

Priručnik integriranog sustava upravljanja Ericsson Nikola Tesla Grupe

1 Temelji naše kulture

1.1 Svrha

Razvijamo pouzdane informacijsko-komunikacijske tehnologije koje nadahnjuju napredak i stvaraju trajnu vrijednost za društvo.

1.2 Vizija

Svijet u kojem inteligentne tehnologije unapređuju kvalitetu života, osnažuju zajednice i potiču održivu budućnost.

1.3 Naše vrijednosti

1.3.1 Izvrsnost

Potičemo duh izvrsnosti i uvijek težimo najboljem. Svaki dan nova je prilika da ostavimo jedinstven trag u kreiranju naprednih tehnologija na dobrobit društva i pojedinaca.

1.3.2 Etičnost

Vođeni smo principima etičnosti, odgovornosti i održivosti u svemu što radimo. Djelovanje u skladu s najvišim etičkim standardima za nas nema alternativu, ono je sastavni dio našeg identiteta i poslovnog kodeksa.

1.3.3 Ustrajnost

Cilj kojem težimo uvijek nam je u fokusu.
Motivirani smo isporučiti obećano, ustrajni prevladati sve izazove.

2 Integrirani sustav upravljanja Ericsson Nikola Tesla Grupe

Ericsson Nikola Tesla Grupa (u daljnjem tekstu: ENT Grupa) primjenjuje integrirani sustav upravljanja zasnovan i certificiran prema zahtjevima međunarodnih normi, kojim se u jedinstven okvir povezuje kvaliteta (ISO 9001), zaštita okoliša (ISO 14001), zdravlje i sigurnost na radu (ISO 45001), informacijska sigurnost (ISO 27001), kontinuitet poslovanja (ISO 22301) i upravljanje IT uslugama (ISO 20000-1). Trenutni status važećih ISO certifikata i njihovih opsega nalazi se na sljedećoj [internetskoj stranici](#).

Integrirani sustav upravljanja podupire stratešku usmjerenost ENT Grupe i pridonosi stabilnom, transparentnom i odgovornom poslovanju. Obuhvaća definiranje ciljeva, provedbu preventivnih aktivnosti u svrhu prepoznavanja prijetnji, kao i ublažavanje rizika, te je usklađen s organizacijskim i poslovnim potrebama, strategijom, zakonskim regulativama i zahtjevima međunarodnih normi.

Ovakav pristup omogućuje dosljedno upravljanje ključnim temama poslovanja, jasnije postavljanje prioriteta, učinkovito upravljanje rizicima i trajno poboljšavanje rezultata.

2.1 Kvaliteta

ENT Grupa upravlja kvalitetom primjenom načela operativne izvrsnosti u svim segmentima poslovanja, u skladu sa svojim strateškim usmjerenjem. Organizacija je trajno usmjerena na kvalitetu u svakodnevnom radu te nastoji dosljedno ispunjavati zahtjeve kupaca, dioničara i zaposlenika kroz isporuku komunikacijskih proizvoda, inovativnih ICT rješenja i povezanih usluga.

Operativna izvrsnost znači dosljedno ostvarivanje vrhunskih rezultata kroz optimizirane procese, visoku razinu kvalitete i kulturu stalnog unapređenja. Kroz jasno definirane procese osigurana je dosljednost i ponovljivost. Usmjerenost na kupce osigurava razumijevanje potreba kupaca i kontinuirano prilagođavanje proizvoda i usluga njihovim očekivanjima. Analizom podataka i donošenjem odluka temeljenih na činjenicama, redovito se prati i mjeri učinkovitost te se definiraju programi kontinuiranog poboljšavanja. Upravljanjem rizicima i prilikama pravodobno se prepoznaju potencijalna odstupanja i mogućnosti razvoja. Razvoj zaposlenika kroz edukaciju i uključivanje u poslovne procese i razvojne inicijative potiče njihovo aktivno sudjelovanje u unapređenju poslovanja. Digitalizacijom i inovacijama povećava se učinkovitost i kvaliteta.

2.2 Održivi razvoj i zaštita okoliša

Održivi razvoj sastavni je dio našeg poslovanja, usmjeren na visoke standarde zaštite okoliša, etičnosti i odgovornog djelovanja. Razvijamo tehnologije i rješenja koja doprinose razvoju naprednog društva i održive budućnosti, s posebnim naglaskom na zelenu tranziciju, energetska učinkovitost i smanjenje emisija kroz vlastite aktivnosti i tehnološke inovacije.

U našem poslovanju to uključuje odgovorno upravljanje resursima, primjenu načela kružnog gospodarstva i sustavno uključivanje okolišnih aspekata u donošenju odluka. Težimo smanjivanju negativnih utjecaja na okoliš i jačanju pozitivnog doprinosa kroz inovacije i digitalna rješenja.

2.3 Zdravlje i sigurnost na radu

Zaštita zdravlja i sigurnosti na radu sastavni je dio naše organizacijske kulture i sustava upravljanja. Organizacija osigurava sigurne i zdrave radne uvjete s ciljem sprječavanja ozljeda na radu i narušavanja zdravlja te promicanja kulture prevencije, odgovornosti i međusobne brige.

ENT Grupa sustavno provodi identifikaciju opasnosti i procjenu rizika, primjenjuje odgovarajuće zaštitne mjere, osigurava osposobljavanje i podizanje svijesti zaposlenika te trajno poboljšava uvjete rada. Posebnu pozornost posvećujemo uključivanju zaposlenika, pravodobnoj komunikaciji i jačanju kulture sigurnosti u svakodnevnom radu u skladu s primjenjivim zakonskim i drugim zahtjevima.

2.4 Informacijska sigurnost, privatnost i kontinuitet poslovanja

U digitalnom okruženju zaštita informacija i osiguranje kontinuiteta poslovanja imaju ključnu važnost. ENT Grupa usmjerena je na očuvanje povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti informacija, uz istodobnu zaštitu privatnosti i odgovorno upravljanje podacima.

Organizacija kontinuirano jača sposobnost pravodobnog reagiranja na poremećaje, incidente i izvanredne okolnosti. Kontinuitet poslovanja sagledava se kao sastavni dio otpornosti organizacije, s ciljem očuvanja stabilnosti procesa, zaštite ljudi i imovine te osiguravanja neprekidnog pružanja ključnih usluga i podrške kupcima.

2.5 Sustav upravljanja uslugama

Organizacija upravlja životnim ciklusom usluga kroz planiranje, razvoj, isporuku, nadzor i kontinuirano unapređivanje usluga kako bi osigurala njihovu kvalitetu, pouzdanost i usklađenost s potrebama korisnika i poslovnim zahtjevima. Kroz definirane procese, odgovornosti i pokazatelje uspješnosti osigurava se dosljedno pružanje usluga, učinkovito upravljanje promjenama i incidentima te kontinuirano poboljšavanje korisničkog iskustva i poslovnih rezultata. Sustavan pristup upravljanju uslugama doprinosi povećanju zadovoljstva korisnika, operative učinkovitosti i stvaranju dugoročne vrijednosti za organizaciju i njezine dionike.

3 Kontekst organizacije

ENT Grupa odredila je elemente unutarnjeg i vanjskog konteksta organizacije u skladu sa strategijom. Strategija ENT Grupe određuje smjer kompanije i strateške prioritete za postojeće i nove poslovne segmente kroz integrirani pristup poslovanju.

U svojim poslovnim aktivnostima ENT Grupa opredijelila se za primjenu društveno odgovornog poslovanja opisanu kao što je definirano u [Politici integriranog sustava upravljanja](#).

3.1 Vodstvo

[Uprava i Izvršno poslovodstvo](#) Ericssona Nikole Tesle kontinuirano podupiru poštivanje načela korporativnog upravljanja kako bi osigurali zaštitu prava i jednak tretman dioničara, transparentnost poslovanja i odgovornost prema svim interesnim skupinama. ENT Grupa veliku pozornost pridaje transparentnom, pravodobnom i objektivnom informiranju javnosti o svojim aktivnostima i poslovnim rezultatima, uz dosljednu primjenu načela etičnosti, odgovornosti i integriteta. Uprava vodećeg društva odgovorna je za utemeljenje politike i ciljeva integriranog sustava upravljanja.

Snažno smo predani tomu da uvijek budemo usklađeni sa zakonima i internim propisima, imamo nultu toleranciju na korupciju te sa zainteresiranim stranama neprestano radimo na izgradnji i održavanju povjerenja i vjerodostojnosti.

Uloge, odgovornosti, nadležnosti i zakonske dimenzije određene su upravljačkim dokumentima ENT Grupe.

3.2 Zainteresirane strane

ENT Grupa njeguje kontinuirani dijalog s dionicima putem raznolikih mehanizama interakcije osiguravajući dvosmjernu komunikaciju i transparentno upravljanje odnosima. Povratne informacije, izraženi interesi i očekivanja dionika sustavno se prikupljaju i analiziraju, pri čemu oni relevantni imaju utjecaj na donošenje odluka i prilagodbe u poslovnoj strategiji. Suradnja s dionicima provodi se kroz jasno definirane i strukturirane procese, uključujući formalizirane kanale komunikacije te žalbene i korektivne postupke koji omogućuju učinkovito prepoznavanje i adresiranje ključnih izazova i prilika.

ENT Grupa:

- uključuje zaposlenike u procese donošenja odluka kroz odjel ljudskih resursa, linijsku organizaciju i sindikalne predstavnike,
- prati tržišne trendove i potrebe kupaca osiguravajući relevantnost svojih rješenja i dugoročno partnerstvo,
- prepoznaje dobavljače kao ključne partnere u osiguravanju kvalitete i održivosti svojih proizvoda i usluga te zahtijeva usklađenost dobavljača s [Kodeksom ponašanja za poslovne partnere](#) radi jačanja otpornosti opskrbnog lanca,
- održava kontinuiran i transparentan dijalog s investitorima i dioničarima putem aktivnosti odnosa s investitorima, regulatornih objava, redovitih financijskih izvješća i Glavne skupštine, čime osigurava pravodobno informiranje i podržava aktivno sudjelovanje u korporativnom upravljanju,

- gradi dugoročne odnose s finansijskim institucijama kroz transparentnu komunikaciju, odgovorno finansijsko upravljanje i suradnju u provedbi finansijskih i investicijskih aktivnosti,
- održava snažnu i strukturiranu suradnju s akademskom zajednicom kroz istraživačke projekte, razvoj inovacija i edukativne programe usmjerene na jačanje stručnih kapaciteta budućih profesionalaca,
- održava snažnu suradnju s medijima, neprofitnim organizacijama, profesionalnim udruženjima, tijelima javne uprave i cjelokupnom društvenom zajednicom.

3.3 Etika, usklađenost i odgovornost

Poštenje, transparentnost poslovanja, zaštita prava i odgovoran odnos prema zainteresiranim stranama te dosljedna primjena etičkih načela temelj su našeg načina poslovanja, kao što je opisano u našem [Kodeksu poslovne etike](#). ENT Grupa ističe nultu toleranciju prema korupciji te je trajno usmjerena na usklađenost s važećim zakonodavstvom i internim pravilima.

Odgovorno poslovanje podrazumijeva integritet, zakonitost, profesionalnost i dosljednost u svakodnevnom donošenju poslovnih odluka. Održavanje visokih etičkih standarda ključno je za očuvanje vjerodostojnosti, uz istodobno osiguravanje transparentnosti i povjerljivosti u poslovanju radi zaštite poslovne imovine i prava pojedinaca.

4 Planiranje i operativno upravljanje

Kod planiranja poslovanja razmatra se kontekst organizacije, potrebe i očekivanja zainteresiranih strana te područje primjene integriranog sustava upravljanja. Pritom se identificiraju rizici i prilike te određuju mjere za smanjenje rizika i iskorištavanje prilika. Mjere se određuju razmjerno potencijalnom utjecaju na sukladnost proizvoda, usluga i rješenja, na okoliš (uključujući klimatske promjene), zaštitu zdravlja i sigurnost na radu, informacijsku sigurnost, kontinuitet poslovanja i upravljanje IT uslugama. Posebna pozornost posvećuje se procesima potrebnim u slučaju potencijalnih izvanrednih situacija.

Ciljevi ENT Grupe definirani su procesom razvoja i implementacije strategije, a ostvarenja ciljeva su vidljiva u [Godišnjim izvještajima ENT Grupe](#).

Uprava i Izvršno poslovodstvo Ericssona Nikole Tesle odgovorni su i zaduženi za usmjeravanje aktivnosti planiranja, na definiranje procesa potrebnih za neometano funkcioniranje integriranog sustava upravljanja te za djelotvorno i učinkovito postizanje utvrđenih ciljeva. Kod planiranja promjena razmatra se svrha promjena i njihove moguće posljedice, raspoloživost resursa, definiranje odgovornosti i ovlasti te utjecaj na integrirani sustav upravljanja.

ENT Grupa provodi i nadzire procese potrebne za ispunjavanje zahtjeva za kreiranje i isporuku proizvoda, rješenja i usluga u skladu s definiranim poslovnim procesima i [Politikom integriranog sustava upravljanja](#).

Kvaliteta je jedno od temeljnih načela našeg poslovanja. Nastojimo razumjeti potrebe kupaca, ispuniti ugovorene i regulatorne zahtjeve te osigurati visoku razinu pouzdanosti proizvoda, rješenja i usluga. Naš pristup kvaliteti obuhvaća planiranje, razvoj, isporuku, praćenje rezultata i stalno unaprjeđenje. Kroz strukturirane procese nastojimo osigurati dugoročnu održivost poslovanja, uz fleksibilnost da se procesi brzo prilagođavaju promjenama tržišta i tehnološkim zahtjevima. Kad se koriste proizvodi trećih strana primjenjuju se zahtjevi objavljeni na [internetskoj stranici za dobavljače](#).

ENT Grupa preispituje i nadzire promjene na proizvodima, rješenjima i uslugama u opsegu potrebnom za osiguranje trajne sukladnosti s utvrđenim zahtjevima.

5 Podrška poslovanju

Uprava i Izvršno poslovodstvo određuju i osiguravaju resurse potrebne za uspostavu, primjenu, održavanje i stalno poboljšavanje integriranog sustava upravljanja učinkovitosti poslovnih procesa.

Naša snaga temelji se na znanju, stručnosti i predanosti zaposlenika. ENT Grupa osigurava stručne zaposlenike potrebne za učinkovito i kvalitetno izvršavanje poslovnih aktivnosti. Procesima privlačenja, odabira i zapošljavanja nastojimo osigurati kompetentne zaposlenike koji svojim znanjem, vještinama i iskustvom doprinose ostvarenju poslovnih ciljeva, te uspješnom suočavanju s izazovima poslovnog okruženja. Vjerujemo da su razvoj kompetencija, dijeljenje znanja, suradnja i inovativnost ključni za dugoročan uspjeh. Zato potičemo kulturu učenja, odgovornosti i trajnog poboljšavanja procesa, rješenja i načina rada.

Uprava i Izvršno poslovodstvo osiguravaju infrastrukturu koja omogućuje kreiranje, nuđenje i isporuku usklađenih proizvoda, usluga i rješenja na djelotvoran, učinkovit i siguran način. Ciljevi upravljanja infrastrukturom su osigurati siguran rad, ispravno funkcioniranje infrastrukture kao preduvjet nesmetanog odvijanja poslovnih procesa, zaštitu zdravlja i sigurnost na radu te zaštitu okoliša. Infrastruktura kojom se ENT Grupa koristi redovito se održava i ispituje u skladu s važećim zakonskim i drugim primjenjivim zahtjevima, čime se osigurava visoka razina njezine raspoloživosti, pouzdanosti i djelotvornosti te podržava ispunjavanje zahtjeva sustava upravljanja kontinuitetom poslovanja.

ENT Grupa je uspostavila i održava procese potrebne za interno i eksterno komuniciranje bitne za integrirani sustav upravljanja, što uključuje teme o kojima će se komunicirati, učestalost komuniciranja, sudionike i način komunikacije, kao i plan kriznog komuniciranja. Pri uspostavi procesa komunikacije, ENT Grupa uzima u obzir svoje obaveze usklađenosti, vodeći računa o upravljanju brandom te osigurava da priopćene informacije, uključujući one povezane s društvenom odgovornošću i okolišem, budu pouzdane, točne i relevantne.

Uspostavljeni integrirani sustav upravljanja obuhvaća dokumentirane informacije koje su neophodne za djelotvornost integriranog sustava upravljanja u ENT Grupi. Opseg dokumentiranih informacija i mediji na kojima se nalaze prilagođen je specifičnostima ENT Grupe, stručnosti osoblja, visokoj razini primjene ICT-a i učinkovitosti komuniciranja. Dokumentirane informacije usklađene su s važećim zakonskim propisima.

6 Procjena uspješnosti

U skladu sa zahtjevima primijenjenih normi i strategijom ENT Grupe određeno je što treba pratiti i mjeriti te metode praćenja, mjerenja, analize i ocjenjivanja. Mjerenja i nadzor omogućuju prikupljanje objektivnih podataka koji služe za ocjenu postizanja ciljeva integriranog sustava upravljanja te, u slučaju odstupanja, za definiranje poboljšanja i programa upravljanja integriranog sustava upravljanja.

Uprava i Izvršno poslovodstvo koriste rezultate analiza za ocjenjivanje:

- sukladnosti proizvoda i usluga sa zahtjevima,
- stupnja zadovoljstva kupaca,
- provedbe i djelotvornosti integriranog sustava upravljanja,
- uspješnosti planiranja,
- djelotvornosti poduzetih mjera za rješavanje rizika i prilika,
- rezultata dobavljača i
- potreba za poboljšavanjima integriranog sustava upravljanja.

ENT Grupa redovito provodi interne audite kako bi provjerila usklađenost i učinkovitost integriranog sustava upravljanja u odnosu na zahtjeve ISO normi i važeće zakonske propise. Planiranje internih audita temelji se na važnosti pojedinih procesa za funkcioniranje sustava te na rezultatima prethodno provedenih audita.

Uprava i Izvršno poslovodstvo ENT Grupe preispituju integrirani sustav upravljanja barem jednom godišnje kako bi osigurali njegovu prikladnost, primjerenost, učinkovitost te usklađenost sa strateškim usmjerenjem ENT Grupe.

7 Poboljšavanje

ENT Grupa kontinuirano prepoznaje i iskoristava prilike za poboljšanje, u skladu sa zahtjevima primjenjivih ISO normi, s ciljem povećanja zadovoljstva kupaca i drugih zainteresiranih strana.

Uprava i Izvršno poslovodstvo ENT Grupe osiguravaju stalno unapređenje prikladnosti, primjerenosti i učinkovitosti integriranog sustava upravljanja i svih povezanih procesa. U tu se svrhu sustavno analiziraju rezultati mjerenja, vrednovanja i pregleda sustava upravljanja na temelju kojih se identificiraju potrebe i mogućnosti za poboljšanja te provode odgovarajuće mjere.

Kontinuirano poboljšavanje sastavni je dio svih poslovnih aktivnosti i procesa te se provodi uz osiguravanje potrebnih resursa i aktivno sudjelovanje zaposlenika na svim razinama organizacije.