

## POLITIKA INTEGRISANOG MENADŽMENT SISTEMA TELEGROUP BEOGRAD

### Opšte

TeleGroup je kompanija koja pruža visoko kvalitetna ICT rešenja, IT i druge usluge organizacijama koje posluju na teritoriji Srbije, BiH, Bugarske, Crne Gore, Makedonije, Nemačke, Bliskog Istoka, Afrike, itd.

Imajući u vidu misiju, viziju i strategiju razvoja kompanije, kao i njenu organizacionu strukturu, rukovodstvo se opredelio za integrisanu Politiku IMS koja obuhvata: upravljanje kvalitetom, zaštitom životne sredine, bezbednošću i zdravljem na radu, energijom, borbom protiv mita i korupcije, zaštitom i bezbednošću informacija, pružanjem IT usluga, kontinuitetom poslovanja. Ova politika odnosi se na sve ogranke i predstavništva koje je osnovao TeleGroup Beograd.

U skladu sa **najnovijim verzijama odgovarajućih ISO standarda** i najboljom praksom u planiranju i primeni procesa upravljanja svim sistemima, rukovodstvo TeleGroup Beograd je opredeljeno za **procesni pristup i razmišljanje zasnovano na riziku**, koje treba da omogući održivo dugoročno poslovanje, blagovremenim utvrđivanjem faktora koji bi mogli uticati na odstupanja u planiranim i očekivanim rezultatima. Preventivno upravljanje omogućava da se **rizici** i negativni efekti svode na najmanju moguću meru i maksimalno se iskoriste **prilike** kada se pojave.

**Kontinualna unapređenja i stalno poboljšavanje** efektivnosti i efikasnosti IMS ostvaruje se kroz:

- Redovno postavljanje i merenje ostvarenja ciljeva i programa, merenje performansi procesa preko KPI
- Problemi i uočene greške se smatraju prilikama za inovacije i poboljšanja poslovnih procesa kompanije
- Stalno ulaganje u ljudske resurse, bez obzira na godine, pol i stepen obrazovanja, kroz interne i eksterne obuke
- Edukacija i podsticanje zaposlenih na svim nivoima i funkcijama na privrženost za preventivno delovanje i stalna poboljšanja sistema i procesa
- Afirmisanje liderstva kao jednog od principa rukovođenja
- Unapređenje ravnoteže između privatnog i poslovnog života zaposlenih i poslovne atmosfere zasnovane na saradnji, poverenju, partnerskim odnosima, osećanju pripadnosti kompaniji, visokim etičkim normama i konsultovanje i uključivanje zaposlenih u kreiranje i poboljšanje IMS, poslovnih procesa i usluga
- Periodično ulaganje u opremu i informacioni sistem u cilju održavanja modernog tehnološkog nivoa opreme i interne i eksterne komunikacije

Posvećeni smo obavljanju svih aktivnosti u skladu sa svim primenljivim zakonima, propisima i drugim zahtevima.

Od rukovodilaca svih organizacionih jedinica zahteva se da se ova Politika IMS, pripadajući planovi, procedure, uputstva, pravilnici i drugo efektivno primenjuju u svim aktivnostima.

### Politika kvaliteta

- Prepoznavanje i zadovoljenje iskazanih i neiskazanih potreba korisnika, kroz realizaciju najboljeg rešenja za svakog korisnika ponaosob
- Razvoj obostrano korisnih odnosa sa svim interesnim grupama kompanije (kupci, dobavljači, državni sektor, mediji, šira društvena zajednica, itd)
- Obezbeđivanje pravovremene i kompletne postprodajne podrške
- Širenje asortimana proizvoda i usluga u cilju poboljšavanja kvaliteta ponuda
- Zadovoljenje potreba i očekivanja zaposlenih primenom motivacionih mehanizama, kako bi dali svoj maksimum i posvećenost u obezbeđivanju očekivanog kvaliteta proizvoda i usluga krajnjim korisnicima

### Politika zaštite životne sredine i upravljanja energijom

Sprečavanje, ili smanjenje zagađivanja životne sredine obezbeđeno je uspostavljanjem, dokumentovanjem i primenom sistema upravljanja zaštitom životne sredine, čija se uspešnost ostvaruje kroz:

- Preduzimanje odgovarajućih mera u cilju očuvanja zemljišta na kom se izvode radovi
- Smanjenje upotrebe štetnih materija i generisanje štetnih otpada
- Prikupljanje, sortiranje i predaju otpada za reciklažu ovlašćenim operaterima
- Razmatranje mišljenja i sugestija svih interesnih grupa i preduzimanje odgovarajućih mera
- Informisanje poslovnih partnera i drugih interesnih grupa o našem opredeljenju za zaštitu životne sredine
- Racionalno korišćenje energenata

Racionalnim korišćenjem resursa i energije kompanija TeleGroup Beograd i njeni zaposleni savesno i odgovorno se ponašaju prema očuvanju prirodnih resursa.

U našem poslovanju svakodnevno se koriste gorivo i električna energija. Radi konkurentnosti firme i nižih troškova poslovanja, potrošnje energije se smatra značajnim elementom u uspešnom poslovanju.

Dostupnost informacija o potrošnji energije je osnova za unapređenje energetske efikasnosti koju ostvarujemo putem postavljanja jasnih i merljivih ciljeva za uštedu energije i nabavku energetski efikasnih proizvoda i usluga.

Politiku efikasnog korišćenja energije primenjujemo na sve naše objekte i procese, uključujući korišćenje vozila i mašina.

## **Politika bezbednosti i zdravlja na radu**

Bezbednost i zdravlje na radu unapređuje se na sistematičan način sa osnovnim ciljem da održimo dugogodišnju tradiciju bez povreda na radu ili utvrđenih profesionalnih bolesti. Radi ostvarivanja tog cilja, ustanovljeni su:

- Procena rizika po radnim mestima
- Mere i uputstva za bezbedan rad
- Preduzimanje preventivnih mera i sredstava za očuvanje bezbednosti i zdravlje zaposlenih i posetilaca

## **Politika upravljanja borbom protiv mita i korupcije**

Kompanija TeleGroup zahteva kontinuirano jačanje svoje konkurentnosti, širenje portofolija, te očuvanje postojećih i povećanje broja kupaca, **ISKLUČIVO** putem povećanja njihovog zadovoljstva kvalitetom i uslovima prodaje ponuđenih ili plasiranih proizvoda i usluga i poštovanjem rokova isporuke, ili predaje objekata.

Kompanija TeleGroup je posvećena najvišim pravnim, etičkim i moralnim standardima, koji su utvrđeni Kodeksom poslovne etike i ponašanja. Principi utvrđeni Kodeksom imaju za cilj da se obezbedi poštovanje svih važećih zakona koji se tiču podmićivanja i korupcije.

Akcioni plan za borbu protiv korupcije omogućava zaposlenima da prepoznaju potencijalna problematična područja, da izbegnu zabranjeno ponašanje i da odmah zatraže smernice kada je to potrebno kako bi, i kompanija TeleGroup, i njeni zaposleni bili zaštićeni od zakonskih posledica i narušavanja ugleda kao posledica prekršaja vezanih za podmićivanje i korupciju.

Kompanija TeleGroup ne toleriše bilo kakav oblik podmićivanja. Svim zaposlenima i svima onima koji postupaju u ime kompanije TeleGroup strogo je zabranjeno nuđenje, plaćanje, traženje ili primanje mita.

Eksterni i interni rizici od podmićivanja se redovno i sistematski procenjuju i sprovode adekvatne procedure zasnovane na rizicima koje imaju za cilj sprečavanje podmićivanja, uključujući one koje su osmišljene da obezbede sledeće:

- Da budu ustanovljene finansijske i komercijalne kontrole kako bi se umanjio rizik od koruptivnih isplata, uključujući vođenje potpunih i tačnih knjiga i evidencije
- Da se obuka omogući svim relevantnim zaposlenima i drugim ključnim zainteresovanim stranama u skladu sa njihovim aktivnostima i povezanim rizicima
- Da naši poslovni partneri, kupci, dobavljači i podizvođači (uključujući predstavnike prodaje, poslovne konsultante i posrednike, distributere, lobiste i dr. partnere koji, u naše ime, rade na obezbeđivanju, pripremi ili vođenju pregovora o ponudama za nove ugovore ili o produženju postojećih), posluju u skladu sa važećim lokalnim i međunarodnim zakonima protiv podmićivanja i korupcije

## **Politika zaštite i bezbednosti informacija i kontinuiteta poslovanja**

Bezbednost informacija podrazumeva obezbeđenje njihove poverljivosti, integriteta i dostupnosti. Ova politika daje okvir za:

- Očuvanje bezbednosti informacija kompanije, partnera, zaposlenih i drugih interesnih grupa
- Zaštitu i kontinualnu dostupnost IT imovine kompanije TeleGroup i njenih poslovnih partnera
- Obezbeđivanje kontinuiteta poslovnih procesa u slučaju ispoljenja neželjenih pretnji tokom rada

### **Staranje o poverljivim informacijama i zaštita poslovnih tajni**

Da bismo potvrdili poverenje klijenata, kroz definisanje poslovnih rešenja, stručno vođenje projekata i dostupnost tehničke podrške, brinemo o zaštiti poverljivih podataka i dokumenata klijenata i same kompanije uz poštovanje pravila čuvanja poslovne tajne, autorskih i licencnih prava proizvođača softvera, kao i poverljivih podataka o ličnosti.

### **Preispitivanje rizika**

Kako bi osigurao poverljivost, integritet i kontinuiranu dostupnost informacija, tim za bezbednost informacija kompanije TeleGroup je procenio i kontinuirano preispituje rizike po bezbednost informacija i kontinuitet poslovanja

### **Kontinuitet poslovanja**

U situacijama kada se suoči sa nepredviđenim prekidima, neophodno je da TeleGroup reaguje brzo, metodično i uspešno, da bismo osigurali da svi vredni aspekti poslovanja budu zaštićeni.

Kako bi se osiguralo da se usluge odvijaju sa minimalnim prekidom, glavni poslovni rizici koji ugrožavaju kontinuitet usluga su identifikovani, a odgovarajuće mere prevencije i strategije za brzi oporavak su razvijene, primenjene i održavane. Ciljevi ove politike su da se:

- Identifikuju, procene i kontrolišu potencijalni i stvarni rizici kritičnih procesa rada i pružanja usluga, u cilju zaštite zaposlenih, reputacije firme i šire zajednice i pruži brzi odgovor da se ponovo uspostave usluge kada dođe do njihovog prekida
- Obezbede procedure za osoblje da se smanji ili spreči izlaganje rizicima
- Štiti i održava imovina koji se koriste za pružanje usluga
- Sprovodi, redovno testira i ažurira po potrebi Plan kontinuiteta poslovanja (BCP)
- Redovno preispituju i ažuriraju planirane strategije za kontinuitet kritičnih poslovnih procesa i usluga
- Omogući spremnost za reagovanje, brzi odgovor i oporavak aktivnosti prilikom katastrofa ili teških nepredviđenih događaja.

### **Korišćenje IT imovine**

Zaposleni, podizvođači i ostali saradnici kompanije TeleGroup koriste IT imovinu u legitimne poslovne svrhe, obezbeđujući poverljivost, nepovredivost (integritet) i dostupnost informacija, kao i IT imovine.

### **Efektivnost**

Efektivan sistem bezbednosti informacija ostvaruje se putem: primene bezbednosnih uputstava, preispitivanja bezbednosnih rizika, primene kontrolnih mera za smanjenje bezbednosnih rizika, analize mogućih bezbednosnih incidenata, primene naprednih tehnologija i usavršavanja znanja iz oblasti bezbednosti informacija.

### **Partnerstvo sa značajnim vendorima**

Negujući partnerske odnose sa vodećim ICT vendorima, koristimo i nudimo proverena i pouzdana rešenja za zaštitu, kako svojih, tako i informacija naših partnera i krajnjih korisnika informaciono-komunikacionih tehnologija.

### **Politika pružanja IT usluga**

Politika upravljanja IT uslugama pruža okvir za ostvarivanje nivoa usluga u skladu sa ugovorenim zahtevima i željenim internim performansama procesa.

Pružanje IT usluga visokog kvaliteta i ispunjavanje očekivanja kupaca, uz očuvanje profitabilnosti, je glavni zadatak zaposlenih u celoj kompaniji, koji se ostvaruje kroz:

- Pažljivo planiranje kapaciteta IT usluga
- Obezbeđenje budžeta za resurse neophodne za ostvarivanje planiranog kapaciteta IT usluga
- Obezbeđenje kompetencija prema zahtevima, radi pružanja IT usluga iz potfolija vendara
- Efikasno upravljanje svim promenama kroz primenu standardnih metoda i postupaka
- Ugovorenu raspoloživost tehničke podrške za upravljanje servisnim zahtevima i incidentima
- Istraživanje uzroka problema, njihovo otklanjanje i beleženje, radi stvaranja učenja organizacije
- Praćenje i izveštavanje o performansama i korišćenju resursa

Politika IMS je saopštena svim relevantnim zainteresovanim stranama, (zaposleni, poslovni partneri i drugi), putem kompanijske veb stranice.

Svi zaposleni, podizvođači i drugi partneri koji nastupaju u ime TeleGroup-a, obavezni su da se u svakodnevnom radu pridržavaju Politike IMS kompanije TeleGroup i time doprinose ostvarenju ciljeva IMS koji iz nje proističu.

Odobrio: Srdjan Radić, direktor TeleGroup Beograd

Važi od: 08.10.2021