



# GRADIMO DIGITALNI PUT U ODRŽIVU BUDUĆNOST



2021.

Izveštaj o održivosti





# SADRŽAJ

	<b>O nama</b>	6		<b>Upravljanje okolišnim utjecajima</b>	40
	<b>Uvodnik predsjednika Uprave</b>	10		Energetska učinkovitost	42
	<b>Odgovorno i održivo - naši materijalni utjecaji</b>	12		Ublažavanje klimatskih promjena	43
	Identifikacija i uključenje ključnih dionika	13		Kružna ekonomija – stvaranje vrijednosti	44
	Analiza materijalnosti	14		Taksonomski prihvatljive djelatnosti prema Uredbi 2020/852	46
	<b>Transparentno, etično i učinkovito upravljanje</b>	18		<b>Spanovci</b>	48
	Upravljačka struktura i standardi upravljanja	20		Tech zajednica: kultura i vrijednosti	50
	Etičnost poslovanja i antikorupcijsko djelovanje	22		Raznolikost, uključivost i jednake prilike	52
	Usklađenost sa zakonskim propisima	23		Otvorenost i povratna informacija	55
	Upravljanje rizicima	24		Dobrobit, zdravlje i životna ravnoteža	56
	<b>Razvoj tehnologija i usluga održive budućnosti</b>	26		Zdravo tijelo i zdrav duh	57
	Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga	27		Sjajno mjesto za rad	61
	Sigurnost, privatnost i zaštita podataka	28		Prilike za profesionalni razvoj	62
	Razvoj i inovacije	31		Edukacije i certifikacije	64
	Dostupnost tehnologije	32		Upravljanje talentima	65
	Kvaliteta odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika	34		Želimo biti još bolji	66
	Financijska stabilnost	37		Zadovoljstvo organizacijskom klimom, uvjetima i prilikama	66
	Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem	38		<b>Novi počeci, druge šanse, prilike za sve</b>	70
				<b>Profil izvještaja</b>	78
				<b>GRI Indeks sadržaja</b>	80



 **nama**



Span je osnovan 23. ožujka 1993. godine kao društvo s ograničenom odgovornošću, a odlukom Skupštine društva 13. prosinca 2019. postaje dioničko društvo. Naše glavne djelatnosti su pružanje usluga upravljanja softverskom imovinom i licenciranje, infrastrukturne usluge projektiranja i održavanja informacijskih sustava, poslovanje u oblaku i informacijska sigurnost, usluge upravljanja servisima informacijske tehnologije i tehničke podrške te usluge razvoja softvera i poslovnih rješenja. U 29 godina poslovanja razvili smo se od IT sistem integratora u Hrvatskoj do globalne IT konzultantske grupe koja posluje s više od 1 200 klijenata.

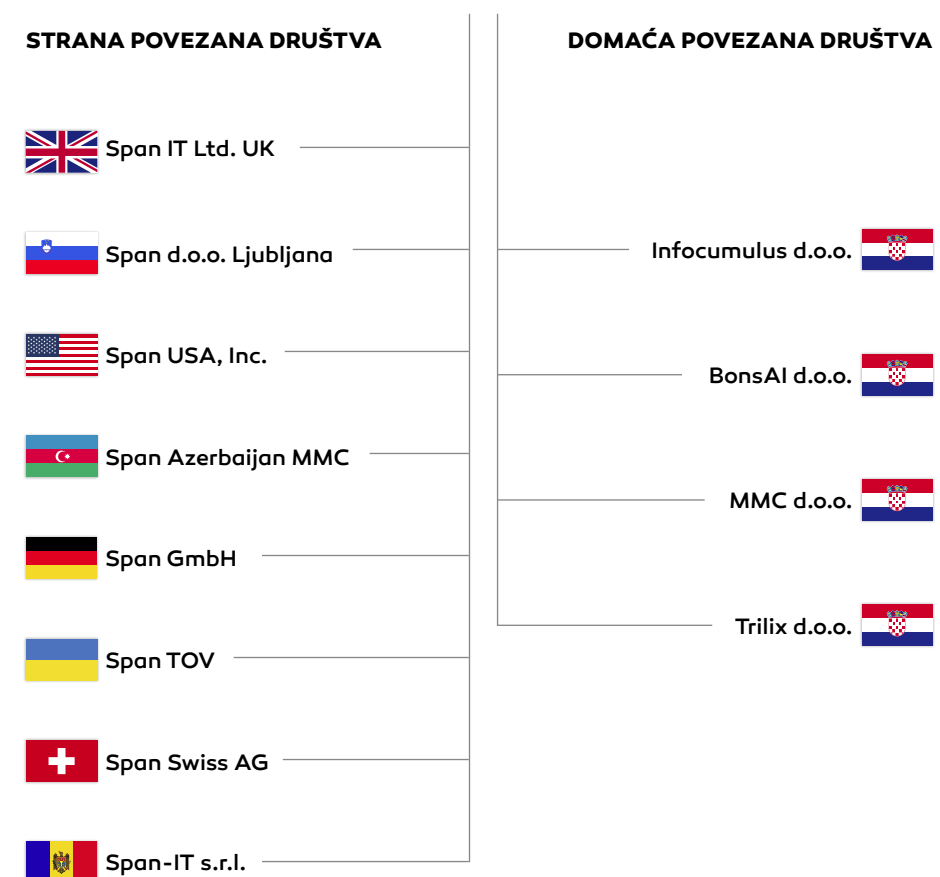
Usmjereni na dugoročne odnose s klijentima, surađujemo s vodećim globalnim i regionalnim korporacijama. Kao vodeći stručnjak za Microsoft tehnologije i vodeći regionalni Microsoftov partner, imamo status Microsoft Gold Partnera. Prva smo hrvatska kompanija koja ima devet Microsoftovih naprednih specijalizacija, što će već u 2022. godini porasti na jedanaest.

Posljednjih godina bilježimo kontinuirani prosječan godišnji rast prihoda od 20 posto, a tri četvrtine prihoda ostvarujemo na međunarodnom tržištu. Kao pružatelj IT usluga uspješno pratimo i odgovaramo na trendove u digitalnoj transformaciji poslovanja, a svojim radom i kompanijskim vrijednostima nastojimo biti primjer odgovornog i održivog poslovanja u Hrvatskoj.

Naše se sjedište nalazi u Zagrebu, a u Hrvatskoj poslovne aktivnosti provodimo na još dvije lokacije, u Rijeci i Osijeku. Osim toga, Span u 2021. posluje i kroz četiri domaća povezana društva te osam društava kćeri koja čine Span Grupu, a djeluju u Sloveniji, Njemačkoj, Švicarskoj, Ukrajini, Moldaviji, Azerbajdžanu, Sjedinjenim Američkim Državama i Velikoj Britaniji.

### Struktura Span Grupe u 2021.

#### Span d.d.



**Usmjereni na dugoročne odnose s klijentima, surađujemo s vodećim globalnim i regionalnim korporacijama. Kao vodeći stručnjak za Microsoft tehnologije i vodeći regionalni Microsoftov partner, imamo status Microsoft Gold Partnera**

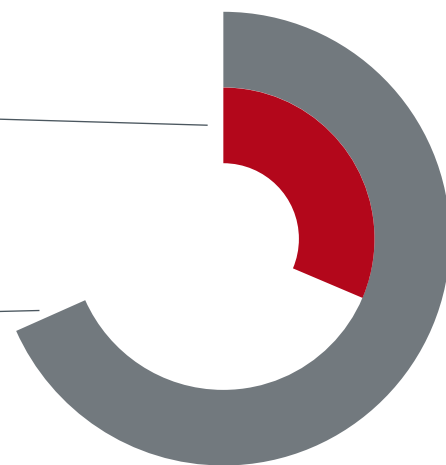


**40**  
MEĐUNARODNIH  
PARTNERA

## Span Grupa u brojkama 2021.

**550+**  
STRUČNJAKA

**+1 200**  
KLIJENATA



**Izlaskom na burzu otvorili smo novo poglavlje poslovanja, a javnom ponudom dionica prikupili više od 100 milijuna kuna kapitala te u vlasničku strukturu primili više od tisuću novih dioničara**

### Uspješan izlazak na Zagrebačku burzu

Godine 2019. postajemo dioničko društvo s namjerom da dionice uvrstimo na uređeno tržište Zagrebačke burze. To je učinjeno 2021. godine. Izlaskom na burzu otvorili smo novo poglavlje poslovanja, a javnom ponudom dionica prikupili više od 100 milijuna kuna kapitala te u vlasničku strukturu primili više od tisuću novih dioničara. Uspješna javna ponuda dionica donijela nam je nagradu Zagrebačke burze za doprinos tržištu kapitala u prosincu 2021.

### Upravljanje i certifikati

Certificirani sustavi upravljanja kvalitetom, sigurnošću te IT uslugama, kao i sustavi upravljanja okolišem i energijom (ISO 9001, ISO 27001 i ISO 20000, ISO 14001 i ISO 50001)

Devet Microsoft naprednih specijalizacija:  
Windows Server and SQL Server, Migration to Azure  
Teamwork deployment  
Identity and Access Management  
Adoption and Change Management  
Information Protection and Governance  
Meeting and Meeting Rooms for Microsoft Teams  
Threat Protection  
Calling for Microsoft teams  
SAP on Microsoft Azure

Certifikat Poslodavac Partner

### Nagrade i priznanja

Microsoft partner godine (Hrvatska)  
Microsoft Best LSP partner (Ukrajina)  
McDonald's Global Technology Partner  
Nagrada Zagrebačke burze za doprinos tržištu kapitala  
Najbolje HR Prakse – 3. mjesto, projekt Fit Happens  
Excellence in Employee Experience, HR Cloud

### Članstva i inicijative

Udruga hrvatskih nezavisnih izvoznika softvera CISEx

Američka gospodarska komora u Hrvatskoj (AmCham)





# Uvodnik predsjednika Uprave



## DIGITALNE TEHNOLOGIJE: ključ održive budućnosti

Tehnologija danas igra presudnu ulogu u gospodarskom rastu, ali i osiguravanju jednakosti, uključenosti, odgovornosti i učinkovitosti svih društvenih aktera. Ona je ključ mogućnosti za inovacije koje su potrebne da bismo mogli osigurati održivi razvoj zajednica i očuvanje klime. Nezaobilazna je međusektorska poluga za postizanje globalnih dogovora poput ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Europska unija u svom Zelenom planu poseban naglasak stavlja na razvoj tehnologija kao bitnog stupa razvoja niskouglične ekonomije i društava koja osiguravaju jednake prilike za razvoj i dobrobit svih njihovih članova.

Jednako kao što je budućnost čovječanstva digitalna, tako i razvoj tehnologija mora podupirati i poticati održivi razvoj društava. U Spanu ozbiljno shvaćamo svoju ulogu u tome. Iako nam je ovo prvi izvještaj o održivosti, odgovorne upravljačke prakse i ideje o tome da moramo doprinositi podjednako razvoju društva i zaštititi okoliša odavno su ugrađene u načela našeg rada. Ovim izvještajem naše prakse prvi put prikazujemo kao sustavni trud u kojem planiramo napredovati, a o tom ćemo napretku redovno izvještavati.

I prije nego smo počeli izvještavati o tome kako prepoznamo naše bitne utjecaje i upravljamo njima, bilo nam je važno standardizirati upravljanje te ga time uskladiti s naprednim globalnim okvirima. Tome u prilog govori čak šest ISO certifikata kojima upravljamo kvalitetom, našim uslugama te okolišnim utjecajima. Najnoviji, koji smo certificirali početkom 2022. godine jest sustav za suzbijanje podmičivanja ISO 37001, čime smo se svrstali među samo nekoliko kompanija u Hrvatskoj koje prate ovaj standard. Izlaskom na uređeno tržište Zagrebačke burze također smo potvrdili da poštujemo visoke standarde korporativnog upravljanja, poštenog i transparentnog poslovanja.

Odgovornost, ključna riječ u sintagmi „društveno odgovorno poslovanje“, ne opisuje samo etičke standarde prema kojima radimo. Ona je jedna od naših temeljnih vrijednosti i način na koji radimo svaki posao. Odgovorno sagledavanje svih aspekata našeg poslovanja, odgovorno ponašanje u odnosima s dionicima, odgovornost za pomoć u razvoju zajednica, sve to određuje Span. U daljnjim našim strategijama, planovima i aktivnostima usmjerenima na pozitivan doprinos okolišu i društvu, bit će dobrodošla pomoć svih onih koji s nama svakodnevno surađuju i dobro nas poznaju. Pozivam vas da kroz ovaj izvještaj saznate još malo više o nama i da nam svojim prijedlozima pomognete da budemo još bolji.

**Nikola Dujmović**  
predsjednik Uprave  
Span d.d.

**Odgovornost, ključna riječ u sintagmi „društveno odgovorno poslovanje“, ne opisuje samo etičke standarde prema kojima radimo. Ona je jedna od naših temeljnih vrijednosti i način na koji radimo svaki posao**



# Odgovorno i održivo - naši materijalni utjecaji



**U Spanu stvari radimo „kako treba“; kad smo počeli razmišljati o tome da predstavimo naš prvi izvještaj o održivosti, znali smo da želimo razmotriti sve perspektive našeg poslovanja, one u kojima znamo da smo sjajni, jednako kao i one za koje znamo da u njima možemo napredovati. Otvoreni smo perspektivama svih naših dionika koji nam mogu pomoći identificirati područja u kojima možemo biti bolji pa čak i ona koja možda nismo dosad uzimali u obzir.**

Proces utvrđivanja materijalnih tema koji smo prošli za ovaj izvještaj pomaže nam ne samo da o njima izvjestimo, nego i da bolje razumijemo mišljenja naših dionika, koji su nam dali konstruktivnu informaciju o tome kako oni vide naše aspekte održivosti. Dobra vijest: bili smo na dobrom tragu! Sve teme koje smo sami prepoznali kao područja održivosti koje se nalaze u našoj domeni odgovornosti prepoznali su i naši ključni dionici, njih gotovo stotinu uključenih u ovaj proces.

No prije svega, na samom početku ovog procesa okupili smo tim internih stručnjaka koji se, slijedeći prirodu svog posla, već bave različitim pitanjima održivosti našeg poslovanja. Naši ljudi iz segmenata ljudskih potencijala, upravljanja kvalitetom, financija, prodaje, marketinga, komunikacija, odnosa s ulagačima te pravnih poslova sastali su se na zajedničkoj radionici procjene materijalnih tema. Uzevši u obzir kontekst održivosti u kojem danas kompanije posluju, naš je tim procijenio najvažnije aspekte naših utjecaja koristeći ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih naroda i promatrajući teme koje su već prepoznate kao ključne za upravljanje okolišnim, društvenim i upravljačkim aspektima poslovanja u današnjem svijetu, s fokusom na IT industriju. Svrstavši prepoznate teme unutar ovih segmenata, poznatijih kao ESG (environmental, social, governance), u sljedećem su koraku, internom anketom, potvrdili te teme te dali vlastitu procjenu trenutne uspješnosti Spana u njihovom upravljanju (na skali od 1 do 8). Isti taj proces proći će i identificirani ključni dionici u sljedećem koraku procjene materijalnosti.

## Identifikacija i uključenje ključnih dionika

Stalna razmjena informacija s našim internim i eksternim skupinama dionika - poput naših korisnika, zaposlenika, donositelja političkih odluka, ulagača, nevladinih udruženja te dobavljača i partnera - ključna je za kvalitetno upravljanje našim aspektima održivosti. Osim za potrebe ovog izvještaja, kontinuirano provodimo različite procese dijaloga sa svim našim skupinama dionika: primjerice, zaposlenici sudjeluju u nizu anketa koje se tiču zadovoljstva radnom okolinom te redovito ispitujemo zadovoljstvo naših korisnika rješenjima koja im pružamo kako bismo ih mogli kontinuirano usavršavati.



Želeći uključiti sva nama bitna mišljenja u ovom procesu, proveli smo poseban proces mapiranja dionika čija su mišljenja važna za naše poslovanje, ali i onih na koje naše poslovanje značajno utječe. U procesu u kojem su sudjelovali svi ključni odjeli sa svojim specifičnim perspektivama, procijenili smo najvažnijima sljedeće skupine dionika:

- Korisnici i klijenti
- Zaposlenici i menadžment
- Poslovni partneri i dobavljači
- Dioničari i investitori
- Financijske institucije i analitičari
- Akademska i znanstvena zajednica
- Studenti i studentske udruge
- Mediji

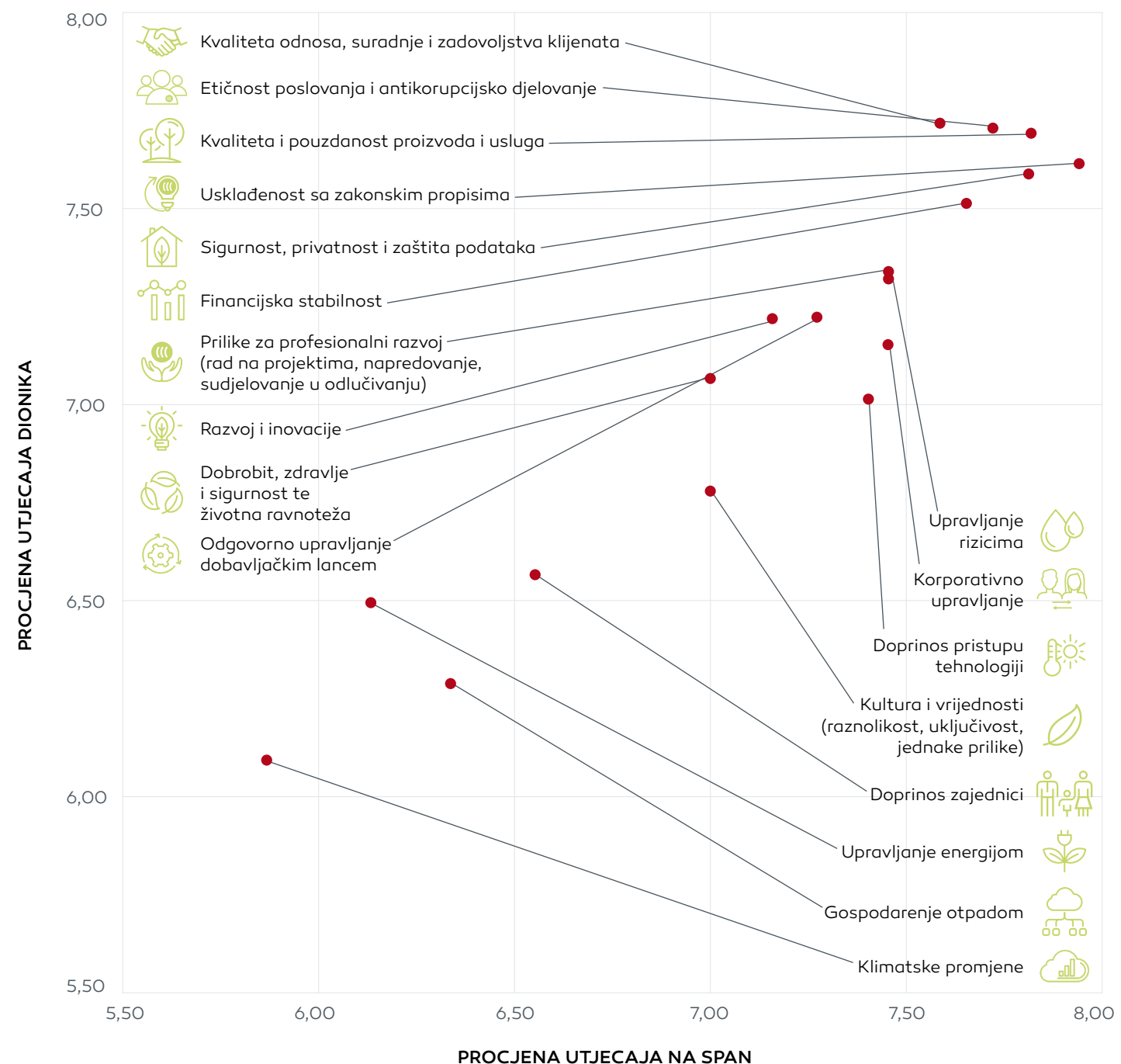
Nešto manje od stotinu osoba, predstavnika ovih skupina, bilo je uključeno u online anketu u kojoj su imali priliku procijeniti važnost tema koje smo sami prepoznali, naše uspješnosti upravljanjem tim temama, ali i pridonijeti razmatranju materijalnih tema dodajući aspekte koje smatraju važnima i svoje perspektive koje možda nismo prepoznali. Ovaj je proces pokazao da se interna procjena naših aspekata održivosti uglavnom slaže s percepcijama naših dionika, koji su potvrdili naš zacrtani smjer.

## Analiza materijalnosti

Cilj interne i eksterne procjene materijalnosti bio je zabilježiti očekivanja dionika i ocrtati područja kojima ćemo se baviti u ovom izvještaju, ali i u izvještajima za godine koje su tek pred nama.

Prepoznate su sljedeće materijalne teme, a rezultat te procjene vidljiv je u matrici materijalnosti:

- Etičnost poslovanja i antikorupcijsko djelovanje
- Financijska stabilnost
- Korporativno upravljanje
- Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga
- Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem
- Razvoj i inovacije
- Sigurnost, privatnost i zaštita podataka
- Upravljanje rizicima
- Usklađenost sa zakonskim propisima
- Dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža
- Doprinos pristupu tehnologiji
- Doprinos zajednici
- Kultura i vrijednosti
- Prilike za profesionalni razvoj
- Gospodarenje otpadom
- Klimatske promjene
- Upravljanje energijom







Pitanja koja su i interna skupina i dionici procijenili kao najvažnija odnose se mahom na uspješnost upravljanja („etičnost poslovanja“ i „usklađenost sa zakonskim propisima“), što nije iznenađujuće s obzirom na to da su i naši stručnjaci i dionici procjenjivali ova pitanja još uvijek snažno pod utjecajem javne ponude dionica, odnosno izlaska Spana na uređeno tržište Zagrebačke burze. Događaj koji je za nas obilježio 2021. godinu snažno je utjecao i na procjene naših dionika. Ono što nam je tu, međutim, još važnije jest procjena dionika o uspješnosti upravljanja ovim temama. Preko 70 posto ispitanih dionika smatra da tim aspektima Span upravlja iznad ili daleko iznad standarda, dok ostatak ispitanika koji su dali mišljenje o tim aspektima smatra da je upravljanje u skladu sa standardima.

Prema važnosti slijede pitanja koje se odnose na dodanu vrijednost osnovnog poslovanja Spana: „kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga“, „kvaliteta odnosa, suradnje i zadovoljstva klijenata“ te „sigurnost, privatnost i zaštita podataka“. I ovdje internu procjenu važnosti prate procjene važnosti dionika. Štoviše, 69 posto dionika smatra da kvalitetom usluga Span upravlja iznad ili daleko iznad standarda, a kod kvalitete suradnje čak 78 posto dionika koji su procijenili ovaj aspekt smatra da njima Span upravlja iznad ili daleko iznad standarda. Kod „sigurnosti, privatnosti i zaštite podataka“ procjena važnosti dionika je čak malo manje stroga od one naše interne skupine (interna procjena 7,90; dionici 7,59 od 8), te i ovdje dionici visoko procjenjuju našu uspješnost upravljanja – 64 posto dionika procjenjuju naše upravljanje tom temom iznad ili daleko iznad standarda (35 posto: u skladu sa standardima).

Osim pitanja koja se odnose na upravljanje i pristup tržištu, u društvenom segmentu najistaknutije su teme koje se tiču radne okoline, odnosno stvaranja kulture i uvjeta rada koji omogućuju životnu ravnotežu, profesionalni razvoj i zadovoljstvo. I radna skupina i dionici važnima procjenjuju teme „prilike za profesionalni razvoj“ te „dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža“. Kod prve od ovih dviju tema, dionici procjenjuju visoku uspješnost upravljanja (73 posto), dok kod pitanja dobrobiti, zdravlja i životne ravnoteže 62,5 posto dionika procjenjuje upravljanje ovim utjecajem iznad ili daleko iznad standarda.

Konačno, u razmatranju okolišnih utjecaja prednjači upravljanje energijom. Iako ove utjecaje dionici u ovom trenutku procjenjuju manje važnim u usporedbi s ostalima, matrica pokazuje da se svi oni nalaze unutar polja 6-8, što i dalje predstavlja visoku važnost. Unatoč tome, rezultati ankete ukazuju na to da se okolišne teme nisu dosada pojavljivale kao ključne u odnosu Spana i njegovih dionika; u procjenama uspješnosti upravljanja utjecajima malo manje od polovine ispitanika odgovorilo je da ne može ocijeniti koliko je Span uspješan u upravljanju svojim okolišnim utjecajima, iako je većina ispitanika koji su dali tu procjenu ocijenilo da je upravljanje ovim temama (barem) u skladu sa standardima. S obzirom na to da primjenjujemo sustave upravljanja okolišem i energijom, ovaj rezultat ukazuje na to da trebamo s dionicima u budućnosti više razgovarati o okolišnim utjecajima, njihovom upravljanju i njegovim rezultatima.





**Transparentno,  
etično i učinkovito  
upravljanje**

## Misija

Zahvaljujući našoj stručnosti i iskustvu, stvaramo IT rješenja koja unaprjeđuju vaše poslovanje.

## Vizija

Zajedno s našim korisnicima stvaramo digitalnu budućnost.

### Vrijednosti i načela poslovanja



#### Znanje

Konstantno se razvijamo i napredujemo te primjenjujemo nove trendove, nova znanja i nove vještine. Spanovci imaju priliku učiti od najboljih, iskusiti vrhunske tehnologije i napredovati u timu stručnjaka s međunarodnim vezama.



#### Izvsnost

Uvijek dajemo najbolje od sebe za sve naše korisnike i partnere - to je jedno od naših glavnih obilježja i filozofija kompanije. Ponosni smo što ne odustajemo dok klijentima ne isporučimo optimalna rješenja.



#### Odgovornost

Span ima za cilj biti mirna luka u oluji i čvrst kamen temeljac vašeg poslovanja. Naši stručnjaci pobrinuti će se za sigurnost vaših podataka i resursa, a istovremeno će vam biti na usluzi u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu.



#### Povjerenje

Povjerenje je najvrjednija valuta na svijetu te smo naučili kako ga izgraditi i zadržati – stoga smo uvijek tu za sve naše dionike. Zadržali smo iste vrijednosti koje smo imali i kada smo bili malo poduzeće sa šačicom zaposlenika.

**U poslovanju primjenjujemo načela Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA)**

## Upravljačka struktura i standardi upravljanja

Jasna i zakonski usklađena načela upravljanja primjenjujemo na sve segmente našeg poslovanja. Spanom upravljaju tri temeljna organa društva – Glavna skupština, Nadzorni odbor te Uprava. Članovi Uprave na čelu s predsjednikom zastupaju društvo samostalno i pojedinačno te donose poslovne odluke u segmentima poslovanja za koja su zaduženi. Članovi Uprave na posljednji dan 2021. godine su:

- Nikola Dujmović, predsjednik Uprave
- Marijan Pongrac, član Uprave
- Dragan Marković, član Uprave
- Antonija Kapović, članica Uprave
- Saša Kramar, član Uprave

Naš čvrst model korporativnog upravljanja osigurava provođenje odgovornosti na svim razinama i u svim aspektima našeg poslovanja. S obzirom na to da su Spanove dionice uvrštene na uređeno tržište Zagrebačke burze, u poslovanju primjenjujemo načela Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA). Osim toga, Span ima i posebne poslovne kojima se pobliže uređuje rad organa društva, kao i Politiku upravljanja sukobom interesa, Pravilnik o upravljanju i postupanju s propisanim informacijama te Pravilnik o upravljanju i postupanju s povlaštenim informacijama.

Poštivanje visokih standarda odgovornosti i kvalitete zahtijevamo od samih svojih početaka te u tome svoje ponašanje i djelovanje uspoređujemo s naprednim globalnim praksama. Kako bismo i mi, ali i svi naši dionici, bili sigurni da našim utjecajima dobro upravljamo, prepoznajemo bitne aspekte našeg poslovanja te certificiramo sustave upravljanja. Do 2021. godine certificirali smo sustave upravljanja kvalitetom, sigurnošću te IT uslugama, kao i upravljanja okolišem i energijom:

- ISO 9001
- ISO 27001
- ISO 20000
- ISO 14001
- ISO 50001

Na samom početku 2022. godine certificirali smo sustav za suzbijanje podmićivanja ISO 37001, čime smo potvrdili usklađenost s dobrim praksama antikorupcije i usklađenosti.

Osim sustava upravljanja, bitan dokument koji određuje načela našeg poslovanja i upravljanja brojnim našim utjecajima i odnosima jest Kodeks poslovnog ponašanja. Svjesni smo svoje odgovornosti za to kako surađujemo i uključujemo naše zaposlenike, dobavljače i partnere te korisnike. Stoga u ovom Kodeksu izražavamo vlastitu predanost postupanju prema našim temeljnim vrijednostima, pravilima, politikama te primjenjivim zakonima, no isto očekujemo i od svih naših dionika.

Ovaj Kodeks tako uređuje pitanja poštenih poslovnih odnosa, navodi naša temeljna etička načela, ističe važnost i određuje mjere našeg poslovnog integriteta te odgovornog ponašanja. Kodeks poslovnog ponašanja poseban dio posvećuje i očekivanjima koje stavljamo pred naše dobavljače i partnere u pogledu poštivanja ljudskih prava, usklađenosti sa zakonom te sagledavanja rizika.

Pitanja održivosti, odnosno okolišnih, društvenih i upravljačkih utjecaja u nadležnosti su Uprave, no njima se bavi i širok, multidisciplinarni tim sastavljen od stručnjaka iz ključnih područja poslovanja: ljudskih potencijala, razvoja, upravljanja kvalitetom, marketinga, prodaje, financija, pravne službe te kontrolinga koji prate pitanja i trendove održivosti iz svojih specifičnih perspektiva i zajednički rade na analizi, prilagodbi i planovima upravljanja ključnim utjecajima kompanije na okoliš, društvo i gospodarstvo.

**Poštivanje visokih standarda odgovornosti i kvalitete zahtijevamo od samih svojih početaka te u tome svoje ponašanje i djelovanje uspoređujemo s naprednim globalnim praksama**

**Kodeks poslovnog ponašanja uređuje pitanja poštenih poslovnih odnosa, navodi naša temeljna etička načela, ističe važnost i određuje mjere našeg poslovnog integriteta te odgovornog ponašanja**





## Usklađenost sa zakonskim propisima

U svom se djelovanju vodimo strogim poštivanjem zakonskih obveza koje uređuju svaki aspekt našeg poslovanja. Odjel pravnih poslova i Odjel upravljanja kvalitetom provjeravaju usklađenost s propisima i drugim normama koje Span primjenjuje. Također, primjenjujemo interne akte koji definiraju i razrađuju obveze temeljene na zakonskom okviru te slijedimo načela sustava upravljanja i Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga kako bismo bili sigurni da je naše djelovanje u svakom trenutku usklađeno s postojećim zakonskim okvirom i njegovim zahtjevima. Usklađenost sa zakonom jedan je od bitnih segmenata i našeg Kodeksa poslovnog ponašanja, koji također daje informacije o tome kako prijaviti moguće neusklađenosti.

Svi naši dionici mogu prijaviti nepravilnosti službeniku za praćenje usklađenosti na adresu elektroničke pošte [compliance@span.eu](mailto:compliance@span.eu), te na adresu našeg sjedišta u Zagrebu. Prijavu je moguće predati i anonimno korištenjem forme za prijavu na našoj web stranici.

Da je Span prepoznat kao odgovoran poslovni subjekt govori i činjenica da nismo zabilježili slučajeve nepridržavanja zakona i propisa iz područja zaštite okoliša, kao ni zakona koji uređuju društvena i gospodarska pitanja.

**Svi naši dionici mogu prijaviti nepravilnosti službeniku za praćenje usklađenosti na adresu elektroničke pošte [compliance@span.eu](mailto:compliance@span.eu), te na adresu našeg sjedišta u Zagrebu**

## Etičnost poslovanja i antikorupcijsko djelovanje

U Spanu poslujemo globalno i surađujemo s tisućama ljudi te stoga prepoznajemo važnost borbe protiv korupcije. Osim u Kodeksu poslovnog ponašanja, poslovnim integritetom naročito se bavimo u našoj Antikorupcijskoj politici.

Antikorupcijska politika prepoznaje i opisuje načela, mjere te glavna područja rizika za koruptivne radnje. S njom su upoznati svi naši zaposlenici; ona je, zajedno s Kodeksom poslovnog ponašanja, dio onboarding edukacije te svi naši zaposlenici moraju proći test nakon završetka ove edukacije. Antikorupcijska politika dostupna je i na našoj internetskoj stranici. U 2021. godini, kao ni ranije, nije zabilježen nijedan slučaj korupcije.

Tijekom 2021. proveli smo procjenu izloženosti rizicima od korupcije kao dio priprema za certificiranje standarda ISO 37001. Analiza i plan upravljanja rizicima provedeni su u aktivnostima prodaje, nabave, Uprave, ljudskih potencijala i marketinga.





## Upravljanje rizicima

Sagledavanje, identificiranje i praćenje rizika jedna je od temeljnih odrednica poslovanja u promjenjivom i neizvjesnom svijetu. Stoga redovito, barem jednom godišnje, provodimo analize rizika kako bismo osigurali pravovremeno upravljanje njihovim utjecajima na naše poslovanje.

Rizike u Spanu promatramo i obrađujemo prema različitim ISO sustavima upravljanja te ad-hoc za nove ili postojeće dobavljače, kupce i projekte. Detaljan popis i opis procijenjenih rizika dostupan je u Godišnjem izvješću za 2021.

U 2021. pokrenuli smo projekt implementacije transparentnog upravljanja rizicima u pojedinim poslovnim domenama, ali i na strateškoj, operativnoj i financijskoj razini, koji planiramo dovršiti do kraja 2022. godine. Procjena rizika unutar ovog projekta radi se prema preporukama standarda ISO 31000 te Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

**Rizike u Spanu promatramo i obrađujemo prema različitim ISO sustavima upravljanja te ad-hoc za nove ili postojeće dobavljače, kupce i projekte**



# Razvoj tehnologija i usluga održive budućnosti



**Naša je osnovna zadaća kreirati IT rješenja koja unaprjeđuju poslovanje naših korisnika. Ta misija za nas ne znači samo isporučiti zamišljena rješenja, nego i stvoriti dodanu vrijednost koja će korisnicima pomoći da budu učinkovitiji i brži u svom poslovanju, ali i da budu sigurniji, da tehnologijom omoguće pristup svojim uslugama većem broju dionika, da pojednostave procese. Sve što radimo, radimo s namjerom da doprinesemo rješavanju problema, omogućimo jednostavnije korištenje tehnologije te utječemo na odgovorno upravljanje različitim aspektima poslovanja. Naš se svjetonazor slaže s pogledom svih onih koji žele tehnologiju koristiti za poboljšanje kvalitete života što većeg broja ljudi.**

## Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga

Pouzdana tehnologija danas je osnova svakog poslovanja, a naša je zadaća i odgovornost pružiti korisnicima kvalitetna i napredna rješenja koja će pak doprinositi održivom razvoju njihovih dionika. Kvaliteta naših rješenja zasniva se na našim temeljnim vrijednostima – znanju, izvrsnosti, odgovornosti i povjerenju. Uvijek dajemo najbolje od sebe za sve naše korisnike i partnere - to je jedno od naših glavnih obilježja i filozofija kompanije. Ponosni smo što ne odustajemo dok klijentima ne isporučimo optimalna rješenja.

Od 2006. godine primjenjujemo sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001, koji čini temelj našeg upravljanja kvalitetom. On je nadograđen dvama dodatnim sustavima upravljanja fokusiranima na IT usluge: ISO 27001 koji potvrđuje informacijsku sigurnost te ISO 20000 koji se bavi upravljanjem IT uslugama. Dobivanjem ovih vodećih međunarodnih certifikata dokazali smo našu predanost stalnom osmišljavanju, poboljšanju te praćenju mjera i postupaka kojima osiguravamo učinkovito upravljanje sustavima te povjerljivosti, integriteta i dostupnosti informacija naših korisnika, ne zaboravljajući pri tome i vlastite informacije.

Osim standarda upravljanja, nositelj smo niza certifikata koji ukazuju na našu stručnost u primjeni pojedinih rješenja, poput 16 Gold i dvije Silver Microsoft kompetencije, devet naprednih Microsoft specijalizacija, statusa za EU/EFTA/ Ukrajinu/Azerbajdžan + BS i CIS, statusa Microsoft Cloud Services Providera, Google Cloud Partnera, AWS Select Consulting Partnera, Dynatrace Master Partnera, HP Certified Gold Partnera i brojnih drugih.

Kvaliteta i pouzdanost očituju se u izrazito niskoj fluktuaciji naših korisnika. Bilježimo visoke postotke ocjena zadovoljstva u projektima i IT uslugama koji rastu iz godine u godinu. Slijedeći u svakom smislu odgovorne prakse, u 2021. a ni ranije, nije bilo zabilježenih slučajeva neusklađenosti s propisima i dobrovoljnim kodeksima deklariranja i označavanja proizvoda i usluga.

**Kvaliteta naših  
rješenja zasniva se  
na našim temeljnim  
vrijednostima –  
znanju, izvrsnosti,  
odgovornosti i  
povjerenju**

**Nositelj smo niza certifikata koji ukazuju na našu stručnost u primjeni pojedinih rješenja, poput 16 Gold i dvije Silver Microsoft kompetencije, devet naprednih Microsoft specijalizacija, statusa za EU/EFTA/Ukrajinu/Azerbajdžan + BS i CIS, statusa Microsoft Cloud Services Providera, Google Cloud Partnera, AWS Select Consulting Partnera, Dynatrace Master Partnera, te HP Certified Gold Partnera**

Godišnji ciljevi se postavljaju na razini svih upravljačkih sustava, prate, evaluiraju i dopunjuju u skladu sa strateškim opredjeljenjem Spana. Uspjeh u ovom segmentu mjerimo standardnim financijskim i strateškim pokazateljima, evaluacijom godišnjih ciljeva te analizom zadovoljstva korisnika u ključnim poslovnim domenama.

Također, najnovijim certificiranjem sustava ISO 14001 i 50001, želimo razvijati i načine za praćenje, mjerenje pa onda i optimiziranje utjecaja naših usluga na okoliš, primjerice na smanjenje energetske potrošnje njihovog razvoja i korištenja. S obzirom da smo te sustave certificirali u svibnju 2021., s ovim smo aspektom praćenja našeg upravljanja tek na početku. Pratimo što po pitanju energetske učinkovitosti i klimatskih promjena te učinaka poslovanja rade najveće svjetske kompanije te se služimo tim primjerima dobre prakse kako bismo i mi razvili svoje načine upravljanja ovim utjecajima.

## Sigurnost, privatnost i zaštita podataka

Rastom globalnog IT tržišta, cyber sigurnost i zaštita podataka postaju sve važniji segment razvoja rješenja kako bi se odgovorilo na kibernetičke prijetnje i osigurala sigurnost sustava. U tom segmentu želimo ostvarivati daljnji rast i biti najpouzdaniji pružatelj usluga našim sadašnjim i potencijalnim korisnicima, primjenjujući nova rješenja i strategije pristupa prijetnjama. Sigurnost nam je jednako tako važna i za vlastite sustave, njihovu sigurnost te očuvanje privatnosti i zaštite podataka svih korisnika.

S tim na umu donijeli smo Politiku sigurnosti informacijskog sustava kao krovni akt, dok smo u pogledu osobnih podataka usvojili Pravila privatnosti koja su dostupna na našoj internetskoj stranici. Politika sigurnosti informacijskog sustava vezana je uz sukladnost s normom ISO 27001 koja se smatra jednim od najboljih upravljačkih okvira u području sigurnosti i zaštite podataka. Temeljem ove Politike, doneseni su i drugi interni akti koji pobliže reguliraju i razrađuju prakse sigurnosti i zaštite podataka te pitanja postupanja s imovinom, ljudskih potencijala, komunikacije i opreme te kontrole pristupa s aspekta sigurnosti.

U Spanu se ovim segmentom poslovanja bavi Odjel za korporativnu sigurnost, ali i Odjel za identitet, pristup i cyber sigurnost te timovi specijalizirani za pojedina područja informacijske sigurnosti (SOC, Service Desk i slično). Nadalje, svi naši zaposlenici upoznati su s pitanjima sigurnosti, politikama i procesima koji definiraju ovo područje. Edukacija o njima dio je onboarding procesa te zaposlenici nakon nje prolaze online test kojim se utvrđuje usvajanje znanja. Osim toga, komunikacijom u elektroničkim medijima kontinuirano upoznajemo sve zaposlenike s novostima u ovom području te testiramo njihova znanja.

Osim zaposlenika, i druge naše dionike uključujemo u razgovor i razmjenu znanja o informacijskoj sigurnosti. Provodimo povremene webinare otvorene našim postojećim, ali i potencijalnim partnerima. Svaki webinar obrađuje zasebnu temu, primjerice ransomware, odgovor na cyber security ugroze, rad s određenim alatima, GDPR i druge. Po završetku webinara sudionicima se dostavljaju prezentirani materijali.

Span svake godine provodi interni i eksterni audit sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, o čijim se rezultatima obavještava Uprava i Nadzorni odbor. Kontinuiranim provođenjem ocjenjivanja procjenjujemo stanje

sustava zaštite sigurnosti podataka te po potrebi provodimo preventivne radnje ili korigiramo procese. Također, neprekidno pratimo i usklađujemo trenutno stanje s razvojem novih tehnologija i najboljih praksi primjenjivih na sigurnost podataka. Do sada nismo zabilježili kritičnih neusklađenosti koje bi ugrozile naše sustave, niti slučajeve pritužbi u vezi s povredama privatnosti ili gubicima osobnih podataka korisnika.

### Uspješna priča: Kako smo ojačali sigurnost sustava uz prijavu bez lozinke

Iako pravila za sigurne lozinke postaju sve složenija, to je i dalje jedan od najkritičnijih dijelova sustava i jedan od najvećih rizika za cyber napade. Hakeri ne provaljuju, već se ulogiraju u sustav, a za to je potrebna pravilna kombinacija korisničkog imena i lozinke. Ako iz jednadžbe uklonimo lozinke i zadržimo provjeru osobnosti u više točaka (multifactor authentication, MFA), sustavi su zaštićeniji od cyber napada. Kao Microsoftov partner, bili smo svjesni da je prijava bez lozinke put kojim treba krenuti.

Koristili smo Microsoft Authenticator App, Microsoft Hello for Business te Microsoft InTune, a jedina tehnologija unutar cjelovitog rješenja koju smo nabavili od drugog dobavljača su ključevi YubiKeys from Yubico, no i ona je provjereno kompatibilna sa spomenutim rješenjima i podržana od Microsofta. U pilot projekt uključeni su korisnici iz različitih odjela kako bi se uvidjele različite potrebe, specifičnosti i izazovi. Nakon uspješne provedbe pilot projekta, puni implementacijski projekt je podijeljen u dvije faze od kojih se svaka sastojala od nekoliko serija korisnika kojima je uključen novi način prijave. Implementacijski projekt odvio se u posljednjem kvartalu 2021. godine za članice Span Grupe u Hrvatskoj. Istovremeno, u projekt je uključeno nekoliko zaposlenika iz drugih zemalja, a slijedi implementacija u stranim ovisnim društvima.

**Provodimo povremene webinare otvorene našim postojećim, ali i potencijalnim partnerima. Svaki webinar obrađuje zasebnu temu, primjerice ransomware, odgovor na cyber security ugroze, rad s određenim alatima, GDPR i druge.**



Sada se svi korisnici prijavljuju u naše sustave bez lozinke, koristeći uređaje pod sigurnosnim nadzorom organizacije, kod kojih se provjerava da zadovoljavaju postavljene sigurnosne standarde u kombinaciji s biometrijom i PIN-om. Osim toga, u potpunosti smo uklonili rizik od izlaganja lozinke te učinkovito uklonili dodatne probleme koje lozinke znaju uzrokovati – od smišljanja nove sigurne lozinke koja odgovara zahtjevima svakih nekoliko mjeseci, do toga da korisnik ne mora unositi lozinku prilikom svake prijave u sustav.

### **Uspješna priča: Kako je Domel umanjio rizik vezan uz dostupnost svojih SAP sustava**

Domel d.o.o. je globalni razvojni dobavljač elektroničkih sustava i komponenta s vodećom pozicijom kao proizvođač na tržištu vakuumskih jedinica. Njegovo brzorastuće poslovanje pokrenulo je potrebu za planom oporavka od katastrofe (DR) kako bi se zaštitila imovina poduzeća i spriječili gubici u slučaju bilo kakvog scenarija katastrofe.

Pomogli smo Domelu da izvrši procjenu „SAP na Azure“ koja je pokazala da kompanija može koristiti beneficije koje nudi javna platforma u oblaku za implementaciju svojih SAP sustava. U početku smo uspostavili mjesto oporavka (Disaster Recovery Site) za Domelove SAP operacije na Azureu, što je smanjilo rizike povezane sa zemljopisnim položajem. Svojom stručnosti u upravljanju oporavkom od katastrofe doprinijeli smo poslovanju korisnika koji je nastavio koristiti prethodno nabavljenu opremu u vlastitom podatkovnom centru. Pažljivo smo planirali i proveli Plan oporavka od katastrofe za Domel, osiguravajući minimalne prekinde u poslovanju i gotovo zanemariv gubitak podataka.



## **Razvoj i inovacije**

Digitalna transformacija najvažnija je poluga ubrzanja promjena koje čovječanstvo mora napraviti u vrlo kratkom vremenu kako bi ostvarilo ciljeve usmjerene na klimatsku i okolišnu održivost te stvaranje društava jednakih prilika. Kako raste pritisak na osiguranje veće odgovornosti za okoliš i društva, tako se razvijaju digitalne tehnologije poput Interneta stvari, umjetne inteligencije i strojnog učenja, usmjerene na pomoć u tim nastojanjima. Svaki tehnološki napredak i aplikacije koje danas prate zahtjeve tržišta i visoku tehnologiju izravno utječu i na pitanja održivosti.

Kad govorimo o uslugama koje korisnici traže, najznačajnija su sigurnosna rješenja, prelazak na poslovanje u oblaku te upravljanje sigurnošću u oblaku te općenito praćenje trendova u razvoju tehnologija. Naglasak na sigurnosti IT sustava traži od kompanija poput naše da svojim korisnicima omogući otpornost na kibernetičke napade ili prijetnje. Prelazak pak na poslovanje u oblaku eliminira potrebe za korištenjem fizičke infrastrukture i servera, a time i značajnu potrošnju energije ili utjecaje na kružnu ekonomiju. S druge strane, korisnici traže sve naprednija rješenja koja ne samo da će zadovoljiti svoju osnovnu namjenu, nego i osigurati dodanu vrijednost za okoliš – poput energetske učinkovitosti – ili za zajednice, osiguranjem dostupnosti, lakšeg korištenja, uključivosti ili neke druge društvene koristi.

Trendove razvoja i upravljanja utjecajima i rizicima održivosti nameću velike svjetske kompanije poput Microsofta, koje razumiju veličinu svoje odgovornosti za utjecaj na planet. Općenito, „cloud first“ je filozofija koju zastupa Span, a veliki svjetski pružatelji usluga poput Microsofta i Googlea već duže vremena rade na tome da umanje utjecaj koji poslovanje u oblaku ima na potrošnju energije i klimatske promjene. S obzirom na naš status Microsoft Gold Certified Partnera, pažljivo pratimo kako kompanija oblikuje vlastite utjecaje održivosti te surađuje s partnerima u svojem lancu vrijednosti na proširivanju praksi održivosti u svakom segmentu.

**Naglasak na sigurnosti IT sustava traži od kompanija poput naše da svojim korisnicima omogući otpornost na kibernetičke napade ili prijetnje**





### Razvojna priča: Span Zone - resursna i operativna učinkovitost

U procesu smo razvoja Span Zone, self-service i self-care portala dostupnog svima koji trebaju određen set proizvoda i usluga u oblaku. Span Zone ekosustav dat će korisniku mogućnost upravljanja uslugama, pregledavanju izvještaja te imovine koju ima, što će omogućiti bolje upravljanje troškovima u realnom vremenu.

Dodana vrijednost ovog portala jest laka i široka dostupnost, jednostavno korištenje te sustav podrške za korisnike, što ne samo da omogućuje učinkovitost poslovanja nego i dodano olakšan pristup uslugama koje su korisnici dosad nabavljali u direktnoj prodaji ili drugim kanalima.

## Dostupnost tehnologije

Digitalni alati pomažu u prevladavanju prostornih barijera, omogućuju bolja predviđanja i upravljanje rizicima, smanjuju okolišni otisak i nude brojne druge vrijednosti korisnicima. Digitalizacija transformira klasično poslovanje koje se događa u offline svijetu i prebacuje ga u digitalno okruženje, ubrzavajući procese i osiguravajući resursnu učinkovitost, a što se uz novac i vrijeme odnosi i na fizičke resurse koje poslovanje koristi. No osim toga digitalizacija ima moć proširiti dostupnost usluga pojedincima, jačajući tako kapacitete skupina i zajednica za otpornost i održivost. Stoga je naš smjer jačati poslovanje na onim tržištima na kojima vlada veća potreba za ubrzanom digitalizacijom poput tržišta Istočne Europe. Digitalizacija će tako pojačati konkurentnost lokalnih gospodarstava optimizacijom poslovanja i osiguravanjem dostupnosti usluga velikom broju dionika, utječući time i na kvalitetu svakodnevnog života.

Kad se ostvare, globalni rizici najbolje pokazuju koliko su države, zajednice i kompanije otporne i zaista održive. U brzim promjenama koje je donijelo izbijanje pandemije bolesti Covid-19, sve su se svjetske organizacije našle pred izazovom kako osigurati neometano funkcioniranje iz kućne izolacije. Kao pružatelj usluga temeljenih primarno na Microsoftovim proizvodima, pomagali smo brojnim našim korisnicima ne samo da osposobe svoje sustave za udaljeni rad, nego i da educiraju svoje zaposlenike i olakšaju im situaciju u kojoj smo se našli.

### Uspješne priče: Podrška u pandemiji

Rad u pandemiji stvorio je potpuno nove izazove u prilagodbi rada za naše korisnike. Kako bismo pomogli da se njihovo poslovanje nesmetano odvija u uvjetima „novog normalnog“, razvili smo agilnu strategiju za pružanje tehnološke podrške koja im je bila potrebna. U jednom od prvih takvih projekata uspostavili smo pet radnih procesa usmjerenih na omogućavanje rada od kuće, održavanje poslovne povezanosti i mogućnost daljinske suradnje te omogućavanje korisnicima da održavaju uobičajeno poslovanje, istovremeno osiguravajući sigurnost i dobrobit zaposlenika. Opseg funkcionalnosti je proširen kako bi podržao potrebe koje proizlaze iz promjene načina rada te uključio Teams, Exchange Online, SharePoint Online, Autopilot Intune, Windows nadogradnje i Cyber Security.

Komunikacija s krajnjim korisnicima i podrška 24/7 bila je pritom ključna u usvajanju ovog načina rada. Na raspolaganju im je bila intranet stranica s ključnim događanjima i vijestima, portal za učenje koji pokriva sve nove alate i procese, uključujući i Microsoftove materijale, trening uživo, personalizirane ciljne e-poruke za savjetovanje o nadolazećim promjenama i novim mogućnostima, kao i push poruke. Komunikacija je omogućena i u internoj društvenoj mreži Yammer, ali i unutar grupa za raspravu. Na ovaj smo način, koristeći već dostupne Microsoftove alate, stvarali radna okruženja koja su krajnjim korisnicima osiguravala nesmetan rad i komunikaciju.

Sličan pristup smo zauzeli i kod drugih naših korisnika koji su trebali brzu prilagodbu da bi osigurali nesmetano poslovanje u tako promijenjenim uvjetima. Primjerice, za digitalnu izdavačku kuću MCFR u Ukrajini koja broji više od 500 zaposlenika stvaranje pozitivne timske atmosfere i privlačenje stručnjaka jedan od ključnih zadataka organizacijskog upravljanja. On je postao još važniji kad je kompanija bila prisiljena prijeći na udaljeni rad, koji je utjecao na emocionalno stanje zaposlenika.

Stručnjaci službe za upravljanje ljudskim resursima razvili su niz takozvanih „antikriznih“ aktivnosti osmišljenih da bi poboljšale emocionalno stanje, interne komunikacije i učenje na daljinu. Za tehničku provedbu ovog programa odabrano je rješenje Microsoft Teams koje je, uz pomoć stručnjaka iz Spana, integrirano u IT infrastrukturu tvrtke.

**Kao pružatelj usluga temeljenih primarno na Microsoftovim proizvodima, pomagali smo brojnim našim korisnicima ne samo da osposobe svoje sustave za udaljeni rad, nego i da educiraju svoje zaposlenike i olakšaju im situaciju u kojoj smo se našli**

Prvi korak u provedbi programa bila je organizacija obuke o učinkovitom radu s Microsoft Teams sustavom. Stručnjaci Spana održali su niz webinarâ za zaposlenike s praktiânim demonstracijama funkcionalnosti ovog rješenja. Tada su, naoruâani potrebnim znanjem i vještinama, menadžeri ljudskih resursa organizirali i proveli niz internih korporativnih treninga, uz upotrebu funkcionalnosti Microsoft Teamsa za osposobljavanje novih zaposlenika koji su se pridružili tvrtki tijekom udaljenog naâina rada. Vrhunac aktivnosti bila je organizacija neformalnog internetskog događaja za zaposlenike - virtualne diskoteke uz profesionalnog DJ-a, kojoj se pridružilo âak 200 zaposlenika.

### Uspješna priâa: Uâinkovitija interna komunikacija u Ini

Zaposlenici u velikim kompanijama kao što je INA d.d. âesto imaju poteškoâa s pristupanjem svojim administrativnim podacima, informacijama o odsustvu s radnog mjesta, plaâi, doprinosima itd. Ovaj je postupak obiâno dugotrajan i naporan, kako za osobu koja traâi takve informacije, tako i za osobu koja ih pruâa.

Svjesna postojećih unutarnjih izazova i novih tehnologija, INA je željela zaposlenicima osigurati brâi i lakâi pristup internim informacijama i smanjiti radna opterećenja odjela koji pohranjuju i pruâaju takve informacije. Rješenje je stiglo uvođenjem interne podrâke, odnosno chatbota kojim je automatiziran postupak prikupljanja podataka, a razvila ga je âlanica Span Grupe, društvo bonsAI d.o.o.

## Kvaliteta odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika

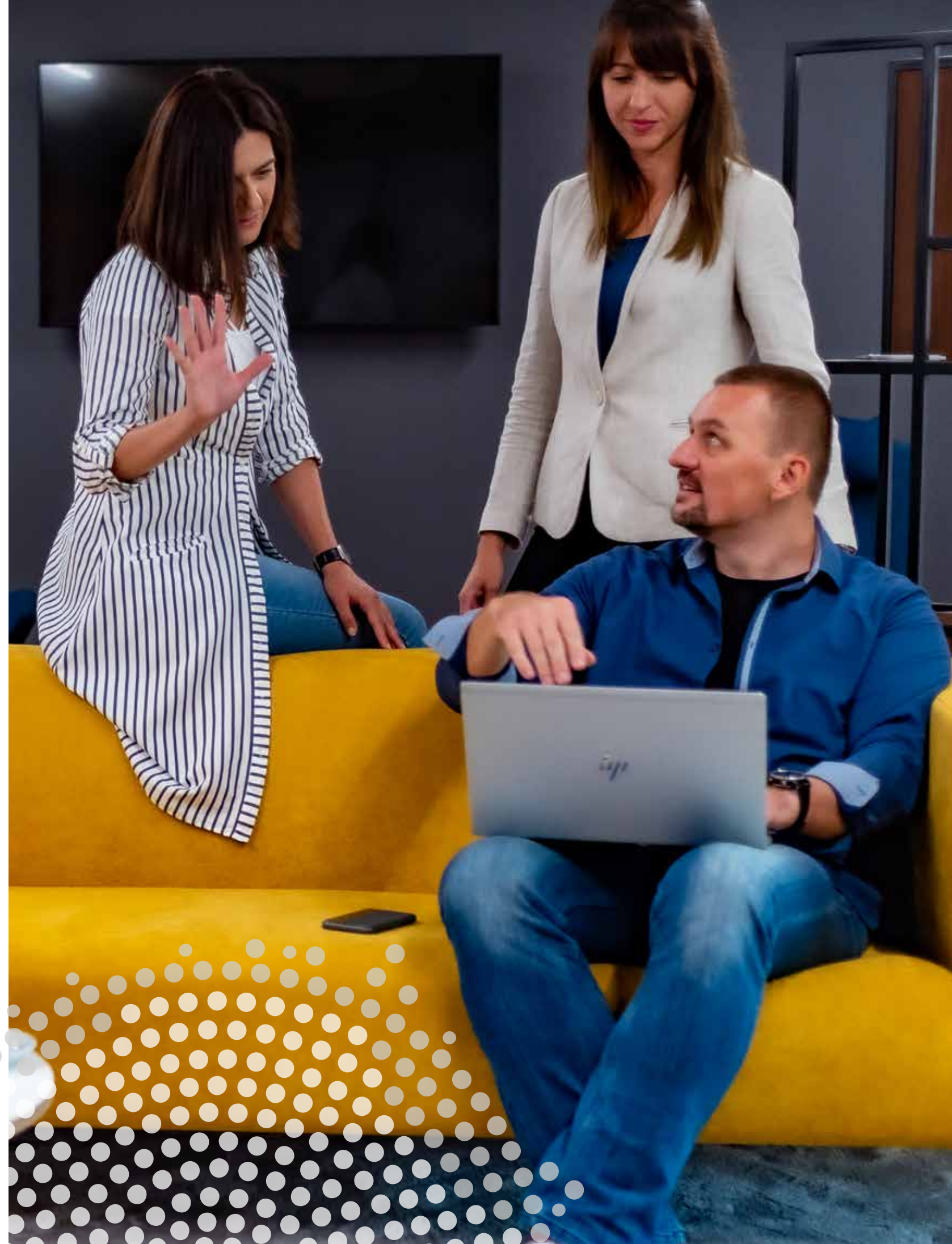
Odgovorno pristupamo svakom odnosu i svakom projektu koji razvijamo za naâe korisnike; kvaliteta tog odnosa i njihovo zadovoljstvo jednako nam je vaâno kao i kvaliteta rješenja koje za njih razvijamo. Redovno ispitujemo zadovoljstvo naâih korisnika korištenjem tri tipa anketa, koje pokrivaju sve naâe korisnike, odnosno tipove suradnji:

- Konzalting za rješenja provodi upitnik o zadovoljstvu na kraju projekta
- Upravljanje rješenjima i uslugama provodi anketu o zadovoljstvu korisnika nakon zatvaranja svakog ticketa
- Periodiâno provodimo anketiranje kljuânih korisnika

Osim ovih anketa, naâ odjel prodaje provodi razgovore s korisnicima te razrješava potencijalne probleme.

*„Znanje, vjeâtina, organiziranost, dostupnost. Svaki se potencijalni korisnik moâe slobodno obratiti takvom partneru! Rezultat neâe izostati.“* OB Pula

**Ocjene projekata:** zadovoljstvo korisnika po završetku projekta mjeri se od 2014. godine te prati na godišnjoj razini uz analizu trenda. Standardnim setom pitanja ispitujemo kontrolu promjena, kontrolu greâaka, vremensku matricu te zadovoljstvo korisnika izvođaâem i samim projektom. U 2021. je po toj metodologiji ocijenjeno 28 projekata, ocjenama od 1 do 6. Svi prosjeci ocjena su iznad 5,50, a zabiljeâena je srednja ocjena 5,624, na istoj razini kao u 2020. (5,654).



**Posljednja anketa u kojoj je sudjelovalo šest od uključenih devet ključnih korisnika pokazuje visoko zadovoljstvo svim aspektima suradnje**

**Solution and Service Management (SSM) - zadovoljstvo korisnika nakon zatvaranja ticketa:** u ovoj anketi ocjenjuju se brzina odziva, izvješćivanje, kvaliteta rješenja i pristup, način poslovne komunikacije te sveukupno zadovoljstvo načinom rješavanja primjedbi. Od implementacije novog Service Desk alata odziv na anketu se dodatno poboljšao te je obrađeno 2 060 primjedbi u 2021. (1 745 ticketa u 2020.). Treba napomenuti da je 656 ocjena došlo iz internih, Spanovih primjedbi, što je 32 posto, u odnosu na 30 posto 2020. godine. Anketni zahtjevi se šalju na 50 posto zatvorenih ticketa, tako da realni odziv iznosi 2,1 posto, što je u skladu s brojem odziva prošle godine. Prosječna ocjena 4,92 u odnosu na 4,93 2020. godine, dakle bez značajnih promjena.

U proteklom razdoblju od godinu dana korisnici su podnijeli osamnaest pritužbi koje su obrađene kroz listu „Complaints”, svaka odgovarajućom komunikacijom prema korisniku. Od 86.671 incidenata, 37.268 je riješeno u Service Desku, što čini 43 posto, nešto manje od prošlogodišnjih visokih 57 posto. Ovi vrlo dobri rezultati pokazuju fokus na zadovoljstvo naših korisnika.

**Ključni korisnici:** periodično provodimo anketiranje ključnih korisnika, ispitujući njihove stavove i zadovoljstvom našim ljudima, projektima koji zajednički realiziramo te uslugama koje im pružamo.

Posljednja anketa u kojoj je sudjelovalo šest od uključenih devet ključnih korisnika pokazuje visoko zadovoljstvo svim aspektima suradnje. Ocjene za ljude u rasponu 1-10 se kreću između visokih 9 i 10, s prosječnom vrijednošću 9,97. Zadovoljstvo korisnika izraženo je u postocima odgovorima na pitanja o vjerojatnosti pokretanja novog projekta sa Spanom te o percepciji vrijednosti koju je Span kreirao projektom. Tu svi korisnici odgovaraju da bi rado pokrenuli novi projekt s nama te da vrijednost koju kreiramo percipiraju iznimnom ili dobrom. Prepoznat je i napredak u kvaliteti usluga gdje ih ispitanici uglavnom smatraju nešto boljima u odnosu na prethodne ankete, a same usluge su ocijenjene iznadprosječnima. Kod razmatranja aspekata podrške, korisnici visoke ocjene (9-10) daju svim parametrima od podrške do poznavanja tehnologija i razumijevanja potreba korisnika.

## Financijska stabilnost

Kako bismo mogli stvarati dodanu vrijednost za okoliš i zajednice u kojima poslujemo, moramo biti financijski stabilni. Važan aspekt poslovanja svake pa i naše kompanije jest odgovorno i učinkovito upravljanje primjenom aktivnosti poslovne strategije, odnosno strategije rasta.

Naša strategija rasta usmjerena je primarno na širenje poslovnih aktivnosti s visokom dodanom vrijednošću, koje podrazumijevaju IT usluge iz poslovnih segmenata infrastrukturnih usluga, cloud i cyber security, upravljanja servisima i tehničke podrške te razvoja softvera i poslovnih rješenja. Očekivani rast pritom temeljimo na geografskom širenju na nova inozemna tržišta Istočne Europe i Središnje Azije za koja imamo status Microsoft LSP partnera, ali i na daljnji organski rast na postojećim tržištima u svim poslovnim segmentima poslovanja.

Naš strateški okvir također podrazumijeva intenzivniju suradnju s postojećim ključnim međunarodnim korisnicima (proširenje broja i vrsta usluga) kao i razvoj Span Zone, digitalne platforme koja omogućuje potpuno autonomnu nabavu, aktivaciju, upravljanje i održavanje Cloud licenci i usluga za mala i srednja trgovačka društva.

O našim poslovnim aktivnostima i rezultatima redovito izvještavamo u našim financijskim izvještajima izrađenima prema međunarodnim računovodstvenim standardima te u skladu s kontrolama koje predlaže Nadzorni odbor i njegovi pododbori.

Stvaranje ekonomske vrijednosti i društvena ulaganja (HRK)	2019.	2020.	2021.
Prihodi	471.806.907,00	613.757.176,00	774.123.386,00
Operativni troškovi	68.424.592,00	79.082.153,00	100.655.759,00
Plaće i povlastice zaposlenika	99.577.591,00	118.911.970,00	138.583.688,00
Plaćanja davateljima kapitala	1.005.000,00	-	1.538.880,00
Plaćanja vladi po državama (porezi)*	26.582.031,00	30.372.326,00	32.953.314,00
Ulaganja u zajednicu (donacije)	855.722,00	152.402,00	673.118,00

\*Plaćanja vladi po porezima: PDV, porez na dobit, porez i prirez na dohodak

Kad govorimo o financijskim potporama namijenjenima poduzetništvu, koristimo potporu Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, koja omogućava oslobađanje plaćanja poreza na dobit u trajanju od 2015. do 2025. godine i to na 50 posto iznosa porezne osnovice, a do maksimalnog praga u iznosu ukupne investicije prema Zakonu o poticanju ulaganja (NN 63/22), te dodatnih 50 posto u trajanju od 2021. do 2031. godine, također u iznosu do maksimalnog praga ukupne investicije. Osim nje, sukladno Zakonu o poticanju ulaganja te Uredbi o poticanju ulaganja, odobrena nam je i poticajna mjera Potpora za opravdane troškove otvaranja novih radnih mjesta povezanih s projektom ulaganja.

**Naša strategija rasta usmjerena je primarno na širenje poslovnih aktivnosti s visokom dodanom vrijednošću, koje podrazumijevaju IT usluge iz poslovnih segmenata infrastrukturnih usluga, cloud i cyber security, upravljanja servisima i tehničke podrške te razvoja softvera i poslovnih rješenja**



## Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem

Svoju ulogu u globalnim lancima vrijednosti shvaćamo cjelovito: Span je i dobavljač rješenja i usluga, ali i nabavlja proizvode i usluge na kojima temelji svoja rješenja i koja mu osiguravaju nesmetano svakodnevno poslovanje. Zato što svojim poslovanjem utječemo na brojne korisnike i partnere širom svijeta, svjesni smo potrebe da odnosima unutar tih lanaca što bolje upravljamo kako bismo osigurali jasne, transparentne i poštene okvire suradnje.

Span nabavlja licence, softver i u manjoj mjeri hardver, uglavnom za potrebe projekata. Rješenja koja nabavljamo od dobavljača poput Microsofta temelj su proizvoda i usluga koje razvijamo za svoje korisnike, i stoga je naša ovisnost o takvim proizvodima visoka. Također, nabavljamo i uredsku opremu, namještaj, IT infrastrukturu te čitav niz proizvoda i usluga povezanih s našim svakodnevnim radom. U našem je vrijednosnom lancu tako tristotinjak dobavljača.

Zato što velike kompanije od kojih nabavljamo licence imaju svoje politike i načela poslovanja, ali i zato što želimo raditi pošteno, etično i transparentno, i od njih, ali i od dobavljača od kojih kupujemo druge proizvode i usluge tražimo usklađivanje s etičnim načelima poslovanja. Osim što očekujemo da poštuju naš Kodeks poslovnog ponašanja, našim utjecajima u vrijednosnom lancu upravljamo koristeći standard ISO 9001, a od 2021. i ISO 14001. Stoga nam je u planu sustav upravljanja dobavljačima dopuniti transparentnom procjenom sa strateškim i financijskim rizicima, u koju će biti uključeni i ESG kriteriji.

Naše odgovorne prakse u ovom području planiramo proširiti i obavještavanjem dobavljača o našim naporima po pitanju upravljanja okolišem i energijom te uvođenjem kriterija održivosti u odabir dobavljača. Iz tog razloga ranije nismo provodili pregled mogućih negativnih okolišnih ni društvenih utjecaja unutar dobavljačkog lanca, no to nam je u planu kao cilj za iduća razdoblja.

**Zato što svojim poslovanjem utječemo na brojne korisnike i partnere širom svijeta, svjesni smo potrebe da odnosima unutar tih lanaca što bolje upravljamo kako bismo osigurali jasne, transparentne i poštene okvire suradnje**





# Upravljanje okolišnim utjecajima



**Naša je misao vodilja da svojim djelovanjem zajednici damo više nego što smo od nje uzeli. Da bismo u tome bili uspješni, prirodnim resursima trebamo raspolagati odgovorno, vodeći računa da njihovim korištenjem ne ugrožavamo vlastitu budućnost.**

Briga za okoliš zato je jedan od važnih elemenata društveno odgovornog poslovanja Spana, a svojim znanjem i pristupom najnovijim tehnologijama želimo pružiti potporu nastojanjima da Zemlji vratimo bar dio onoga što od nje uzimamo za potrebe razvoja našeg društva.

Bez obzira radi se li o optimizaciji softvera ili racionalnoj upotrebi materijala, Spanovci izazovima pristupaju sa znatiželjom i tražeći najbolja dostupna rješenja. Prvi korak ka uspješnom rješavanju svakog problema je razumijevanje njegova opsega i zato smo odlučili uvesti sustave za praćenje i upravljanje utjecajima naših proizvoda, usluga i aktivnosti na okoliš.

Postavljanjem sustava upravljanja okolišem i energijom certificiranim prema ISO standardima 14001 i 50001 u 2021. godini pokazujemo posvećenost usvajanju najboljih svjetskih praksi energetske učinkovitosti i brige za okoliš. Korištenje resursa primarni je utjecaj koji u ovom trenutku prepoznajemo, no otvoreni smo učenju i razmatranju koje aktivnosti još možemo poduzeti u zaštiti okoliša i klime.

Slijedom standardizacije sustava upravljanja, jedna od ključnih mjera koje smo uveli 2021. je registar aspekata okoliša za naše urede u Zagrebu. On se koristi za ocjenu učestalosti pojedinih utjecaja, njihovim posljedicama za okoliš i štetnost po zdravlje. Zahvaljujući ovom pristupu proširili smo razumijevanje učinaka svojeg poslovanja i na temelju prikupljenih informacija postavili ciljeve za unaprjeđenje okolišnih praksi.

Okolišni ciljevi koje smo postavili u prvoj godini praćenja i upravljanja (travanj 2021.):

- Povećanje svijesti zaposlenika o zaštiti okoliša i energetske učinkovitosti
- Praćenje potrošnje topline i vode
- Smanjenje potrošnje tonera za 10 posto

Ova tri cilja začetak su strategije okolišne odgovornosti koju planiramo dopunjavati, unaprjeđivati naše sustave te postavljati ambicioznije ciljeve. U svim našim aktivnostima dobrodošla je i povratna informacija naših dionika, stoga svi oni imaju priliku dati nam svoja mišljenja ili uložiti prigovor na način na koji upravljamo našim okolišnim utjecajima. S obzirom na našu ambiciju da budemo okolišno odgovorni, u 2021. godini, a ni ranije nisu zabilježene žalbe ni slučajevi kršenja zakona i propisa u segmentu okoliša.

**Briga za okoliš zato je jedan od važnih elemenata društveno odgovornog poslovanja Spana, a svojim znanjem i pristupom najnovijim tehnologijama želimo pružiti potporu nastojanjima da Zemlji vratimo bar dio onoga što od nje uzimamo za potrebe razvoja našeg društva**

**Zato smo u svibnju 2021. godine usvojili standard ISO 50001 i počeli sustavno pratiti utrošak energije u našim uredima u poslovnim zgradama u Zagrebu te smo započeli s analizom prikupljenih podataka**

**Povećanje svijesti Spanovaca o resursnoj učinkovitosti ključno je u njenom postizanju i zato nam je glavni cilj tijekom 2021. godine bio informirati zaposlenike o energetske učinkovitosti**

## Energetska učinkovitost

Jedna od prednosti naprednih i inovativnih tehnoloških rješenja i IT alata kojima se služimo je ušteda energije prebacivanjem većeg dijela poslovanja na cloud platforme. Iako time ostvarujemo značajne uštede energije potrebne za održavanje baza podataka, svjesni smo da bez praćenja vlastite potrošnje ne možemo procijeniti svoj utjecaj i ostvariti željeni doprinos zaštiti okoliša.

Zato smo u svibnju 2021. godine usvojili standard ISO 50001 i počeli sustavno pratiti utrošak energije u našim uredima u poslovnim zgradama u Zagrebu te smo započeli s analizom prikupljenih podataka na temelju koje u 2023. godini planiramo postaviti ciljeve za unaprjeđenje energetske učinkovitosti. Unutar sustava upravljanja okolišem pratimo i potrošnju vode, toplinske energije te različitih vrsta goriva te, jednako kao i za energiju, prikupljamo podatke i analiziramo mogućnosti za učinkovitije upravljanje i ovim resursima. U nabavi novih servera također vodimo računa o njihovoj energetske učinkovitosti i odabiremo one uređaje visokih energetske razreda.

Potrošnja energije (Koturaška, Zagreb)	2020.	2021.
Električna energija (kWh)	337.990	329.772
Toplinska energija (kWh)	135.620	144.869

Potrošnja energije (HOTO toranj, Zagreb)	2021.
Električna energija (kWh)	80.119
Toplinska energija (kWh)	80.722 (ruj-pro)

Energetski intenzitet (Koturaška, Zagreb)	2020.	2021.	2021./2020.
Električna energija (kWh/m <sup>2</sup> )	195,06	190,32	- 2,43%
Toplinska energija (kWh/m <sup>2</sup> )	78,27	83,61	+ 6,82%

Potrošnja goriva, motorna vozila (Zagreb)	2020.	2021.
Benzin i dizel (l)	61.204	67.806
Ukupno km	874.339	968.664
Potrošnja (l/100km)	7	7
Energija (kWh)	612.037	678.065

Potrošnja vode (Koturaška, Zagreb)	2020.	2021.
Voda (m <sup>3</sup> )	993	924

Podaci pokazuju da je potrošnja vode i energenata na istoj razini iz godine u godinu, s iznimkom potrošnje električne energije na lokaciji u Koturaškoj. Tamo se ljeti bilježi povećana potrošnja energije zbog korištenja električnih rashladnih uređaja. Potrošnja toplinske energije je u ljetnim mjesecima na razini paušala, od rujna 2021. pratimo i utrošak kWh u HOTO tornju. Međutim, podatke iz ove prve dvije godine praćenja još uvijek ne smatramo reprezentativnima, s obzirom na nagli rast broja zaposlenih te učinke pandemije bolesti Covid-19 na boravak u uredskim prostorima, pa onda i potrošnju resursa. Među prvim aktivnostima osiguranja više energetske učinkovitosti bit će i zamjena neonske rasvjete LED rasvjetom. Potrošnja goriva za motorna vozila također se održala na stabilnoj razini, a razlika u godišnjoj potrošnji nastala je zbog smanjene potrošnje u travnju 2020. godine kada su zbog pandemije bolesti Covid-19 uvedene mjere lockdowna.

Povećanje svijesti Spanovaca o resursnoj učinkovitosti ključno je u njenom postizanju i zato nam je glavni cilj u 2021. godini bio informirati zaposlenike o energetske učinkovitosti, usvajanju navika odgovornog ponašanja prema korištenju energije i pravilnoj upotrebi elektroničkih uređaja. Nadalje, u planu nam je izrada Politike upravljanja energijom, s namjerom da energetska učinkovitost postane sastavni dio razvoja naših novih proizvoda i usluga.

## Ublažavanje klimatskih promjena

Klimatske promjene jedna su od najvećih prijetnji našem načinu života, a za sprječavanje njihovih posljedica potrebno je zajedničko djelovanje. Dosadašnji načini proizvodnje, nabave i potrošnje energije doprinose povećanju emisija stakleničkih plinova i rizik poništavanja svih pozitivnih učinaka koji proizlaze iz digitalizacije poslovanja i optimizacije poslovnih procesa. Iako u ovom trenutku ne mjerimo vlastiti ugljični otisak, doprinos borbi protiv klimatskih promjena vidimo u razvoju energetske učinkovitih proizvoda i usluga te smanjenju emisija stakleničkih plinova nabavom zelene energije, kao i mijenjanju vlastitih navika.

Svoj neizravni utjecaj prepoznajemo u korištenju vanjskih podatkovnih centara i zato surađujemo s globalnim partnerima koji primjenjuju najnaprednije prakse ublažavanja štetnosti vlastitih praksi. Naš najveći pružatelj cloud usluga Microsoft obvezao se na postizanje ugljične neutralnosti do 2030. godine. Ova kompanija provodi ciljne mjere za povećanje energetske učinkovitosti svojeg clouda. U 2021. godini Microsoft je smanjio emisije stakleničkih plinova opsega 1 i 2 za 16,9 posto i obvezao se do 2025. godine svesti ih na nulu povećanjem energetske učinkovitosti i korištenjem isključivo energije iz obnovljivih izvora. Svi Microsoftovi podatkovni centri certificiraju se LEED standardom energetske učinkovitosti, a postavljen je uvjet da sve nove zgrade moraju imati LEED Gold certifikat.

Kako bi osigurao klimatski pozitivno poslovanje, Microsoft će do 2030. godine za 50 posto smanjiti svoje emisije iz opsega 3 duž lanca vrijednosti koje trenutno čine čak 97 posto ukupnih emisija. Programima uklanjanja ugljičnog dioksida iz atmosfere Microsoft do 2050. planira u potpunosti neutralizirati sve svoje povijesne emisije.

**Doprinos borbi protiv klimatskih promjena vidimo u razvoju energetske učinkovitih proizvoda i usluga te smanjenju emisija stakleničkih plinova nabavom zelene energije, kao i mijenjanju vlastitih navika**

## Kružna ekonomija – stvaranje vrijednosti

U svojem poslovanju stalno tražimo nove načine da smanjimo upotrebu materijala i omogućimo da se prikupljeni otpad ponovno iskoristi kao resurs

U Spanu smo svjesni vrijednosti ograničenih prirodnih resursa. Stvaranje otpada ne može se u potpunosti izbjeći, a kako Span raste, tako raste i količina otpada koju proizvodimo. U radu na digitalizaciji poslovnih procesa naših korisnika iz prve ruke smo se uvjerali u brojne mogućnosti za učinkovitije korištenje materijala koje pruža moderna tehnologija. Zato i u svojem poslovanju stalno tražimo nove načine da smanjimo upotrebu materijala i omogućimo da se prikupljeni otpad ponovno iskoristi kao resurs.

Otpad koji nastaje obavljanjem naših poslovnih aktivnosti uključuje neopasne vrste otpada kao što su papir, plastika i staklo, kao i otpad koji se smatra opasnim poput tonera, baterija, elektroničkog otpada i ulja iz automobila, odnosno naših službenih vozila.

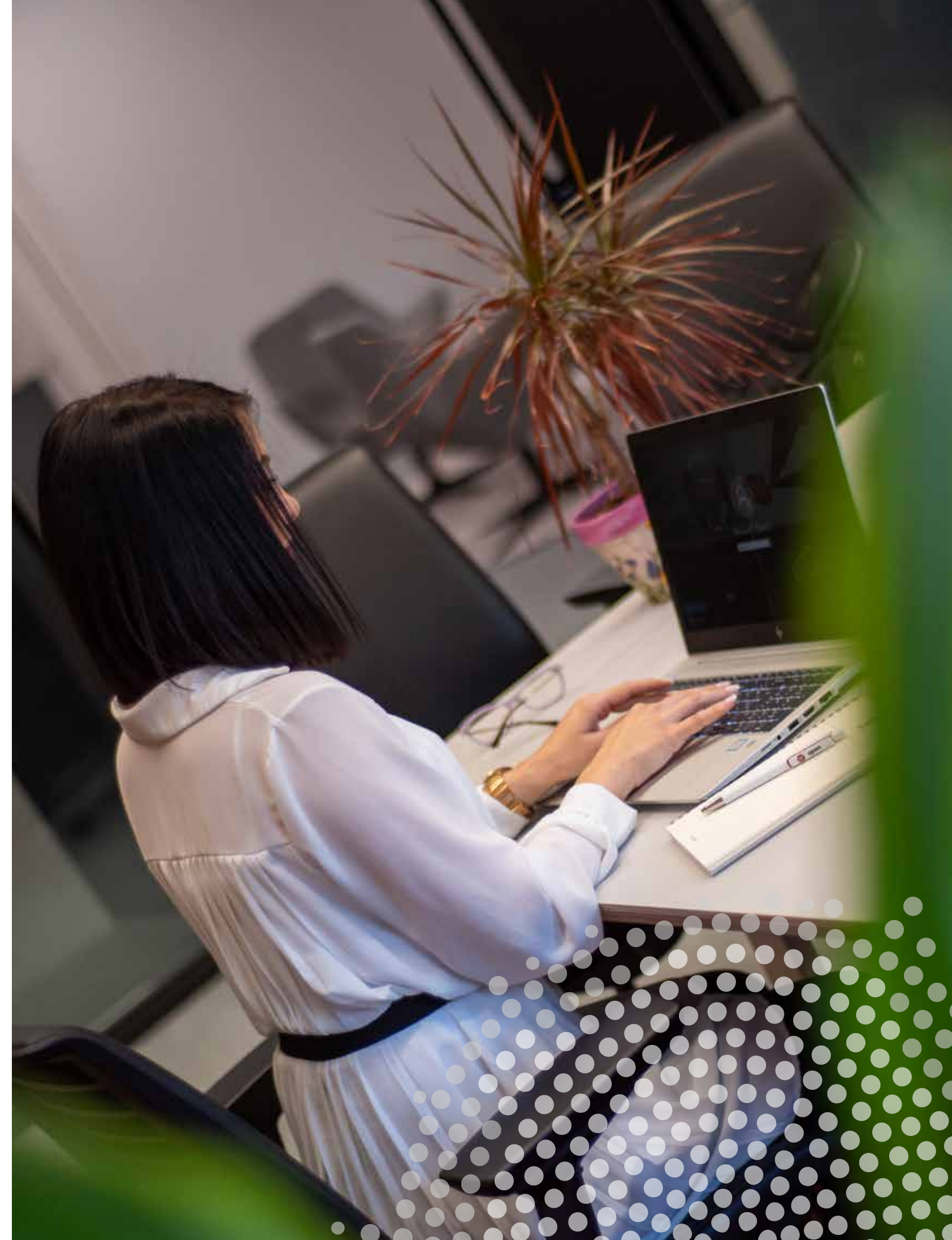
Uz uvođenje standarda ISO 14001 za upravljanje okolišem, 2021. smo izradili i Pravilnik o gospodarenju otpadom koji će stupiti na snagu nakon revizije zbog usklađivanja sa zakonskim obvezama. Prikupljanjem i praćenjem podataka o zbrinjavanju opasnog otpada upravlja računovodstvo, dok su za neopasni otpad zaduženi backoffice timovi. Za zbrinjavanje svih vrsta otpada Span koristi isključivo usluge specijaliziranih ovlaštenih kompanija, certificiranih za zbrinjavanje pojedinih vrsta otpada. Značajniji porast količine elektronskog otpada do kojeg je došlo u 2021. rezultat je zbrinjavanja dotad skladištene opreme.

Otpad (kg)	2020.	2021.
Opasni otpad (ukupno) (elektronički)	210	810
Neopasni otpad (ukupno) (papir, karton)	870	700

Svakodnevno podsjećamo Spanovce na to da je svačiji doprinos smanjenju nastajanja otpada važan. Digitalizacija poslovanja značajno smanjuje potrebu za ispisom papira, no bez obzira na to svi naši zaposlenici prolaze online edukaciju i provjeru znanja o učinkovitom razdvajanju otpada. Tijekom 2020. godine snimljen je i kratki video koji jednostavno objašnjava gdje u našim zgradama zbrinuti koju vrstu otpada.

Spanovi Eco corneri neizostavni su dio svake naše poslovne zgrade u Hrvatskoj. Na svim lokacijama postavili smo kutije za razvrstavanje otpada u koje Spanovci mogu odlagati tonere, prazne baterije, sitni elektronički otpad, različite vrste plastike uključujući stiropor te papir i karton, čime osiguravamo svu infrastrukturu potrebnu za osobno odgovorno ponašanje.

Spanovi Eco corneri neizostavni su dio svake naše poslovne zgrade u Hrvatskoj. Na svim lokacijama postavili smo kutije za razvrstavanje otpada čime osiguravamo svu infrastrukturu potrebnu za osobno odgovorno ponašanje



# Taksonomski prihvatljive djelatnosti prema Uredbi 2020/852

Uredba (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2020. o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe (EU) 2019/2088, poznata i kao Uredba o taksonomiji, ključni je element akcijskog plana Europske komisije za preusmjeravanje tokova kapitala održivijem gospodarstvu. Kao klasifikacijski sustav okolišno održivih gospodarskih aktivnosti, ona predstavlja važan korak prema postizanju ugljične neutralnosti do 2050. u skladu s ciljevima Europske unije. Slijedom obveze izvještavanja o ključnim pokazateljima, Span Grupa predstavlja udio taksonomski prihvatljivih gospodarskih aktivnosti u svojim grupnim prihodima, kapitalnim izdacima (Capex) i operativnim rashodima (Opex) povezanih s prva dva taksonomska cilja: ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama, sukladno Uredbi o taksonomiji 2020/852 te Delegiranoj uredbi Komisije (EU) 2021/2139 od 4. lipnja 2021. o dopuni Uredbe (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća utvrđivanjem kriterija tehničke provjere na temelju kojih se određuje pod kojim se uvjetima smatra da ekonomska djelatnost znatno doprinosi ublažavanju klimatskih promjena ili prilagodbi klimatskim promjenama i nanosi li ta ekonomska djelatnost bitnu štetu kojem drugom okolišnom cilju (Delegirana uredba).

U izračunima ključnih pokazatelja služili smo se sljedećim tumačenjima: taksonomski prihvatljive gospodarske djelatnosti opisane su u delegiranim aktima koji dopunjuju Uredbu o taksonomiji, bez obzira na to ispunjavaju li bilo koji ili sve kriterije tehničke provjere utvrđene u delegiranim aktima. Taksonomski usklađene gospodarske djelatnosti su djelatnosti koje doprinose jednom ili više ciljeva zaštite okoliša; ne štete značajno ni jednom od ciljeva zaštite okoliša; provode se u skladu s minimalnim zaštitnim mjerama; te su u skladu s tehničkim kriterijima provjere u delegiranim aktima koji dopunjuju taksonomiju. Taksonomski neprihvatljiva gospodarska djelatnost je svaka gospodarska djelatnost koja nije opisana u delegiranim aktima koji dopunjuju Uredbu o taksonomiji.

Ključni pokazatelji (KPI) uključuju KPI prihoda, kapitalnih izdataka i operativnih rashoda. Za izvještajno razdoblje 2021. KPI-jevi se moraju objaviti u vezi s gospodarskim aktivnostima koje su taksonomski prihvatljive i koje nisu prihvatljive za taksonomiju (članak 10. stavak 2. Delegirane uredbe). Određivanje KPI-jeva utvrđuje se u skladu s Prilogom I. člankom 8 Delegirane uredbe.

Ključni pokazatelji	Taksonomski prihvatljive gospodarske djelatnosti (%)	Taksonomski neprihvatljive gospodarske djelatnosti (%)
Prihodi	28,99	71,01
Kapitalni izdaci (Capex)	75,53	24,47
Operativni rashodi (Opex)	14,77	85,23

## Procjena taksonomski prihvatljivih djelatnosti

Naša procjena taksonomske prihvatljivosti usredotočena je na gospodarske aktivnosti definirane kao pružanje dobara ili usluga na tržištu, čime se generiraju prihodi. Kao taksonomski prihvatljivu djelatnost iz koje ostvaruje prihod Span Grupa prepoznaje pružanje profesionalnih usluga projektiranja, izgradnje i održavanja informacijskih sustava srednjim i velikim korisnicima. Usluge koje Grupa pruža mogu se podijeliti u dvije značajne skupine: usluge vezane uz ugovorene projekte s korisnicima te savjetodavne usluge koje se odnose na podršku kupcima. Savjetodavne usluge vezane uz ugovorene projekte (npr. instalacije i/ili razvijanje različitih softverskih proizvoda za specijalizirane poslovne operacije) se iskazuju kao činidba ispunjena kroz vrijeme. Prihod se iskazuje u financijskim izvještajima temeljem stupnja dovršenosti ugovora u skladu s računovodstvenim standardom MSFI 15.

Udio taksonomski prihvatljivih gospodarskih aktivnosti u našem ukupnom prihodu izračunat je kao dio neto prihoda koji proizlazi iz proizvoda i usluga povezanih s gospodarskim djelatnostima prihvatljivim za taksonomiju (brojnik) podijeljen s neto prihodom (nazivnik), za financijsku godinu koja je trajala od 1. siječnja 2021. do 31. prosinca 2021. Brojnik KPI-ja prihoda definiran je kao neto prihod koji proizlazi iz proizvoda i usluga povezanih s gospodarskom djelatnošću prihvatljivom za taksonomiju iz točke 8.1. „Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima”.

KPI kapitalnih izdataka (Capex) definiran je kao taksonomski prihvatljiv udio Capexa (brojnik) podijeljen s ukupnim kapitalnim izdacima za financijsku godinu 2021. U ovom smo segmentu usporedili djelatnosti s gospodarskim aktivnostima uključenima u taksonomiju te izdvojili interni razvoj softverskih rješenja, vlasništvo nad nekretninom te njeno korištenje, kako je opisano u točkama 8.1. „Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima” te 7.7. „Kupnja i vlasništvo nad zgradama”.

KPI operativnih rashoda (Opex) definiran je kao ukupnost operativnih rashoda koji su taksonomski prihvatljivi (brojnik) podijeljen s našim ukupnim operativnim rashodima (nazivnik) za financijsku godinu 2021. Ukupni operativni rashodi, prema definiciji taksonomije, sastoje se od izravnih nekapitaliziranih troškova koji se odnose na istraživanje i razvoj, mjere obnove zgrada, kratkoročni zakup, održavanje i popravak te sve druge izravne izdatke koji se odnose na svakodnevno servisiranje imovine nekretnina, postrojenja i opreme. U našem slučaju to uključuje trošak plaća zaposlenika koji pružaju profesionalne usluge projektiranja, izgradnje i održavanja informacijskih sustava korisnicima, troškove održavanja poslovnih prostora Grupe, amortizaciju nematerijalne imovine nastale internim razvojem, te amortizaciju nekretnine i njenog korištenja u skladu s točkama 8.1. „Obrada podataka, usluge poslužitelja i djelatnosti povezane s njima” te 7.7. „Kupnja i vlasništvo nad zgradama”.





# Spanovci

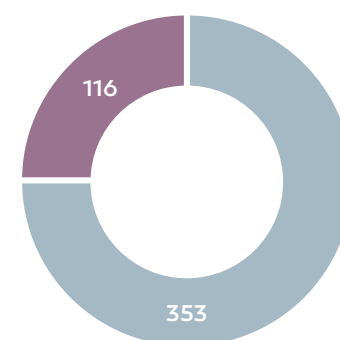


## Nitko nije otok sasvim sam za sebe pa i u Spanu vjerujemo da samo zajednički možemo postići uspjeh.

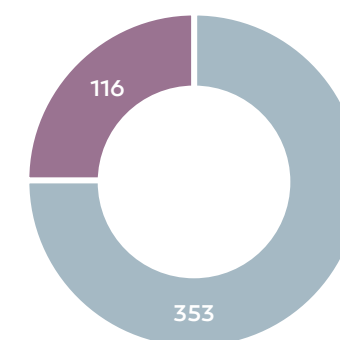
Stoga su sve naše inicijative u radnoj okolini usmjerene na to da se naši ljudi osjećaju potaknutima na osobni razvoj, podržanima u ostvarenju svojih profesionalnih i privatnih želja, sigurnima i zadovoljnim. S druge strane, privlačimo one čije se vrijednosti poklapaju s našima i koji imaju poseban *drajv* za rad na ambicioznim projektima za najveće svjetske kompanije. Tražimo puno, ali i dajemo puno zauzvrat, stvarajući atmosferu koja potiče izvrsnost, razvoj, napredak i ambiciju, ali i uvažavanje, povjerenje i prijateljstvo.

### Naši ljudi u 2021.

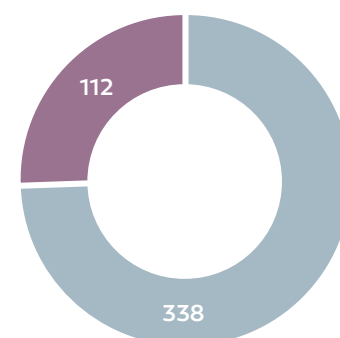
Span Grupa	574 zaposlenika
Span d.d.	469 zaposlenika



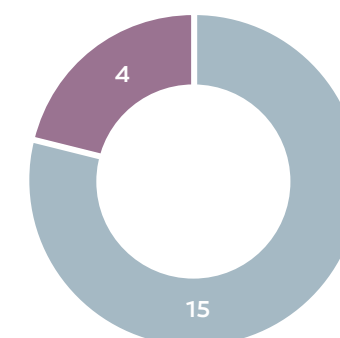
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH



PUNO RADNO VRIJEME



UGOVOR NA NEODREĐENO VRIJEME



UGOVOR NA ODREĐENO VRIJEME

### Span d.d. u brojkama

muškarci  
žene



**6,57%**  
STUDENSKIH  
UGOVORA

Span Grupa je u 2021. godini brojila 574 zaposlenika (ovisna društva zapošljavala su ukupno 105 zaposlenika, a Span d.d. 469 zaposlenika). Analize brojčanih podataka u nastavku odnose se na Span d.d. zbog usklađenja podataka potrebnih za izvještavanje za sva ovisna društva čijim se ljudskim potencijalima upravlja centralizirano. Očekujemo da ćemo u sljedećim izvještajima moći predstaviti kvantitativne podatke za članice grupe koje imaju iznad 20 zaposlenih.



## Span Heroes

Godišnja nagrada Span Heroes usmjerena je na prepoznavanje i nagrađivanje ambasadora naših vrijednosti. Naše heroje tako nominiraju njihovi direktori u četiri kategorije koje odgovaraju našim vrijednostima znanja, izvrsnosti, odgovornosti i povjerenja, a nagrađujemo ih na posebnoj dodjeli koja uključuje sve njihove kolege.

Važno nam je da u svim našim procesima, posebno onima koji su tiču odnosa sa zaposlenicima, naglašavamo ta načela. Ono što od njih tražimo dajemo i zauzvrat: razvijamo procese i sustavno ih primjenjujemo, propitujemo uspješnost strategija i aktivnosti i stalno ih prilagođavamo. Želimo biti organizacija koja uči, a to podrazumijeva i stalno učenje o tome kako Span učiniti sjajnim mjestom za rad. Ovo su neke od naših najvažnijih tema, trendova, projekata i inicijativa.

**Želimo biti organizacija koja uči, a to podrazumijeva i stalno učenje o tome kako Span učiniti sjajnim mjestom za rad**

**Tražimo puno, ali i dajemo puno zauzvrat, stvarajući atmosferu koja potiče izvrsnost, razvoj, napredak i ambiciju, ali i uvažavanje, povjerenje i prijateljstvo**

	2019.		2020.		2021.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	288	85	326	91	353	116
Ugovor na određeno vrijeme	10	4	14	2	15	4
Ugovor na neodređeno vrijeme	278	81	312	89	338	112
Puno radno vrijeme	288	85	325	91	353	116
Nepuno radno vrijeme	0	0	1	0	0	0
Studentski ugovori (%)	6,28		4,79		6,57	

## Tech zajednica: kultura i vrijednosti

Od 2020. godine, kad smo sveobuhvatnim internim procesom redefinirali naše vrijednosti, osjećamo se vrlo ugodno u svojim cipelama. Nakon više od dva desetljeća rada bilo nam je važno provjeriti jesu li naše kompanijske vrijednosti zaista vrijednosti koje živimo i za koje se zalažemo. U procesu koji je uključio sve od Uprave do zaposlenika, oblikovali smo, uz misiju i viziju, vrijednosti koje određuju naše poslovanje: znanje, izvrsnost, odgovornost i povjerenje.

Misija, vizija i vrijednosti sastavni su dio velikog broja Spanovih službenih dokumenata poput predložaka prezentacija za korisnike, promotivnih materijala te ISO dokumenata, ali i našeg Kodeksa poslovnog ponašanja. Također, one su dio procesa orijentacije novih zaposlenika, nagrađivanja i procjene radne uspješnosti. Internu televiziju Span TV redovno koristimo kako bismo naglašavali vrijednosti. U svim aspektima našeg poslovanja živimo naše vrijednosti i privlačimo one ljude koji ih doživljavaju svojim.



## Raznolikost, uključivost i jednake prilike

Prepoznajmo dobrobiti koje za svaku organizaciju donose raznolikosti; razne perspektive, iskustva i znanja obogaćuju sve radne sredine i stvaraju preduvjete za napredovanje, razvoj i inovaciju. Pravilnik o radu, Kodeks poslovnog ponašanja te obvezna obuka o usklađenosti oblikuju način na koji pristupamo pitanjima raznolikosti i uključivosti.

Raznolikost zaposlenika	2019.		2020.		2021.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	76	24	94	21	112	34
30-50 godina	199	56	217	67	226	79
> 50 godina	13	5	15	3	15	3

U Spanu okruženje jednakih mogućnosti stvaramo fokusirajući se na pet stupova, ne zanemarujući ni isključujući pritom ostale. To su spol, dob, socioekonomski status, invaliditet te dobrobit.

- **Spol:** u Spanu radi 26 posto žena na različitim pozicijama, što je više od prosjeka IT sektora u Hrvatskoj (18 posto) i u Europi (18,5 posto). Osim što poslovnim načelima postavljamo nultu toleranciju za bilo koji oblik diskriminacije, pa rodne u, primjerice, praksama zapošljavanja, aktivno sudjelujemo u inicijativama usmjerenima na poticanje djevojčica i djevojaka na obrazovanje u STEM znanostima te uključivanje žena u IT industriju.
- **Generacijska raznolikost:** iako je prosjek godina naših ljudi relativno nizak (34 godine života), naša sredina uključuje sve generacije, od baby boomera do generacije Z. U našim profesionalnim planovima posebnu pažnju pridajemo planiranju budućeg umirovljenja pa tako nudimo mogućnost osiguranja u trećem mirovinskom stupu.
- **Socioekonomski status:** želimo čuti i uvažiti sva mišljenja i sve perspektive. Naši ljudi dolaze iz najrazličitijih obiteljskih i socijalnih uvjeta, različitih su političkih, vjerskih i svjetonazorskih uvjerenja, različitih spolnih orijentacija. Važno nam je da se svi osjećaju jednako prihvaćeno i uvaženo. Da to i mislimo pokazuju naše inicijative u zajednicama poput podrške Odgojnom domu Mali Lošinj (pročitajte više na stranici 72).
- **Invaliditet:** otvoreni smo i zapošljavanju stručnjaka svih profila raznih tjelesnih sposobnosti. Pristup uključivosti osoba s invaliditetom u život zajednica podupiremo i suradnjom s kompanijom koja zapošljava 100 % radnika s invaliditetom, a koja dobavlja većinu uredskog pribora i marketinškog materijala za Span.
- **Dobrobit:** organiziramo interne i vanjske inicijative usmjerene na dobrobit svih naših ljudi i drugih dionika s posebnim naglaskom na brigu o mentalnom zdravlju te osiguranje jednakih prilika.

Omjer primanja žena i muškaraca	2019.	2020.	2021.
	Ž/M	Ž/M	Ž/M
Zagreb	0,87	0,90	0,91
Osijek	0,79	0,86	0,89
Rijeka	2,15	2,30	1,31

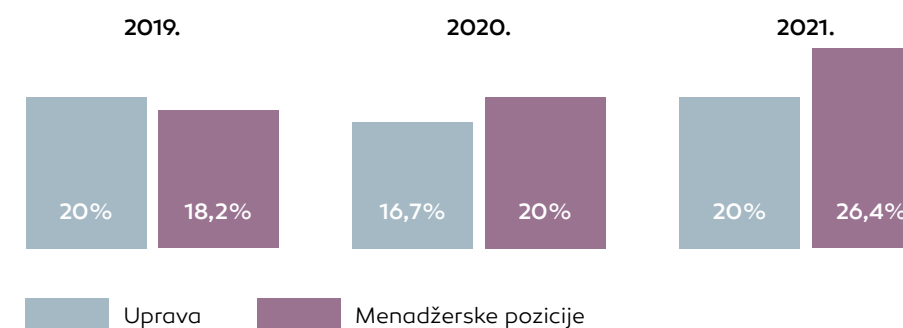
Razmatrajući Bruto I plaće, vidljivo je da se Span približava, ostvaruje, a ponegdje i premašuje omjer 1:1 kad govorimo o primanjima žena i muškaraca. U našem riječkom uredu omjer plaća proizlazi iz specifične situacije u kojoj je u 2019. i 2020. u organizaciji na toj lokaciji bila zaposlena samo jedna žena, ali na visoko ekspertnoj poziciji. U 2021. su se riječkom uredu pridružile još dvije kolegice.

Omjer standardne početne plaće i minimalne plaće	2019.		2020.		2021.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Zagreb	2,16	2,07	1,99	2,04	1,96	2,18
Osijek	2,48	2,25	2,56	X	2,07	X
Rijeka	X	X	X	X	2,94	3,06

Uspoređujući podatke o standardnim početnim plaćama u Spanu s nacionalnom minimalnom plaćom, vidljivo je da je one višestruko nadmašuju na svim lokacijama poslovanja Spana d.d.

Oznaka X označava da u toj godini za tu lokaciju i spol nismo imali osobe zaposlene na početnim pozicijama. No generalno, to su lokacije s manjim brojem zaposlenika te manjim intenzitetom zapošljavanja. Zanimljivo je ponovo istaknuti podatke za Rijeku koji proizlaze iz specifične situacije: na početničkim pozicijama je bilo svega nekoliko zaposlenika, i to na onim developerskim, za koje je prosjek plaća nešto veći.

Kad govorimo o ženama na menadžerskim pozicijama, vidljiv je trend rasta njihove zastupljenosti:



## Prilike za žene u tehnologiji

Surađujemo s Visokim učilištem Algebra u projektu „Work in Tech“, koji ima cilj snažnijeg uključivanja žena u IT industriju, a nudi stručno usavršavanje za poziciju IT Support Specialista. Unutar ovog partnerstva Span pruža mogućnost polaznicama da odrade stručnu praksu uz mentorstvo, ali i mogućnost zapošljavanja po završetku prakse.

Slična ideja stoji i iza projekta Span Akademije, programa ljetnih praksi namijenjenih studentima u kojem se najuspješnijima nudi i zaposlenje u kompaniji. Span Akademija namijenjena je studentima koji žele praktično učiti o IT infrastrukturi i developmentu, a kako bi potaknuo što više djevojaka na prijavu, Span glas o Akademiji širi suradnjom s brojnim studentskim udrugama gdje promičemo jednake prilike za razvoj u STEM znanostima.

Svaki zaposlenik koji posumnja na nezakonite ili neetične radnje ili bilo kakve radnje ili postupke koji krše pravila i procedure Spana, Kodeks poslovnog ponašanja ili zakon, dužan je odmah prijaviti svaku sumnju na povredu. Kao prvi korak u procesu prijave takve radnje, potičemo obraćanje svom nadređenom, a ako to iz bilo kojeg razloga nije moguće, zaposlenik se treba obratiti Odjelu ljudskih potencijala, Odjelu pravnih poslova, Službeniku za praćenje usklađenosti i/ili Službeniku za zaštitu dostojanstva radnika. Procedura prijave diskriminacije te proces postupanja u slučaju prijave diskriminacije sadržane su u našim internim aktima – Pravilniku o radu te Proceduri zaštite zviždača. U izvještajnom razdoblju, a ni ranije, nije bilo prijavljenih slučajeva diskriminacije. Nadalje, naš Kodeks poslovnog ponašanja daje informacije i o postupcima zaštite ljudskih prava kao jedno od naših temeljnih etičkih načela, a osiguravamo i edukaciju o ljudskim pravima na našem internom LMS sustavu kao dio onboardinga te dostupnu svim zaposlenicima.

Span kontinuirano radi na podizanju svijesti o temi raznolikosti među menadžmentom i zaposlenicima. Jedan od primjera jest u uvođenje edukacije za menadžere za zapošljavanje kojom oni dobivaju informacije o sprečavanju diskriminatornog ponašanja te izbjegavanju grešaka u procjeni i pristranosti u donošenju odluka. Edukaciju provode našiiskusni HR specijalisti. Također, svi Spanovi zaposlenici, moraju proći compliance edukaciju i položiti ispit, čiji je dio usmjeren i na poštivanje raznolikosti i sprečavanje diskriminacije.

## Otvorenost i povratna informacija

Komunikacija je temelj, reći će svatko tko je ikada pokušao voditi posao, složiti tim ili čak samo organizirati roštilj. Da komunikaciju i povratnu informaciju shvaćamo ozbiljno dovoljno govore kanali koje smo za nju razvili – ni previše ni premalo. Kako sve poslovne odluke izravno ili neizravno utječu na naše zaposlenike, njihov glas i mišljenje od iznimne su nam važnosti. Unutar svakog odjela održavaju se odjelni sastanci na kojima se članove tima upoznaje s poslovnim odlukama te koji uključuju prilike za otvorenu raspravu. Sve organizacijske i druge promjene koje utječu na radna mjesta zaposlenika komuniciraju se unaprijed, sukladno zakonskim propisima.

Uz uobičajene interakcije jedan na jedan te timske sastanke, u Spanu volimo i posvećujemo se komunikaciji na društvenoj mreži Yammer, u Teamsima, te posebno koristeći naš Span TV. Ovaj kanal uključuje različite formate, a u prosjeku jednom kvartalno, ponekad i češće, organiziramo razgovore ili panel rasprave u kojima zaposlenici mogu sudjelovati postavljajući pitanja.

Zadovoljstvo internom komunikacijom mjeri se feedback anketom Span TV-a, ali i unutar istraživanja organizacijske klime koje se provodi jednom u dvije godine. Feedback anketa svake godine pokazuje kako su Spanovci sve zadovoljniji sadržajem koji mogu pratiti u ovom kanalu. Zadovoljstvo informacijama dobivenim na Span TV-u ocijenjeno je u 2021. godini ocjenom 4,78, što je porast u odnosu na godinu ranije kada je ocijenjen s 4,41. Osim omiljenog Span TV-a, svi zaposlenici imaju pristup intranetu te sudjeluju na sastancima u različitim timovima i s Upravom, ovisno o temi.

**Naš Kodeks poslovnog ponašanja daje informacije i o postupcima zaštite ljudskih prava kao jedno od naših temeljnih etičkih načela, a osiguravamo i edukaciju o ljudskim pravima na našem internom LMS sustavu**





**Jedno od naših temeljnih etičkih načela propisano Kodeksom poslovnog ponašanja odnosi se na osiguranje sigurne i zdrave radne okoline**

## Dobrobit, zdravlje i životna ravnoteža

Da bismo stvorili radno mjesto na kojem se naši ljudi osjećaju zadovoljno, razumijemo da moramo voditi posebnu brigu o njihovom tjelesnom i mentalnom zdravlju, sigurnosti i općoj dobrobiti koja ujedno ovisi i o dobroj ravnoteži privatnog i poslovnog života. Ovo područje uređujemo našim Pravilnikom o radu, a pitanja sigurnosti Pravilnikom o zaštiti na radu, Pravilnikom o zaštiti od požara te Uputama za postupanje u slučaju ozljede na radu, pružanja prve pomoći, požara i prometne nesreće koje čine dodatke Pravilniku o zaštiti na radu, s kojima su naši zaposlenici upoznati. Nadalje, jedno od naših temeljnih etičkih načela propisano Kodeksom poslovnog ponašanja odnosi se na osiguranje sigurne i zdrave radne okoline. Tako se Span u ovom području kontinuirano usklađuje s nacionalnim i međunarodnim zakonskim propisima koji se odnose na stvaranje i održavanje sigurne i zdrave radne okoline te redovito usvaja mjere za smanjenje i otklanjanje mogućeg rizika za zdravlje i nesretne slučajeve.

U osposobljavanju u zaštiti na radu i zaštiti od požara pomoć dobivamo i od specijalizirane kompanije koja za nas organizira edukacije iz tog područja, a provodimo i sve obvezne zdravstvene preglede u ovlaštenoj ustanovi medicine rada. Svi Spanovi zaposlenici u sklopu onboardinga prolaze edukacije i testiranja iz područja zaštite na radu i zaštite od požara, a po potrebi se provode i simulirane vježbe.

Pravilnik o zaštiti na radu uređuje i postupanje u slučajevima ozljeda na radu. Osim provođenja procedure zbrinjavanja ozlijeđenog, poslodavac je dužan sazvati odbor za zaštitu na radu u roku od dva dana od nastanka slučaja ozljede, profesionalne bolesti ili nalaza nadležnog inspektora kojim je utvrđen nedostatak u provedbi zaštite na radu, odnosno po saznanju da je zaposlenik zadržan na liječenju. Prepoznavanje opasnosti i rizika provodi se na temelju

općih načela prevencije, prilagođavanjem rada u vezi s oblikovanjem mjesta rada, izborom radne opreme, odgovarajućim osposobljavanjem i informiranjem zaposlenika, na temelju osnovnih pravila zaštite na radu te posebnih i priznatih pravila zaštite na radu. Zaposlenici među sobom biraju i povjerenika zaštite na radu čiji je zadatak da djeluje u interesu radnika na području zaštite na radu te da prati primjenu propisa i mjere zaštite na radu. Promatrajući podatke za posljednje tri godine, u Spanu nije zabilježena nijedna ozljeda na radu.

Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću odnosi se na sve: kako na osobe zaposlene temeljem ugovora o radu, osobe na radu koje nisu u radnom odnosu, ali obavljaju određene aktivnosti odnosno poslove, kao i učenike, studente, volontere i druge osobe koje se po bilo kojoj osnovi rada nalaze u našim radnim prostorima. Ako bilo tko od njih smatra da mu nisu osigurani uvjeti za siguran rad, zajamčeno mu je pravo zahtjeva primjene odgovarajućih mjera zaštite na radu.

## Zdravo tijelo i zdrav duh

Stres i burnout tegobe su modernog doba i modernog radnog mjesta. Shvaćajući svoju odgovornost u čuvanju dobrobiti svojih ljudi, oduvijek težimo osigurati ravnotežu privatnog i poslovnog života. Kako bismo to dokazali, u 2021. godini obogatili smo postojeću ponudu inicijativa s još nekoliko dodatnih koje idu u tom smjeru.

**Fit happens:** wellbeing inicijativa koja potiče zaposlenike da se bave fizičkom aktivnošću – hodanjem – s namjerom poboljšanja kvalitete života te pozitivnog utjecaja na zdravlje. Hodanje nije bilo besciljno: cilj je bio individualno i timski skupiti što veći broj koraka tijekom svibnja 2021. te osvojiti vrijedne nagrade korištenjem aplikacije inKin kojom smo brojili prevaljene korake. Ovaj je projekt spojio ugodno s još ugodnijim i povezoao zaposlenike iz različitih sektora i odjela koji su se više družili izvan poslovnog okruženja, bolje se upoznali i imali zajednički cilj. Zaposlenici su s obiteljima i prijateljima više boravili u prirodi, a neki su čak izgubili i višak kilograma. Mjesec dana ove inicijative pokazalo je da su zaposlenici bili 60 posto aktivniji no obično, a čak 90 posto sudionika je reklo da je ona pozitivno utjecala na stvaranje zdravih navika.

**Program psihološkog savjetovanja:** još u 2020. godini s početkom pandemije bolesti Covid-19, omogućili smo zaposlenicima koji za to pokažu interes plaćeno psihološko savjetovanje. Tu smo praksu nastavili i u 2021. godini.

**Povećan broj dana godišnjeg odmora:** u 2021. donijeli smo odluku o povećanju broja dana godišnjeg odmora za naše zaposlenike. Osnovica, odnosno minimum dana godišnjeg odmora, povećana je s 20 na 25 dana, a maksimum dana s 25 na 30. Osim toga, Spanovci mogu koristiti dva slobodna dana bez otvaranja bolovanja te rad od kuće uz prethodnu najavu nadređenom. Trudimo se da prekovremenih sati nema, no ako im ipak ima, oni se redovito plaćaju, a zaposlenici višak odrađenih sati mogu zamijeniti i za slobodne dane.

Brigu za radno iskustvo zaposlenika dodatno smo usustavili zapošljavanjem specijalista za iskustvo zaposlenika, čija je uloga osmišljavati, implementirati i podržavati različite aktivnosti i programe kojima želimo povećati zadovoljstvo naših ljudi. Takvi programi uključuju organizacije druženja i teambuilding aktivnosti, volontiranje, implementaciju wellbeing inicijativa, ali i praćenje zadovoljstva zaposlenika različitim upitnicima i ispitivanjima (organizacijska klima, 360, onboarding i offboarding).

**Shvaćajući svoju odgovornost u čuvanju dobrobiti svojih ljudi, oduvijek težimo osigurati ravnotežu privatnog i poslovnog života**

U svim našim postojećim aktivnostima prepoznajemo prostor za napredak, a ispitivanjem organizacijske klime dobivamo vrijedne informacije koje nam pomažu u stvaranju sigurnijeg i zdravijeg radnog okruženja. Ispitivanje radne klime provodimo svake dvije godine, a koliko su nam te informacije važne govori i činjenica da od 2022. planiramo ispitivanja održavati na godišnjoj razini (pročitajte više na stranicama 66-69).

Također, kako bismo dodatno osigurali stvaranje radnog okruženja koje motivira zaposlenike na usvajanje zdravih radnih navika i promicanje zdravlja na radnom mjestu planiramo pristupiti inicijativi i proći proces za certifikat Tvrtka prijatelj zdravlja koji dodjeljuje Hrvatski zavod za javno zdravstvo.

## Mladi zaposlenici, mladi roditelji

Svi naši zaposlenici imaju pravo na roditeljske i roditeljske dopuste. Kad promatramo podatke kroz godine, lijepo je primijetiti da se broj žena i muškaraca koji koriste ovo pravo ipak polako izjednačava.

Roditeljski dopusti	2019.		2020.		2021.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	3	12	1	9	5	6
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	3	11	1	9	5	2
Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100%	91,6%	100%	100%	100%	33,3%
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	2	10	1	7	1	0
Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	66,6%	90,9%	100%	77,7%	20%	0%

\*U broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta uvršteni su svi zaposlenici, bez obzira na godinu u kojoj su se vratili.

\*S obzirom da se roditeljski dopust pojedinih zaposlenika protezao tijekom dvije kalendarske godine, takvi su zaposlenici uvršteni u izvješće za obje godine.

\*Za pojedine zaposlenike koji su koristili roditeljski dopust tijekom 2020. i 2021. godine nije moguće utvrditi jesu li ostali zaposleni 12 mjeseci po povratku na posao, s obzirom da taj period još nije završio. Stoga su ti zaposlenici uvršteni u ovo izvješće kao da nisu ostali zaposleni i 12 mjeseci po povratku na posao.



## Sigurnost u vremenima pandemije

Agilno i kontinuirano prilagođavanje ciljeva i organizacije rada, transparentna komunikacija sa zaposlenicima te briga za njihovo zdravlje preduvjet su nošenja s krizom i nepredvidivim situacijama.

Želeći da svi zaposlenici ostanu zdravi te da se osjećaju sigurno, za vrijeme pandemije bolesti Covid-19 u Spanu djeluje Crisis Team te poseban Crisis HR kanal na društvenoj mreži Yammer kojoj svi zaposlenici imaju pristup. Osim što je zadužen za primjenu epidemioloških mjera, zajedno s timom ljudskih potencijala organizirao je webinare i grupe podrške za sve zaposlenike te mogućnost besplatnog psihološkog savjetovanja. Naš tim ljudskih potencijala bavio se organizacijom virtualnih druženja i održavanjem virtualnih društvenih kontakata zaposlenika.

Svima je pravovremeno omogućen rad od kuće uz svu potrebnu opremu, a kroz tjedne Span TV događaje uživo na kojima su zaposlenici imali priliku postavljati pitanja Upravi i menadžmentu osigurana je transparentna, pravovremena i dvosmjerna komunikacija. Istovremeno, plaće zaposlenika i povlastice nisu se mijenjale, a omogućene su i neke dodatne pogodnosti. Jedna od njih bila su i dva slobodna dana za sve oni koji su se cijepili protiv ove bolesti i tako podigli razinu sigurnosti u interakciji sa svim našim dionicima.

**Želeći da svi zaposlenici ostanu zdravi te da se osjećaju sigurno, za vrijeme pandemije bolesti Covid-19 u Spanu djeluje Crisis Team te poseban Crisis HR kanal na društvenoj mreži Yammer kojoj svi zaposlenici imaju pristup**





## Sjajno mjesto za rad

Želimo stvoriti sjajno mjesto za rad za svakog našeg čovjeka, bez obzira na kojoj se poziciji nalazio i koji posao obavljao – svi smo važni za ostvarivanje kompanijskih ciljeva i stvaranje dodane vrijednosti za društvo u kojem živimo. Svakom zaposleniku pristupamo individualno te se trudimo oslušivati svačije želje i potrebe. Kompanija tako svojim zaposlenicima ne nudi kolektivni ugovor, no bez obzira radi li se o plaći, radnom vremenu, povlasticama ili edukacijama, o svemu uvijek možemo razgovarati otvoreno i pronaći najbolji model za svakog zaposlenika.

Osim konkurentnim plaćama, zadovoljstvo Spanovaca osiguravamo brojnim povlasticama - to su sistematski pregledi jednom u dvije godine, različiti bonusi poput onih za preporuke kandidata ili poslovne prilike, ali i rođenje djeteta, godišnji dar za djecu, Multisport kartica, plaćeni slobodni dani za različite svrhe, plaćena psihološka pomoć, povoljniji uvjeti kredita u pojedinim bankama, uplate u dobrovoljni mirovinski fond, a o prilikama za usavršavanje da ne govorimo (govorit ćemo ipak malo kasnije – pročitajte više na stranicama 62-65).

Span nudi zaposlenicima niz kratkoročnih i dugoročnih modela nagrađivanja s naglaskom na nagrađivanju postignuća, angažmana i doprinosa. Osim novčanih nagrada, ulažemo i u nematerijalne oblike nagrađivanja, primarno u programima prepoznavanja i davanja priznanja ključnim zaposlenicima. Sve povlastice koje osiguravamo dostupne su podjednako na svim lokacijama poslovanja u Hrvatskoj (Zagreb, Osijek, Rijeka). Nema razlike u ponudi povlastica za zaposlenike zaposlene na puno radno vrijeme u odnosu na one zaposlene privremeno ili na nepuno radno vrijeme.

Ponudu vrijednosti stalno nadopunjavamo pa smo tako u 2021. uveli dvije nove povlastice. Jedna je vezana za dio zaposlenika koji imaju pravo na službeno vozilo, dok druga obuhvaća sve zaposlenike Spana. Za zaposlenike koju koriste kompanijske automobile uvedena je nova mogućnost, najam osobnog vozila u poslovne svrhe, čime se povećava fleksibilnost korištenja ove povlastice, a posljedično i zadovoljstvo njome: u prvih šest mjeseci implementacije nove opcije, više od 50 posto zaposlenika koji mogu birati između službenog vozila i najma osobnog vozila, odlučilo se za novu opciju.

Druga povlastica omogućena svim zaposlenicima Spana je sudjelovanje u ESOP programu (Employee Stock Ownership Plan), nastavno na Spanov izlazak na Zagrebačku burzu. Više od 50 posto zaposlenika u Hrvatskoj kupilo je Spanove dionice čime su ušli u trogodišnji ESOP program koji im omogućava stjecanje 25 posto dodatnih dionica kroz tri godine (pet posto nakon prve godine, deset posto nakon druge i deset posto nakon treće godine).

**Osim novčanih nagrada, ulažemo i u nematerijalne oblike nagrađivanja, primarno u programima prepoznavanja i davanja priznanja ključnim zaposlenicima**

**Više od 50 posto zaposlenika u Hrvatskoj kupilo je Spanove dionice čime su ušli u trogodišnji ESOP program koji im omogućava stjecanje 25 posto dodatnih dionica kroz tri godine (pet posto nakon prve godine, deset posto nakon druge i deset posto nakon treće godine)**



## Prilike za profesionalni razvoj

Ulaganja u edukacije i usavršavanja te stvaranje prilika za profesionalno napredovanje u temelju su oblikovanja radnog iskustva za Spanovce. Kompanija tako primjenjuje sveobuhvatan sustav procjene radne uspješnosti koji počiva na razvoju vještina i znanja ali i interesa na karijernom putu. Svakom zaposleniku pristupamo individualno i pratimo kako njegove želje za razvoj, tako i učinak koji ostvaruje. Na tome radimo zajednički, pružajući mu otvorenu povratnu informaciju o mogućnostima, očekivanjima i prilikama. Procjenom radnog učinka obuhvaćeni su svi naši zaposlenici, bez obzira na vrstu ugovora.

Procjena radne uspješnosti zaposlenika program je koji Span sustavno primjenjuje već puno desetljeće. On traje tijekom cijele godine u nekoliko procesa, a razvojni plan i ocjena radne uspješnosti donose se kao njihov zaključak. Glavni elementi praćenja radne uspješnosti zaposlenika su People Review, Performance Evaluation, ispitivanje 360 stupnjeva, ispitivanje organizacijske klime te redoviti individualni sastanci koje zaposlenici imaju sa svojim voditeljima.

- **People Review (PR)** je strukturirani proces koji se odvija svake godine s ciljem procjene ljudi, timova, organizacije i planiranja aktivnosti za poboljšanje. U PR procesu sudjeluje voditelj, direktor organizacijske jedinice i HR business partner dedican za organizacijsku jedinicu. Proces se dokumentira tako da se za svakog pojedinca detektiraju i zabilježe dobre strane, pohvale, područja za razvoj, ciljevi i očekivanja za iduće razdoblje te ocjena za razdoblje za koje se radni učinak procjenjuje. Revidira se pozicija i plaća, a voditelj predlaže eventualne izmjene plaće, pozicije, stimulaciju, bonuse ili druge povlastice. Potom se procjenjuje Talent Grid za svakog zaposlenika te kako pojedini zaposlenik stoji u odnosu na ostatak tima, raspravlja se o planu nasljeđivanja te akcijskom planu za zaposlenika za postizanje zadanih ciljeva. Ovaj proces je priprema za Performance Evaluation razgovor. HR business partner i voditelji zajedno definiraju kakvu će povratnu informaciju voditelj dati svojim zaposlenicima, a HR business partner pomaže voditeljima u strukturiranju konstruktivnog razgovora sa zaposlenicima – naglasak je uvijek na temeljitoj pripremi i sadržaju, a ne na formi.

- **Performance Evaluation (PE)** je strukturirani dijalog između zaposlenika, njegovog prvog (po potrebi i drugog) nadređenog te HR business partnera, koji se odvija jednom do dva puta godišnje za svakog pojedinca. Njegova je svrha dobiti povratnu informaciju o radnoj uspješnosti, steći zajedničko razumijevanje o međusobnim očekivanjima i planirati vlastiti profesionalni razvoj. HR business partner je moderator na PE razgovorima između zaposlenika i voditelja, s obzirom da HR funkcija prati karijere svih zaposlenika u organizaciji.
- **Ispitivanje 360 stupnjeva** provodi se prema utvrđenoj proceduri svake parne godine. Kako bi se osigurala ispravna interpretacija rezultata u odnosu na opis posla i potrebne kompetencije, individualni profili prolaze se sa svakim zaposlenikom u sklopu PE razgovora te se povezuju s razvojnim planom.
- **Ispitivanje organizacijske klime** provodi se svake neparne godine i u njemu sudjeluju svi zaposlenici. Prati se zadovoljstvo zaposlenika po raznim segmentima, analiziraju se rezultati, uspoređuju s prijašnjim godinama te se na temelju donesenih zaključaka donose odluke ili kreiraju akcijski planovi.
- **1 na 1 sastanci s nadređenima** provode se jednom mjesečno. Svrha tih razgovora je redovito praćenje zaposlenika, redovita komunikacija i povratna informacija, stvaranje bolje povezanosti i povjerenja u odnosu zaposlenik-voditelj, praćenje motivacije pojedinca i pravovremeno reagiranje. Sastanci ovog tipa obično su neformalni, poput odlaska na kavu ili ručak.

Svi ovi elementi povezani su sa sustavom kompetencija, opisom posla i odgovornostima zaposlenika. Aktivno praćenje kroz cijelu godinu uvelike pomaže pri donošenju odluka o promaknućima, internim transferima, ali i o mogućnostima ili potrebama transformiranja radnog mjesta kako bi se unutar istog odjela postigla veća produktivnost.

### Sigurnost u svakom izazovu

Tijekom 2021. godine izradili smo plan nasljeđivanja kako bismo identificirali potencijalne nasljednike za ključne rukovodeće pozicije. Svrha ovog plana je osigurati održivost poslovanja, pripremiti organizaciju za dugoročne planove i krizne situacije.

**Svakom zaposleniku pristupamo individualno i pratimo kako njegove želje za razvoj, tako i učinak koji ostvaruje. Na tome radimo zajednički, pružajući mu otvorenu povratnu informaciju o mogućnostima, očekivanjima i prilikama**



## Stalni razvoj

U 2021. Span je zabilježio čak 185 napredovanja; ovisno o afinitetima i vještinama zaposlenika, potičemo i njegujemo vertikalna i horizontalna napredovanja.

## Edukacije i certifikacije

Svi naši zaposlenici imaju prilike za brojne vrste edukacija, kako eksternih tako i onih internih. Njegovamo kulturu učenja, a posebno dijeljenja znanja. U 2021. godini zabilježen je čak 56 171 sat proveden u učenju, što je 120 sati edukacije po zaposleniku. Interni resursi uključuju:

- **Testni centar** u kojem svi zaposlenici mogu besplatno polagati ispite potrebne za stjecanje tehnoloških certifikata, što redovito i koriste. Čak 70 posto Spanovih zaposlenika ima barem jedan tehnološki certifikat, a neki ih imaju preko 30.
- **Portal LMS (Learning Management System)** sadržava niz tehničkih i netehničkih edukacija koje su zaposlenicima na raspolaganju u svakom trenutku. LMS se koristi kad je potrebno osigurati da zaposlenici temeljito ovladaju određenim sadržajem. Nakon odslušanog video predavanja ili pročitano materijala, moraju položiti test kako bi završili edukaciju.

- **Dijeljenje znanja:** svaki drugi ponedjeljak inženjeri i/ili projektanti održavaju edukacije o novim tehnologijama i rješenjima na kojima rade. Edukacije se provode preko kolaboracijske platforme Microsoft Teams, snimaju i objavljuju na internoj društvenoj mreži Yammer za one koji u određenom terminu možda ne mogu sudjelovati. Najčešće se radi o tehničkim edukacijama, no ponekad su teme napredno korištenje raznih alata. Zaposlenici sami predlažu i pripremaju teme koje žele predstaviti drugim odjelima, a oni koji pohađaju konferencije ili eksterne edukacije pripremaju prezentacije prenošenja znanja na ostale kolege kojima je tema potrebna ili korisna. Također, jednom tjedno kolege iz Odjela prodaje pripremaju kratke prezentacije o novim proizvodima, uslugama i rješenjima koje Span nudi na tržištu.
- **Mentorski program** koji zaposlenicima pomaže pri prilagodbi i razvoju. Mentori prolaze mentoring program na Span Akademiji, ali s fokusom na prijenos tehničkog znanja. Što se tiče njihovih mentorskih vještina, mentori se ocjenjuju kroz ispitivanje 360 stupnjeva (jednom u dvije godine). Svi menadžeri su uključeni u prijenos znanja zaposlenicima kroz mentoriranje i coaching te edukacije.
- **Specijalist za edukaciju i razvoj te Koordinator za upravljanje znanjem** brinu o efikasnijem upravljanju bazom znanja i kroz cijelu organizaciju pojačano razvijaju kompetencije potrebne za ostvarenje strateških ciljeva, kao i voditeljske vještine. Za razvoj „mekih“ vještina Span koristi i interne trenere, ali i vanjske dobavljače po potrebi.
- Novi onboarding program za zaposlenike koji dolaze u **Service Desk** odjel. Od početka 2021. provodi se program koji uključuje osnaživanje komunikacijskih vještina i timskog rada, kao i niz stručnih predavanja kako bi im se olakšao početak rada.
- **Security vježba** u trajanju od tri sata za voditelje timova i menadžere redovito se organizira tijekom koje se sudionici upoznaju s važnošću sigurnosti unutar kompanije kroz intenzivne vježbe koje vodi član uprave za sigurnost.

## Upravljanje talentima

Od 2021. stavljamo dodatni naglasak na upravljanje talentima primjenom programa Span Management Academy, kako bismo razvijali zaposlenike s potencijalom za preuzimanje pozicija veće razine odgovornosti. Talenti se prepoznaju prikupljanjem informacija o izvrsnim rezultatima iz procesa evaluacija, mišljenja direktora, nadređenih i HR business partnera te odabiru u skladu sa strateškim ciljevima kompanije i ključnim pozicijama. U Spanu je 2021. godine prepoznato 28 talenata, zaposlenika koji će preuzeti pozicije koje uključuju upravljanje projektima, procesima, ljudima i korisnicima. Za njih se organizira interna menadžment akademija koja traje devet mjeseci, a započela je u listopadu 2021.

Kako bi HR dobio i još jednu dodatnu potvrdu procjene talenata, početkom programa proveden je dosad najopsežniji razvojni centar za zaposlenike koji su procijenjeni kao talenti. Temelj za osmišljavanje razvojnog centra bile su Spanove vrijednosti i ponašanja koja kompanija želi zadržati i promovirati među zaposlenicima. Održan je u srpnju 2021., u četiri radna dana i uključivao intervju baziran na Spanovim kompetencijama odnosno vrijednostima, grupnu vježbu rješavanja problema unutar tima, zadatak rješavanja problema u grupi, igranje uloga, prezentaciju na definiranoj temi te studiju slučaja. Na temelju dobivenih individualnih i grupnih rezultata, razvijen je program koji se grana u tri smjera i prati teorijsku podlogu razvoja poslovnih i „mekih“ te mentorskih vještina.

**Talenti se prepoznaju prikupljanjem informacija o izvrsnim rezultatima iz procesa evaluacija, mišljenja direktora, nadređenih i HR business partnera te odabiru u skladu sa strateškim ciljevima kompanije i ključnim pozicijama**



## Želimo biti još bolji

Mjere uspješnosti postavljene su za sve Spanove razvojne programe. Uspješnost upravljanja razvojem zaposlenika promatramo kroz nekoliko kriterija:

- broj certificiranih zaposlenika: čak 341 zaposlenik ima ukupno 2 349 certifikata
- broj zaposlenika koji su uključeni u razvojni program za talente: 28 zaposlenika, a čak 50 posto je napredovalo na rukovodeće pozicije
- zadovoljstvo zaposlenika internim edukacijama koje se prati kroz LMS i HR Cloud sustav: 80 posto
- zadovoljstvo zaposlenika praćenjem razvoja: 76 posto
- zadovoljstvo zaposlenika mogućnostima usavršavanja: 82 posto

Kao dodatnu mjeru uspješnosti u 2021. smo uveli i unošenje internih edukacija u LMS sustav koji nudi još više mogućnosti praćenja te evaluacije raznih parametara uspješnosti pojedinog usavršavanja te prikupljanje povratne informacije od polaznika.

Prostor za razvoj vidimo u području evaluacije razvojnih programa kroz razvoj ključnih kompetencija odnosno vrijednosti zaposlenika. Tamo gdje je to moguće, planiramo provesti praćenje zaposlenika po ključnim kompetencijama (u sklopu praćenja radne uspješnosti), uspoređivati rezultate prije i nakon edukacija te prema tome prilagođavati programe.

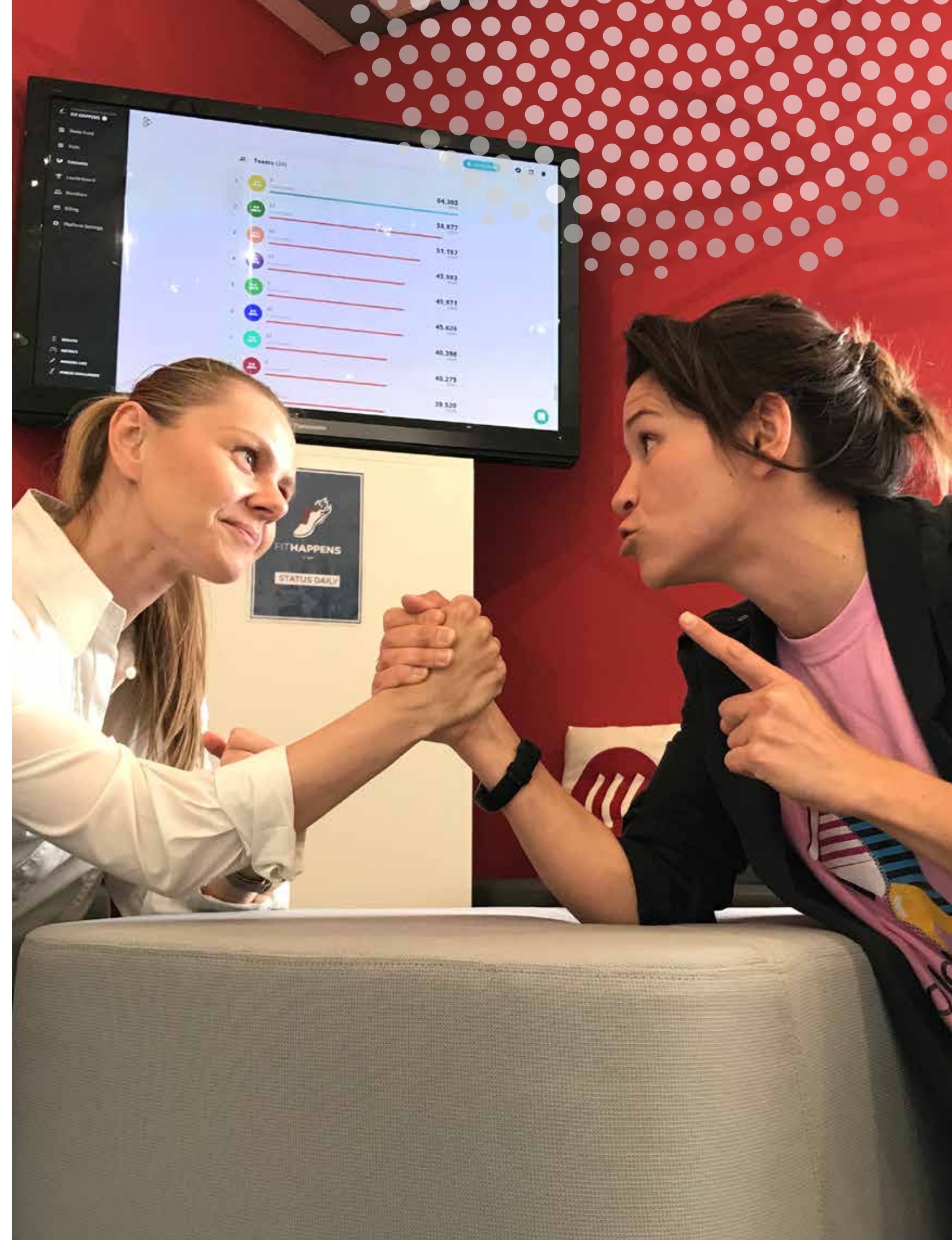
## Zadovoljstvo organizacijskom klimom, uvjetima i prilikama

U Spanu se redovito ispituju stavovi zaposlenika. Svake neparne godine provodimo ispitivanje organizacijske klime u kojemu sudjeluju svi zaposlenici. Ono obuhvaća ispitivanje stavova zaposlenika u 13 dimenzija: imidž organizacije, osnovni uvjeti rada, organizacija rada, sadržaj posla, osobni utjecaj, praćenje i vrednovanje, sustav nagrađivanja, visina plaće, upravljanje, vođenje, klima unutar tima, klima unutar organizacije te zadovoljstvo poslom.

Početak 2021. godine provedeno je novo istraživanje organizacijske klime u cijeloj organizaciji i ono što posebno veseli je još veći odaziv i još viša razina zadovoljstva zaposlenika nego u prethodnom razdoblju; postotak odaziva bio je 99 posto, a ukupna ocjena je porasla za dva posto u odnosu na prethodno ispitivanje i iznosi 74 posto. Kao i dosadašnjih godina, detaljni rezultati po svim aspektima prezentirani su voditeljima za njihove organizacijske cjeline te su voditelji mogli pratiti rezultate svojih timova po svim kategorijama u odnosu na prethodno razdoblje, ali i u odnosu na ostatak organizacije. Također, svakom voditelju predstavljen je njegov voditeljski profil temeljem ocjena njegovih podređenih; ovi rezultati dobiveni su anonimno. Sve ostale kategorije koje se procjenjuju nisu anonimne jer je izuzetno važno detektirati probleme i izazove kod pojedinih zaposlenika ili skupina zaposlenika, njihovu razinu zadovoljstva kao i otvorene komentare, prijedloge i sugestije. Na taj način se lakše usmjeravaju i aktivnosti kad god je to potrebno, bilo da se radi o razgovoru, bilo o individualnim potrebama pojedinog zaposlenika. Takav transparentan pristup zaposlenici vrlo dobro prihvaćaju i otvoreno komuniciraju pohvale, ali i kritike te prijedloge poboljšanja.

Rezultati se predstavljaju na internoj televiziji Span TV, a dostupni su i na internoj društvenoj mreži Yammer. Po završetku ispitivanja odjel ljudskih potencijala u suradnji s direktorima razvija akcijski plan na temelju rezultata. U tom se procesu često uključuju fokus grupe s pojedinim timovima te uvođenje novih povlastica i načina rada.

Početak 2021. godine provedeno je novo istraživanje organizacijske klime u cijeloj organizaciji i ono što posebno veseli je još veći odaziv i još viša razina zadovoljstva zaposlenika nego u prethodnom razdoblju



**Jednom godišnje se ispituju stavovi zaposlenika o Span TV-u čiji je cilj usavršavati sadržaje i formate u ovom komunikacijskom kanalu**

Osim ispitivanja organizacijske klime, povremeno tražimo stavove i mišljenja zaposlenika o brojnim drugim temama. Primjerice, jednom godišnje se ispituju stavovi zaposlenika o Span TV-u čiji je cilj usavršavati sadržaje i formate u ovom komunikacijskom kanalu. Stavovi zaposlenika ispituju se i u promijenjenim okolnostima rada, kao primjerice nakon lockdowna u proljeće 2020. Dobiveni rezultati bili su dragocjeni po pitanju reguliranja mjera i preporuka vezanih uz rad od kuće na temelju konkretnih iskustava zaposlenika, uz uvažavanje svih specifičnosti osobnog i profesionalnog života. Stavove ispituje i nakon uvođenja novih povlastica; posljednje takvo istraživanje bilo je o zadovoljstvu kavom i voćem koji su uvedeni kao nova povlastica.

Još jedan primjer ispitivanja stavova zaposlenika je nakon njihovog sudjelovanja na radionicama/treninzima/edukacijama koje Span organizira. Svi uključeni u takvu aktivnost po završetku dobivaju upitnik o zadovoljstvu te se na temelju dobivenih rezultata kreiraju budući planovi za treninge/edukacije.

Uz redovno dvogodišnje ispitivanje organizacijske klime, 2021. godine je provedeno i ispitivanje zadovoljstva internom podrškom u segmentima: tehnička (IT) podrška, backoffice, računovodstvo i HR podrška. Na skali od 1 do 5, sve službe interne podrške imale su rezultat iznad 4,5. Također, mogućnost otvorenih komentara je donijela dodatnu vrijednost ovom ispitivanju u cilju daljnjeg podizanja kvalitete interne podrške.

Općenito visoko zadovoljstvo zaposlenika radnom okolinom i prilikama za razvoj podupiru i podaci o fluktuaciji zaposlenika, koja je, posebno za tržište rada u IT segmentu, relativno niska.



Dolasci	2019.		2020.		2021.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	36	15	43	11	46	19
30-50 godina	35	9	28	8	29	17
> 50 godina	1	0	2	0	0	0

Odlasci	2019.		2020.		2021.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	14	5	11	5	14	3
30-50 godina	30	4	22	7	31	8
> 50 godina	2	1	1	2	3	0

Svi naši zaposlenici mogu dati prijedloge za unapređenje poslovanja te to kontinuirano čine unutar svojih godišnjih PE razgovora, ispitivanja organizacijske klime ili neposredno svojim voditeljima. U 2021. godini implementiran je Virtualni sandučić koji zaposlenicima omogućava davanje sugestija, prijedloga ili poslovnih ideja direktno Upravi, a moguće je komentare davati anonimno ili javno.



**Novi počeci,  
druge šanse, prilike  
za sve**



**Bolji život svima, poticaj onima bez perspektive i pomoć najranjivijima - to nas pokreće i tome stremimo. Smatramo da tako možemo najbolje osnažiti cijelu zajednicu. Pomažemo gdje god možemo, ali prije svega onima s najlošijom početnom pozicijom, bez puno podrške i često onkraj društva.**

Bez obzira radi li se o djeci kojoj je potrebna potpora u svim segmentima života, STEM udrugama koje nisu u fokusu javnosti ili sportovima bez institucionalnog i organiziranog financiranja, trudimo se dati priliku za uspjeh onima koji ih nemaju mnogo. Uz to, ulažemo sredstva te napore i u ekološke inicijative, svjesni da samo zelen, energetski učinkovit Span koji štiti okoliš može biti Span sadašnjosti – i budućnosti. Pravilnik o sponzorstvima i donacijama uređuje područja naših društveno odgovornih projekata, način i kriterije dodjele sredstava. Treba reći da Span ne sponzorira i ne donira sredstva političkim strankama ili pojedincima koji se natječu za mjesta u predstavničkim tijelima, kao ni osobama i organizacijama koje podupiru bilo koju vrstu diskriminacije.

Unutar svojih fokus područja, pratimo potrebe bitnih dionika, osmišljavamo projekte i partnerski sudjelujemo u već postojećima kako bismo umnožili svoj pozitivan društveni učinak. Otvoreni smo svim potencijalnim partnerstvima, a posebno onima koji nam mogu omogućiti da našu kreativnu strast i svrhu stavimo u službu onih kojima je to najpotrebnije.

Ovo su samo neki od naših istaknutih projekata.

**Bez obzira radi li se o djeci kojoj je potrebna potpora u svim segmentima života, STEM udrugama koje nisu u fokusu javnosti ili sportovima bez institucionalnog i organiziranog financiranja, trudimo se dati priliku za uspjeh onima koji ih nemaju mnogo**

## Bolji uvjeti za one koji trebaju poticaj nabolje

Od svih domova u Hrvatskoj koji provode tretman resocijalizacije i socijalizacije mladeži s poremećajima u ponašanju, Odgojni dom Mali Lošinj je jedinstven po tome što su odgojne grupe raspoređene u manje jedinice u samom gradu. Kao i Span, ova susretljiva i entuzijastična organizacija želi potaknuti promjene u društvu pa smo obiju prihvatili priliku za ostvarivanje dugoročne suradnje s njima, od edukacije štíćenika do korporativnog volontiranja. Početak našeg partnerskog odnosa obilježila je donacija kojom će se opremiti pet kuća na Lošinj u kojima su štíćenici doma dosad boravili u lošim uvjetima, kao i podružnica na Cresu. Osigurali smo im ugodniji prostor za druženje, bicikle za kretanje po otocima, sportsku opremu, sprave za vježbanje te druge sadržaje koji će im olakšati boravak, učenje i napredovanje u domu.



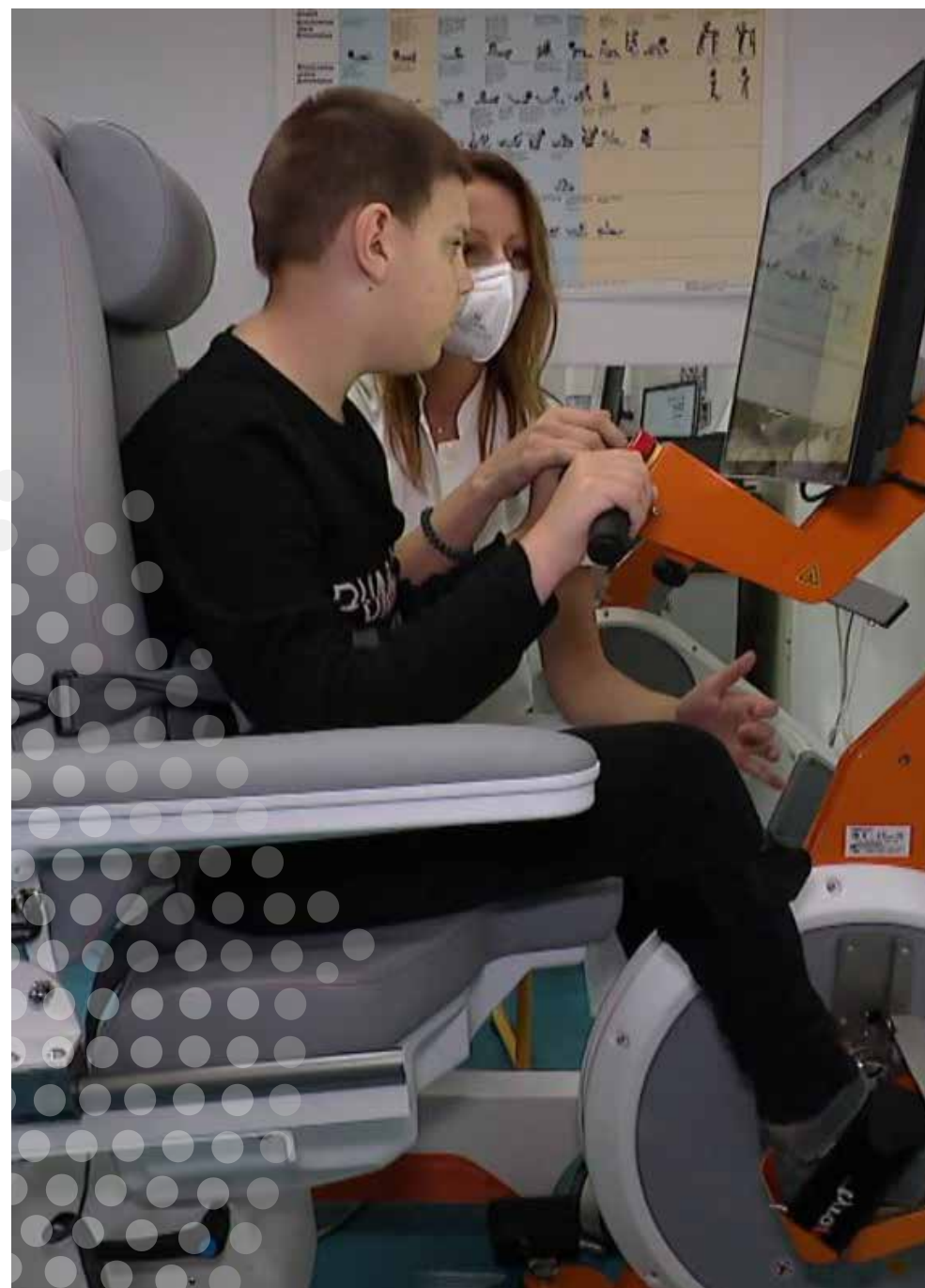
## Za jednake prilike u STEM-u

Prepoznajemo promjene kod novih generacija i njihov ulazak na tržište rada gdje svjedočimo manjem otporu prema promjenama, želji za stjecanjem novih i unapređivanje postojećih vještina. Zato redovito surađujemo s vodećim regionalnim visokoobrazovnim institucijama te od 2015. provodimo projekt Span Akademija kroz koji studentima omogućujemo ljetnu IT praksu na stvarnim projektima i simulaciji projekata, uz stručnu podršku mentora i drugih kolega u uredima u Zagrebu, Osijeku i Rijeci. Do danas je ju završilo više od 200 studenata.



## Umjetna inteligencija za rehabilitaciju djece s ozljedama mozga

Jedan od projekata koji odlično ilustrira glavne smjerove naših društveno odgovornih nastojanja je suradnja s udrugom "RTL pomaže djeci". U 2021. godini tako smo s partnerom pokrenuli projekt opremanja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice. Naime, ova ustanova bavi se i neurorehabilitacijom djece s traumatskim ozljedama mozga, cerebralnom paralizom i drugim neurološkim poremećajima. Tehnologija daje ključnu pomoć baš takvoj specifičnoj rehabilitaciji pa smo tako opremili bolnicu najsuvremenijim uređajima za provođenje robotske neurorehabilitacije. Stotine mališana iz cijele Hrvatske u Krapinske Toplice dolaze na liječenje i rehabilitaciju, a novi robotski uređaji znatno povećavaju njihove šanse za uspješan oporavak. Novi kabinet je omogućio djeci s neurološkim poteškoćama da prvi put mogu u ovakvoj rehabilitaciji sudjelovati unutar usluga koje pruža obvezno zdravstveno osiguranje, što je pružilo priliku svoj djeci, bez obzira na financijske mogućnosti, da dobiju najnapredniju medicinsku skrb.



## Mali poticaj velikim idejama

Zajedno za znanje i zabavu – jer, kao što znamo, znanost je kamen temeljac progresivne budućnosti. A može biti i itekako zabavna, pogotovo njene osnove! Pametne glave misle slično, pa su Span i Park znanosti udružili snage kako bi to prenijeli najmlađima. Želja nam je partnerski popratiti ovaj zanimljiv projekt kroz dugogodišnju suradnju pomažući im u izradi mobilne varijante, prikazujući njihove interaktivne eksponate na raznim STEM događanjima i u osnovnoškolskim ustanovama širom Hrvatske te općenito podržavajući velike ideje koje se uvijek ore Oroslavjem. A Park znanosti svakako jest jedna od takvih – ovaj jedinstven projekt prepun je zabavnih eksponata koje možete pokretati, svirati, mjeriti, oslušivati i dolaziti u interakciju s njima na razne načine, a svaki od njih pokazuje i dokazuje razne zanimljive pojave iz područja prirodnih znanosti.



## Eco Corner: Solution is less pollution

U Spanu se godinama trudimo biti svjesni vrijednosti ograničenih prirodnih resursa i djelovati. Upravo zato smo osmislili Eco cornere, mjesta na kojima naši zaposlenici mogu odložiti najučestalije vrste otpada koje nastaju svakodnevnim poslovanjem.

Eco corneri se nalaze na svim Spanovim lokacijama u Hrvatskoj. Strukturirano odvajamo razne vrste otpada kao što su plastika (boce, kutijice, plastični pribor), papir i karton (npr. vrećice) te stiropor (npr. posudice od dostave koje često završe u smeću). Na lokacijama postoje i kutije označene naljepnicama koje pokazuju što se u njih odlaže, a odlagati se mogu toneri, baterije, mala elektronička oprema (npr. miševi, tipkovnice, kablovi, slušalice), ali i kartonske kutije i kutije od pizze. Ne smijemo zaboraviti ni reciklažne kutije u uredima, hodnicima i kraj printera, a zadnja zvijezda Spanove ekološke osviještenosti je naš „kanarinac“ za odlaganje papira i kartona.

Sustavnim odvajanjem otpada i podizanjem svijesti naših ljudi o tome da je on koristan resurs, djelujemo na očuvanje okoliša, ali i stvaranje dobrih društvenih navika.



## Sportski underground? Može!

Span od 2015. ima i svoj softball klub. Ova verzija baseballa igra se na malo manjem terenu i s nešto većom loptom, brža je, dinamičnija i s više udaraca u polje. Klub "Span" od svog osnutka niže dobre rezultate, aktivan je član zagrebačkog i hrvatskog softball saveza te je dosljedno u vrhu domaće i europske softball scene – o tome najbolje govori podatak da su 2018., 2019. i 2020. naši softbolaši bili pobjednici Kupa Hrvatske. U 2021. godini bili su doprvaci, fokusirani na sudjelovanje u hrvatskoj reprezentaciji na Europskom prvenstvu na kojem su odnijeli broncu. I 2022. se spremaju ponoviti ove vrhunske rezultate, a aktivno treniraju i za Europsko prvenstvo koje se održava svake dvije godine – 2023. putuju u Dansku.





Izveštaj o održivosti pred vama pokriva poslovanje i aktivnosti Span Grupe za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2021. godine i prvi je naš takav izvještaj. Pripremljen je u skladu s metodologijom GRI Standardi: sržna opcija. Sadržaj izvještaja nije podvrgnut vanjskoj verifikaciji.

Kako bismo u prepoznavanju naših ključnih utjecaja i njihovom upravljanju bili još uspješniji, važno nam je i vaše mišljenje. Sva pitanja i prijedloge vezane uz ovaj izvještaj možete nam uputiti na adresu elektroničke pošte [ESG@span.eu](mailto:ESG@span.eu) ili poštom na adresu Span d.d., Koturaška cesta 47, Zagreb.

## Profil izvještaja







# GRI Indeks sadržaja



GRI standard	Objava	Stranica	Komentar
GRI 101: Osnove 2016.			
Organizacijski profil			
102-1	Naziv organizacije	7	
102-2	Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	7	
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	7	
102-4	Lokacije poslovnih aktivnosti	7	
102-5	Vlasništvo i pravni oblik	7	
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	7	
102-7	Veličina organizacije	8, 37	
102-8	Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	49	
102-9	Dobavljački lanac	38	
102-10	Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu		Nije primjenjivo
102-11	Pristup predostrožnosti	41	
102-12	Vanjske inicijative	8	
102-13	Članstvo u udruženjima	8	
Strategija			
102-14	Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	10	
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	24	<a href="https://www.span.eu/hr/media/prospekt/">https://www.span.eu/hr/media/prospekt/</a> <a href="https://www.span.eu/hr/media/godisnje-izvjesce-o-stanju-i-poslovanju-drustva-i-span-grupe-za-poslovnu-godinu-2021/">https://www.span.eu/hr/media/godisnje-izvjesce-o-stanju-i-poslovanju-drustva-i-span-grupe-za-poslovnu-godinu-2021/</a>
Etika i integritet			
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	19	
102-17	Mehanizmi traženja savjeta i izražavanja zabrinutosti vezanih uz etičnost	22-23	
Upravljanje			
102-18	Upravljačka struktura	21	Detaljno: <a href="https://www.span.eu/hr/media/godisnje-izvjesce-o-stanju-i-poslovanju-drustva-i-span-grupe-za-poslovnu-godinu-2021/">https://www.span.eu/hr/media/godisnje-izvjesce-o-stanju-i-poslovanju-drustva-i-span-grupe-za-poslovnu-godinu-2021/</a>
Uključenje dionika			
102-40	Popis uključenih skupina dionika	15	
102-41	Kolektivni ugovori	61	
102-42	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	13-14	
102-43	Pristup uključivanju dionika	14	
102-44	Ključne teme i otvorena pitanja	15-17	

Praksa izvještavanja			
102-45	Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	7	
102-46	Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema	13	
102-47	Popis materijalnih tema	14	
102-48	Izmjene u informacijama		Nije primjenjivo
102-49	Promjene u izvještavanju		Nije primjenjivo
102-50	Izveštajno razdoblje	79	
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	79	
102-52	Izveštajni ciklus	79	
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	79	
102-54	Tvrdnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima	79	
102-55	Kazalo sadržaja GRI-ja	80	
102-56	Vanjska verifikacija	79	

Materijalne teme	Objave	Stranica
Etičnost poslovanja i antikorupcijsko djelovanje		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	22
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	22
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	22
GRI 205: Antikorupcija 2016.	205-1 Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	22
	205-2 Komunikacija i edukacije o antikorupcijskim politikama i postupcima	22
	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	22
GRI 415: Javne politike	415-1 Politički prilozi	71
Financijska stabilnost		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	37
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	37
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	37
GRI 201: Ekonomski učinak 2016.	201-1 Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	37
	201-4 Financijska pomoć primljena od vlade	37
Korporativno upravljanje		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	21
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	21
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	21
Upravljanje rizicima		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	25
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	25
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	25

Kvaliteta i pouzdanost usluga		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	27
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	27
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	27
GRI 302: Energija 2016.	302-5 Smanjenje energetske potrošnje proizvoda i usluga	28
GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca 2016.	416-2 Slučajevi neusklađenosti s propisima koji se tiču utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	27
GRI 417: Marketing i označavanje 2016.	417-2 Slučajevi neusklađenosti s propisima i dobrovoljnim kodeksima deklariranja i označavanja proizvoda i usluga	27
Kvaliteta odnosa, suradnje i zadovoljstva korisnika		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	34
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	34
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	34
GRI 417: Marketing i označavanje 2016.	417-3 Slučajevi neusklađenosti s propisima koji se tiču marketinških komunikacija	27
Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	38
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	38
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	38
GRI 308: Procjena dobavljača u pogledu utjecaja na okoliš 2016.	308-1 Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na okoliš	38
	308-2 Negativni okolišni utjecaj unutar dobavljačkog lanca i poduzete mjere	38
GRI 414: Procjena dobavljača u pogledu utjecaja na društvo 2016.	414-1 Novi dobavljači koji su provjereni pomoću društvenih kriterija	38
	414-2 Negativni društveni utjecaji unutar dobavljačkog lanca i poduzete mjere	38
Razvoj i inovacije		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	31
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	31
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	31
Sigurnost, privatnost i zaštita podataka		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	28
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	28
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	28
GRI 418: Privatnost kupaca 2016.	418-1 Potkrijepljene pritužbe u vezi s povredama privatnosti i gubicima osobnih podataka kupaca	29
Usklađenost sa zakonskim propisima		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	23
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	23
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	23
GRI 307: Pridržavanje propisa zaštite okoliša 2016.	307-1 Neusklađenost s okolišnim zakonima i propisima	23
GRI 419: Pridržavanje socioekonomskih propisa 2016.	419-1 Nepridržavanje propisa i zakona koji se tiču socijalnog i ekonomskog područja	23

Dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	56
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	56-57
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	57
GRI 401: Zapošljavanje 2016.	401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	61
	401-3 Roditeljski dopusti	58
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018.	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	56
	403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	56
	403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu	56
	403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	57
	403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	57
	403-6 Promocija zdravlja radnika	57
	403-7 Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnost na radnom mjestu direktno povezanih s poslovnim odnosima	57
	403-8 Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	56
	403-9 Ozljede na radu	57
Kultura i vrijednosti		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	50
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	50
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	51
GRI 202: Prisutnost na tržištu 2016.	202-1 Omjer standardne početne plaće prema spolu i u odnosu na lokalnu minimalnu plaću	53
GRI 401: Zapošljavanje 2016.	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	69
GRI 402: Odnosi zaposlenika i menadžmenta 2016.	402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	55
GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti 2016.	405-1 Raznolikost u upravljačkim tijelima i među zaposlenicima	53
	405-2 Omjer osnovne plaće i naknada za žene i muškarce	53
GRI 406: Nediskriminacija 2016.	406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	54
GRI 412: Procjena ljudskih prava 2016.	412-1 Djelatnosti nad kojima je izvršena provjera poštivanja ljudskih prava ili procjene utjecaja	54
	412-2 Edukacija zaposlenika o politikama ili postupcima zaštite ljudskih prava	54
Prilike za profesionalni razvoj		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	62
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	62-63
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	66
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016.	404-1 Prosječan godišnji broj sati edukacije po zaposleniku	64
	404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	64-65
	404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	62

Doprinos pristupu tehnologiji		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	32
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	32
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	32
Doprinos zajednici		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	71
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	71
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	71
GRI 413: Lokalne zajednice 2016.	413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	72-77
Gospodarenje otpadom		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	41, 44
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	41, 44
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	44
GRI 306: Otpad 2020.	306-1 Količina stvorenog otpada i značajni utjecaji otpada na okoliš	44
	306-2 Upravljanje značajnim utjecajima otpada na okoliš	44
	306-3 Stvoreni otpad	44
	306-4 Otpad preusmjeren s odlaganja	44
	306-5 Otpad usmjeren prema odlaganju	44
Klimatske promjene		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	43
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	43
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	43
GRI 305: Emisije 2016.	305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	43
	305-2 Neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	43
	305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	43
Upravljanje energijom		
GRI 103: Pristup upravljanju 2016.	103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	41-42
	103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	41-42
	103-3 Ocjena pristupa upravljanju	43
GRI 302: Energija 2016.	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	42
	302-3 Energetski intenzitet	42
	302-4 Smanjenje potrošnje energije	42



