvatska	pružanje usluga kableske televizije	100 %
4. E-tours d. o. o.	Republika Hrvatska	pružanje usluga putničke agencije	100 %
5. OT-Optima Telekom d. d.	Republika Hrvatska	pružanje internet i podatkovnih usluga	17,41 %
6. M-Tele d. o. o.	Republika Hrvatska	zastupanje udjela inozemnih tvrtki	100 %

Društvo M-Tele d. o. o., koje djeluje kao subjekt posebne namjene, posjeduje 76,53 % dionica Crnogorskog Telekom AD. HT također ima udjele u dvama društvima sa sjedištem u Federaciji Bosni i Hercegovini. U društvu HT d. d. Mostar posjeduje vlasnički udjel od 39,1 %. Osnovna djelatnost tog društva jest pružanje telekomunikacijskih usluga. U društvu HP d. o. o. Mostar posjeduje vlasnički udjel od 30,29 %. Osnovna

djelatnost tog društva jest pružanje poštanskih usluga. Gore navedena društva kćeri su entiteti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje. HT tijekom izvještajnog razdoblja nije primio značajnu financijsku pomoć od Vlade RH. Sudjelovanje Vlade RH u vlasničkoj strukturi: indirektno preko CERP-a (Centar za restrukturiranje i prodaju) na 31. prosinca 2017. – 2,9 %.

## Shematski prikaz vlasničke strukture



## PRISTUP UPRAVLJANJU

Organizacijska struktura HT-a dizajnirana je tako da kompaniji omogućuje fleksibilnost i učinkovitost te potpunu posvećenost korisnicima. Kompanija je organizirana u nekoliko funkcionalnih jedinica: poslovne jedinice, funkcije podrške i upravljanja, tehničke funkcije i funkcije za korisničko iskustvo.

### RAZNOLIKOST U UPRAVLJAČKIM TIJELIMA

Pokazatelj	Ukupno članova	Spol (m)	Spol (ž)	Dob (ispod 30)	Dob (30-50)	Dob (iznad 50)	Manjinske skupine
Uprava	7	5	2	0	7	0	nepoznato
Nadzorni odbor	9	5	4	0	4	5	nepoznato





# UPRAVA

Članove Uprave i njezina predsjednika imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Njihov mandat traje najviše do pet godina nakon čega mogu biti ponovno imenovani. Sukladno Statutu Društva Uprava se sastoji od pet do sedam članova. Članove Uprave i njezina predsjednika imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Njihov mandat traje najviše do pet godina nakon čega mogu biti iznova imenovani. Uprava se sastoji od pet do sedam članova. Sastav Uprave dana 31. prosinca 2017. godine obuhvaćao je sedam pozicija:

- 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 Rapaić
- 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
- član Uprave i glavni operativni direktor za korisničko iskustvo (CCO) – Boris Batelić.

Detaljni podaci o dobi, obrazovanju i karijeri članova Uprave navedeni su u Godišnjem izvještaju Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2017.

Prema Zakonu o trgovačkim društvima, Statutu Društva i Poslovniku o radu Uprave Uprava vodi poslove na vlastitu odgovornost, a pritom je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke koje drži potrebnim za uspješno vođenje poslova društva s tim da je za određena pitanja i odluke potrebna suglasnost Nadzornog odbora (pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja). Statutom je uređeno da Društvo mogu zastupati bilo koja dva člana Uprave. Uprava održava sjednice kad to okolnosti zahtijevaju, a u pravilu jednom tjedno. Odluke Uprave mogu se iznimno 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. Kvorum za sjednicu Uprave čine četiri člana Uprave, a odluke se donose većinom glasova nazočnih ili zastupljenih članova Uprave. U slučaju kada je za određenu odluku, odnosno protiv određene odluke dan jednak broj glasova, odlučujući je glas predsjednika Uprave. Definicija „stariji menadžment“ odnosi se na Upravu i direktore Sektora. S obzirom na to da RH nema formalnu podjelu na regije ili lokacije, svi pokazatelji se odnose na RH kao cjelinu, odnosno jednu regiju. Samo jedan pripadnik starijeg menadžmenta nije zaposlen iz lokalne zajednice.



# NADZORNI ODBOR

Sukladno odredbama Statuta Društva Nadzorni odbor se na dan 31. prosinca 2017. godine sastojao od devet članova, pet članova koji zastupaju Deutsche Telekom AG (Jonathan Richard Talbot, dr. sc. Oliver Knipping, Eva Somorjai-Tamassy, Marc Stehle i Eirini Nikolaidi), jednog člana kojeg su nominirali Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi (Damir Grbavac), dvaju nezavisnih članova (dr. sc. Ivan Mišetić i Dolly Predovic) i jednog člana kojeg je imenovalo Radničko vijeće HT-a d. d. kao predstavnika zaposlenika Društva (Vesna Mamić).

Nadzorni odbor odgovoran je za imenovanje i opoziv članova Uprave te za nadzor nad vođenjem poslova Društva u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima, Statutom Društva i Poslovnikom o radu Nadzornog odbora Društva. Za pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja potrebna je suglasnost Nadzornog odbora.

Sjednice Nadzornog odbora održavaju se najmanje četiri puta godišnje, a članovi Nadzornog odbora koji ne mogu biti nazočni na sjednici Nadzornog odbora mogu svoj glas dati pisanim putem. 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 određi predsjednik Nadzornog odbora, ne usprotivi nijedan član Nadzornog odbora. Kvorum za sjednicu Nadzornog odbora čini pet članova Nadzornog odbora, a odluke se donose većinom glasova nazočnih ili zastupljenih članova Nadzornog odbora. Glavna pitanja koja su se nalazila na dnevnom redu sjednica Nadzornog odbora navedena su u Izvještaju Nadzornog odbora o obavljenom nadzoru tijekom poslovne godine 2017. koje je objavljeno na internetskim stranicama Društva.

# GLAVNA SKUPŠTINA

Članska prava dioničara dijele se na upravljačka i imovinska. Osnovna upravljačka prava dioničara jesu: pravo na sudjelovanje na Glavnoj skupštini društva uključujući i pravo na raspravljanje, pravo na obaviještenost, pravo glasa i pravo na pobijanje odluka Glavne skupštine.

Pravo na sudjelovanje na Glavnoj skupštini Društva, uključujući i pravo na raspravljanje, pripada svakom dioničaru i ono mu se ne može oduzeti. To pravo je pretpostavka za ostvarivanje ostalih upravljačkih prava koja se ostvaruju isključivo na Glavnoj skupštini (npr. pravo glasa) odnosno, uglavnom na Glavnoj skupštini (npr. pravo na obaviještenost). Sukladno Zakonu o trgovačkim društvima i Statutom Društva kao uvjet sudjelovanja na Glavnoj skupštini Društva predviđeno je da dioničari moraju prijaviti svoje sudjelovanje na Glavnoj skupštini te da je prijava za sudjelovanje prispjela Društvu najkasnije šest dana prije održavanja Glavne skupštine, s tim da se u taj rok ne uračunava dan prispjeća prijave Društvu. Pravo sudjelovanja na Glavnoj skupštini može se ostvarivati i preko punomoćnika.

Poziv na Glavnu skupštinu koji sadrži prijedlog dnevnog reda i prijedloge odluka po točkama dnevnog reda, upute dioničarima za sudjelovanje na Glavnoj skupštini i obrazloženje određenih prijedloga odluka Glavne skupštine Društvo priopćava dioničarima elektroničkom komunikacijom. Sukladno Statutu Društva Glavna skupština ne može valjano donositi odluke ako na njoj nisu osobno ili putem punomoćnika prisutni dioničari koji imaju dionice čija nominalna vrijednost prelazi polovicu (50 %) temeljnog kapitala Društva (kvorum). Na Glavnoj skupštini održanoj 25. travnja 2017.

godine sudjelovalo je 74,52 % temeljnog kapitala Društva. Pravo na obaviještenost dioničari ostvaruju putem godišnjih financijskih izvještaja i izvještaja o stanju Društva, izvještaja Nadzornog odbora i izvještaja revizora koja se podnose dioničarima na Glavnoj skupštini Društva. Također, Uprava na Glavnoj skupštini daje svakome dioničaru, na njegov zahtjev, obavijesti o poslovima Društva, ako je to potrebno za prosudbu pitanja koja su na dnevnom redu.

Pravo glasa temeljno je člansko upravljačko pravo dioničara koje se očituje na Glavnoj skupštini glasanjem o prijedlogu odluke koji je stavljen na glasovanje. Pravo glasa na Glavnoj skupštini dioničar ostvaruje osobno ili putem punomoćnika prema nominalnim svotama dionica koje posjeduje, što znači da svaka dionica daje jedan glas. U upravljačka prava dioničara ubrajaju se i neke ovlasti koje ima kvalificirana manjina dioničara Društva. Tako, primjerice, dioničari koji zajedno imaju udjele u visini dvadesetog dijela temeljnog kapitala Društva imaju pravo zahtijevati sazivanje Glavne skupštine te predlagati da se objavi dodatni predmet odlučivanja, a svaki dioničar ima pravo stavljati protuprijedloge prijedlozima Uprave i/ili Nadzornog odbora.

Imovinsko pravo dioničara je, primjerice, pravo na isplatu dividende. Politika dividendi Društva utvrđena je u prospektu za inicijalnu javnu ponudu u listopadu 2007. godine. Buduća politika dividendi trebala bi izgledati tako da će bilo koje dividende izglasane i isplaćene u odnosu na bilo koju godinu koja slijedi nakon godine u kojoj je objavljena Ponuda (IPO) iznositi od 50 % do 100 % 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. Na dan 25. travnja 2017. godine Glavna skupština Društva odobrila je isplatu dividende dioničarima za financijsku godinu 2016. u iznosu od 491.313.414 kuna (6,00 kuna po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende u odnosu na ostvarenu dobit od 54,1 %. Dividenda je isplaćena u svibnju 2017. godine. Informacije o Glavnoj skupštini Društva u 2017. godini te o odlukama usvojenima na Glavnoj skupštini mogu se pronaći na internetskim stranicama Društva.



# SURADNJA S POSLOVNO-INTERESNIM ORGANIZACIJAMA

Suradnja HT-a s poslovno-interesnim organizacijama usmjerena je na razmjenu informacija i razvoj dobre prakse u poslovanju te na međusobnu i javnu razmjenu mišljenja. HT tako, osim što samostalno djeluje javnim istupima u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje i na nacionalnoj razini sudjelovanjem u radu 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 Europske unije.

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

uspjeh, društvenu dobrobit i zaštitu okoliša. HT je član Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri HGK-u.

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

Suradnički odnosi obuhvaćaju razmjenu mišljenja i suradnju s politički izabranim predstavnicima, javnom upravom i agencijama te tijelima zaduženima za nadzor tržišta na kojem HT posluje, kao i savjetovanje u vezi sa zakonima i procedurama. HT također izravno surađuje, razmjenjuje mišljenja i prikuplja podatke o dobrim praksama vezanim za uklanjanje neodrživih praksi i povećanje konkurentnosti kao i otklanjanje i izbjegavanje pravne usklađenosti.



## CERTIFIKATI

HT je još od 2002. nositelj certifikata ISO 14001, a od 2013. i certifikata prema normi OHSAS 18001. U svibnju 2014. uspostavljen je Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu (Integrirani sustav) koji se redovito provjerava. U skladu sa zahtjevima navedenih normi, Deutsche Telekom je u srpnju 2017. proveo reviziju Integriranog sustava HT-a kao dijela Sustava integriranog upravljanja Deutsche Telekom Ak-

tiengesellschafta, koja je potvrdila HT-ovu sukladnost sa svim zahtjevima norma, kompanije i Grupe.

HT je certificiran i prema normi ISO 27001 za informacijsku sigurnost. Također su certificirani i sustavi upravljanja prema normi ISO 9001 u organizacijskim jedinicama HT-a vezanima za ljudske potencijale te korporacijsku strategiju i poslovni razvoj.

### PODATCI O NAČINU PRIPREME IZVJEŠTAJA O ODRŽIVOSTI

HT je pripremio svoj Izvještaj o održivosti 2017. u skladu s GRI standardima: sržnom opcijom. U pripremi Izvještaja rukovodio se također i kriterijima za Naprednu razinu izvještavanja o načelima UN Global Compacta. Objavio ga je 5. ožujka 2019. godine. HT priprema svoj izvještaj o održivosti svake godine.

#### Kontakt osoba za pitanja u vezi s izvještajem

Sanja Rossi

Odjel za korporativne komunikacije

sanja.rossi@t.ht.hr

## GRI TABLICA SADRŽAJA

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
<b>PROFIL ORGANIZACIJE</b>			
102-1	Ime organizacije	Profil HT Grupe	■
102-2	Aktivnosti, robne marke, proizvodi i usluge	Profil HT Grupe	■
102-3	Sjedište organizacije	Vlasnička struktura	
102-4	Lokacija poslovnih aktivnosti	Profil HT Grupe	
102-5	Struktura vlasničkih odnosa	Vlasnička struktura	■
102-6	Tržišta	Profil HT Grupe	■
102-7	Veličina organizacije	Tablica Ukupan broj zaposlenika	■
102-8	Zaposlenici i ostali radnici	Utjecaj na zaposlenike Tablica Ukupan broj zaposlenika	■
102-9	Dobavljački lanac	Dobavljački lanac	■
102-10	Značajne promjene u organizaciji i dobavljačkom lancu	Dobavljački lanac	■
102-11	Primjena načela opreznosti	Profil HT Grupe	■
102-12	Vanjske inicijative	Digitalno društvo; Odnos s korisnicima; Profil HT Grupe	■
102-13	Članstvo u udruženjima	Profil HT Grupe	■
<b>STRATEGIJA</b>			
102-14	Izjava najviše rangirane osobe u organizaciji	Izjava predsjednika Uprave HT-a	■
102-15	Ključni utjecaji, rizici i mogućnosti	Materijalna pitanja HT-a Ključni makroekonomski i tržišni trendovi na telekomunikacijskom tržištu	■
<b>ETIKA I INTEGRITET</b>			
102-16	Vrijednosti, standardi i načela ponašanja	Profil HT Grupe Utjecaj na zaposlenike	■
<b>UPRAVLJANJE</b>			
102-18	Struktura upravljanja	Profil HT Grupe	■
<b>UKLJUČIVANJE DIONIKA</b>			
102-40	Lista dionika	Materijalna pitanja HT-a i doprinos ciljevima održivog razvoja UN-a	■
102-41	Dogovori kolektivnog pregovaranja	Komunikacija sa zaposlenicima	■
102-42	Prepoznavanje i odabir dionika	Materijalna pitanja HT-a i doprinos ciljevima održivog razvoja UN-a	■



GRI TABLICA SADRŽAJA

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
102-43	Pristup uključivanju dionika	Materijalna pitanja HT-a Utjecaj na zaposlenike Odnos s korisnicima	■
102-44	Ključne teme i zabrinutosti	Ključni makroekonomski i tržišni trendovi na telekomunikacijskom tržištu; Refleksije utjecaja HT-a u javnosti	■
<b>PRAKSA IZVJEŠTAVANJA</b>			
102-45	Entiteti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	Vlasnička struktura	
102-46	Određivanje sadržaja izvještaja i granica tema	Materijalna pitanja HT-a	
102-47	Lista materijalnih pitanja	Materijalna pitanja HT-a	
102-48	Promjene u odnosu prethodno objavljene informacije	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-49	Promjene u izvještavanju	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-50	Izveštajno razdoblje	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-52	Izveštajni ciklus	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-53	Osoba za kontakt	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-54	Izjava o izvještavanju u skladu s GRI Standardom	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
102-55	GRI tablica sadržaja	Podatci o načinu priprema izvještaja o održivosti	
<b>EKONOMSKI UČINAK</b>			
201-1	Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	Ekonomska vrijednost Tablica: Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost HT GRUPE	
201-2	Financijske posljedice i drugi rizici i prilike vezane za klimatske promjene	Klimatske promjene; Ripple effect	
201-3	Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	Utjecaj na zaposlenike	■
201-4	Značajna financijska pomoć primljena od Vlade	Vlasnička struktura	

## GRI TABLICA SADRŽAJA

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
<b>TRŽIŠNA PRISUTNOST</b>			
202-1	Raspon omjera standardne početne plaće po spolu u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom	Etika i dostojanstvo zaposlenika; Raznolikost	■
202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	Uprava	■
<b>NEIZRAVNI EKONOMSKI UTJECAJI</b>			
203-1	Ulaganja u infrastrukturu i prateće usluge	Ekonomska vrijednost; Digitalno društvo	
203-2	Značajan neizravan ekonomski utjecaj	Ekonomska vrijednost; Opis dobavljačkog lanca	
<b>UPRAVLJANJE DOBAVLJAČKIM LANCEM</b>			
204-1	Udio potrošnje na lokalne dobavljače	Dobavljački lanac	
<b>BORBA PROTIV KORUPCIJE</b>			
205-1	Postotak i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi korupcijskog rizika	Borba protiv korupcije	■
205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i procedurama	Borba protiv korupcije	■
205-3	Potvrđeni incidenti korupcije i poduzete mjere	Borba protiv korupcije	■
<b>PONAŠANJA PROTIVNO NAČELU SLOBODNOG TRŽIŠNOG NATJECANJA</b>			
206-1	Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovskih i monopolističkih praksi	Ključni makroekonomski i tržišni trendovi na telekomunikacijskom tržištu	
<b>MATERIJALI</b>			
301-1	Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	Materijali	■
<b>ENERGIJA</b>			
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	Klimatske promjene, okoliš i zdravlje: Energija	■
302-4	Smanjenje potrošnje energije	Energija	■
302-5	Smanjivanje potrebe za energijom u proizvodima i uslugama	Energija	■
<b>VODA</b>			
303-1	Potrošnja vode	Voda	■
<b>BIORAZNOLIKOST</b>			
304-1	Lokacija i veličina zemljišta u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja	Bioraznolikost	

## GRI TABLICA SADRŽAJA

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
304-2	Opis značajnih utjecaja djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost	Bioraznolikost; Digitalno društvo	■
<b>EMISIJE</b>			
305-1	Izravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 1)	Emisije	■
305-2	Neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (Opseg 2)	Emisije	■
305-7	NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini	Emisije	■
<b>OTPAD</b>			
306-2	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	Materijali	■
<b>PROCJENA UTJECAJA DOBAVLJAČA NA OKOLIŠ<sup>16</sup></b>			
308-1	Novi dobavljači nad kojima je izvršen analitički pregled korištenjem kriterija zaštite okoliša	Dobavljački lanac	■
308-2	Negativni okolišni utjecaji u dobavljačkom lancu i poduzete radnje	Dobavljački lanac	■
<b>ZAPOSLENJE</b>			
401-1	Nova zaposlenja i fluktuacija zaposlenika	Utjecaj na zaposlenike Tablica Ukupan broj zaposlenika	■
401-2	Beneficije osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na djelomično radno vrijeme	Beneficije	■
401-3	Roditeljski dopust	Zdravlje i sigurnost na radu	■
<b>ODNOSI ZAPOSLENIKA I UPRAVE</b>			
402-1	Najmanje razdoblje obavijesti o promjenama u poslovanju	Komunikacija sa zaposlenicima	■
<b>ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU</b>			
403-1	Postotak ukupne radne snage obuhvaćen formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja	Zdravlje i sigurnost na radu	■
403-2	Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu	Zdravlje i sigurnost na radu	■
403-3	Radnici s visokom učestalošću ili visokim rizikom od bolesti povezanih s njihovim zanimanjem	Zdravlje i sigurnost na radu	■
403-4	Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	Zdravlje i sigurnost na radu	■



## GRI TABLICA SADRŽAJA

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
<b>OBUKA I OBRAZOVANJE</b>			
404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika	Cjeloživotno učenje	■
404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka	Cjeloživotno učenje	■
404-3	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	Utjecaj na zaposlenike	■
<b>RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI</b>			
405-1	Raznolikost u upravljačkim tijelima	Profil HT Grupe Tablica Raznolikost u upravljačkim tijelima	■
405-2	Omjer osnovne plaće i naknada muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika	Utjecaj na zaposlenike Tablica Vrednovanje radnih mjesta	■
<b>NEDISKRIMINACIJA</b>			
406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzetih korektivnih mjera	Etika i dostojanstvo zaposlenika	■
<b>SIGURNOSNE PRAKSE</b>			
410-1	Postotak zaštitarskog osoblja obuhvaćenog obukom o politikama ili postupcima organizacije u vezi s aspektima ljudskih prava	Dobavljački lanac	■
<b>PROCJENA LJUDSKIH PRAVA</b>			
412-1	Djelatnosti koje su bile podvrgnute pregledima ljudskih prava ili procjenama utjecaja	Etika i dostojanstvo zaposlenika	
412-2	Obuka zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vida ljudskih prava	Etika i dostojanstvo zaposlenika	
<b>LOKALNE ZAJEDNICE</b>			
413-1	Poslovne jedinice na pojedinim lokacijama s programima uključivanja zajednice, procjene utjecaja i razvojnim programima	Digitalno društvo Suradnja s lokalnim zajednicama	■
<b>DRUŠTVENA PROCJENA DOBAVLJAČA</b>			
414-1	Novi dobavljači nad kojima je izvršen analitički pregled s pomoću socijalnih kriterija	Opis dobavljačkog lanca	■
414-2	Negativni društveni utjecaji u dobavljačkom lancu i poduzete radnje	Suradnja s lokalnim zajednicama	■
<b>JAVNE POLITIKE</b>			
415-1	Politički prilazi	Profil HT Grupe	■

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
<b>ZDRAVLJE I SIGURNOST KORISNIKA</b>			
416-1	Procjena utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	Procjena utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	■
<b>MARKETING I OZNAČAVANJE</b>			
417-1	Označavanje proizvoda i usluga i zahtjevi za informacije o proizvodima i uslugama	Odnos s korisnicima	
417-2	Incidenti nepoštovanja označavanja proizvoda i usluga i informacija o proizvodima i uslugama	Odnos s korisnicima	
417-3	Incidenti nepoštovanja marketinških komunikacija	Odnos s korisnicima	
<b>PRIVATNOST KORISNIKA</b>			
418-1	Utvrđene pritužbe u vezi s kršenjem privatnosti korisnika i gubitkom podataka o kupcima	Odnos s korisnicima	

- <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.
- <sup>2</sup> Izvor: Hrvatska gospodarska komora
- <sup>3</sup> Izvor: Europska komisija: Izvještaj za Hrvatsku 2018. s detaljnim preispitivanjem o sprečavanju i ispravljanju makroekonomskih neravnoteža
- <sup>4</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Dodana vrijednost u ICT sektoru. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 8: Promoviranje inkluzivnog i održivog ekonomskog rasta, zaposlenosti i dostojanstvenog rada za sve.
- <sup>5</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Udio kućanstava s pristupom širokopojasnom internetu. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 9: Razviti kvalitetnu, pouzdanu, održivu i otpornu infrastrukturu, uključujući regionalnu i prekograničnu infrastrukturu, kako bi podržali gospodarski razvoj i dobrobit, s naglaskom na pristupačan i pravedan pristup.
- <sup>6</sup> w203-2
- <sup>7</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Udio kućanstava s pristupom širokopojasnom internetu. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 9: Razviti kvalitetnu, pouzdanu, održivu i otpornu infrastrukturu, uključujući regionalnu i prekograničnu infrastrukturu, kako bi podržali gospodarski razvoj i dobrobit, s naglaskom na pristupačan i pravedan pristup.
- <sup>8</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Fiksni pretplatnici širokopojasnog interneta, prema mrežnoj brzini. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 8: Postići višu razinu ekonomske produktivnosti kroz diversifikaciju, tehnološko unapređenje i inovaciju.
- <sup>9</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Fiksni pretplatnici širokopojasnog interneta, prema mrežnoj brzini. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 9: Značajno povećati pristup informacijama i komunikacijskoj tehnologiji i nastojati osigurati sveobuhvatan i pristupačan pristup Internetu najmanje razvijenim zemljama do 2020. godine.
- <sup>10</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Postotak ruralne populacije koja je pokrivena mobilnom mrežom, prema tehnologijama. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 9: Razviti kvalitetnu, pouzdanu, održivu i otpornu infrastrukturu, uključujući regionalnu i prekograničnu infrastrukturu, kako bi podržali gospodarski razvoj i dobrobit s naglaskom na pristupačan i pravedan pristup.
- <sup>11</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 4: Do 2030. značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju relevantne vještine, uključujući tehničke i stručne vještine, za zapošljavanje, pristojne poslove i poduzetništvo.
- <sup>12</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama, prema spolu. Doprinos ostvarenju specifičnim ciljevima održivog razvoja 4: Do 2030. značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju relevantne vještine, uključujući tehničke i stručne vještine, za zapošljavanje, pristojne poslove i poduzetništvo i do 2030. osigurati jednak pristup svim ženama i muškarcima na pristupačnom i kvalitetnom tehničkom, strukovnom i visokom obrazovanju, uključujući sveučilište.
- <sup>13</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Upis u osnovno i srednje obrazovanje koje sadrži osobna računala za pedagoške svrhe, prema spolu. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 4: Osigurati inkluzivno i kvalitetno obrazovanje i promovirati mogućnosti cjeloživotnog učenja.
- <sup>14</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama. Doprinos ostvarenju specifičnim ciljevima održivog razvoja 4: Do 2030. značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju relevantne vještine, uključujući tehničke i stručne vještine, za zapošljavanje, pristojne poslove i poduzetništvo.
- <sup>15</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama, prema spolu. Doprinos ostvarenju specifičnim ciljevima održivog razvoja 4: Do 2030. značajno povećati broj mladih i odraslih koji imaju relevantne vještine, uključujući tehničke i stručne vještine, za zapošljavanje, pristojne poslove i poduzetništvo i do 2030. osigurati jednak pristup svim ženama i muškarcima na pristupačnom i kvalitetnom tehničkom, strukovnom i visokom obrazovanju, uključujući sveučilište.
- <sup>16</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Postotak populacije koja je pokrivena mobilnom mrežom, prema tehnologijama. Doprinos ostvarenju specifičnim ciljevima održivog razvoja 9: Udio stanovništva obuhvaćenih mobilnom mrežom, prema tehnologiji.
- <sup>17</sup> 102-12
- <sup>18</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Pojedinci s ICT vještinama. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 8: Postići višu razinu ekonomske produktivnosti kroz diversifikaciju, tehnološko unapređenje i inovaciju.
- <sup>19</sup> Korištena formula:  

$$\frac{\text{ukupan broj zaposlenih} / \text{prosječan broj zaposlenika (HC) u 2017.}}{\text{ukupan broj otišlih} / \text{prosječan broj zaposlenika (HC) u 2017.}}$$
 u broju otišlih radnika su svi odlasci, i HCR (tehnološki višak i sporazumni odlasci).
- <sup>20</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Postotak potrošnje energije iz obnovljivih izvora u odnosu na sveukupnu potrošnju energije. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 7: Osigurati pristup pristupačnoj, pouzdanoj, održivoj i modernoj energiji za sve.
- <sup>21</sup> Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 7: Osigurati pristup pristupačnoj, pouzdanoj, održivoj i modernoj energiji za sve.
- <sup>22</sup> Pokazatelj *Partnership on measuring ICT for development*: Stopa prikupljenog e-otpada. Doprinos ostvarenju specifičnog cilja održivog razvoja 9: Izgraditi održivu infrastrukturu, promovirati održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost.
- <sup>23</sup> Napomena: 8792,2 tCO<sub>2</sub>e za HT – smanjenje u odnosu na 2016. godinu zbog toga što je u cijeloj 2017. oko 80 % ukupne potrošnje struje nabavljeno kao ZelEn od HEP-a (CO<sub>2</sub>-neutralno).  
 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
- <sup>24</sup> Manji broj mjerenja u odnosu na 2016. godinu zbog promjene u propisima koja je dovela do trogodišnjeg razdoblja za obavljanje periodičkih mjerenja, u odnosu na pije propisano dvogodišnje razdoblje.