



# PUTOKAZ PREMA OTPORNOJ BUDUĆNOSTI



GLOBALNI RIZICI  
ODRŽIVOSTI  
NAŠA SU  
PRILIKA

2023.

Izveštaj o održivosti



TREĆI  
IZVJEŠTAJ O  
ODRŽIVOSTI  
SPAN GRUPE

# SADRŽAJ

<b>Spanovih 30: ambiciozan u rastu, fokusiran na partnerstva</b>	7	<b>LifeSpan: nove inicijative u smjeru dobrobiti, zdravlja i životne ravnoteže</b>	43
<b>Uvodnik predsjednika Uprave</b>	12	Dobrim navikama do zdravlja	44
<b>Strategija održivosti do 2030. za Spanovih 30</b>	15	Kreiranje životne ravnoteže	44
Okoliš	16	Pomoć kad je najpotrebnije	45
Društvo	16	<b>Prilike za profesionalni razvoj</b>	45
Upravljanje	17	Obrazovanje je ključ uspjeha	45
<b>Povjerenje u naše prakse</b>	19	Uspješni razvojni programi	46
Procjena materijalnosti za 2023. godinu	20	Budućnost u rukama mladih	47
Razgovor s onima koji nas najbolje poznaju	21	<b>Dijeljenje i umnožavanje znanja: naš najjači društveni doprinos</b>	49
Spanove materijalne teme u 2023. godini	22	Rastuća Spanova volonterska zajednica	49
<b>Doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda</b>	25	Stari i novi znanci	50
<b>Rješenja usmjerena na sigurnost i otpornost</b>	31	Span za obrazovanje budućnosti	51
Jačanje cyber sigurnosti na svim razinama	31	<b>Transparentno i učinkovito upravljanje</b>	53
Izgradnja najnaprednije cyber infrastrukture	32	Organizacija upravljanja	53
Širenje znanja o cyber sigurnosti	34	Promjene u Nadzornom odboru	54
Povećanje energetske učinkovitosti primjenom cloud rješenja	36	Radnici predstavljeni u Nadzornom odboru	54
Uspješna suradnja i visoka razina povjerenja korisnika	36	<b>Upravljanje ključnim utjecajima, rizicima i prilikama</b>	55
Zadovoljstvo rješavanjem poteškoća	37	Upravljanje rizicima	56
Uspješni projekti	37	Etično poslovanje	57
Mišljenje ključnih korisnika	37	Nastavak širenja i očuvanje poslovne stabilnosti	58
<b>Naši ljudi</b>	39	<b>Upravljanje dobavljačkim lancem</b>	58
Novi koraci razumijevanja raznolikosti	41	Zaštita podataka	59
Span Voices: razvoj kulture uključivosti	42	Klima i okoliš	60
Otvoreni dijalog	42	Izveštaj o taksonomiji	61
Riječima Spanovaca	43	<b>Span u brojevima</b>	69
		<b>Profil izvještaja</b>	75
		GRI indeks sadržaja	77
		SASB indeks sadržaja	81



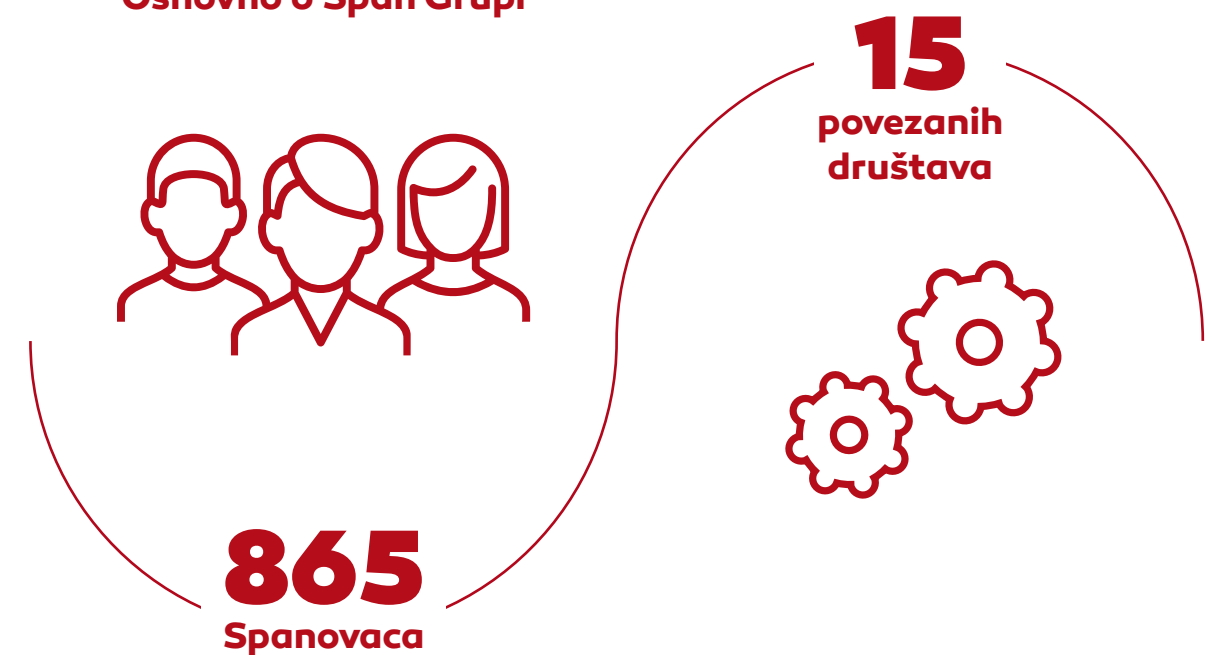
(((  
**ŠIRENJE  
 POSLOVANJA,  
 PRIZNANJA I ISKORACI  
 U UPRAVLJANJU  
 PITANJIMA  
 ODRŽIVOSTI**

# Spanovih 30: ambiciozan u rastu, fokusiran na partnerstva

**Span je jedan od vodećih pružatelja usluga upravljanja softverskom imovinom i licenciranja, infrastrukturnih usluga projektiranja i održavanja informacijskih sustava, poslovanja u cloudu i cyber sigurnosti, upravljanja servisima informacijske tehnologije i tehničke podrške te razvoja softvera i poslovnih rješenja.**

Agilni i pouzdani, u našem radu već 30 godina uspješno pratimo trendove u digitalnoj transformaciji poslovanja. Naš cilj je ne samo ostvariti poslovni uspjeh, već i djelovati kao primjer odgovornog i održivog poslovanja u Hrvatskoj, regiji i svijetu, čvrsto utemeljen na našim vrijednostima i etičkim načelima.

## Osnovno o Span Grupi

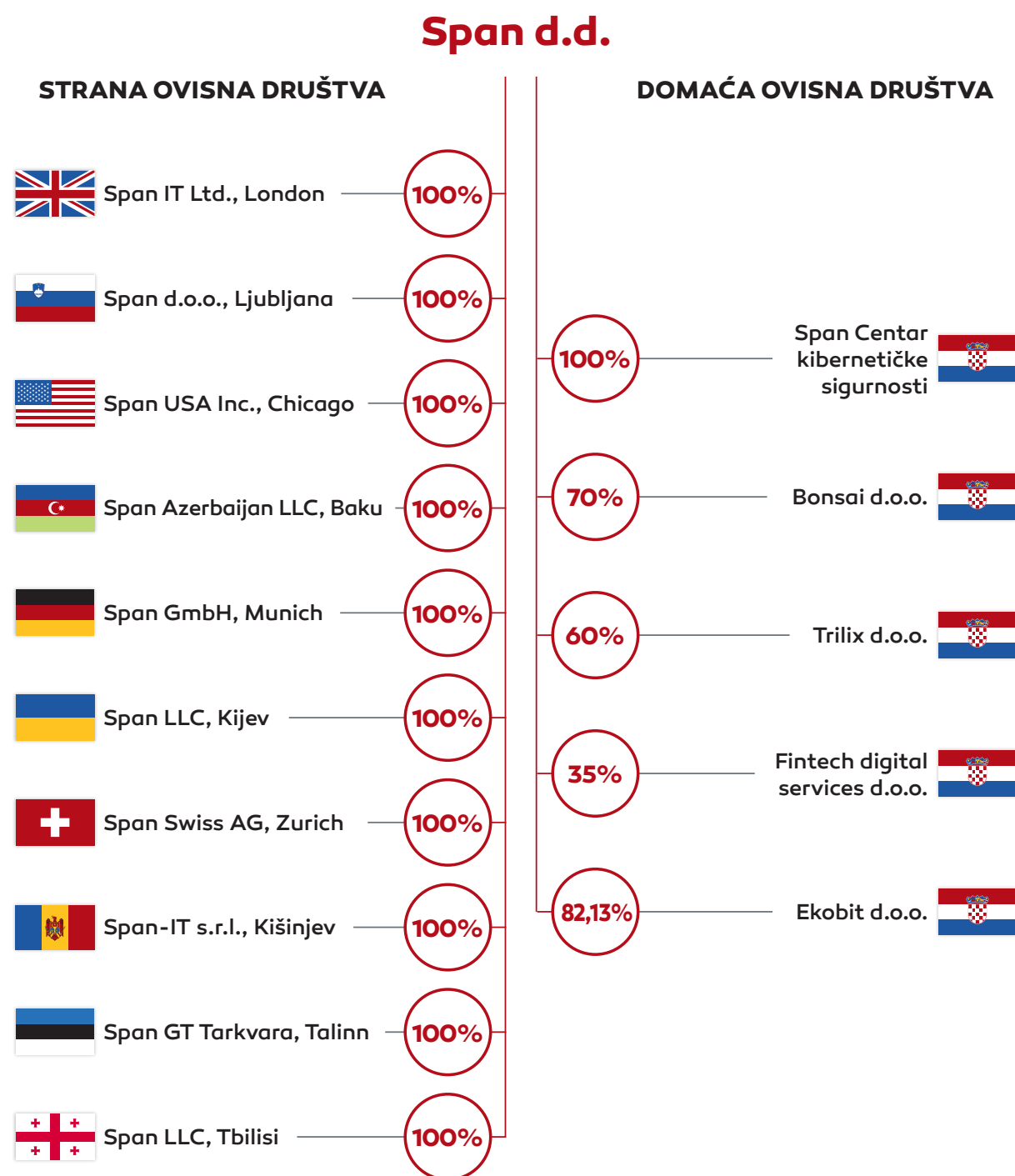


Izgradnja dugoročnih partnerstava s našim korisnicima u fokusu je našeg poslovanja, a to načelo primjenjujemo u praksi u svim našim poslovnim odnosima te na svim tržištima na kojima poslujemo. Naša povezana društva djeluju u Velikoj Britaniji, Sloveniji, Sjedinjenim Američkim Državama, Azerbajdžanu, Njemačkoj, Ukrajini, Švicarskoj, Moldaviji, a od 2023. godine i u Gruziji te Estoniji.

Vodeći smo regionalni Microsoft partner, s Microsoft Gold Partner statusom. U 2023. godini brojili smo 12 Microsoftovih naprednih specijalizacija, postali nositelji svih šest Microsoft Solution Partner statusa te dobili nagradu Microsoft Partner of the Year u Hrvatskoj i Ukrajini. Slijedeći našu strategiju tržišnog širenja i rasta, u 2023. godini preuzeli smo kompaniju GT Tarkvara, vodećeg estonskog Microsoft partnera. Osim s Microsoftom kao glavnim partnerom, nastavljamo raditi i s Googleom, Amazonom i drugim pružateljima usluga.

## Struktura Span Grupe na dan 31.12.2023.

Na dan 31.12.2023. godine Span d.d. (Span ili Društvo) drži poslovne udjele u sljedećim društvima:



## Misija

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

## Vizija

Zajedno s našim korisnicima stvaramo digitalnu budućnost.

## Vrijednosti



**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.



**Izvrsnost.** 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 poslovanja naših korisnika. Naši stručnjaci brinu se za sigurnost korisničkih podataka i resursa, a istovremeno stoje na raspolaganju 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.

## Upravljanje i certifikati

### Sedam ISO certifikata

Poslujemo prema najvišim međunarodnim standardima koji osiguravaju povjerenje naših korisnika. Certificirali smo sustave upravljanja kvalitetom, informacijskom sigurnošću te IT uslugama, okolišem i energijom, upravljanja kontinuitetom poslovanja te sustav upravljanja za suzbijanje podmićivanja (ISO 9001, ISO 27001 i ISO 20000, ISO 14001 i ISO 50001, ISO 22301, ISO 37001).

### Svih šest Microsoft Solution Partner statusa

Infrastructure (Azure)

Security

Modern Work

Digital & App Innovation (Azure)

Data & AI (Azure)

Business Applications

### 12 naprednih Microsoft specijalizacija

SAP on Azure

Azure Virtual Desktop

Adoption and Change Management

Meetings and Meeting Rooms for Microsoft Teams

Teamwork Deployment

Modernize Endpoints

Infra and Database MigrationSAP on Azure

Cloud Security

Identity and Access Management

Information Protection and Governance

Threat Protection

Nova Microsoft napredna specijalizacija u 2023.: Low Code Application Development

### Certifikat Poslodavac partner

### Tvrтка prijatelj zdravlja

### Članstva i inicijative

Udruga hrvatskih nezavisnih izvoznika softvera CISEx

Američka gospodarska komora u Hrvatskoj (AmCham)

Microsoft Intelligent Security Association (MISA)

Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj

UN Global Compact

Hrvatska udruga poslodavaca

## Nagrade, priznanja i događaji u 2023.

### Suradnje

Dobitnik priznanja Microsoft Partner za 2023. godinu u Hrvatskoj i Ukrajini

Nositelj svih šest Microsoft Solution Partner statusa

Hewlett Packard Enterprise (HPE) zlatni partnerski status

### Cyber sigurnost

Visoke ocjene zrelosti sustava upravljanja informacijskom sigurnošću prema procjeni CyberGRX, platforme za upravljanje cyber rizicima

Velika nagrada sigurnosti u kategoriji medijska promocija sigurnosti za kampanju „SAFETY NET – bitka za sigurnost“

### Span na burzi

Ulazak dionice kao jedne od 10 najlikvidnijih na Zagrebačkoj burzi u sastav indeksa CROBEX10® i CROBEX10tr®, kao i u MSCI Frontier Market Small Cap indeks vodećeg globalnog pružatelja dioničkih indeksa MSCI-ja.

Zagrebačka burza: nagrada za dionicu s najvećim porastom prometa

**Saviynt:** nagrada Fastest Transaction in 2022 za najbrže sklopljen ugovor

### Span u zajednicama

Volonterski Oskar Volonterskog centra Zagreb za akcije u suradnji s Projektom O<sub>2</sub>, te udrugama Hrabri telefon i Nisi sama

## Proširen sustav procjene dobavljača



## Sedmi Spanov ISO certifikat, prema normi ISO 22301



## Odabrana predstavnica radnika u Nadzornom odboru



## Span Voices: poseban fokus na pitanjima raznolikosti i uključivosti




## Prvi izvještaj o emisijama Opsega 1 i 2 za Span Grupu



# UVODNIK PREDSJEDNIKA UPRAVE



  
2023. JE DONIJELA  
PRILIKE ZA INOVACIJU  
I DALJNI RAZVOJ  
U PODRUČJIMA  
CYBER SIGURNOSTI  
I UMJETNE  
INTELIGENCIJE

## Globalni rizici održivosti naša su prilika

Danas je nemoguće zamisliti svijet bez digitalnih tehnologija. Oslanjamo se na njih svaki dan, a značajan porast potrebe za informacijskim i komunikacijskim rješenjima vidjeli smo za vrijeme pandemije. IT industrija je rasla na svjetskoj razini, pa tako i sam Span – sve dok u 2023. godini nije ušla u zasićenje. Nastupilo je pažljivije ulaganje korisnika u IT projekte što je posljedično, uz razne druge faktore, dovelo do usporavanja rasta industrije. No 2023. donijela je i prilike za inovaciju i daljnji razvoj u područjima cyber sigurnosti i umjetne inteligencije.

Oba ova fenomena postali su ujedno i pitanja globalne održivosti – prijetnje, ali i prilike. U njihovom razvoju vidimo priliku ne samo da osiguramo vlastitu poslovnu, ali i društvenu relevantnost, nego i da budemo predvodnici njihovog razvoja na hrvatskom tržištu te pouzdan ponuditelj vrijednosti na svim tržištima na kojima poslujemo.

Učestalost cyber napada, njihov opseg i šteta koju uzrokuju sve su veći i pitanje su osobne i nacionalne sigurnosti te društvene i gospodarske stabilnosti. Dokaz tomu su i oba aktualna rata, u Ukrajini i Izraelu, koji se vode paralelno i na klasičnom bojištu i u cyber prostoru. Cyber rat je doslovno globalan i nije poštedio ni prostor Hrvatske.

Uz pružanje kvalitetnih i naprednih rješenja našim korisnicima, svjesni smo kako je edukacija prvi korak obrane od cyber napada. Zbog toga u našem Span Centru kibernetičke sigurnosti provodimo specijalističke treninge cyber sigurnosti za stručnjake iz poslovnog sektora koji žele unaprijediti svoje znanje te treninge podizanja svijesti za sve one koji žele naučiti nešto novo i zaštititi organizaciju, ali i same sebe od cyber napada.

I Span kontinuirano radi na jačanju otpornosti svojeg poslovanja, tako smo u 2023. stekli novi certifikat ISO 22301 koji definira upravljanje kontinuitetom poslovanja. Uz to, razvijamo i sustav upravljanja rizicima u cijelom našem lancu vrijednosti, čime smo se osnažili za kvalitetnije svakodnevno upravljanje i odgovor na sve izazove koji bi se mogli naći pred nama.


Logično je očekivati i veća ulaganja u rješenja temeljena na umjetnoj inteligenciji koja je otvorila vrata novim mogućnostima u kreiranju vrijednosti i inovacijama.

U godini u kojoj smo proslavili 30 godina uspješnog rada, radili smo i na pažljivom sagledavanju svih naših utjecaja, rizika i prilika vezanih uz okoliš, društvo i upravljanje. Uključili smo širok krug naših stručnjaka i zajednički definirali prioriteta područja u kojima bismo mogli postaviti ciljeve za napredak. U svijetlu promjena na tržištu, naša strategija održivosti fokusirana je na inovacije koje doprinose cyber otpornosti, prelazak u cloud kao okolišno učinkovitije rješenje za poslovne sustave, razvoj rješenja temeljenih na umjetnoj inteligenciji, ali i na daljnji razvoj našeg društvenog angažmana. Sve to činimo s ciljem osiguranja dugoročne i višestruke vrijednosti za sve naše dionike.

**Nikola Dujmović**  
Predsjednik Uprave

**U našem Span Centru kibernetičke sigurnosti provodimo specijalističke treninge cyber sigurnosti za stručnjake iz poslovnog sektora koji žele unaprijediti svoje znanje te treninge podizanja svijesti za sve one koji žele naučiti nešto novo i zaštititi organizaciju, ali i same sebe od cyber napada**



  
USVOJILI SMO  
STRATEGIJU  
ODRŽIVOSTI  
SPAN GRUPE ZA  
RAZDOBLJE DO  
2030. GODINE

# Strategija održivosti do 2030. za Spanovih 30

**Kako bismo što bolje odgovorili zahtjevima u globalnom poslovnom okruženju i potrebama naših ulagača, korisnika, zaposlenika i zajednica u kojima poslujemo, u Span Grupi smo u prosincu 2023. usvojili Strategiju održivosti za razdoblje do 2030. godine. Izradi strategije pristupili smo s namjerom dubinskog razumijevanja globalnih ekonomskih, društvenih i okolišnih utjecaja unutar IT i softverske industrije. Prepoznali smo okolišna, društvena i upravljačka (ESG) pitanja zaista bitna za uspješno poslovanje i suradnju s našim dionicima te postavili mjerljive i ostvarive ciljeve u skladu s dugoročnom vizijom razvoja Spana.**

Identifikacija Spanovih prioriteta područja održivosti uključivala je istraživanje i analizu praksi sličnih kompanija prema djelatnostima kojima se bave i koje imaju vlastite razvijene strategije održivosti. Slijedila je dubinska analiza Spanovih dosadašnjih materijalnih područja održivosti i opsežna analiza podatkovnog jaza u okolišnom, društvenom i upravljačkom aspektu. Za to su se koristili različiti globalni izvori informacija i smjernice poput istraživanja o globalnim rizicima Svjetskog ekonomskog foruma, međunarodnih ugovora i sporazuma, smjernica za integraciju kriterija održivosti u poslovanje te međunarodnih okvira poput Ciljeva održivog razvoja UN-a i načela UN Global Compacta, kao i zahtjeva Europskih standarda izvještavanja o održivosti (ESRS).

Provedenom analizom prepoznata su potencijalna područja za postavljanje ciljeva usmjerenih na razvoj rješenja koja korisnicima omogućavaju sigurno i energetske učinkovitije poslovanje, napredak u Spanovim poslovnim praksama te doprinos pojedincima, skupinama i zajednicama s kojima surađujemo. Članovi Uprave Spana su na temelju rezultata analize odredili prioriteta strateška područja održivosti koja zahtijevaju aktivno upravljanje u kratkom, srednjem i dugom roku (definirani na razdoblje do jedne, od jedne do tri i više od tri godine). Za pregled aktivnosti koje se već provode i razvoj ciljeva održivosti imenovana je radna skupina Spanovih stručnjaka i odgovornih pojedinaca iz ključnih odjela koji se bave svakim od prioriteta strateških područja. Opći ciljevi, aktivnosti i pokazatelji uspješnosti identificirani na tematskim sastancima radne skupine sistematizirani su i upućeni stručnjacima zaduženima za daljnje oblikovanje i konkretiziranje.



## Okoliš

Kontekstualnom analizom i na temelju naših materijalnih utjecaja utvrdili smo da se Spanovi utjecaji u području okoliša mogu svrstati u dvije široke skupine: in-house ekologija, odnosno upravljanje energetske učinkovitošću i potrošnjom resursa unutar organizacije te energetska učinkovitost clouda i emisije stakleničkih plinova. Odgovorna potrošnja resursa uključuje pitanja kojim se Span bavi već niz godina. To su smanjenje potrošnje materijala, recikliranje i ponovnu uporabu te sigurno zbrinjavanje elektroničkog otpada.

Smanjenje emisija stakleničkih plinova važno je okolišno pitanje za velike kompanije u IT i softver industriji. U ovom području prioritet nam je nastaviti ostvarivati napredak u smanjenju potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova iz Spanovog poslovanja, a u idućim godinama procijeniti naše klimatske utjecaje u lancu vrijednosti.

Uz smanjenje vlastitih emisija povećanjem energetske učinkovitosti i prelaskom na energiju iz obnovljivih izvora, kao važno područje, prepoznali smo rješenja koja doprinose zelenoj tranziciji naših korisnika poput preseljenja poslovanja u cloud i optimizacije rješenja.

### Kružna ekonomija

- Osiguranje sustava učinkovitog upravljanja resursima te gospodarenja otpadom u Spanu

### Energija i emisije stakleničkih plinova

- Povećanje energetske učinkovitosti i smanjenje emisija stakleničkih plinova iz poslovanja Spana

### Energetska učinkovitost proizvoda i usluga

- Povećanje energetske učinkovitosti rješenja te energetske učinkovitosti korisnika korištenjem Spanovih rješenja

## Društvo

U društvenom segmentu najvažnija pitanja odnose se na razvoj korporativne kulture u kojoj je svaki Spanovac prihvaćen kao pojedinac i aktivno djeluje unutar kolektiva, stvaranje prilika i radnih mjesta koja podržavaju napredak i dobrobit zaposlenika te širenje pozitivnih tehnoloških utjecaja u društvu.

Iako Span ima visoko razvijenu organizacijsku strukturu koja potiče profesionalni i osobni razvoj zaposlenika, stalno težimo napretku i kreiranju organizacijske kulture raznolikosti u kojoj se svaki član Spanovog tima može osjećati dovoljno ugodno da u potpunosti može izraziti svoju osobnost, ostvarivati ravnotežu između poslovnog i privatnog života te koristiti svoje značajke raznolikosti da organizaciji donese jedinstvene perspektive koje mogu pomoći u njenom razvoju i daljnjem napretku. Naši ciljevi u ovom području fokusirani su na uspostavu procesa i mehanizama utemeljenih na Spanovim vrijednostima koji će omogućiti učinkovitu suradnju, uravnoteženost i usklađenost na svim razinama organizacije.

Kao IT kompanija koja ima specifične organizacijske i individualne digitalne kompetencije odredili smo i područja u kojima tim znanjima možemo pružiti doprinos razvoju zajednica, surađivati s akademskim, obrazovnim

i humanitarnim organizacijama i institucijama u podupiranju društvenog poduzetništva, mladih, studenata, pojedinaca i skupina u nepovoljnom položaju te tehnologijom doprinijeti zaštiti i obnavljanju okoliša.

### Organizacijska kultura, poticanje raznolikosti i uključivosti

- Stvaranje uvjeta rada u kojima se potiče jednakost prilika, raznolikost i uključivost

### Razvoj zaposlenika

- Izgradnja organizacije koja razvija svoje zaposlenike, brine o njihovoj dobrobiti i učinkovito koristi interna znanja

### Doprinos razvoju zajednica

- Proširivanje Spanovog pozitivnog utjecaja u zajednicama pokretanjem vlastitih programa i pridruživanjem društvenim i okolišnim inicijativama s tehnološkom komponentom

## Upravljanje

Postizanje i održavanje najviših standarda u cyber sigurnosti, privatnosti i zaštiti podataka, odgovornom upravljanju dobavljačkim lancem i etičnosti poslovanja naši su prioriteti u području korporativnog upravljanja koje smatramo ključnim za Spanovo uspješno poslovanje.

S obzirom na sve veće cyber prijetnje, svojim znanjima i rješenjima u području cyber sigurnosti želimo pomoći korisnicima da osiguraju kontinuitet uspješnog i sigurnog poslovanja, a poslovnoj zajednici i društvu da razvijaju otpornost na cyber ugroze. Kako bismo ostvarili svoje ciljeve u tom segmentu posvećeni smo kontinuiranom razvoju unutarnjih kapaciteta organizacije i kompetencija naših cyber stručnjaka.

U upravljanju vlastitim poslovanjem fokusirani smo na održavanje najviše razine etičnosti u poslovnim odnosima, zaštitu podataka u skladu s regulatornim zahtjevima i standardima te sustavnu provjeru usklađenosti poslovnih praksa dobavljača s našim vrijednostima, etičkim standardima i ciljevima održivosti koja će postati temelj buduće suradnje na ostvarenju zajedničkih ciljeva.

### Cyber sigurnost

- Razvijati i implementirati rješenja te educirati korisnike i zajednicu o pitanjima cyber sigurnosti

### Etično poslovno ponašanje i dobavljači

- Osiguranje etičnog, transparentnog i zakonitog poslovanja u svim poslovnim odnosima Spana
- Suradnja s dobavljačima na ostvarenju vlastitih i Spanovih ESG ciljeva
- Provjera dobavljača prema ESG kriterijima

### Zaštita podataka

- Osiguranje najviše razine zaštite podataka svih dionika i usklađivanje poslovanja sa zahtjevima GDPR-a





## Povjerenje u naše prakse

Izgradnji održivog Spana pristupamo sa željom za stalnim učenjem, rastom i napretkom. Već u prvom izvještaju o održivosti za 2021. godinu namjera je bila da transparentnom i relevantnom komunikacijom osnažimo povjerenje naših dionika u Span, ali i našu dugoročnu suradnju. Izvještavanjem o održivosti informiramo sve naše dionike o našem doprinosu održivom razvoju. Kako bismo bolje razumjeli svoje poslovno okruženje i prepoznali pitanja održivosti koja su važna za Span, svake godine provodimo procjenu naših utjecaja na gospodarstvo, okoliš i ljude, uključujući njihova ljudska prava.

Pristup procjeni materijalnih tema uzima u obzir učinke koji proizlaze iz našeg osnovnog poslovanja, poslovnih operacija te odnosa sa Spanovcima i zajednicom. U njihovoj procjeni oslanjamo se na interne procese i interakciju s našim dionicima. U određivanju materijalnih tema za 2023. godinu napravljen je još jedan iskorak u produblivanju shvaćanja naših utjecaja u lancu vrijednosti koji proizlaze iz naših odnosa s partnerima, ali i neizravnim posljedicama Spanovih poslovnih aktivnosti koje nastaju izvan organizacije.

Uz predanost društveno i okolišno odgovornom poslovanju koje uzima u obzir naše utjecaje na okruženje, u prethodnom smo izvještaju prvi put izvijestili i o pitanjima održivosti relevantnima za industriju softvera i IT usluga koja mogu imati utjecaj na naše poslovanje. Takvim pristupom temeljenim na procjeni dvostruke materijalnosti nastavili smo i u izradi izvještaja o održivosti za 2023. godinu kako bismo korisnicima naših izvještaja o održivosti ponudili što više informacija za donošenje poslovnih odluka i pripremili se za primjenu Europskih standarda izvještavanja o održivosti (ESRS) od 2024. godine.

**Pristupom temeljenim na procjeni dvostruke materijalnosti nastavili smo i u izradi izvještaja o održivosti za 2023. godinu kako bismo korisnicima naših izvještaja o održivosti ponudili što više informacija za donošenje poslovnih odluka i pripremili se za primjenu Europskih standarda izvještavanja o održivosti (ESRS) od 2024. godine**

# Procjena materijalnosti za 2023. godinu

Na temelju rezultata prijašnjih procjena materijalnosti, dubinske provjere potencijalnih i stvarnih štetnih utjecaja na ljude i okoliš započeto u 2022. godini u kojem je sudjelovalo više od 240 predstavnika najvažnijih skupina Spanovih dionika te analize trendova i praksi u 2023. godini, proveli smo mapiranje potencijalnih utjecaja, rizika i prilika održivosti u lancu vrijednosti.

Internu procjenu materijalnih tema za 2023. godinu i 145 identificiranih potencijalnih štetnih utjecaja na ljude i okoliš koji se mogu pojaviti u lancu vrijednosti proveli su Uprava i stručnjaci iz 18 ključnih Spanovih odjela. Unutar svake materijalne teme Spanovi stručnjaci su procjenjivali značajnost potencijalnih i stvarnih Spanovih utjecaja na gospodarstvo, okoliš ili ljude na skali od 1 „beznačajan“ do 10 „apsolutan“, ozbiljnost posljedica u slučaju postojanja pojedinog štetnog utjecaja na skali od 1 „bez posljedica“ do 10 „katastrofalne“ i vjerojatnost pojave tog štetnog utjecaja na skali od 1 „nemoguće“ do 10 „već postoji“. Uz unaprijed prepoznate materijalne teme i utjecaje, članovi radne skupine mogli su navesti dodatne potencijalne ili stvarne pozitivne utjecaje na okruženje ili poslovne rizike i prilike povezane sa svakom materijalnom temom.

Analizom interne procjene utvrđeno je da nijedan pojedinačni štetni utjecaj nije procijenjen kao stvaran ili neizbježan, što znači da su drugu godinu zaredom svi Spanovi štetni utjecaji na ljude i okoliš procijenjeni kao potencijalni. Spanova radna skupina prepoznala je pojedinačne utjecaje koji bi mogli imati ozbiljne posljedice u slučaju pojavljivanja, a među njima i one za koje je procijenjeno da postoji umjerena vjerojatnost pojavljivanja, a čijem sprječavanju treba aktivno pristupiti ili Span već djeluje u tom smjeru. Prepoznato je i nekoliko potencijalnih umjerenih i ozbiljnih štetnih utjecaja za koje je procijenjeno da su vrlo vjerojatni, a za koje Span već planira ili provodi mjere ublažavanja.

Budući da u svojem poslovanju raspolažemo podacima naših korisnika i da je pružanje usluga koje osiguravaju njihovu cyber sigurnost jedan od najvažnijih Spanovih poslovnih segmenata, osiguravanje adekvatne razine cyber sigurnosti Spana i kontinuiteta poslovanja prepoznati su kao najvažniji za neometano poslovanje, zaštitu podataka i očuvanje povjerenja korisnika. Održavanje visokih razina kompetencija naših stručnjaka, kontinuirano povećanje cyber otpornosti Spana i suradnja na jačanju otpornosti dionika u lancu vrijednosti prepoznati su kao prioritetna područja za prevenciju negativnih posljedica. Razina vjerojatnosti pojavljivanja štetnih utjecaja koji proizlaze iz Spanovog osnovnog poslovanja većinom je procijenjena kao niska ili vrlo niska, a kao umjerene iako s manje ozbiljnim posljedicama prepoznate su posljedice povezane s implementacijom značajki energetske učinkovitosti naših rješenja.

Sprječavanje posljedica nedovoljne zaštite podataka i privatnosti prepoznati su kao najvažniji u segmentu Spanovih poslovnih operacija, iako je vjerojatnost pojavljivanja najozbiljnijih među njima u rasponu od minorne do vrlo niske. S obzirom na to da ljudsko djelovanje nužno utječe na prirodni okoliš, kao najizglednije prepoznate su posljedice nedovoljne energetske učinkovitosti i održivosti naše infrastrukture, korištenje vozila na fosilna goriva i pitanja gospodarenja otpadom. Ovi utjecaji imaju manje ozbiljne posljedice jer naše poslovanje nije resursno i okolišno intenzivno. Štetni utjecaji koji bi mogli nastati iz naših poslovnih praksi i korporativnog upravljanja, a tiču se etičnosti poslovanja i transparentnosti, također su većinom ocijenjeni kao

neizgledni. Izgradnja povjerenja u učinkovitost Spanovih žalbenih mehanizama, osiguravanje dovoljnog broja stručnjaka te pitanja provjere i suradnje s dobavljačima prepoznati su kao najznačajniji iz perspektive međudnosa ozbiljnosti i izglednosti pojavljivanja.

Stalnim rastom organizacije, u segmentu organizacijske kulture i radne okoline našao se i najveći broj vjerojatnih štetnih utjecaja koji se mogu odnositi na pojedince ili skupine zaposlenika. Planovi nasljeđivanja, menadžerske kompetencije, jednaki uvjeti, prilike i dobrobit svih Spanovaca - područja su u kojima se od nas najviše očekuje, a u kojima smo i sami svjesni odgovornosti Spana. Kad se radi o pitanjima koja se odnose na zajednicu, najznačajnija su ona koja se odnose na utjecaje koji ne proizlaze iz Spanovih aktivnosti i poslovnih odnosa već iz širih društvenih trendova, a tiču se povećanja digitalne jednakosti, kompetencija i pismenosti. Naši izravni utjecaji odnose se na doprinos cyber sigurnosti u društvu i našim društveno odgovornim inicijativama, ali ni u njima nemamo negativan utjecaj na pojedince, skupine, zajednice ni društvo u cjelini.

## Razgovor s onima koji nas najbolje poznaju

Interakcija s dionicima i prikupljanje njihovih mišljenja o bitnim poslovnim pitanjima sastavni je dio Spanovog poslovanja. Kodeksom poslovnog ponašanja definirana su etička načela kojima se uređuju odnosi s korisnicima, dobavljačima i zaposlenicima te kanali koje oni mogu koristiti kako bi prijavili sumnju na nezakonite, neetične radnje ili bilo koje druge radnje koje krše naša pravila, procedure, Kodeks ili zakon. Izvještavanjem o održivosti proširili smo komunikaciju s njima na teme o svim pitanjima održivosti koja mogu utjecati na njihove interese, a uz mehanizme koji osiguravaju anonimnost i specifične metode za pojedine skupine dionika poput ankete o radnom iskustvu zaposlenika ili ispitivanja zadovoljstva korisnika, svoje komentare i prijedloge mogu podnijeti i na našu adresu e-pošte za pitanja održivosti ESG@span.eu.

Iskorak u razumijevanju kako se naše poslovanje isprepliće s interesima i stajalištima različitih skupina dionika ostvarili smo provedbom ukupno deset tematski određenih dubinskih intervjua i fokus grupa koje su pokrile sve Spanove potencijalne materijalne teme, promjene u regulatornom okviru i poslovne trendove. Razgovori s predstavnicima Spanovog Nadzornog odbora, ulagača, Zagrebačke burze, banaka s kojima surađujemo, korisnika, poslovnih partnera, dobavljača i zaposlenika omogućili su nam da prikupimo raznolike perspektive o Spanovim poslovnim praksama, trendovima i izvještavanju o održivosti, očekivanjima i potrebama dionika te aspektima održivosti koji su u njihovom fokusu. Ovom metodom dobili smo uvid u njihovo viđenje Spanovog upravljanja prepoznatim potencijalnim štetnim utjecajima, ali i našeg doprinosa održivosti te rizicima i poslovnim prilikama koji su vezani uz održivo poslovanje.

Dubinski intervjui s informiranim dionicima potvrdili su da je Span proteklih godina dobro prepoznao materijalne teme održivosti koje uključuje u svoje izvještaje o održivosti. Kao poslovno najrelevantnija, dionici su istaknuli upravljačka pitanja poput transparentnog, etičnog i odgovornog korporativnog upravljanja, zaštite i privatnosti podataka te pružanja kvalitetnih rješenja za korisnike, a posebno sve veće važnosti naših usluga u području cyber

**Iskorak u razumijevanju kako se naše poslovanje isprepliće s interesima i stajalištima različitih skupina dionika ostvarili smo provedbom ukupno deset tematski određenih dubinskih intervjua i fokus grupa koje su pokrile sve Spanove potencijalne materijalne teme, promjene u regulatornom okviru i poslovne trendove**

## Spanove materijalne teme u 2023. godini

Na temelju interne kvantitativne procjene značajnosti utjecaja na gospodarstvo, okoliš i ljude te kvalitativne procjene utjecaja, rizika i poslovnih prilika održivosti stručnih dionika unutar svakog područja odredili smo konačan popis materijalnih tema. Razina konačne prioritizacije rezultat je numeričke procjene na skali od 1 do 10 na kojoj svaka kvantitativna ocjena ima pripadajuću kvalitativnu vrijednost, a kao materijalne ocijenjene su teme koje imaju barem umjerenu razinu utjecaja, tj. ocjenu iznad 5,0. Materijalne teme u kategoriji vrlo visokog utjecaja ocijenjene su ocjenom većom od 7,50, materijalne teme visokog utjecaja ocijenjene su ocjenom između 6,50 i 7,50, teme značajnog utjecaja ocjenom između 5,50 i 6,50, a umjerenog utjecaja između 4,50 i 5,50.

sigurnosti. Uz upravljačke kriterije koje smatraju najvažnijima za Span, dionici su istaknuli i važnost društvenih tema poput širenja svijesti i Spanovog doprinosa razvoju kompetencija i podizanja razine javnog diskursa u području cyber sigurnosti, pitanja koja se tiču Spanove kulture, zadovoljstva zaposlenika i kvalitete odnosa s korisnicima, raznolikosti upravljačkih tijela te privlačenja i razvoja zaposlenika. Dionici s kojima smo razgovarali svjesni su važnosti zaštite okoliša i borbe protiv klimatskih promjena, ali okolišne teme ne smatraju presudnima za Spanovo poslovanje. Bez obzira na to da Span zbog prirode svog poslovanja ne proizvodi značajne štetne okolišne utjecaje, dionici su zbog aktualnosti klimatskih promjena prepoznali poslovnu priliku u primjeni Spanovih rješenja u povećanju energetske učinkovitosti poslovanja korisnika i odgovornosti za smanjenje štetnih utjecaja na okoliš u svakodnevnom poslovanju.

Iako smo prepoznati kao kompanija koja redovito i kvalitetno izvještava o svom poslovanju, vanjskim dionicima je bitno da Span objavljuje informacije o svojim ciljevima, postignućima i područjima održivosti u kojima postoji prostor za napredak. Našim zaposlenicima najviše je stalo do uređenih poslovnih procesa i primjene organizacijskih vrijednosti u praksi. Prostor za napredak u izvještavanju prepoznat je u objavama koje se tiču odgovornog korporativnog upravljanja i upravljanja dobavljačkim lancem te kulture i vrijednosti odnosno raznolikosti upravljačkih tijela.

## Spanove materijalne teme u 2023. godini

### Vrlo visok utjecaj

- Cyber sigurnost
- Privatnost i zaštita podataka

### Visok utjecaj

- Etično poslovanje, antikorupcijsko djelovanje i odgovorno korporativno upravljanje
- Doprinos razvoju digitalnih kompetencija, cyber sigurnosti i dostupnosti tehnologije u društvu
- Dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža
- Kultura i vrijednosti (raznolikost, uključivost i jednake prilike)
- Kvalitetna rješenja i odnosi s korisnicima
- Prilike za profesionalni razvoj (rad na projektima, edukacije i napredovanje)

### Značajan utjecaj

- Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem
- In-house ekologija (kružna ekonomija, energetska učinkovitost i emisije stakleničkih plinova)

### Umjeren utjecaj

- Energetska učinkovitost i emisije stakleničkih plinova rješenja



  
**PRIORITETNA  
 PODRUČJA ESG  
 STRATEGIJE POVEZALI  
 SMO S CILJEVIMA  
 ODRŽIVOG RAZVOJA  
 UN-A**

# Doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda

Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih naroda u skladu su s našom ambicijom da razvojem IT rješenja i partnerstvima s dionicima gradimo održivu i sigurnu digitalnu budućnost. U IT uslugama i rješenjima koja nudimo korisnicima, svakodnevnom poslovanju te odnosima s našim zaposlenicima i zajednicama prepoznali smo brojna područja u kojima doprinosimo UN-ovom Programu za održivi razvoj 2030. Izradom ESG strategije krajem 2023. napravili smo daljnji iskorak povezujući svoja ESG strateška prioritetna područja s podciljevima (targetima), unutar 12 za Span najvažnijih Ciljeva održivog razvoja.



## Doprinos Spanove ESG strategije Ciljevima održivog razvoja

### OKOLIŠ

#### Kružna ekonomija

Cilj 12	12.2. Na svojim poslovnim lokacijama Span unaprjeđuje prakse odvajanja i sprječavanja nastanka otpada, uvodi održive uredske materijale te razvija svijest zaposlenika o učinkovitom korištenju resursa uključujući korištenje elektroničke opreme i uredskih materijala.
	12.5. Spanova ESG strategija usmjerena je na smanjenje ukupne količine otpada i povećanje stope recikliranja.

#### Energetska učinkovitost proizvoda i usluga

Cilj 7	7.3. Spanova rješenja omogućavaju optimizaciju poslovnih procesa i povećavaju energetska učinkovitost.
Cilj 8	8.2. Inovativnim rješenjima Span omogućuje korisnicima povećanje produktivnosti i primjenu novih oblika rada.
Cilj 9	9.4. Spanova rješenja i migracije u cloud omogućuju izgradnju poslovne infrastrukture koja ima nižu potrošnju energije, manji ugljični otisak i okolišno je održivija.
Cilj 13	13.1. Digitalizacija poslovanja i tehnologije na kojima se temelje Spanove usluge korisnicima omogućuju smanjenje potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova.

#### Energija i emisije stakleničkih plinova

Cilj 7	7.2. Na lokaciji u Savskoj ulici na kojoj Span unajmljuje uredski prostor koristi se „zelena“ energija, a cilj ESG strategije je povećanje udjela energije iz obnovljivih izvora u ukupnoj potrošnji energije Span Grupe.
	7.3. Primjenom sustava ISO 50001 za upravljanje energijom, Span kontinuirano radi na povećanju energetske učinkovitosti.
Cilj 13	13.2. Brigu o zaštiti klime Span uključuje u svoje politike i procese, a jedan od ciljeva ESG strategije je smanjenje Spanovih emisija stakleničkih plinova.



## DRUŠTVO

### Organizacijska kultura, poticanje raznolikosti i uključivosti

Cilj 5	5.1. Span radi na osnaživanju i povećanju postotka žena na tehničkim pozicijama. 5.5. Span radi na povećanju postotka žena u Nadzornom odboru i na direktorskim pozicijama, a svim zaposlenicima omogućuje jednake prilike za napredovanje.
Cilj 8	8.5. Početna plaća u Spanu je znatno viša od minimalne plaće u državama u kojima posluje, a bez obzira radi li se o plaći, radnom vremenu, povlasticama ili edukacijama, svim zaposlenicima omogućuje razgovor o najboljem modelu za njih i aktivno radi na osiguravanju poštenih naknada prema načelu „jednaka plaća za jednaki rad“. 8.8. Span poštuje pravo zaposlenika i radnika na sigurnu i zdravu okolinu, slobodno udruživanje i pravo kolektivnog pregovaranja. U svim državama u kojima posluje poštuje sve zakonske propise i standarde na području ljudskih i radnih prava.
Cilj 10	10.3. Span usvaja nediskriminatorne politike i procese s ciljem razvijanja kulture razumijevanja, prihvaćanja i poštivanja raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika. Svim zaposlenicima omogućuje prilike za razvoj te aktivno radi na eliminiranju rodnog jaza u plaćama.

### Razvoj zaposlenika

Cilj 3	3.8. Span radi na neprekidnom unapređenju programa dobrobiti i edukacija s fokusom na osobni razvoj zaposlenika.
Cilj 8	8.2. Span razvija sustav mentorstva koji uz definiranje karijernih puteva zaposlenicima omogućuje usvajanje novih vještina i kompetencija te rad u međudjelnim timovima i na najnovijim tehnologijama. 8.6. Span provodi interne programe poticanja razvoja talenata, studentske programe kojima educira buduće Spanovce i podržava zaposlenike i mlade u razvoju znanja i vještina.

### Doprinos razvoju zajednica

Cilj 4	4.4. Span vjeruje u dijeljenje znanja i zato provodi različite programe edukacije mladih u STEM znanostima. 4.5. Span provodi programe za osnaživanje žena i djevojčica u IT-ju.
Cilj 5	5.5. Jedan od naših dugoročnih ciljeva je povećanje udjela žena na IT pozicijama, a želimo ga ostvariti pružanjem prilika za obrazovanje i rad. Zato veliku važnost pridajemo mogućnostima edukacije kroz programe poput projekta „Work in Tech“.
Cilj 8	8.6. Provodimo programe koji studentima i mladima omogućuju stjecanje radnog iskustva te razvoj znanja i vještina.
Cilj 9	9.1. Span razvija partnerstva s organizacijama kako bi im pomogao da u svom svakodnevnom radu imaju punu tehnološku podršku i koriste sve mogućnosti koje im tehnologija donosi.
Cilj 15	15.1. U suradnji s Projektom O <sub>2</sub> Span svake godine provodi akcije sadnje pametnih šuma koje doprinose očuvanju lokalne bioraznolikosti, a u budućnosti će doprinijeti ublažavanju štetnih utjecaja klimatskih promjena.

## UPRAVLJANJE

### Cyber sigurnost i zaštita podataka

Cilj 4	4.4. Provodimo edukacije i treninge o cyber sigurnosti i zaposlenike naših korisnika podučavamo metodama obrane od cyber napada.
Cilj 8	8.2. Span je lider u pružanju usluga cyber sigurnosti koje korisnicima omogućuju sigurno poslovanje.
Cilj 9	9.1. Spanova rješenja i usluge omogućuju izgradnju sigurne i otporne digitalne infrastrukture.
Cilj 16	16.4. Span korisnicima pomaže u pravovremenom detektiranju i otklanjanju cyber kriminalnih prijetnji.

### Etično poslovno ponašanje i provjera dobavljača

Cilj 8	8.7. Spanovi dobavljači obvezuju se na poštivanje Kodeksa poslovnog ponašanja koji uključuje zabranu prisilnog rada i rada djece te poštivanje ljudskih prava. 8.8. Spanov Kodeks poslovnog ponašanja osigurava etično poslovno ponašanje svih društava Span Grupe, svih naših zaposlenika i poslovnih partnera, koji uključuju korisnike, dobavljače, konzultante, vanjske suradnike, dioničare i ostale poslovne partnere.
Cilj 12	12.6. O svojim praksama u poslovanju i održivosti Span transparentno, redovito i javno izvještava. 12.7. Span procjenjuje poslovne prakse svojih dobavljača prema nizu kriterija, a sklapanjem poslovnog odnosa partneri se obvezuju na poštivanje ljudskih i radnih prava, zakonito djelovanje te uspostavljanje sustava unutarnje kontrole i sprječavanja sukoba interesa i nezakonitih radnji njihovih zaposlenika i pod ugovaratelja.
Cilj 16	16.3. Span posluje pošteno i zakonito, a Kodeks poslovnog ponašanja obvezuje kompaniju i njene partnere na poštivanje temeljnih ljudskih prava definiranih u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima UN-a i međunarodno priznatim načelima i smjernicama, uključujući Deklaraciju Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu. 16.5. Span poštuje antikorupcijske zakone u svim državama u kojima posluje i prva je IT kompanija u Hrvatskoj koja je certificirala sustav za sprječavanje podmićivanja ISO 37001.
Cilj 17	17.6. Span surađuje s međunarodnim partnerima u razvoju usluga i rješenja koja se oslanjaju na najsuvremenije tehnologije, a ESG strategijom uspostavljen je i okvir za suradnju s dobavljačima i zajednicama za doprinos zajedničkim ciljevima održivosti.



# Rješenja usmjerena na sigurnost i otpornost

Razvojem cjelovitih IT rješenja želimo stvoriti višestruke koristi za što veći broj ljudi. Sve veći broj cyber prijetnji i pažnja usmjerena na borbu protiv klimatskih promjena kod korisnika stvaraju potrebu za primjenom tehnologija koje će im omogućiti da posluju sigurno i odgovorno. Naš je cilj omogućiti im uspješno rješavanje problema s kojima se suočavaju primjenom najnaprednijih tehnologija i uz pružanje vrhunske usluge. Zato kontinuirano unaprjeđujemo svoje prakse, educiramo se i svoja znanja dijelimo s drugima kako bi doprinijeli jačanju kapaciteta cijelog društva za suočavanje s izazovima digitalnog doba.

## Jačanje cyber sigurnosti na svim razinama

Cyber sigurnost nastavlja biti aktualna tema kod svih kompanija koje su osvijestile činjenicu da se s razvojem tehnologije razvija i cyber kriminal. Sve češći i sofisticiraniji napadi doprinijeli su porastu osjećaja nesigurnosti i zato ne treba čuditi da su se cyber rizici drugu godinu zaredom popeli na popisu najvećih trenutnih, kratkoročnih i dugoročnih globalnih rizika Svjetskog ekonomskog foruma<sup>1</sup>, posebno u javnom i privatnom sektoru. Prema istraživanju koje je proveo Cybersecurity Ventures<sup>2</sup> predviđa se kako će troškovi cyber napada kroz godine eksponencijalno rasti i da će u 2025. dosegnuti 10,5 bilijuna dolara.

S ciljem povećanja cyber otpornosti i osiguravanja visoke razine cyber sigurnosti, Europska unija je usvojila Direktivu NIS2. U odnosu na NIS Direktivu iz 2016. godine, NIS2 značajno povećava polje primjene na velik broj trgovačkih društava i organizacija koje dosad nisu bile obuhvaćene, a osim za EU poduzeća bit će važna i za međunarodne kompanije koje posluju sa zemljama članicama Europske unije. Najveći izazovi u primjeni očekuju se kod novih obveznika i onih kompanija koje ranije nisu radile dovoljno po pitanju informacijske sigurnosti. Iz navedenih razloga očekivana je velika potražnja za uslugama upravljanja i usklađivanja kako bi se osigurala spremnost za primjenu Direktive NIS2.

<sup>1</sup> Global Risks Report 2024

<sup>2</sup> 2023 Cybersecurity Almanac: 100 Facts, Figures, Predictions, And Statistics



# Izgradnja najnaprednije cyber infrastrukture

U Spanu smo uvijek predani izvrsnosti, a održavanjem naših upravljačkih sustava težimo kontinuiranom unaprjeđenju sustava upravljanja koje smo već implementirali i tražimo prilike za daljnji napredak i implementaciju novih. U skladu s tim vrijednostima, od 2011. godine svoja rješenja u području IT sigurnosti razvijamo na temelju standarda za upravljanje informacijskom sigurnošću ISO/IEC 27001, a najbolje prakse u ovom području nastavljamo širiti i na druge članice Span Grupe. Bonsai d.o.o. je u 2023. uz certifikaciju sustava za upravljanje kvalitetom ISO 9001 postao i drugi član Grupe certificiran prema ISO 27001 standardu, a tijekom godine je s aktivnostima usklađivanja započeo i Span Ljubljana koji bi na certifikaciju trebao ići 2024. S obzirom na sličnosti, vjerujemo da će nam ova iskustva pomoći u izgradnji kompetencija za pomoć korisnicima u primjeni zahtjeva NIS2 Direktive u idućim godinama. Najznačajniji iskorak u 2023. napravili smo usklađivanjem sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 22301 koji definira najbolje prakse vezane uz procese održavanja kontinuiteta poslovanja i osigurava otpornost na poremećaje, čuvajući ključne poslovne procese i povjerenje korisnika. Uspješno proveden certifikacijski audit označio je sedmi ISO certifikat koji nam je dodijeljen.

Glavne vrste opasnosti s kojima se suočavamo u vlastitom i poslovanju korisnika su dostupnost podataka i servisa, gubitak podataka, neovlašteni pristup, financijski gubitak i reputacijski rizik. Mjere za njihovo ublažavanje koje primjenjujemo uključuju analizu i procjenu rizika, kontinuirani nadzor sigurnosnih događaja i implementaciju sigurnosnih tehnologija. Uz obnovu postojećih i uvođenje novih certifikata, tijekom 2022. i 2023. godine implementirali smo preporuke ISO 31000 što nam je omogućilo još bolje i efikasnije upravljanje rizicima, imajući u vidu i važnost (povjerljivost, integritet i dostupnost) informacija koje koristimo u svakodnevnom radu, što je ključan aspekt osiguravanja informacijske sigurnosti.

Kontinuirano radimo na unaprjeđenju sigurnosnih kontrola i uvođenju novih kako one postanu dostupne. Tijekom prošle godine kao i prethodnih, radili smo na više područja, a neka od njih su:

- Uvođenje Azure Lighthouse i Privileged Identity Management za pristup cloud okolinama naših korisnika
- Uvođenje Least Privilege Access koncepta za pristup internim Azure cloud okolinama
- Osnaživanje Entra ID Conditional Access politika i blokiranje pristupa cloud resursima s privatnih i neupravljanih (unmanaged) računala
- Osnaživanje Entra ID multifaktorske autentikacije uvođenjem hardverskih sigurnosnih ključeva za sve visoko privilegirane cloud role
- Kreiranje automatizirane procedure za oduzimanje nekorištenih prava pristupa nad cloud resursima
- Uvođenje sustava za izradu sigurnosnih kopija dokumenata i elektroničke pošte na cloud okruženju u svrhu povećanja raspoloživosti i kontinuiteta poslovanja

Našim korisnicima postaje sve bitnije kako upravljamo informacijskom sigurnošću s obzirom na usluge koje im pružamo. Zbog toga dobivamo sve više njihovih upita u kojima odgovaramo na pitanja o našim poslovnim procesima (zapošljavanja, dodjele prava pristupa, upravljanja incidentima i dr.) i tehničkim rješenjima vezanima za zaštitu podataka. Kako bismo im dali uvid u nepristranu ocjenu naših praksi, po drugi puta smo popunili CyberGRX upitnik za procjenu zrelosti poslovnih procesa i mjera sigurnosti trećih strana te dobili visoke ocjene zrelosti sustava upravljanja informacijskom sigurnošću. Pristupom digitalnoj platformi CyberGRX naši korisnici jednostavno mogu provjeriti Spanove kompetencije.

Uz kvalitetne procese i robusne sustave, ključno je imati odgovarajući broj stručnjaka koji imaju potrebnu spremnost, stručnost i znanje za uspješan odgovor na cyber prijetnje i primjenu NIS2 Direktive. U Hrvatskoj je udio ICT stručnjaka među zaposlenicima ispod EU prosjeka<sup>3</sup>, a nedostatak stručnjaka druga je najveća cyber prijetnja u Europskoj uniji<sup>4</sup>. Uspješno smo predvidjeli trend rastućih potreba korisnika i zato smo u proteklom razdoblju pojačano ulagali u zapošljavanje stručnjaka u području cyber sigurnosti. U Spanu trenutno radi više od 200 cyber security specijalista koji svakodnevno štite velike sustave i rješavaju stvarne cyber izazove. Spanov tim obučanih stručnjaka za cyber sigurnost, uz opsežno znanje o cyber sigurnosti i stručnost iz tog područja, pružanjem praktične obuke i dijeljenjem iskustava iz stvarnih situacija osnažuje Spanove i kapacitete korisnika za učinkovitu borbu protiv cyber prijetnji.

Naš Crveni tim sastoji se od kvalificiranih stručnjaka za cyber sigurnost koji simuliraju cyber napade u stvarnom svijetu kako bi testirali i poboljšali sigurnosnu obranu organizacije s primarnim ciljem identificiranja slabosti u sigurnosnoj infrastrukturi, procesima, aplikacijama i osoblju tvrtke prije nego što ih zlonamjerni napadači mogu iskoristiti. Portfelj usluga su unaprijedili na temelju uključenosti u testove penetracije visoke složenosti u našoj regiji, ali i globalno, tako da su svjesni globalnog okruženja prijetnji te taktika, tehnika i postupaka globalnih napadača (TTP). Usluge Crvenog tima prilagođavaju se specifičnim potrebama organizacije, pružajući najbolju zaštitu za njene najvrjednije resurse.

Plavi tim sastoji se od visokokvalificiranih stručnjaka odgovornih za održavanje i poboljšanje položaja sigurnosne obrane organizacije s ciljem sprječavanja i otkrivanja sigurnosnih incidenata, kao i osiguravanja usklađenosti organizacije sa sigurnosnim politikama i propisima. Imaju veliko iskustvo u uslugama odgovora na incidente, forenzičkoj analizi i otkrivanju zlonamjernog softvera na globalnoj razini. U slučaju incidenta visoke kritičnosti, naš tim za upravljanje odgovorima na incidente igra ključnu ulogu u koordinaciji napora za odgovor i ublažavanju utjecaja incidenta. Dodatni napor tijekom 2023. godine učinjeni su u smjeru unaprjeđenja usluge u skladu s NIS2 Direktivom kako bismo korisnicima mogli pomoći u strukturiranju i implementaciji koherentnog sigurnosnog programa usklađenog sa zahtjevima direktive i legislative.

Tim za upravljanje rizikom (GRC) odgovoran je za osiguravanje da organizacija djeluje unutar regulatornih okvira, učinkovito upravlja rizicima i održava usklađenost s internim politikama i vanjskim propisima. Oni imaju ključnu ulogu u uspostavi i održavanju čvrstih praksi upravljanja sigurnošću. Span GRC tim je razvio dodatni set proširenih usluga koje se tiču razvoja i provedbe politika, usklađenosti s NIS2 Direktivom, upravljanju rizicima u skladu s preporukama ISO 31000, ISO 27001 standardom, upravljanju sigurnošću i različitim vrstama revizija i sigurnosnih procjena.

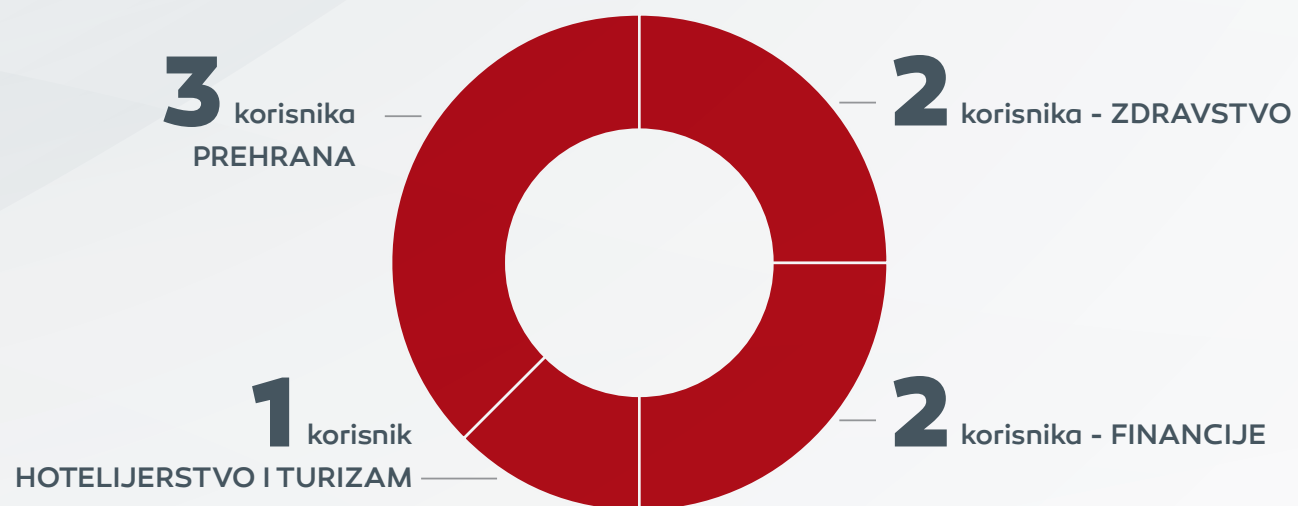
Span Sigurnosni operativni centar (SOC) radi u režimu 24/7 i djeluje globalno. Pružamo sve tri razine SOC usluga, uključujući 24/7 kontinuirano praćenje i analizu, otkrivanje i odgovor na incidente, obavještajne podatke o prijetnjama, upravljanje sigurnosnim alatima, trijažu incidenata i istragu. Naš SOC tim sudjeluje u sigurnosnim aktivnostima nakon incidenata i naučenim lekcijama kako bi identificirao područja za poboljšanje sigurnosnih procesa, postupaka i tehnologija. Unaprjeđeni su procesi i alati koji smanjuju operativni angažman kako bi se tim mogao fokusirati na najvažnije sigurnosne prijetnje i alarme. Odabrani su alati koje tim učinkovito koristi, a prilagođeni su potrebama i vještinama tima.

<sup>3</sup> Izvješće o stanju digitalnog desetljeća do 2023.

<sup>4</sup> Foresight Cybersecurity Threats for 2030 (enisa.europa.eu)

**Najznačajniji iskorak u 2023. napravili smo usklađivanjem sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 22301 koji definira najbolje prakse vezane uz procese održavanja kontinuiteta poslovanja i osigurava otpornost na poremećaje, čuvajući ključne poslovne procese i povjerenje korisnika**

## Naši SOC korisnici



Tim Span Security Architecture dizajnira i implementira sigurnosnu infrastrukturu za mreže, sustave, aplikacije i okruženja u cloudu i fizičkoj infrastrukturi. Usklađuju sigurnosna rješenja s organizacijskim ciljevima, procjenjuju sigurnosne zahtjeve i provode preglede arhitekture. Ocjenjuju postojeće kontrole, savjetuju o novim tehnologijama i uspostavljaju standarde i najbolje prakse. Oni definiraju sigurnosne obrasce i principe za dosljednu sigurnost u cijeloj organizaciji. Svoje usluge i kompetencije su unaprijedili u smjeru prilagodbe aktivnosti novim trendovima na temelju razumijevanja taktika, tehnika i postupaka napadača kako bi uspješno pomogli u kvalitetnijem sprječavanju napada implementacijom sigurnosnih alata.

Početkom 2023. smo osnovali Cloud Security tim s ciljem osnaživanja sigurnosnih kompetencija u području cloud sigurnosti. Usluge koje pruža su analiza i izrada izvještaja trenutnog stanja korisničke okoline u cloudu iz sigurnosnog aspekta te implementacija sigurnosnih rješenja specijaliziranih za zaštitu podataka, aplikacija i identiteta u cloudu. Private and Hybrid Cloud tim zadužen je za implementaciju rješenja primarno namijenjenih za hosting podataka i aplikacija u data centru korisnika, ali koji podržavaju sve karakteristike i odlike rješenja u cloudu. S time smo se pripremili za trend u kojem korporacije danas ne koriste isključivo privatni data centar niti isključivo javni cloud, već hibridna rješenja koja omogućavaju fleksibilnost.

## Širenje znanja o cyber sigurnosti

Kontinuirano radimo na izgradnji internih kapaciteta i osposobljavanju našeg tima za obranu od cyber prijetnji. U 2023. godini smo uveli nove awareness treninge, uključujući Cyber Security Essentials za zaposlenike i Table Top edukaciju za menadžment koja se održava u sklopu Span Management akademije. Cyber Security Essentials treningom Spanovce upoznajemo s pojmom cyber sigurnosti, dajemo im pregled kako se ona odražava u Spanu i educiramo ih o najboljim praksama za očuvanje cyber sigurnosti. Ova edukacija postala je obavezan dio onboardinga, a namijenjena je svim

zaposlenicima Spana osim zaposlenicima Cyber divizije koji posjeduju ovo znanje i na mnogo naprednijoj razini. U prvoj godini održavanja radionice su pohađala 154 zaposlenika (27,9 %). S druge strane, zaposlenici naše Cyber divizije svoje znanje iz područja cyber sigurnosti nadograđuju certifikatima te eksternim edukacijama i kongresima; to su primjerice Black Hat & Defcon, Cyber Week, Hrvatski dani sigurnosti i mnoge druge. U 2023. godini 65 zaposlenika Spanove Cyber divizije (69,9 %) položilo je barem jedan certifikat ili je pohađalo neku eksternu edukaciju/kongres.

U skladu s našim strateškim ciljevima nastavljamo širiti ponudu edukacija za korisnike i doprinositi jačanju cyber sigurnosti, izgradnji kapaciteta i zaštiti naše digitalne budućnosti. Tijekom 2023. godine, Span Centar kibernetičke sigurnosti (SCKS) razvio je dodatne treninge koji pružaju sveobuhvatan pristup cyber edukaciji za zaposlenike, bez obzira na njihovu funkciju ili pozadinu. Ovi treninzi uključuju teorijsku i praktičnu obuku za različite razine zaposlenika kao što su osposobljavanje za menadžment, redovita radna snaga, tehnički stručnjaci itd.

Osmišljena je i SOC Analyst akademija za potrebe tržišta koje već sada intenzivno traži SOC analitičare. Potraga za SOC analitičarima će se u budućnosti intenzivirati, kako zbog uvođenja NIS2 Direktive, tako i zbog rastućih rizika i učestalosti cyber napada. Akademija polaznicima koji imaju osnovna znanja o informacijskoj sigurnosti, operacijskim sustavima i računalnim mrežama daje sveobuhvatan pregled cyber sigurnosti. Fokusirana je na identifikaciju, analizu i reakciju na potencijalne prijetnje digitalnoj sigurnosti te uključuje posebno osmišljene laboratorije koji polaznicima osiguravaju da steknu praktična znanja, kao i posebno osmišljena virtualna okruženja u kojima odgovaraju na pitanja i zadatke analizom onoga što se nalazi u virtualnom okruženju.

Uz interne i edukacije za korisnike, SCKS sudjeluje u aktivnostima širenja znanja o cyber sigurnosti u zajednici. U 2023. smo održali više privatnih treninga za kompanije kako bismo im pomogli da steknu praktične vještine specifične za njihovu organizaciju, a provedenim prijenosom znanja o cyber sigurnosti Centru za nestalu i zlostavljanu djecu želimo doprinijeti zaštiti najranjivijih članova društva. Tijekom godine smo održavali redovite CISO događaje, a Span Centar kibernetičke sigurnosti je u suradnji sa Spanom organizirao i NIS2 konferenciju koja je sudionicima pružila platformu za upoznavanje s NIS2 Direktivom. Aktivno radimo i na podizanju svijesti o cyber sigurnosti u društvu i održali smo niz aktivnosti usmjerenih na promociju ove teme u javnosti:

- Tijekom mjeseca kibernetičke sigurnosti u suradnji s CERT.hr organizirali smo zajedničke objave na društvenim mrežama i dodatno NIS2 događanje za sve zainteresirane s ciljem širenja svijesti o važnosti cyber sigurnosti
- U suradnji s Agencijom za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih proveli smo dvodnevnu radionicu na temu cyber sigurnosti za profesore i nastavnike strukovnih škola, čime smo doprinijeli edukaciji i osposobljavanju stručnjaka za cyber sigurnost
- Naši stručnjaci su širili svijest i dijelili savjete o cyber sigurnosti kroz niz članaka i intervjua objavljenih u relevantnim medijima u Hrvatskoj, uključujući Tportal, Večernji list, Poslovni dnevnik, Lider Media, ICT Business, Bug.hr, Index.hr, Bloomberg Adria itd.
- Sudjelovali smo u javnom savjetovanju o Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti RH čime smo doprinijeli oblikovanju zakonodavstva u ovom važnom području
- Sudjelovanjem u klasteru obrambene tehnologije RH, i zajednički nastup na globalnom tržištu obrambene tehnologije u suradnji s Hrvatskim klasterom konkurentnosti obrambene industrije, doprinijeli smo jačanju sektora cyber sigurnosti na globalnoj razini te smo u mogućnosti ponuditi svoje usluge svim relevantnim akterima u EU

**U 2023. smo održali više privatnih treninga za kompanije kako bismo im pomogli da steknu praktične vještine specifične za njihovu organizaciju, a provedenim prijenosom znanja o cyber sigurnosti Centru za nestalu i zlostavljanu djecu želimo doprinijeti zaštiti najranjivijih članova društva**

## Povećanje energetske učinkovitosti primjenom cloud rješenja

Predviđa se da će ulaganja kompanija u cloud u 2024. godini po prvi puta premašiti bilijun dolara<sup>5</sup>. Jedna od najvećih vrijednosti clouda je to što je lako dostupan i osigurava odabir velikog raspona usluga u IaaS, PaaS i SaaS servisnim modelima što kompanijama omogućuje fokusiranje na poslovanje i postizanje ciljeva, a tehničke pojedinosti implementacije i održavanja kompleksnih servisa mogu prepustiti za to dediceranim stručnjacima.

Preseljenje iz tradicionalnih data centara u javni cloud uglavnom znači i bolju energetske učinkovitost. Uobičajena učinkovitost potrošnje energije (PUE) data centara u cloudu iznosi 1,10, a on-prem data centara 1,57. Uz plansko preseljenje i optimizirano korištenje clouda, kompanije mogu značajno povećati svoju energetske učinkovitost, a korištenjem održivih cloud rješenja smanjiti i svoje neizravne emisije stakleničkih plinova. U Spanu smo dio svojih sustava već preselili u energetske učinkovite data centre, a u 2023. smo dodatne sustave preselili s on-premises data centra u javni cloud. U 2024. planiramo prebacivanje i drugih servisa u cloud, a za neke servise koji već jesu u javnom cloudu planirano je preseljenje u energetske učinkovitije data centre koji 100 % energije za napajanje nabavljaju iz obnovljivih izvora.

Kako bismo i našim korisnicima omogućili da ostvare uštede energije koje im omogućuju preseljenje poslovanja u cloud i optimizacija rješenja, prepoznali smo potencijal u pomaganju korisnicima pri odabiru cloud rješenja koja imaju veću energetske učinkovitost i manji ugljični otisak. U 2023. godini smo barem tri korisnika preselili s tradicionalnih data centara u javni cloud naših partnera, a u 2024. očekujemo porast broja ovakvih angažmana dok u narednim godinama planiramo istražiti mogućnosti integracije rješenja za izračun potrošnje energije i emisija stakleničkih plinova u svoje proizvode i usluge.

## Uspješna suradnja i visoka razina povjerenja korisnika

Svakim projektom želimo korisnika učiniti zadovoljnim. Na taj način grade se temelji za dugotrajan odnos, povjerenje i kvalitetu pružene usluge. Povratne informacije korisnika o iskustvu rada sa Spanom prikupljamo različitim tipovima anketa koje svake godine analiziramo kako bismo pratili svoj napredak. Naš odjel Konzaltinga za rješenja ispituje zadovoljstvo korisnika na kraju projekta, odjel Upravljanja rješenjima i uslugama provodi upitnik o zadovoljstvu korisnika nakon zatvaranja svakog ticketa, a periodično anketiramo i naše ključne korisnike. Odjel prodaje zadužen je za razgovore s korisnicima i s njima rješava potencijalne probleme.

<sup>5</sup> International Data Corporation (IDC) (businesswire.com)

## Zadovoljstvo rješavanjem poteškoća

U Spanu provjeravamo i zadovoljstvo korisnika nakon zatvaranja ticketa, a procjena korisnika uključena je u QMS ocjenu Uprave. Ocjenjuju se brzina odziva, izvješćivanje, kvaliteta rješenja i pristup, način poslovne komunikacije te sveukupno zadovoljstvo načinom rješavanja. Prosječna ocjena iznosila je 4,95 od 5, a iako nije bilo značajnih promjena u odnosu na prethodnu godinu kad je prosječna ocjena bila također iznimno visokih 4,91, ocjena se povećala u svim kategorijama.

U 2023. uspješno smo riješili više od 202 000 incidenata pružajući brze i učinkovite odgovore našim korisnicima. Implementacija alata Service Deska i u 2023. je osigurala visok odziv korisnika – ocijenjen je 2221 ticket, što je povećanje u odnosu na 1979 obrađenih ticketa prošle godine. U 2023. godini ocijenjen je i 791 Spanov internih ticket (35,6 %), što je 11,7 % manje nego prethodne godine. Anketni zahtjevi šalju se na 50 % zatvorenih ticketa, tako da realni odziv iznosi 2,4 %, što je u skladu s brojem odziva prošle godine.

## Uspješni projekti

Zadovoljstvo korisnika po završetku projekta mjerimo prema sedam kriterija koji uključuju ocjenu kontrole promjena i grešaka, upravljanja projektom, vremenske matrice, zadovoljstva izvođačem, projektom te sveukupnu ocjenu projekta. Projekti se ocjenjuju po Spanovoj metodologiji standardnim setom pitanja, što omogućuje analizu trenda po kalendarskim godinama.

U 2023. godini korisnici su na ovaj način ocijenili 78 projekata, a srednja ocjena 5,59 na skali od 1 do 6 ukazuje na uravnotežen i visok stupanj zadovoljstva korisnika provedenim projektima, što je na razini prethodne godine kad je iznosila 5,68.

## Mišljenje ključnih korisnika

Početak 2023. dovršili smo analizu prikupljenih podataka periodičnog anketiranja zadovoljstva ključnih korisnika koja uključuje ocjenu profesionalnosti i sposobnosti Spanovih predstavnika na skali od 1 do 5. Visoke prosječne ocjene (iznad 4,78 u svim kategorijama, što je na razini prošlogodišnjih ocjena) pokazuju da su profesionalnost i sposobnost Spanovih predstavnika na vrlo visokoj razini.

Anketirano je 26 korisnika. Čak 81 % ispitanih ključnih korisnika odgovorilo je da bi se rado odlučili na pokretanje još jednog projekta sa Spanom, 69 % ih smatra da Span, s obzirom na cijenu projekta, kreira dobru vrijednost koja odgovara uložnim sredstvima, 72 % ih Spanove usluge ocjenjuje vrhunskima ili veoma zadovoljavajućima, a 12 % da je Span donio izvrsnu vrijednost. Svi ključni korisnici ocijenili su kako je u usporedbi s prošlom godinom kvaliteta usluge bolja ili ista, što potvrđuje kontinuirano unaprjeđenje Spanovih usluga.



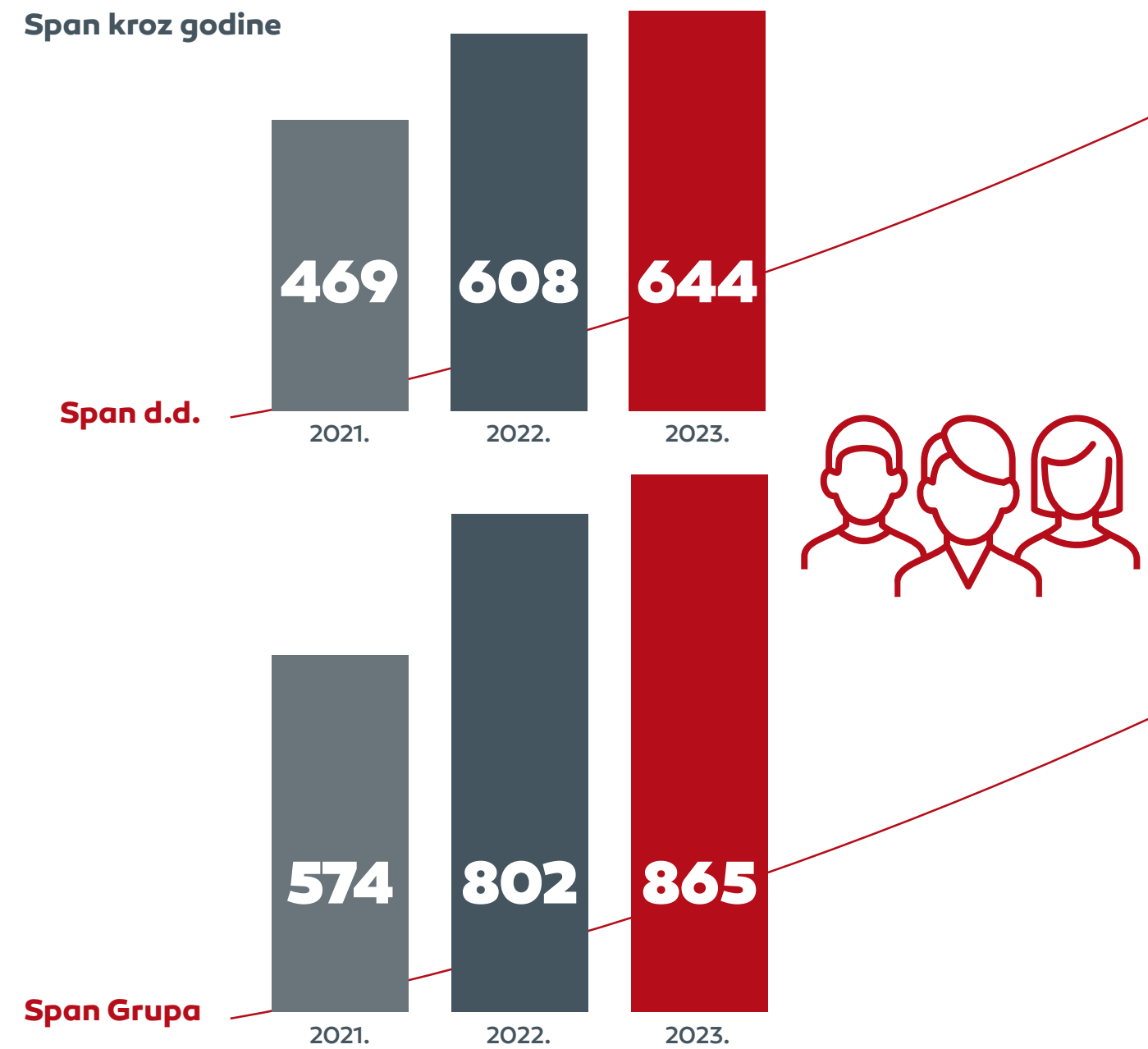
  
**BILJEŽIMO**  
 KONTINUIRANI RAST  
 BROJA ZAPOSLENIKA,  
 INDIKATORA NAŠEG  
 POSLOVNOG RASTA  
 I PREPOZNAT-  
 LJIVOSTI

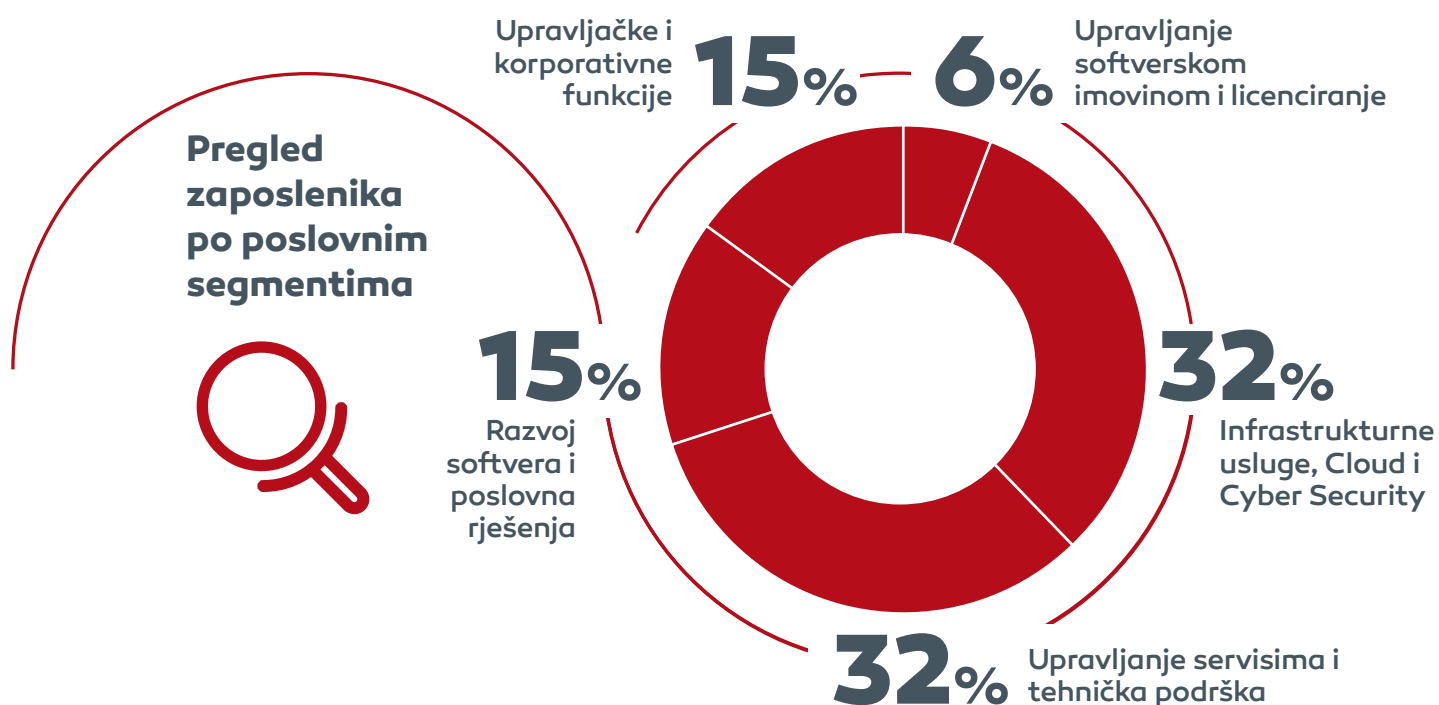
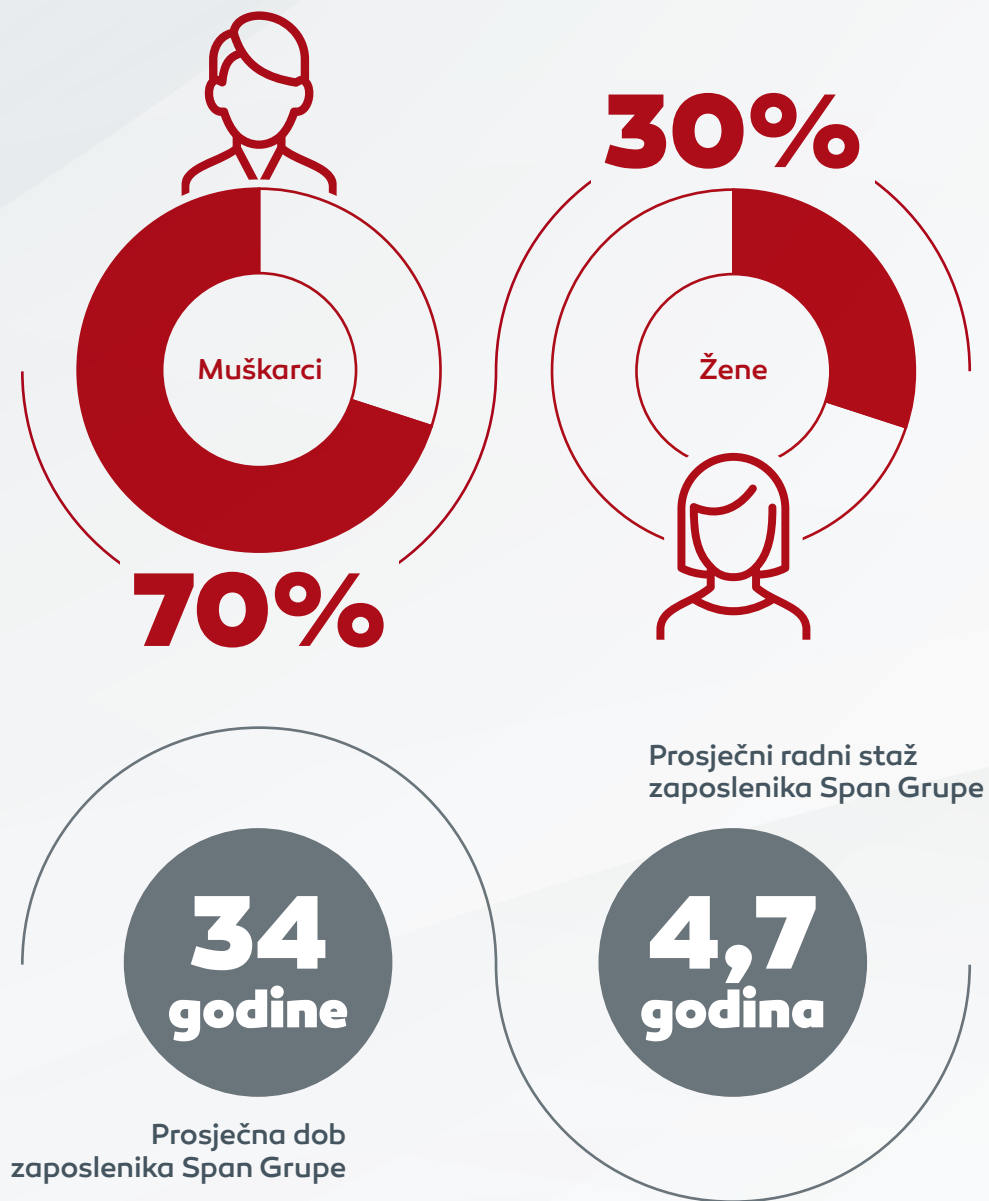
# Naši ljudi

Spanovci su temelj našeg poslovanja, sukreatori naših vrijednosti i kulture u radnoj okolini te ključ ostvarivanja naših zajedničkih ciljeva. Stvaranjem okoline u kojoj potičemo individualnost, timski rad i osjećaj pripadnosti kako bismo im pružili uvjete za osobni i poslovni razvoj, doprinosimo kompaniji kao cjelini.

Kroz cijelo izvještajno razdoblje bilježili smo kontinuirani rast broja zaposlenika koji su indikator našeg poslovnog rasta, ali i prepoznatljivosti Spana kao poželjnog poslodavca koji nudi kvalitetne radne uvjete svojim zaposlenicima. Broj zaposlenika Spana povećao se za 6 % u odnosu na 2022. godinu, a na razini Span Grupe broj zaposlenih porastao je za 8 %.

## Span kroz godine





**U Spanu već godinama nastojimo sagledati sve prilike koje nam raznolikost pruža za naš interni razvoj, ali i tražiti nove prilike za stvaranje uključivije radne sredine**

## Novi koraci razumijevanja raznolikosti

Svijest o važnosti njegovanja raznolikosti i uključivosti u organizacijama donosi bogatstvo perspektiva, iskustava i ideja, što potiče kreativnost i inovacije. Stvaranjem inkluzivnog okruženja organizacije potiču osjećaj prihvaćenosti i podržanosti za sve članove tima te osiguravaju jednakost prilika, što rezultira većim angažmanom i produktivnošću.

Napredak u svijesti o raznolikosti i uključivosti ne samo da gradi jače timove, već jača i reputaciju organizacije kao pokretača pozitivnih društvenih promjena.

U Spanu već godinama nastojimo sagledati sve prilike koje nam raznolikost pruža za naš interni razvoj, ali i tražiti nove prilike za stvaranje uključivije radne sredine. Temeljni dokumenti koji reguliraju naš pristup vrijednostima i ponašanjima jesu Pravilnik o radu, Procedura zaštite zviždača te Kodeks poslovnog ponašanja. U 2023. godini donijeli smo i novi pravilnik, koji uređuje postupak i mjere zaštite dostojanstva radnika. Jedan od noviteta koji se javlja u ovom pravilniku jest imenovanje novih povjerenika za zaštitu dostojanstva radnika. Ovu ulogu odlučili smo povjeriti vanjskim pravnim stručnjacima, kako bi se osigurala nepristranost prilikom donošenja odluka. Ovim pravilnikom nastojimo dalje razvijati kulturu jednakosti, poštovanja i razumijevanja te osigurati nultu stopu tolerancije prema diskriminaciji, uznemiravanju ili zlostavljanju na radnom mjestu. Kada je riječ o prijavama diskriminacije ili drugih oblika nepravilnosti po pitanju ravnopravnosti, jednakosti ili uključivosti, u 2023. godini nismo imali nijedan takav slučaj.

Ravnopravnost promoviramo u svim kategorijama zaposlenika, neovisno o spolu ili dobi te na svim upravljačkim pozicijama, a primjer smo pozitivnih trendova u IT industriji. Također, dinamika fluktuacije zaposlenika odgovara trendovima i kretanjima na tržištu rada, štoviše, najniža je u posljednje dvije godine, i u Spanu, ali i na razini Grupe.

Osim našim stalnim zaposlenicima, prilike i dalje pružamo i studentima zainteresiranim za IT. Na ovaj način mlade nastojimo približiti poslovnom svijetu i pripremiti ih na rad u industriji. Nadalje, tijekom izvještajnog razdoblja zadržali smo stalan postotak žena u Upravi od 20 %, a udio žena na pozicijama menadžmenta nam se kontinuirano povećavao tijekom zadnje tri godine te je 2023. iznosio 33,68 %. Cilj nam je nastaviti raditi na povećanju ovog postotka, koji je već sada značajno viši od prosjeka industrije<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Eurostat, podaci o zaposlenima u ICT industriji

**Prvo ispitivanje percepcije raznolikosti u Spanu bilo je usredotočeno na opću percepciju raznolikosti te percepciju specifičnih tema kao što su rodna ravnopravnost, vjerske slobode i uvjerenja, roditeljska i dječja prava, zdravstvene poteškoće i invaliditet te teme važne LGBTQIA+ populaciji**

## Span Voices: razvoj kulture uključivosti

Članstvom u Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj (HR PSOR), poslovnom udruženju koje promiče kulturu uravnoteženog poslovnog uspjeha, društvene dobrobiti i zaštite okoliša, dobili smo nova znanja o pitanjima raznolikosti i uključivosti u organizacijama. Naime, jedna od aktivnosti koje HR PSOR organizira, a koje smo bili dio, program je treninga pod nazivom Workplace Inclusion Champion (WIC). Bila je to prilika za edukaciju o načinima na koje možemo osnažiti kompaniju u području upravljanja raznolikošću, znanjima i alatima za postavljanje uključivog mentorskog programa te stvaranju uključive interne i eksterne komunikacije. Slijedom toga, odlučili smo pokrenuti i interno istraživanje shvaćanja raznolikosti među Spanovcima kako bismo dobro razumjeli položaj ove teme u organizacijskoj kulturi Spana.

Prvo ispitivanje percepcije raznolikosti u Spanu naziva Span Voices bilo je usredotočeno na opću percepciju raznolikosti u kompaniji te percepciju specifičnih tema raznolikosti kao što su rodna ravnopravnost, vjerske slobode i uvjerenja, roditeljska i dječja prava, zdravstvene poteškoće i invaliditet te teme važne LGBTQIA+ populaciji. U sklopu upitnika procijenili smo i zadovoljstvo, odnosno percepciju nediskriminacije i uključivosti u organizaciji, a rezultat je bio visokih 83,26 %. Dobivene rezultate iskoristili smo kao polaznu točku za daljnji razvoj raznolikosti i uključivosti u Spanu, pisanje Politike raznolikosti i uključivosti te početak kreiranja akcijskih programa usmjerenih na pojedine aspekte bitne za Span.

## Otvoreni dijalog

Komunikacija je ključ dobre suradnje. Nastojimo biti transparentni u kolegijalnim odnosima i omogućiti kanale dvosmjerne komunikacije. Bitno nam je učinkovito i pravovremeno obavještavati zaposlenike o svim bitnim događajima, ali istovremeno cijesimo i njihovu povratnu informaciju, kako bismo mogli kontinuirano raditi na stvaranju dobrog radnog iskustva. Iz tog razloga osiguravamo različite kanale razmjene, ali najvažnije informacije i obavijesti koje se tiču svih zaposlenika komuniciraju se službenim e-mailom. Na mjesečnoj razini služimo se internom televizijom naziva Span TV i službenim newsletterom Span Chronicles koji je pokrenut u 2023. godini. Osim toga, na internoj društvenoj mreži Viva Engage postoji nekolicina službenih kanala kao što su All Company, LifeSpan, Sustainably Span i drugi kojima se komuniciraju sve najvažnije informacije.

Izravni kanali uključuju sastanke uživo ili online, konferencijske pozive, godišnji live s Upravom, ali i aktivnosti u sklopu individualnog praćenja zaposlenika kao što su razgovori o radnoj uspješnosti i razvoju karijere, orijentacijski programi, ulazni intervju, „stay“ intervju, kao i neformalne susrete poput virtualnih i radnih kava. Neizravni kanali su primarno informativni i u digitalnom obliku, kao na primjer službeni e-mail, folderi na platformama SharePoint ili OneDrive, interne društvene mreže i kolaborativne platforme, interna web stranica (intranet), video pozivi, newsletteri i ankete.

Svi su ovi kanali na raspolaganju svim zaposlenicima Spana d.d. i članicama Span Grupe. Ispitivanje o zadovoljstvu internom komunikacijom u sklopu ispitivanja organizacijske kulture pokazalo je visoko zadovoljstvo zaposlenika od 81,11 % u ovom segmentu, dok prosječno opće zadovoljstvo Spanovaca iznosi visokih 75 %.

## Riječima Spanovaca

U 2023. godini ispitivanje organizacijske klime provedeno je na razini Span Grupe, a pristupilo mu je čak 93,5 % zaposlenika. Ispitali smo četiri glavna područja: zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo životom, aspekte radne situacije i pet dimenzija osobnog doživljaja. Rast u zadovoljstvu u odnosu na 2022. godinu prepoznali smo u segmentima koji se tiču imidža organizacije, zatim organizacije rada, upravljanja, klime u organizaciji, proaktivnosti te pitanja životne ravnoteže poput osiguravanja dovoljno vremena za odmor te sklada privatnog i poslovnog života. Prostor za napredak Spanovci su prepoznali u segmentima vođenja, zadovoljstva poslom i sigurnosti zaposlenja, iako su i ti segmenti općenito visoko ocijenjeni.

## LifeSpan: nove inicijative u smjeru dobrobiti, zdravlja i životne ravnoteže

U Spanu kontinuirano nastojimo pronalaziti rješenja čijom bismo primjenom našim kolegama pružili radno iskustvo u kojem se pazi na njihovo zdravlje, dobrobit, životni balans i kvalitetne uvjete rada. Područje brige o zdravlju i dobrobiti naših zaposlenika određuju pravila i interni procesi opisani u Pravilniku o radu i Kodeksu poslovnog ponašanja, a kojima su također pokrivena područja zaštite i sigurnosti na radu.

Proces dobivanja certifikata „Tvrtka prijatelj zdravlja“ započet u 2022. godini, nastavili smo provedbom sveobuhvatne analize dobrobiti naših zaposlenika pod krovom programom LifeSpan. Radi se o programu koji obuhvaća sve interne inicijative i kanale koje se odnose na dobrobit zaposlenika. U 2023. godini, provedeno je 14 inicijativa u sklopu ovog projekta, kojima su obuhvaćene teme kao što su zdrava prehrana, važnost kretanja i briga o mentalnom zdravlju. U njima je sudjelovalo više od 370 zaposlenika, a inicijative su se provodile u područjima fizičkog i mentalnog zdravlja te podrške roditeljima i djeci. Sve aktivnosti i inicijative koje smo pokrenuli urodile su plodom jer smo u lipnju 2023. zaslužili certifikat „Tvrtka prijatelj zdravlja“.

Velik napor uložili smo i u promociju našeg kanala LifeSpan na internoj društvenoj mreži, koji nam služi za informiranje zaposlenika o inicijativama, događajima i aktivnostima u ovom segmentu. Njegova čitanost, koja je iznosila 60 %, i stopa angažmana 3,94 %, služili su nam kao pokazatelji uspješnosti prijenosa ovih sadržaja našim zaposlenicima. Nastojali smo pokriti sve teme važne za pitanja zdravlja i dobrobiti zaposlenika te njima obuhvatiti sve urede u Hrvatskoj, ali i ostale članice Span Grupe.

Kako bismo dobili uvid u zainteresiranost, zadovoljstvo i korisnost koje naše inicijative imaju među zaposlenicima, ove smo godine prvi put prilikom ispitivanja organizacijske klime ispitali zadovoljstva programima dobrobiti u Spanu. Rezultati su pokazali visok stupanj zadovoljstva od 85 %.

## Dobrim navikama do zdravlja

U vremenima u kojima rad vrlo često podrazumijeva osam sati provedenih uz računalo, poticanje na kretanje postaje važnije nego ikad. Nizom aktivnosti koje provodimo interno, ali i edukativnih programa koje provodimo u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo (HZJZ) nastojimo potaknuti Spanovce upravo na kretanje. Svima najdraža aktivnost, koju smo ponovili i u 2023., je interno natjecanje Fit Happens. Tako se u prošloj godini u njega uključilo više od 250 Spanovaca, koji su „skupljajući“ korake, radili na stvaranju vlastitih zdravih navika, ali i poticali svoje kolege da se uključe u inicijativu. Korake smo skupljali sudjelovanjem i u aktivnostima poput utrke B2Run, no nismo zanemarili ni bicikliste. Organizirali smo inicijativu Bike2Work te edukaciju o servisiranju bicikala kako bismo potaknuli putovanje na posao i s posla biciklom – to ne samo da povoljno utječe na brigu o zdravlju, nego predstavlja i okolišno učinkovitiji način putovanja.

Uz kretanje, poticali smo i druge dobre navike poput uravnotežene prehrane i prevencije. Uz HZJZ organizirali smo dvije edukacije o tjelesnoj aktivnosti i pravilnoj prehrani u Osijeku i Zagrebu, omogućivši savjetovanje sa zdravstvenim stručnjacima i nutricionistima. Osim toga, uz pomoć vanjskih suradnika održali smo edukacije koje su se bavile preventivnim mjerama koje muškarci i žene mogu poduzeti kako bi na vrijeme detektirali bolesti i na taj način povećali šanse za bolji ishod. Povodom Dana žena proveli smo edukaciju o prevenciji raka dojke i važnosti samopregleda, dok smo mjesec studeni obilježili projektom Movember@Span u sklopu kojeg smo kolegama osigurali niz sadržaja s fokusom na zdravlje muškaraca.

## Kreiranje životne ravnoteže

Uz temu tjelesnog zdravlja, u 2023. godini velik naglasak smo stavili i na pitanja mentalnog zdravlja i podrške u osiguranju dobre ravnoteže između privatnog i poslovnog života. U Rijeci i Zagrebu, u suradnji s HZJZ-om, organizirali smo predavanje o efikasnim strategijama nošenja sa stresom, a u internim komunikacijskim kanalima člancima o prepoznavanju i regulaciji emocija podizali svijest o tom aspektu mentalnog zdravlja. Uz sve inicijative u našoj internoj komunikaciji, za sve Spanovce i dalje kao povlasticu osiguravamo mogućnost psihološkog savjetovanja sa stručnjacima u trajanju od pet susreta.

Suočeni s posebnim izazovima, roditelji su kod nas u posebnom fokusu. Tako smo u suradnji s našim partnerom, udrugom Hrabri telefon, za naše zaposlenike organizirali predavanja različitih tema, od učenja, preko stvaranja odnosa s tinejdžerima do sigurnog surfanja internetom, baziranih na jačanju obiteljskih odnosa, ali i sigurnosti djece. U suradnji s vanjskim stručnjacima proveli smo i predavanje o angažiranom očinstvu, želeći doprinijeti i nastojanjima da se očeve još snažnije angažira i educira u odgoju djece.

## Pomoć kad je najpotrebnije

Neprekidno poboljšavamo sustav beneficija koje pruža radno mjesto u Spanu, a obuhvaća ranije uvedene i zadržane pogodnosti poput sistematskih pregleda, različitih bonusa, plaćenih slobodnih dana za različite svrhe, povoljnijih uvjeta kredita u pojedinim bankama, uplata u dobrovoljni mirovinski fond ili prilika za usavršavanje. U 2023. godini smo ih dopunili financijskom podrškom u teškim životnim situacijama i osigurali pomoć kad je najpotrebnija, bilo da je riječ o zdravstvenim troškovima, obrazovanju ili drugim bitnim potrebama. Također, podigli smo iznos bonusa za preporuku novih zaposlenika za svaku od tri postojeće kategorije zaposlenika.

## Prilike za profesionalni razvoj

Edukacija je izrazito važna u svim kompanijama, a pogotovo u IT industriji poznatoj po svom brzom razvoju. Unaprjeđenjem znanja i vještina Spanovaca nudimo im mogućnost osobnog razvoja, ali i povećavamo njihovu kompetentnost koja je ključ kontinuiranog razvoja poslovanja. U 2023. godini nastavili smo s postojećim inicijativama profesionalnog razvoja i usavršavanja te ih po potrebi unaprjeđivali.

Kroz Performance Evaluation (PE) razgovore, odnosno procjenu radnog učinka, zaposlenicima pružamo priliku da na strukturiran način razmijene povratne informacije o proteklom razdoblju sa svojim nadređenim. Cilj ovog razgovora je dogovoriti individualni plan, ciljeve i razvojni smjer za zaposlenika kojih se treba držati u idućem razdoblju. U obzir se uzimaju interesna područja, motivacija i sposobnost zaposlenika, ali i doprinos Spanovim poslovnim ciljevima i strategiji. PE razgovore prolaze svi zaposlenici Spana, a strategija razvoja zaposlenika na ovaj način veže se u cjelinu sa strateškim odlukama i ciljevima kompanije.

## Obrazovanje je ključ uspjeha

Kontinuirane edukacije i praćenje trendova te inovacije ključne su za razvoj IT-ja na globalnoj razini. Zato svojim zaposlenicima nastojimo pružiti okolinu u kojoj se neprekidno uči i mogućnosti specijalizacije u različitim područjima. Za razvoj tehničkih i stručnih kompetencija zaposlenika Spana potrebne su razne certifikacije koje ovise o specifičnim karakteristikama projekata. Procjenu broja i vrsta certifikata potrebnih za poslovanje svake organizacijske jedinice određuju direktori u skladu s projektima, korisnicima i njihovim potrebama, trendovima na tržištu i novim tehnologijama, ali i interesom zaposlenika.

**Cilj PE razgovora je dogovoriti individualni plan, ciljeve i razvojni smjer za zaposlenika kojih se treba držati u idućem razdoblju**

Iako najveći broj sati edukacija provodimo u svrhu specijalizacije, edukacije provodimo već i pri uvođenju novih zaposlenika u posao, a pokrивamo i teme koje se tiču promocije zdravlja i dobrobiti, održivosti te ravnopravnosti prilika.

Prosječan broj sati edukacije u 2023. godini iznosio je 117 sati po zaposleniku; ovaj je prosjek nešto smanjen u odnosu na prethodnu godinu zbog manjeg broja novozaposlenih u 2023. godini, što je smanjilo broj sati onboarding edukacije i mentorstva. No edukacije prolaze sve razine ljudi zaposlenih u Spanu pa je tako broj sati edukacije za osobe na menadžerskim pozicijama značajno porastao u odnosu na prethodnu godinu.

## Uspješni razvojni programi

Span Management Academy izvrstan je alat za daljnji razvoj kompetencija naših talenata, tako da smo s njime nastavili i u 2023. godini. U program je tako uključeno 15 zaposlenika kod kojih smo prepoznali visok potencijal za razvoj vještina koje će im pomoći u obnašanju funkcija voditelja timova i menadžera, ili im pomoći da dođu na te funkcije. Program akademije se sastoji od tri smjera; prvi se odnosi na razvoj poslovnih vještina unutar same kompanije i radi na promoviranju vještina potrebnih za rukovodeće pozicije. Viši menadžment i Uprava održavaju radionice i predavanja na ovom smjeru te s polaznicima dijele svoja znanja i iskustva. Drugi smjer bavi se razvojem tzv. „mekih“ vještina koje se prepoznaju kao jednako važne za razvoj menadžerskih kompetencija. Treći smjer obuhvaća program mentorstva u kojem se zaposlenicima pomaže u prilagodbi poslovnim očekivanjima i razvoju. Uz kolege iz Spana d.d, u 2023. su u program akademije bili uključeni i dvoje kolega iz Ekobita, kolegica iz bonsai.tech a te kolega iz Spana Slovenija, čime smo ovaj program proširili i na Span Grupu.

U sklopu usavršavanja i razvoja zaposlenika, početkom 2023. pokrenuli smo i Span Learning Hub, sustav internih edukacija. Na ovaj način odgovorili smo na potrebe menadžmenta i zaposlenika za većim brojem edukacija za razvoj vještina i kompetencija. Tijekom 2023. godine proveli smo različite edukacije, od tema osviještenosti o važnosti sigurnosti, preko vještina vođenja sastanaka, upravljanja vremenom, projektnog upravljanja ili asertivne komunikacije, do treninga za razumijevanje i prihvaćanje različitosti ili mentorstva u onboardingu. Pozitivne reakcije polaznika bile su izvrstan pokazatelj da s istim i sličnim temama nastavimo i u 2024. godini. U prvoj godini aktivnosti ovog programa treninge je pohađalo čak 75 % ukupnog broja zaposlenika na razini Spana d.d.

U želji da osiguramo kontinuitet dobrih praksi, nastavili smo i s drugim ranije uvedenim korisnim aktivnostima. Tako svaki drugi ponedjeljak naši inženjeri ili projektanti održavaju edukacije o novim tehnologijama i rješenjima na kojima rade. Edukacije se provode preko kolaboracijske platforme Microsoft Teams, a za one koji u određenom trenutku ne mogu sudjelovati, snimka se objavljuje na internoj društvenoj mreži Viva Engage. Ove edukacije usredotočene su na tehnička rješenja ili korištenje raznih alata, a zaposlenici mogu i sami predložiti i pripremiti temu koju žele predstaviti drugim odjelima ako prepoznaju da bi ta vrsta znanja kolegama mogla biti od koristi. Prakticira se i prenošenje znanja koja su naši kolege stekli na raznim konferencijama ili vanjskim edukacijama. Jednom tjedno kolege iz odjela Prodaje pripremaju kratke prezentacije o novim proizvodima, uslugama i rješenjima koje Span nudi na tržištu, kako bi svi bili upoznati s ponudom za korisnike.

Naš LMS (Learning Management System) portal pak sadržava niz tehničkih i netehničkih edukacija koje su zaposlenicima na raspolaganju u svakom trenutku. Koristimo ga kad je potrebno osigurati da zaposlenici temeljito ovladaju određenim sadržajem. Nakon odslušanog video predavanja ili pročitane materijala, polaznici moraju položiti test kako bi završili edukaciju.

Konačno, ali ne i manje važno, kao kompanija kojoj je jedna od temeljnih djelatnosti cyber sigurnost, za svoje zaposlenike redovito organiziramo različite aktivnosti kojima bi se njihovo znanje, ali i sigurnost u ovome području povećali. U 2023. godini, u Span Centru kibernetičke sigurnosti održavali su se treninzi za zaposlenike i vanjske polaznike. Ovim treninzima nudimo i iskustvo stvarnog napada na sustave koji imitiraju postojeću IT infrastrukturu neke organizacije. Na taj način radimo na kompetencijama budućnosti kako kod naših zaposlenika, tako i korisnika. Također, s razvojem tehnologija i umjetne inteligencije, krađa identiteta postaje sve veća opasnost u digitalnom svijetu. Zato smo ove godine organizirali i niz internih phishing kampanja za edukaciju i podizanje svijesti o ovome problemu.

## Budućnost u rukama mladih

U 2023. godini, Span je pokrenuo dva projekta kako bi se predstavio kao poslodavac prvog izbora studentima na visokoškolskim ustanovama u Hrvatskoj. Jedan od projekata za obrazovanje studenata je Span IT Gym, edukativni program koji traje mjesec dana, a studente tehničkih fakulteta uči osnovama IT tehnologija s naglaskom na IT infrastrukturu. U programu je sudjelovalo osmero studenata i studentica od kojih je čak šestoro zaposleno u Spanu po završetku programa.

Osim toga, ponovno je proveden i program Work in Tech u suradnji s Visokim učilištem Algebra koji pokriva znanja i vještine vezane uz sistemsku administraciju, upoznavanje mreža i serverske IT infrastrukture, područja IT sigurnosti te pružanja podrške korisnicima u rješavanju incidenata i zahtjeva. Ciljana skupina ove edukacije su mlade žene bez IT iskustva ili obrazovanja u tom području, kako bi se doprinijelo povećanju broja žena koje se obrazuju i rade u industriji. Po završetku programa i kada steknu sve potrebne vještine, sudionice programa često i zapošljavamo u Spanu.

**Pokretanjem Span Learning Huba odgovorili smo na potrebe menadžmenta i zaposlenika za većim brojem edukacija za razvoj vještina i kompetencija**





OSTVARUJEMO  
VIŠEGODIŠNJE  
SURADNJE S PARTNERIMA  
U ZAJEDNICAMA  
TE RAZVIJAMO  
KORPORATIVNO  
VOLONTIRANJE

# Dijeljenje i umnožavanje znanja: naš najjači društveni doprinos

Po pitanju filantropskih aktivnosti, u Spanu zadržavamo isti pristup: radimo na produblivanju i gradnji odnosa, dugoročnih suradnji i partnerstava s organizacijama civilnoga društva. Vidljivo je to u višegodišnjim suradnjama koje ostvarujemo s našim partnerima u zajednicama, nadilazeći jednokratne suradnje ili inicijative kojih je sve manje. Naše aktivnosti u društvu nadograđujemo u smjeru dizanja naših kapaciteta za korporativno volontiranje, postavljajući okvire za daljnje suradnje u volonterskim akcijama, ali i volontiranje temeljeno na vještinama s različitim udrugama.

## Rastuća Spanova volonterska zajednica

Oduvijek smo se trudili dati doprinos zajednici i općem dobru te smatrali da je naša obveza i odgovornost pomoći onima kojima je potrebno. Vođeni tom filozofijom, u Spanu smo pomagali i volontirali praktički od samih početaka. Trideset godina kasnije, puno smo brojniji i možemo napraviti još više na polju doprinosa zajednici. Unatrag nekoliko godina, poduzeli smo brojne korake kako bismo unaprijedili naše korporativno volontiranje i proširili krug Spanovaca koji mu se odaziva.

Kako su rasle naše volonterske inicijative, tako se pojavila potreba da stavove i okvir volontiranja u Spanu učinimo službenijim pa smo u 2023. objavili Politiku o korporativnom volontiranju. Njome smo jasno definirali što korporativno volontiranje podrazumijeva, kako bi se svi Spanovci uključeni u programe korporativnog volontiranja osjećali ugodno te kako bi se pritom poštivala njihova prava te čuvalo njihovo zdravlje i sigurnost. Odlučivši dodatno ojačati naše opredjeljenje i podršku volonterskim aktivnostima, potpisali smo i Povelju o volontiranju zaposlenika kojoj je cilj poticanje i uvođenje sustavnog pristupa volontiranju, stvaranje pogodnog okruženja za volontiranje te usvajanje standarda volontiranja.

U razvoju naših programa posebno smo se usredotočili na pronalaženje prilika za projekte volontiranja temeljenih na vještinama, odnosno projekte u kojima naši stručnjaci mogu pružiti podršku onima kojima su potrebne upravo njihove IT vještine i znanja. Takvu suradnju već smo ostvarili s Hrabrim telefonom u 2022. godini, a u 2023. proširili smo je na udruhu Nismo same.

**U posjetu  
Grubišnom Polju  
zasadili smo čak  
130 sadnica hrasta  
lužnjaka te pomogli  
iz zraka isporučiti  
2 500 bombica sa  
sjemenkama raznih  
sekundarnih vrsta**

Kampanja Udruge žena oboljelih i liječenih od raka Nismo same za projekt "Nisi sama – ideš s nama!", projekta koji je bio pred gašenjem zbog nedostatnih sredstava, bila nam je poticaj da pomognemo projektu donacijom. No financijska pomoć za projekt taksi prijevoza onkoloških pacijentica na kemoterapiju, jedan od najpoznatijih u nizu projekata ove udruge, bila je samo prvi korak. Na tragu sličnog projekta korporativnog volontiranja koji smo proveli s Hrabrim telefonom, tim Spanovih stručnjaka čije su vještine najbolje odgovarale ovim zadacima bacio se na posao i pomogao u zamjeni Excel tablica koje je udruga koristila za praćenje evidencije aktivnosti, aplikacijom koja će automatizirati potrebne izračune te olakšati unos i evidenciju svih podataka koje udruga prati. Dodatno, kao neprofitna organizacija, udruga ima pravo na besplatne Microsoft licence koje je bilo potrebno instalirati. Održana je i edukacija o upotrebi Microsoftovih alata te su instalirana dva prijenosna računala koja smo također donirali udruzi.

Prošle smo godine osim za računalom volonterske sati provodili i u prirodi. U 2022. godini Span je prvi put udružio snage s Projektom O2 i sudjelovao u obnovi šuma socijalno potaknutom sadnjom stabala uz pomoć naprednih sustava pošumljavanja. Ovu korisnu zelenu akciju podržali smo i u 2023. i to još većim brojem volontera. U posjetu Grubišnom Polju zasadili smo čak 130 sadnica hrasta lužnjaka te pomogli iz zraka isporučiti 2 500 bombica sa sjemenkama raznih sekundarnih vrsta. Pedesetak Spanovih volontera na terenu ne samo da su se vlastoručno pobrinuli da hrast ne ostane zapostavljen, nego su u dvije radionice saznali više i o važnosti šuma koje sade i o novim tehnologijama koje se za to koriste. Jedna je edukacija bila vezana za temu primjene dronova u sadnjama te njihove prednosti u odnosu na klasične sadnje, a druga za važnost očuvanja postojećih i sadnje novih šuma.

I na kraju, iako nagrade nisu smisao volontiranja, veseli nas da smo za ove inicijative nagrađeni Volonterskim Oskarom koji dodjeljuje Volonterski centar Zagreb tvrtkama i pojedincima za doprinos volonterskim praksama.

## Stari i novi znanci

S udrugom RTL pomaže djeci Span surađuje već niz godina, a u 2023. godini realizirani su projekti s Dnevnom centrom za rehabilitaciju Veruda – Pula te s udrugom Ludbreško sunce.

Dnevni centar za rehabilitaciju Veruda – Pula od 2000. godine radi velike stvari za male pacijente s motoričkim teškoćama. Kao dnevni centar za rehabilitaciju djece, mladeži i odraslih osoba s teškoćama u razvoju osnovao je prvi kabinet za rehabilitaciju djece i odraslih korištenjem asistivne tehnologije u Hrvatskoj. Korisnici projekta su djeca rane i predškolske dobi koja odstupaju u neuromotornom i psihomotornom razvoju, djeca školske dobi s motoričkim i višestrukim teškoćama u razvoju te djeca rane i predškolske dobi s oštećenjem vida i sluha te dodatnim senzornim oštećenjima. Unutar projekta Prozor u svijet pomogli smo financiranje instrumenta Quha ZONO koji skenira promjene položaja glave ili strujanje zraka iz nosnice ili usta te ih pretvara u precizne naredbe na ekranu komunikatora, a koje služe za komunikaciju i kontrolu

okoline i računala/komunikatora. Cilj projekta je pružiti podršku djeci s većim motoričkim teškoćama kako bi mogla komunicirati, čitati, pisati i kontrolirati okolinu uz pomoć navedenog instrumenta. Puno malih korisnika Centra Veruda – Pula svjesno je svoje okoline i razumiju sve, ali se ne mogu adekvatno izraziti i tu uskače asistivna tehnologija, a izravnu korist od ovog uređaja imat će čak 60 korisnika Centra.

Osim Pule, posjetili smo i Ludbreg te pomogli udruzi Ludbreško sunce dobiti novu profesionalnu kuhinju za svoj dnevni centar. Ova udruga za osobe s mentalnim poteškoćama djeluje već gotovo tri desetljeća, a jedan od osnovnih ciljeva joj je podizanje kvalitete života osoba s problemima u razvoju, kao i pomoć njihovim obiteljima. Od neobaveznih druženja pri samom osnutku ove zajednice 1996. godine, prometnuli su se u dnevni centar u kojem se danas poslužuju tri obroka za više od stotine korisnika. Zahvaljujući suradnji sa Spanom, korisnici usluga udruge sada svakodnevno mogu jesti s lakoćom pripremljena jela svoje vrijedne tete kuharice.

Također, nastavili smo suradnju i pružanje podrške Odgojnom domu Mali Lošinj, što obuhvaća više aktivnosti – od edukacije korisnika do korporativnog volontiranja.

## Span za obrazovanje budućnosti

Ulaganje u STEM ključno je za razvoj inovacija, gospodarski rast i rješavanje globalnih izazova. Stoga smo kao brončani partner nastavili podupirati rad projektu STEMwave – Škola budućnosti. Cilj projekta je učiniti hrvatski školski sustav svjetskim predvodnikom u donošenju najmodernijih znanja iz industrije u okviru školskih programa umjetne inteligencije, robotike i interneta stvari za osnovne i srednje škole. Uz ovaj projekt, u STEM području poduprli smo i rad drugih udruga i inicijativa među kojima su Zagrebački računalni savez, Udruga Mladi nadareni matematičari „Marin Getaldić“, Hrvatsko društvo za robotiku, Crobotisc Rijeka i Park znanosti.

Stvaranje škola budućnosti bez rodni stereotipa cilj je kampanje pod imenom „Tko će im reći?“ koja je u sklopu projekta „Pobudimo jednakost“ pokrenuta u nekoliko gradova diljem Hrvatske, dok je Span bio pokrovitelj u Čakovcu. Radionice, tribine i razni drugi događaji obuhvaćaju još desetak drugih hrvatskih gradova s ciljem naglašavanja važnosti odgoja i obrazovanja u kojem svi imaju jednake prilike i ohrabriti djecu da biraju obrazovanje i karijeru u skladu sa svojim sklonostima i sposobnostima. Poticanjem djece, i dječaka i djevojčica, na interes i sudjelovanje u STEM područjima, otvaramo vrata neograničenim mogućnostima za njihov osobni i profesionalni razvoj te gradimo temelje za uključivo i održivo društvo.



UPRAVA JE DUŽNA  
DJELOVATI VODEĆI  
RAČUNA O UTJECAJU  
AKTIVNOSTI NA  
VANJSKE I UNUTARNJE  
DIONIKE TE OKOLIŠ I  
ZAJEDNICU

# Transparentno i učinkovito upravljanje

**Provođenje odgovornosti na svim razinama te transparentnost izvještavanja o našim finansijskim i nefinansijskim informacijama jamstvo su korporativnog upravljanja u Spanu. U tome primjenjujemo Kodeks korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga (HANFA).**

## Organizacija upravljanja

U skladu s odredbama Statuta i Zakona o trgovačkim društvima, struktura upravljanja u Spanu obuhvaća tri ključna tijela: Upravu, Nadzorni odbor i Glavnu skupštinu, koju čine dioničari društva. Detalji o radu Glavne skupštine, njezinim ovlastima, pravima dioničara i načinu njihove realizacije propisani su u Statutu društva, koji je javno dostupan na internetskim stranicama. Nadzorni odbor, koji imenuje Glavna skupština, odgovoran je za nadzor nad poslovanjem društva, a donosi odluke u skladu sa zakonskim propisima, Statutom i Poslovníkom o radu Nadzornog odbora. Unutar Nadzornog odbora djeluju Revizijski odbor i Odbor za imenovanja i primitke. Djelovanje oba odbora usmjereno je na podršku radu i aktivnostima Nadzornog odbora, a članovi istih imenovani su na mandat od četiri godine. Odbor za imenovanja i primitke Nadzornog odbora nadgleda procese imenovanja u Nadzorni odbor i Upravu kako bi osigurao transparentnost, s posebnim naglaskom na utvrđivanje neovisnosti članova Nadzornog odbora.

Uprava Spana vodi se načelima korporativnog upravljanja koji naglašavaju transparentnost, efikasnost te jasno definirane ovlasti i odgovornosti, uz implementaciju nadzornih mehanizama te brigu o održivosti i napretku poslovanja. Ovlaštenja Uprave i Nadzornog odbora utvrđena su Zakonom o trgovačkim društvima. Uprava se imenuje na petogodišnje razdoblje, s mogućnošću ponovnog imenovanja, bez ograničenja broja mandata. Broj članova Uprave određuje Nadzorni odbor društva. Svi članovi Uprave su stručnjaci s dugogodišnjim iskustvom na rukovodećim pozicijama u svojim područjima, raznolikih profila i iskustava. Nijedan član Uprave prethodno nije bio član nadzornih odbora unutar Span Grupe.

Uprava je dužna djelovati u korist društva i dioničara, vodeći računa o utjecaju aktivnosti na vanjske i unutarnje dionike te okoliš i zajednicu. Također, članovi Uprave ne smiju sudjelovati u donošenju odluka niti donositi odluke koje su temeljene na osobnim interesima ili interesima s njima povezanim osobama,

odnosno interesu pojedinačnih dioničara ili drugih strana. U svrhu sprječavanja sukoba interesa, članovi Uprave vode se pravilima koja propisuje Poslovnik o radu Uprave u skladu s Kodeksom korporativnog upravljanja Zagrebačke burze i HANFA-e te Zakonom o trgovačkim društvima, a osobito Politikom upravljanja sukobom interesa.

Članovi Uprave u 2023. godini bili su:

**Nikola Dujmović** - predsjednik  
**Marijan Pongrac** - član  
**Dragan Marković** - član  
**Antonija Kapović\*** - članica  
**Saša Kramar** - član

*\*Antonija Kapović podnijela je ostavku na mjesto članice Uprave 31. prosinca 2023. godine.*

## Promjene u Nadzornom odboru

Predsjednik Nadzornog odbora Jasmin Kotur i član Zvonimir Banek podnijeli su ostavke na mjesto u Nadzornom odboru te su na sjednici Glavne skupštine Društva, održanoj 14. lipnja 2023. godine, za nove članice Nadzornog odbora Spana izabrane Ivana Šoljan i Mirjana Marinković. Navedene članice Nadzornog odbora izabrane su na razdoblje od donošenja odluke Glavne skupštine do isteka mandata ostalim članovima Nadzornog odbora Društva, odnosno do 30. rujna 2024. godine.

Nakon sjednice Glavne skupštine 14. lipnja 2023. godine, na kojoj su imenovane nove članice Nadzornog odbora, održana je konstituirajuća sjednica Nadzornog odbora Spana na kojoj je jednoglasnom odlukom za novog predsjednika Nadzornog odbora imenovan Ante Mandić. Od 14. lipnja 2023. godine Nadzorni odbor Spana čini četvero članova:

**Ante Mandić**, predsjednik Nadzornog odbora  
**Aron Paulić**, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora  
**Ivana Šoljan**, članica Nadzornog odbora  
**Mirjana Marinković**, članica Nadzornog odbora

## Radnici predstavljeni u Nadzornom odboru

Sukladno prijedlogu radnika Spana, krajem studenog 2023. donesena je odluka o sazivanju Skupa radnika koji je održan 8. prosinca 2023. godine i na kojem se utvrdilo postojanje uvjeta za provođenje izbora predstavnika/ice radnika u Nadzorni odbor te je imenovan Izborni odbor.

Dvoje kandidata je prikupilo dovoljan broj potpisa za kandidaturu, a glasanje je održano elektronski. Konačni rezultati izbora pokazali su da je za predstavnicu radnika u Nadzornom odboru izabrana Barbara Gradečak te je imenovana na tu poziciju 29. prosinca 2023. godine.

## Upravljanje ključnim utjecajima, rizicima i prilikama

Usvajanjem Politike za procjenu utjecaja poslovanja na okoliš i zajednicu te upravljanje povezanim rizicima, Span je preuzeo obvezu uzimanja u obzir i procjene utjecaja svojih aktivnosti na vanjske i unutarnje dionike te na okoliš kao i upravljanje povezanim rizicima u svim segmentima poslovanja. Kako bismo ostvarili taj cilj, predani smo pružanju naših usluga na način koji je siguran, pouzdan, održiv, okolišno i društveno odgovoran te učinkovit. Također, osiguravamo da su svi menadžeri i zaposlenici svjesni svojih organizacijskih i individualnih odgovornosti u vezi s utjecajem na okoliš i društvo te potičemo aktivno sudjelovanje u razvoju novih tehnologija i procesa koji mogu dodatno unaprijediti okolišnu i društvenu učinkovitost.

Sukladno Politici procjene utjecaja aktivnosti društva na okoliš i zajednicu te upravljanja povezanim rizicima, upravljanje okolišnim i društvenim utjecajima odgovornost su Uprave društva. Ona osigurava da Span u svim aspektima svog poslovanja uzima u obzir i procjenjuje učinke svojih poslovnih aktivnosti na vanjske i unutarnje dionike te okoliš i zajednicu, kao i upravljanje povezanim rizicima i prilikama. Nadzorni odbor odgovoran je za nadzor provedbe navedenih aktivnosti i ove politike.

Uprava društva osigurava provođenje postupka dubinske provjere i drugih procesa za prepoznavanje i upravljanje utjecajima na gospodarstvo, okoliš i ljude (više o dubinskoj provjeri na stranicama 20-21). Nadzorni odbor i Uprava zajednički identificiraju ključne dionike, a Uprava osigurava postojanje učinkovitih mehanizama za redovitu interakciju s dionicima, kao i za informiranje Nadzornog odbora o rezultatima tih komunikacija. Za provedbu ovih procesa zaduženi su stručnjaci za odgovorno poslovanje koji koordiniraju sve aktivnosti te o njima redovno izvještavaju Upravu i Nadzorni odbor. Na temelju nalaza procesa dubinske provjere provedenog u 2023. godini te analize vlastitih poslovnih procesa, u Spanu smo pokrenuli višemjesečni proces izrade Strategije održivosti koju smo usvojili krajem 2023. godine. Uz donošenje strategije, analiza je pokazala potrebu za usvajanjem dodatnih politika u aspektima upravljanja društvenim utjecajima. Tako su tijekom godine donesene Politika o korporativnom volontiranju te Politika raznolikosti i uključivosti, a Uprava Spana je pristupila Povelji raznolikosti Hrvatske, ojačavši svoju predanost doprinosu stvaranju jednakih prilika za sve.

Kontinuirano radimo na podizanju svijesti o odgovornom odnosu prema okolišu i društvu među našim zaposlenicima, korisnicima, partnerima, dobavljačima, regulatorima i javnim institucijama, kao i ostalim relevantnim dionicima. Osiguravamo otvorenu razmjenu informacija i mišljenja te učinkovito adresiranje bilo kakve vrste nepravilnosti pružanjem mehanizama za iznošenje pritužbi, izražavanje zabrinutosti te davanje prijedloga o našim aktivnostima i praksama. Usto, Kodeks poslovnog ponašanja Spana je okvir vrijednosti i načela koja usmjeravaju naše poslovanje i odnose s različitim dionicima. Ova temeljna načela utječu na sve aspekte naših poslovnih politika, smjernica, pravila i procedura. U Spanu duboko poštujemo ljudska prava kako su definirana u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda, kao i međunarodno priznata načela i smjernice, uključujući Deklaraciju Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu.

**Potičemo aktivno sudjelovanje u razvoju novih tehnologija i procesa koji mogu unaprijediti okolišnu i društvenu učinkovitost**

S obzirom na to da odgovornost za provedbu obaveza korporativne politike vezane uz održivo i odgovorno poslovanje leži prvenstveno na Upravi koja osigurava da svi poslovni i drugi odnosi te pothvati koje Span pokreće budu utemeljeni na ovim načelima, za 2023. godinu ciljevi Uprave u ovom području uključivali su:

- Izračun ugljičnog otiska organizacije koji uzima u obzir emisije Opsega 1 i 2 te izradu akcijskog plana za smanjenje ugljičnog otiska (ponder 5 %)
- Donošenje Politike o raznolikosti i potpisivanje Povelje o raznolikosti, čime se obvezujemo na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u radnoj sredini i poslovnom okruženju (ponder 5 %)
- Izrada poslovne strategije koja uključuje okolišne, društvene i upravljačke utjecaje te dogovaranje akcijskog plana (ponder 5 %)

U izvještavanju o održivosti, Uprava je odgovorna za pregled i odobravanje objavljenih informacija, uključujući i materijalne teme (o procesu utvrđivanja materijalnosti više na stranicama 20-23).

## Upravljanje rizicima

U Spanu prepoznajemo rizike za poslovanje u različitim domenama – strateške, ekonomske, društvene, etičke, tehnološke, sigurnosne, pravne, upravljačke, tržišne, kao i rizike povezane s projektima i promjenama, poslovnim kontinuitetom, okolišem i klimom, zapošljavanjem te odnosima u lancu vrijednosti. Stoga je tijekom 2022. i 2023. implementiran i dalje usavršavan sustav za upravljanje rizicima prema preporukama ISO 31000. Novom Politikom upravljanja rizicima definiran je način prepoznavanja i upravljanja rizicima koji proizlaze iz poslovnih odnosa i okruženja.

Slijedeći načela ove politike, Span se obvezao ostvarivati ciljeve svog poslovanja poštujući visoke standarde etike poslovanja i održivosti, čuvajući financijsku uspješnost kompanije i štiteći interese korisnika. Također, sustav je usmjeren osiguravanju poslovanja u potpunosti usklađenog sa zakonodavnim i regulatornim zahtjevima te održavanju sustava internih kontrola kako bi se sačuvao i održao kontinuitet i sigurnost poslovanja.

Tijekom 2023. godine unaprijedili smo sustav upravljanja rizicima definiranjem konteksta s utjecajima najvažnijih dionika, procijenili i dokumentirali apetit rizika te razradili metodologiju upravljanja rizicima na temelju prethodne metodologije Sustava upravljanja informacijskom sigurnošću. Osim toga, bili smo usredotočeni i na aktivnosti identifikacije rizika, provodili obuke i edukacije te poticali sustavnu primjenu kontrola, čime smo nastavili graditi kulturu svjesnosti i odgovornosti u upravljanju rizicima.

Rizici se predstavljaju Upravi dvaput godišnje, izlaže im se primjena kontrola i plan tretiranja važnijih rizika. Na sastancima Uprave obavljaju se korekcije i dodjeljuju zadatke pojedinim članovima timova. Cilj ovako postavljenog sustava jest da se organizacija uči na upravljanju postojećim i prepoznatim rizicima, regulirajući njihovu važnost i utjecaj.

Procjeni uspješnosti ovakvog pristupa upravljanju pristupamo na način da sagledavamo smanjenje razine rezidualnih rizika u odnosu na inicijalne uslijed primijenjenih kontrola te definiramo planove obrade za neprihvatljive razine ključnih rizika. U daljnjem razvoju sustava posebna će pažnja biti posvećena definiranju rizika prema ciljevima strategije održivosti koja je donesena potkraj 2023. godine.

## Etično poslovanje

Učinkovito upravljanje rizicima, usklađenost i stvaranje poštenih poslovnih odnosa s kupcima, dobavljačima i drugim poslovnim partnerima temelj su Spanove Antikorupcijske politike i Kodeksa poslovnog ponašanja. Odredbe Kodeksa obuhvaćaju Span d.d. i sve članice Span Grupe te obvezuju sve naše zaposlenike i poslovne suradnike, uključujući klijente, dobavljače, savjetnike, vanjske suradnike, dioničare i druge poslovne partnere povezane sa Spanom, u skladu s lokalnim zakonskim normama i propisima.

Od dobavljača i poslovnih partnera očekujemo poštivanje ljudskih prava, i djelovanje u skladu sa zakonom, naročito kad je u pitanju borba protiv korupcije i nepoštenog tržišnog natjecanja. Očekuje se da oni imaju uspostavljene unutarne kontrole, sustave upravljanja rizikom i sukobom interesa te da nas odmah obavijeste o sukobu interesa koji bi mogao posredno ili neposredno utjecati na Span. No, provodimo i dubinsku analizu rizika od podmičivanja te kontrolu kupaca i dobavljača na određenom uzorku.

Kad govorimo o internim procjenama rizika od korupcije, sustavno procjenjujemo ona radna mjesta koja imaju rizik podmičivanja viši od niskog rizika. Uključujemo analizu prilikom zapošljavanja, pratimo provođenje projekata ili aktivnosti, uključujući financijske i nefinancijske kontrole, kontrole davanja i primanja darova te gostoprimitstva. U 2023. godini nismo zabilježili nijedan slučaj korupcije ili neetičnog ponašanja u poslovnim odnosima.

Ako se pak zaposlenik nađe u situaciji u kojoj je posumnjao na nezakonite ili neetične radnje ili bilo kakve radnje ili postupke koji krše naša pravila, procedure, Kodeks ili zakon, dužan je odmah prijaviti svaku sumnju na povredu. Kao prvi korak potičemo obraćanje svom nadređenom, no ako to iz bilo kojeg razloga nije moguće, potrebno je obratiti se službeniku za praćenje usklađenosti na adresu e-pošte [compliance@span.eu](mailto:compliance@span.eu) ili službeniku za zaštitu dostojanstva radnika na adresu [dostojanstvo.radnika@span.eu](mailto:dostojanstvo.radnika@span.eu), telefonski na SPAN LINE: +385 1 6690 240 te na adresu našeg sjedišta u Zagrebu. Svi naši dionici prijavi mogu predati i anonimno, korištenjem forme za prijavu na našoj web stranici.

Kad je riječ o edukacijama zaposlenika o ovoj temi, nastavljena je suradnja s Microsoftom, te su educirani zaposlenici s rizikom podmičivanja većim od niskog za Microsoft partner Code of Conduct. U 2023. proveli smo i edukaciju na temu antikorupcije za polaznike Management Akademije.

**Od svih poslovnih partnera očekujemo poštivanje ljudskih prava te djelovanje u skladu sa zakonom, naročito kad je u pitanju borba protiv korupcije i nepoštenog tržišnog natjecanja**

**Uz ranije procjene pitanja kvalitete, poštenih poslovnih praksi te informacijske sigurnosti, novi upitnik za dobavljače uključuje dodatne kriterije provjere poput okolišnih te upravljačkih praksi, uvjeta rada i ljudskih prava, te sigurnosti osobnih podataka**

## Nastavak širenja i očuvanje poslovne stabilnosti

Slijedeći poslovnu strategiju koja podrazumijeva rast i jačanje poslovnih aktivnosti s visokom dodanom vrijednošću te širenje na nova tržišta uz snažnu suradnju s ključnim partnerima i međunarodnim korisnicima, u 2023. godini smo u konsolidaciju dodali dva nova društva - stečeno društvo GT Tarkvara iz Estonije te osnovano društvo Span LLC u Gruziji.

Kao i u ranijim izvještajnim razdobljima, potpora Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja nam omogućuje oslobođenje od plaćanja poreza na dobit u razdoblju od 2015. do 2025. godine. Ova potpora iznosi 50 % porezne osnovice, do maksimalnog praga utvrđenog prema Zakonu o poticanju ulaganja (NN 63/22), uz dodatnih 50 % u razdoblju od 2021. do 2031. godine, također do maksimalnog praga ukupne investicije. Osim toga, kao dio poticaja odobrenih u skladu sa Zakonom o poticanju ulaganja i Uredbom o poticanju ulaganja, odobrena nam je i poticajna mjera za opravdane troškove otvaranja novih radnih mjesta povezanih s projektom ulaganja.

## Upravljanje dobavljačkim lancem

U svom svakodnevnom poslovanju surađujemo s tristotinjak dobavljača iz Hrvatske, Europske unije i svijeta, ovisno o pokrivenosti dobavljača te lokaciji korisnika za kojeg se provodi određeni projekt. Udio domaćih dobavljača u ukupnom prometu s dobavljačima u 2023. godini iznosio je 47 %, a udio obveze domaćih dobavljača u ukupnim obvezama prema dobavljačima na kraju 2023. dosegao je 51 %.

U 2023. godini pokrenuli smo proces razrade unaprijeđenog sustava procjene dobavljača. Sustavno procjenjujemo preko 60 dobavljača u cijelom nizu kategorija, od dobavljača koji isporučuju tehnološke platforme, preko interneta i telefonije, do hardvera, materijala i usluga. Potaknuti stalnim unaprjeđenjima procjena rizika u cijelom našem lancu vrijednosti, namjera je bila postaviti dodatne kriterije i u provjeri dobavljača. Uz ranije procjene pitanja kvalitete, poštenih poslovnih praksi te informacijske sigurnosti u sklopu certificiranih sustava upravljanja, radna skupina sastavljena od stručnjaka iz različitih područja, od cyber sigurnosti, preko privatnosti i zaštite osobnih podataka do pitanja održivosti, sudjelovala je u kreiranju upitnika koji uključuje dodatne kriterije provjere poput okolišnih i upravljačkih praksi, uvjeta rada i ljudskih prava te sigurnosti osobnih podataka. Prve procjene prema novom sustavu obavljat će se tijekom 2024. godine, a za ključne dobavljače planiraju se i postupci audita.

Kao i svi drugi dionici s kojima stvaramo poslovni odnos, i naši partneri se obvezuju pridržavati svih naših propisa navedenih u Kodeksu poslovnog ponašanja. S ciljem očuvanja integriteta, naši dobavljači i drugi partneri mogu prijaviti svaku sumnju u nezakonite ili neetične postupke, kao i bilo kakvo ponašanje koje krši naša pravila, procedure, Kodeks ili zakon, slanjem izvješća službeniku za praćenje usklađenosti na adresu e-pošte [compliance@span.eu](mailto:compliance@span.eu).

## Zaštita podataka

Span raspolaze osobnim podacima zaposlenika, korisnika i partnera, koristeći ih u različite, unaprijed jasno definirane svrhe u sklopu uređenja pojedinog tipa odnosa i u skladu sa zakonom. Primjerice, osobne podatke zaposlenika koristimo u svrhu upravljanja plaćama, osiguranja, administriranja poreza i doprinosa te druge svrhe vezane uz zapošljavanje.

Politike i procedure za zaštitu osobnih podataka zaposlenika uključuju prikupljanje, korištenje, zadržavanje, zaštitu podataka te pristup i ispravak podataka. Span ima jasnu politiku o tome kako će se podaci koristiti, tko ima pristup podacima i kako se podaci sigurno pohranjuju. Također osiguravamo da su svi zaposlenici upoznati s politikama i procedurama vezanim uz sigurnost podataka. Podatke prikupljamo aktivno, primjerice kad pojedinac dobrovoljno daje informacije prilikom registracije na web stranicama ili pri ugovaranju projekata. Pasivno prikupljanje informacija koristimo isključivo tehnologijom praćenja, poput kolačića na web stranicama, odnosno ako korisnik ili partner dostavlja podatke svojih zaposlenika ili kontakt osoba koji su potrebni za pružanje usluge.

Politike i prakse u vezi s privatnošću korisničkih podataka pružaju visoku razinu sigurnosti i privatnosti korisnicima u oglašavanju. Time su korisnici zaštićeni od neželjenih aktivnosti oglašavanja i mogućih kršenja privatnosti podataka. Neki od načina na koje osiguravamo privatnost korisnika u oglašavanju su prikupljanje samo potrebnih podataka, pružanje jasnih informacija o obradi podataka, pružanje mogućnosti za kontrolu, zaštita podataka te praćenje i provjera usklađenosti kako bi se otkrili potencijalni nedostaci u sigurnosti podataka i procesima obrade.

Informacije se koriste u svrhe kao što su oglašavanje te slanje marketinških i informativnih sadržaja vezanih uz poslovanje i aktivnosti ili u svrhe koje su potrebne za izvršavanje ugovoreni usluga, zakonskih obveza ili legitimnih interesa. Prakse korištenja informacija koje nisu u skladu s očekivanjima pojedinaca mogu kršiti njihovu privatnost pa takvo korištenje informacija sprječavamo. Informacije se zadržavaju na definirani period, no samo onoliko koliko su potrebne za izvršenje ugovornih, zakonskih ili legitimnih razloga. Nepotrebno zadržavanje informacija može predstavljati rizik za privatnost pojedinaca, jer se informacije mogu zloupotrijebiti ili biti ugrožene u slučaju curenja podataka stoga izbjegavamo zadržavanje informacija iz nepotrebnih razloga. Konačna faza životnog ciklusa informacija je uništavanje. To uključuje brisanje, uništavanje ili kriptiranje podataka u skladu s očekivanjima pojedinaca i njihove privatnosti. Span ne otkriva informacije osim na zakonitim temeljima.

Sve članice Span Grupe sa sjedištem u Europskoj uniji imaju uspostavljene sustave upravljanja koji mogu biti međusobno minimalno različiti ovisno o lokalnim zakonodavstvima. Članice izvan EU također slijede lokalna zakonodavstva u uspostavljanju sustava upravljanja zaštitom podataka. Naša Pravila privatnosti javno su dostupni dokumenti, a ona se mogu minimalno razlikovati među zemljama u kojima Span Grupa ima svoje kompanije ovisno o lokalnom zakonodavstvu.

Kako bismo sustavno podizali svijest o važnosti upravljanja podacima i njihovoj zaštiti, redovito provodimo edukacije novih zaposlenika te povremene edukacije timova. Također, edukacija o zaštiti osobnih podataka redovit je dio programa Management Akademije. Službenici za zaštitu podataka u Span Grupi također redovito prolaze edukacije i usavršavanja u ovom području.

U izvještajnom razdoblju nije bilo zabilježenih pritužbi na zaštitu podataka. Eventualne pritužbe moguće je slati na adresu dpo@span.eu ili pisano na adresu Spanovog sjedišta u Hrvatskoj, odnosno na adrese pojedinih članica Span Grupe.

## Klima i okoliš

Slijedeći našu ambiciju da u svakom aspektu poslovanja smanjujemo potencijalne i stvarne negativne utjecaje, u Spanu sustavno razmatramo i naše utjecaje na okoliš i klimu. Premda oni, u usporedbi s nekim drugim tipovima industrija, nisu u toj mjeri značajni, redovno ih pratimo, procjenjujemo i primjenjujemo mjere za njihovo smanjenje.

S druge strane, u ovom području vidimo i prilike za poboljšanje naših usluga te stoga radimo na kreiranju ponude vrijednosti koja uključuje i pažljiva razmatranja potrošnje energije što u konačnici može donijeti koristi i nama i našim korisnicima kad je u pitanju utjecaj na klimatske promjene. Također, svjesni smo utjecaja koji promjene u klimi mogu donijeti i na naše poslovanje te smo u sklopu certificiranja sustava upravljanja kontinuitetom poslovanja prema normi ISO 22301 proveli i procjenu osjetljivosti zgrada u našem vlasništvu na fizičke rizike.

Kad govorimo o zaštiti klime, proces izračuna vrijednosti emisija stakleničkih plinova Opsega 1 i 2 te akcijski plan koji smo donijeli u 2023. za Span d.d. odmah smo proširili i na Grupu. Ambicija nam je započeti i najzahtjevniji postupak, onaj ustanovljavanja ugljičnih emisija Opsega 3, kako bismo mogli postaviti mjerljive, konkretne i dostižne ciljeve te akcijske planove za smanjenje svih emisija iz našeg poslovanja.

U 2023. uspješno smo provjerili sustave upravljanja okolišem i energijom prema standardima normi ISO 14001 i 50001 te nastavili s praćenjem potrošnje energije i vode na našim zagrebačkim lokacijama. Na lokaciji u Savskoj ulici već se nabavlja energija iz obnovljivih izvora, a plan je nabavu takve energije proširiti i na ostale naše lokacije. Osim toga, u namjeri da se poboljša energetska učinkovitost, postojeća rasvjeta u zgradi u Koturaškoj ulici zamijenjena je LED rasvjetom, kao i dio rasvjete pri preuređenju dijela prostora ureda na Savskoj cesti.

Kao i ranije, nastavili smo s aktivnostima edukacije i podizanja svijesti o važnosti zaštite okoliša i klime među Spanovcima, snimivši edukativni serijal ESGym koji je dostupan na internim komunikacijskim platformama Spana.

## Izvještaj o taksonomiji

Uredba o taksonomiji (EU) 2020/852 je klasifikacijski sustav okolišno održivih gospodarskih djelatnosti, ključan alat za postizanje strateških ciljeva Europskog zelenog plana. Span Grupa u izvještaju za 2023. godinu objavljuje udjele okolišno održivih gospodarskih djelatnosti usklađenih s taksonomijom povezanih s prva dva taksonomska cilja: ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama; taksonomski prihvatljivih djelatnosti povezanih sa svih šest taksonomskih ciljeva; i taksonomski neprihvatljivih djelatnosti u svojim grupnim prihodima, kapitalnim izdacima (Capex) i operativnim rashodima (Opex).

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 ispunjavaju kriterij znatnog doprinosa jednom ili više ciljeva zaštite okoliša; ne nanose bitnu štetu 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.

### Analiza prihvatljivosti

Udio taksonomski prihvatljivih gospodarskih aktivnosti u našem ukupnom prihodu izračunat je kao dio prihoda koji proizlazi iz proizvoda i usluga povezanih s gospodarskim djelatnostima prihvatljivim za taksonomiju (brojnik) podijeljen s ukupnim prihodima (nazivnik), za izvještajnu godinu 2023. Brojnik KPI-ja prihoda definiran je kao prihod koji proizlazi iz proizvoda i usluga povezanih s gospodarskom djelatnošću prihvatljivom za taksonomiju iz točke Računalno programiranje, savjetovanje i srodne djelatnosti.

KPI kapitalnih izdataka (Capex) definiran je kao taksonomski prihvatljiv udio Capexa (brojnik) podijeljen s ukupnim kapitalnim izdacima za izvještajnu godinu 2023. Kapitalne izdatke čine nabava/stavljanje u uporabu nove dugoročne imovine, kapitalizirani interni razvoj softvera te kapitalizirani dugoročni najmovi. U ovom smo segmentu usporedili djelatnosti s gospodarskim aktivnostima uključenima u taksonomiju te izdvojili interni razvoj softverskih rješenja, vlasništvo nad automobilima te vlasništvo nad nekretninom i njeno korištenje, kako je opisano u točkama Računalno programiranje, savjetovanje i srodne djelatnosti, Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima te 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) u izvještajnoj godini 2023. 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 nekretnina, postrojenja i opreme. U

**Radimo na kreiranju ponude vrijednosti koja uključuje i pažljiva razmatranja potrošnje energije što u konačnici može donijeti koristi i nama i našim korisnicima kad je u pitanju utjecaj na klimatske promjene**

našem slučaju to uključuje troškove održavanja poslovnih prostora Grupe, održavanje i najam automobila u skladu s točkama Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima te Kupnja i vlasništvo nad zgradama.

Analizom Spanovog poslovanja prema zahtjevima EU taksonomije, utvrdili smo da se naši jedini taksonomski prihvatljivi prihodi nalaze pod točkom Računalno programiranje, savjetovanje i srodne djelatnosti, a odnose se na IT usluge. Ukupan iznos prihoda ostvaren od taksonomski prihvatljivih IT usluga u 2023. iznosio je 43,69 milijuna eura (30,59 %), a kapitalni izdaci koji se odnose na troškove internog razvoja povezanog s njima 0,40 milijuna eura (7,31 %).

S obzirom na to da se EU taksonomija ne odnosi samo na djelatnosti povezane s našim osnovnim poslovanjem, u kapitalnim izdacima i operativnim rashodima prepoznali smo taksonomski prihvatljive djelatnosti u točkama Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima te Kupnja i vlasništvo nad zgradama. Kapitalni izdaci koji se odnose na djelatnost Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima uključuju kupovinu automobila u 2023. godini i iznosili su 0,42 milijuna eura (7,58 %), dok operativni troškovi ukupno iznose 0,8 milijuna eura (57,3 %), a u njih su ubrojani održavanje i najam automobila. Taksonomska djelatnost Kupnja i vlasništvo nad zgradama odnosno imovina s pravom upotrebe u izvještajnom razdoblju činila je 9,78 % ukupnih kapitalnih izdataka (0,54 milijuna eura) i 17,68 % operativnih troškova (0,25 milijuna eura) održavanja i najamnine nekretnina s pravom upotrebe.

## Analiza usklađenosti

Prepoznate prihvatljive djelatnosti podvrgnuli smo procjeni usklađenosti s taksonomijom, slijedeći zadane korake procjene: za taksonomski prihvatljive djelatnosti u točkama Računalno programiranje, savjetovanje i srodne djelatnosti te Kupnja i vlasništvo nad zgradama utvrđivali smo doprinose li znatno prilagodbi klimatskim promjenama, s obzirom na to da, prema EU taksonomiji, obje skupine djelatnosti mogu doprinosti tom taksonomskom cilju. Za ekonomske aktivnosti povezane sa djelatnošću Prijevoz motociklima, osobnim automobilima i lakim gospodarskim vozilima provjerili smo doprinose li znatno ublažavanju klimatskih promjena. Zatim smo provjeravali postoje li za te djelatnosti kriteriji nenanošenja bitne štete drugim taksonomskim ciljevima te usklađenost s njima. Konačno, provjerili smo zadovoljavamo li u njihovom provođenju minimalne zaštitne mjere usklađenosti sa Smjernicama OECD-a za multinacionalna poduzeća i Vodećim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima, uključujući načela i prava utvrđena u osam temeljnih konvencija utvrđenih u Deklaraciji Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu te Međunarodnoj povelji o ljudskim pravima.

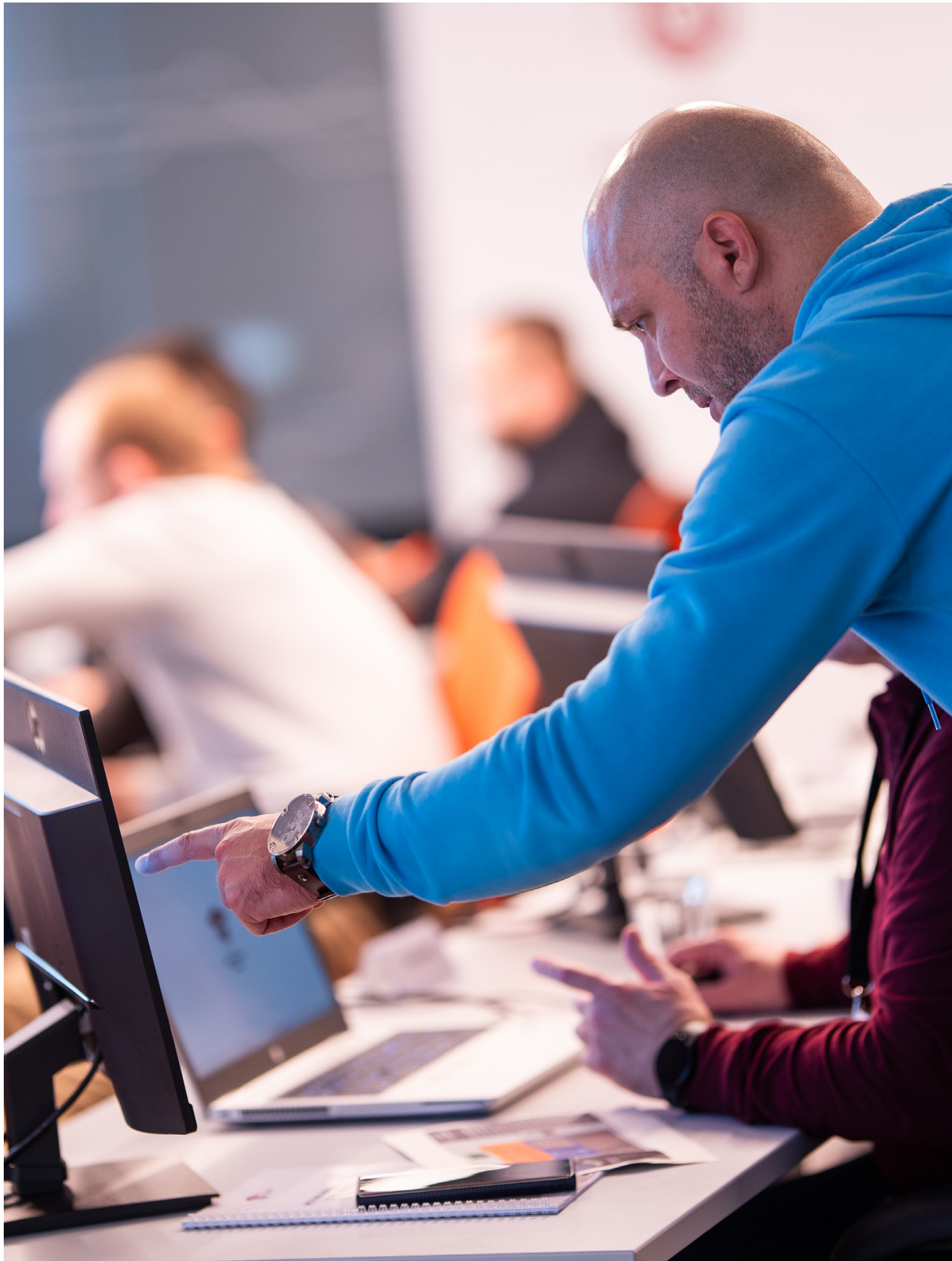
Preduvjet utvrđivanju da djelatnost doprinosi cilju prilagodbe klimatskim promjenama za prepoznate taksonomski prihvatljive IT usluge i nekretnine jest provođenje procesa analize i procjene fizičkih klimatskih rizika. Procjena fizičkih klimatskih rizika za ključnu infrastrukturu kojom raspolažemo te za građevine u našem vlasništvu i pod upravljanjem je provedena u 2022. u sklopu procesa certificiranja standarda ISO 22301 Upravljanje kontinuitetom poslovanja (za koji smo certifikat primili u travnju 2023.). Međutim, provedena procjena uključuje ograničeni broj fizičkih klimatskih rizika i nije provedena koristeći lokacijski utemeljene klimatske projekcije i procjene utjecaja uzimajući u obzir najnovija znanstvena dostignuća u području analize osjetljivosti i rizika i s time povezane metodologije u skladu s najnovijim izvješćima Međuvladina panela o klimatskim promjenama. Dok u budućnosti ne provedemo sveobuhvatnu procjenu fizičkih klimatskih rizika koja uključuje klimatske projekcije temeljene na različitim klimatskim scenarijima za sve naše lokacije, ne možemo tvrditi da su naše djelatnosti usklađene s ovim kriterijem tehničke provjere.

U 2023. godini investirali smo u dva nova vozila koja zadovoljavaju kriterije koji se odnose na emisije iz lakih vozila i gume cestovnih vozila. Radi se o novim automobilima proizvedenima u Europskoj uniji koji zadovoljavaju kriterij reciklabilnosti, a koje će Span nakon isteka najma vratiti leasing kompaniji.

Spanov Kodeks poslovnog ponašanja opisuje vrijednosti i etička načela na koje se oslanjamo u svom poslovanju. U Spanu poštujemo temeljna ljudska prava definirana u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda i međunarodno priznatim načelima i smjernicama. Kao poslodavac, Span je predan radu usklađenom s Deklaracijom Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu. I u 2023. smo proveli dubinsku provjeru naših potencijalnih i stvarnih negativnih utjecaja na okoliš i društvo, uključujući ljudska prava, te nismo naišli na slučajeve kršenja ljudskih prava. Naše odgovorne politike i prakse u pogledu zaštite ljudskih prava jačat ćemo i dalje, provjerom utjecaja naših djelatnosti u cijelom našem vrijednosnom lancu.

Taksonomski usklađene gospodarske djelatnosti čine 0,99 % naših kapitalnih izdataka i 0,27 % operativnih rashoda.





## Prihodi

	Ekonomske djelatnosti		Udio prihoda		Kriterij znatnog doprinosa						Kriterij nenanošenja bitne štete					
	(EUR)	%	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	Da/Ne/P	
<b>A. Taksonomski prihvatljive djelatnosti</b>																
<b>A.1 Okolišno održive djelatnosti (uskladene s taksonomijom)</b>																
Prihodi okolišno održivih djelatnosti (uskladenih s taksonomijom) (A.1)	0,00	0,0%	0,0%	0,0%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
<b>A.2 Taksonomski prihvatljive, ali okolišno neodržive djelatnosti (neuskladene s taksonomijom)</b>																
8.2. Računalo programiranje, savjetovanje i srodne djelatnosti	43.688.446,72	30,6%														
<b>Prihodi taksonomski prihvatljivih, ali okolišno neodrživih djelatnosti (neuskladenih s taksonomijom) (A.2)</b>	<b>43.688.446,72</b>	<b>30,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	
<b>Ukupno (A.1+A.2)</b>	<b>43.688.446,72</b>	<b>30,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	
<b>B. Taksonomski neprihvatljive djelatnosti</b>																
Prihodi taksonomski neprihvatljivih djelatnosti (B.)	99.147.216,05	69,4%														
<b>Ukupni prihodi (A+B)</b>	<b>142.835.662,77</b>	<b>100,0%</b>														





# Span u brojevima

## Spanovci

GRI	Pokazatelj	2021.		2022.		2023.	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
2-7	<b>Zaposlenici, Span Grupa</b>						
	Zaposleni, ukupan broj	427	147	571	231	604	261
	Ugovor na određeno vrijeme, br.	15	4	14	3	3	2
	Ugovor na neodređeno vrijeme, br.	412	143	557	228	601	259
	Puno radno vrijeme, br.	427	146	570	230	603	261
	Nepuno radno vrijeme, br.	0	1	1	1	1	0
	Studenti, %	6,79		8,73		4,31	
	<b>Zaposlenici, Span d.d.</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	Ukupan broj zaposlenih	353	116	439	169	459	185
	Ugovor na određeno vrijeme	15	4	14	2	2	1
Ugovor na neodređeno vrijeme	338	112	425	167	457	184	
Puno radno vrijeme	353	116	438	169	458	185	
Nepuno radno vrijeme	0	0	1	0	1	0	
Studenti, %	6,57		7,87		3,59		
Span	<b>Raznolikost, Span Grupa</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	< 30 godina	135	45	212	86	210	88
	30-50 godina	274	97	339	137	367	165
	> 50 godina	18	5	21	7	27	8
	<b>Raznolikost, Span d.d.</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	< 30 godina	112	34	167	58	162	55
	30-50 godina	226	79	258	106	279	124
> 50 godina	15	3	14	5	18	6	

401-1	<b>Dolasci (na 31.12.) Span Grupa</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	< 30 godina	56	25	89	46	51	26
	30-50 godina	33	20	54	35	29	20
	> 50 godina	0	1	1	1	1	1
	<b>Odlasci (na 31.12.) Span Grupa</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	< 30 godina	17	5	18	11	24	6
	30-50 godina	40	15	30	10	27	12
	> 50 godina	3	0	3	0	2	2
	<b>Dolasci (na 31.12.), Span d.d.</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	< 30 godina	46	19	75	34	32	16
	30-50 godina	29	17	45	29	21	16
	> 50 godina	0	0	1	1	1	1
	<b>Odlasci (na 31.12.) Span d.d.</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
< 30 godina	14	3	11	7	15	5	
30-50 godina	31	8	23	7	17	9	
> 50 godina	3	0	3	0	1	2	
202-1	<b>Omjer standardne početne plaće i minimalne plaće, Span d.d.</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	Zagreb	1,96	2,18	2,21	2,21	2,07	2,29
	Osijek	2,07	n/a	2,13	n/a	1,96	n/a
	Rijeka	2,94	3,06	2,35	n/a	n/a	2,11
405-2	<b>Omjer plaća žena i muškaraca, Span d.d.</b>	<b>Ž/M</b>	<b>Ž/M</b>	<b>Ž/M</b>	<b>Ž/M</b>	<b>Ž/M</b>	<b>Ž/M</b>
	Zagreb	0,91	0,89	0,89	0,89	0,89	0,89
	Osijek	0,89	0,98	0,98	0,92	0,92	0,92
	Rijeka	1,31	1,37	1,37	1,22	1,22	1,22
406-1	<b>Slučajevi diskriminacije, Span Grupa</b>	0	0	0	0	0	0
404-1	<b>Edukacije, Span d.d.</b>						
	Broj sati utrošen na edukacije	56.171	84.956	75.311			
	Prosječan broj sati po zaposleniku	120	140	117			
	<b>Edukacije prema spolu i poziciji, Span d.d.</b> <i>(statistika se vodi po spolu od 2022.)</i>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	Menadžment, br. sati	-	-	5.939	3.288	10.395	8.144
	Prosječno menadžment, br. sati	-	-	121	164	160	255
	Zaposlenici, br. sati	-	-	53.215	23.177	40.024	16.748
	Prosječno zaposlenici, br. sati	-	-	136	156	102	109

404-3	<b>Procjena radnog učinka, Span Grupa</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	Ugovor na određeno	100	100	100	100	100	100
	Ugovor na neodređeno	100	100	100	100	100	100
	Puno radno vrijeme	100	100	100	100	100	100
403-9	<b>Ozljede na radu, Span d.d.</b>						
	Broj ozljeda na radu	0	1	1	1	1	1
	Stopa ozljeda na radu	0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
	Izgubljeni radni sati	0	120	192	192	192	192
401-3	<b>Rodiljni i roditeljski dopusti, Span d.d.</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>
	Zaposlenici koji imaju pravo na roditeljski dopust*, br.	353	116	439	169	459	185
	Zaposlenici koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust, br.	5	6	2	10	4	7
	Zaposlenici koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, br.	5	2	1	3	4	6
401-3	Povratak zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust**, %	100	33,3	50	30	100	100
	Zaposlenici koji su se vratili na posao nakon završetka roditeljskog dopusta i ostali zaposleni 12 mjeseci po povratku na posao, br.	1	0	0	0	19	8
	Zadržavanje na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust***, %	20	0	0	0	95	88,9

\*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 2022. i 2023. 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.

### Korporativno upravljanje

GRI	Pokazatelj	2021.	2022.	2023.
2-21	Omjer ukupne godišnje naknade za najbolje plaćenog pojedinca organizacije i srednje vrijednosti godišnje ukupne naknade za sve zaposlenike	5,62	5,98	8,16
2-21	Omjer postotnog povećanja ukupne godišnje naknade za najbolje plaćenog pojedinca organizacije u odnosu na postotak povećanja ukupne prosječne godišnje naknade za sve zaposlenike	1,02	1,07	2,49
2-9	Žene u Upravi, %	20	20	20
405-1	Žene na menadžerskim pozicijama, %	26,4	30,1	33,68
2-27	Slučajevi nepoštivanja zakona i propisa	0	0	0

### Ekonomski utjecaj

GRI	Pokazatelj (EUR)	2021.	2022.	2023.
201-1	Prihodi	103.697.293,51	116.001.526,14	144.826.213,06
	Operativni troškovi	13.377.633,03	19.939.653,06	18.338.250,42
	Plaće i povlastice zaposlenika	18.418.436,66	25.798.972,06	32.196.696,49
	Plaćanja davateljima kapitala	204.715,23	1.490.060,48	2.835.237,50
	Plaćanja vladi po državama (porezi)*	4.383.737,03	4.663.259,08	6.779.616,80
	Ulaganja u zajednicu (donacije)	89.460,61	193.617,26	181.329,38

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

### Proizvodi i usluge

GRI	Pokazatelj	2021.	2022.	2023.
416-2	Slučajevi neusklađenosti s propisima koji se tiču utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	0	0	0
417-2	Slučajevi neusklađenosti s propisima i dobrovoljnim kodeksima deklariranja i označavanja proizvoda i usluga	0	0	0
417-3	Slučajevi neusklađenosti s propisima koji se tiču marketinških komunikacija	0	0	0

### Okolišni i klimatski utjecaji

GRI	Pokazatelj	2021.	2022.	2023.
302-1	<b>Potrošnja energije, Koturaška, Zagreb</b>			
	Električna energija (kWh)	329.772	342.586	337.710
	Toplinska energija (kWh)	144.869	125.680	139.539
	<b>Potrošnja energije, HOTO toranj, Zagreb</b>	<b>2021.</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>
	Električna energija (kWh)	80.119	99.373	136.679
	Toplinska energija (kWh)	80.722	192.937	188.744
	Klimatizacija (kWh)	16.343	129.730	143.515
302-3	<b>Energetski intenzitet, HOTO + Koturaška, Zagreb (kWh/m²)</b>	135,20	184,67	190,51
	<b>Potrošnja goriva, motorna vozila (Zagreb)</b>	<b>2021.</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>
	Benzin i dizel (l)	67.806	103.141	143.845
	Ukupno km	968.664	1.473.442	2.054.926
	Potrošnja (l/100km)	7	7	7
	Energija (kWh)	678.065	1.031.409	1.438.448
303-5	<b>Potrošnja vode, Koturaška, Zagreb</b>	<b>2021.</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>
	Voda (m³)	924	1.199	1.291
305	<b>Emisije stakleničkih plinova*</b>	<b>2021.</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>
305-1	Opseg 1 (t CO <sub>2</sub> e)	-	312,59	454,93
305-2	Opseg 2 (t CO <sub>2</sub> e)	-	173,30	220,12
305-4	Intenzitet emisija (t CO <sub>2</sub> e)	-	0,80	0,81
306-3	<b>Otpad</b>	<b>2021.</b>	<b>2022.</b>	<b>2023.</b>
	Opasni otpad (ukupno) (elektronički), kg	810	400	900
	Neopasni otpad (ukupno) (papir, karton), kg	700	2.100	1.560

\* Podaci o emisijama stakleničkih plinova za 2022. godinu odnose se na Span d.d., a od 2023. na Span Grupu.



## Profil izvještaja

Izvještaj o održivosti za 2023. godinu pokriva poslovanje i aktivnosti Span Grupe za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2023. godine. Pripremljen je u skladu s metodologijama GRI Standardi te SASB Standardi za objavljivanje financijski materijalnih informacija o održivosti. Sadržaj izvještaja nije podvrgnut vanjskoj verifikaciji.

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.





# GRI indeks sadržaja

GRI standard	Objava	Stranica	Komentar
<b>GRI 1 Osnove 2021.</b>			
<b>GRI 2 Opće objave 2021.</b>			
<b>Organizacija i njene prakse izvještavanja</b>			
2-1	Informacije o organizaciji	7	
2-2	Subjekti uključeni u izvještaj o održivosti organizacije	8	
2-3	Izveštajno razdoblje, učestalost izvještavanja i kontakt	75	
2-4	Ponovne objave informacija		Nije bilo ponovne objave informacija u odnosu na 2022.
2-5	Vanjska potvrda	75	
<b>Aktivnosti i radnici</b>			
2-6	Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	7-8	
2-7	Zaposlenici	7, 39-40, 69-71	
2-8	Radnici koji nisu zaposlenici	69	
<b>Upravljanje</b>			
2-9	Struktura upravljanja i sastav	53-54, 72	Detaljnije: Godišnje izvješće 2023.
2-10	Imenovanje i izbor najvišeg tijela upravljanja	53	Detaljnije: Godišnje izvješće 2023.
2-11	Predsjednik najvišeg tijela upravljanja	54	Godišnje izvješće 2023.
2-12	Uloga najvišeg tijela upravljanja u nadgledanju upravljanja utjecajima	55-56	
2-13	Delegiranje odgovornosti za upravljanje utjecajima	15, 55-56	
2-14	Uloga najvišeg tijela upravljanja u izvještavanju o održivosti	56	
2-15	Sukob interesa	57	Godišnje izvješće 2023.
2-16	Komunikacija pitanja od posebne zabrinutosti	53-54	
2-17	Kolektivno znanje najvišeg tijela upravljanja	53-54	
2-18	Procjena učinka najvišeg tijela upravljanja	53-54	
2-19	Politike nagrađivanja	53, 56	Godišnje izvješće 2023.
2-20	Proces određivanja naknada	53	Godišnje izvješće 2023.
2-21	Ukupni godišnji omjer naknada	72	
<b>Strategija, politike i prakse</b>			
2-22	Izjava o strategiji održivog razvoja	13, 15-17, 55-56	
2-23	Obveze korporativne politike	55-56	
2-24	Ugrađivanje obveza korporativne politike	55-56	
2-25	Procesi remedijacije negativnih utjecaja	55-56	
2-26	Mehanizmi za traženje savjeta i izražavanje zabrinutosti	55	
2-27	Usklađenost sa zakonima i propisima	72	
2-28	Članstvo u udruženjima	10	
<b>Uključivanje dionika</b>			
2-29	Pristup uključivanju dionika	21-22	
2-30	Kolektivni ugovori	39	

GRI standard	Objava	Stranica
<b>GRI 3: Materijalne teme 2021.</b>		
3-1	Proces određivanja materijalnih tema	19-22
3-2	Popis materijalnih tema	23
<b>Cyber sigurnost</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	31
<b>Energetska učinkovitost i emisije stakleničkih plinova rješenja</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	36
<b>Kvalitetna rješenja i odnosi s korisnicima</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	31, 36
GRI 416: Zdravlje i sigurnost kupaca 2016.	416-2 Slučajevi neusklađenosti s propisima koji se tiču utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	72
GRI 417: Marketing i označavanje 2016.	417-2 Slučajevi neusklađenosti s propisima i dobrovoljnim kodeksima deklariranja i označavanja proizvoda i usluga	72
<b>Kultura i vrijednosti (raznolikost, uključivost i jednake prilike)</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	41
GRI 202: Prisutnost na tržištu 2016.	202-1 Omjer standardne početne plaće prema spolu i u odnosu na lokalnu minimalnu plaću	70
GRI 401: Zapošljavanje 2016.	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	70
GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti 2016.	405-1 Raznolikost u upravljačkim tijelima i među zaposlenicima	72
	405-2 Omjer osnovne plaće i naknada za žene i muškarce	70
GRI 406: Nediskriminacija 2016.	406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	70
<b>Dobrobit, zdravlje i sigurnost te životna ravnoteža</b>		
GRI 3 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	43
GRI 3: Materijalne teme 2021.	401-3 Roditeljski dopusti	71
GRI 403: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2018.	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	43
	403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	44
	403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu	43-45
	403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	43
	403-5 Obuka radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	43
	403-6 Promocija zdravlja radnika	44
	403-7 Sprečavanje i ublažavanje utjecaja zdravlja i sigurnost na radnom mjestu direktno povezanih s poslovnim odnosima	44
	403-8 Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	43
	403-9 Ozljeđe na radu	71
<b>Prilike za profesionalni razvoj (rad na projektima, edukacije i napredovanje)</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	45
GRI 404: Obuka i obrazovanje 2016.	404-1 Prosječan godišnji broj sati edukacije po zaposleniku	70
	404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	45-46
	404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	71

GRI standard	Objava	Stranica
<b>Doprinos razvoju digitalnih kompetencija, cyber sigurnosti i dostupnosti tehnologije u društvu</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	49
GRI 413: Lokalne zajednice 2016.	413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	49-51
<b>Etičnost poslovanje, antikorupcijsko djelovanje i odgovorno korporativno upravljanje</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	57-58
GRI 201: Ekonomski učinak 2016.	201-1 Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	72
	201-4 Financijska pomoć primljena od vlade	58
GRI 205: Antikorupcija 2016.	205-1 Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	57
	205-2 Komunikacija i edukacije o antikorupcijskim politikama i postupcima	57
	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	57
<b>Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	58
GRI 308: Procjena dobavljača u pogledu utjecaja na okoliš 2016.	308-1 Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na okoliš	58
	308-2 Negativni okolišni utjecaj unutar dobavljačkog lanca i poduzete mjere	58
GRI 414: Procjena dobavljača u pogledu utjecaja na društvo 2016.	414-1 Novi dobavljači koji su provjereni pomoću društvenih kriterija	58
	414-2 Negativni društveni utjecaji unutar dobavljačkog lanca i poduzete mjere	58
<b>Privatnost i zaštita podataka</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	59
GRI 417: Marketing o označavanje 2016.	417-2 Slučajevi neusklađenosti s propisima i dobrovoljnim kodeksima deklariranja i označavanja proizvoda i usluga	72
GRI 418: Privatnost kupaca 2016.	418-1 Potkrijepljene pritužbe u vezi s povredama privatnosti i gubicima osobnih podataka kupaca	60
<b>In-house ekologija (kružna ekonomija, energetska učinkovitost i emisije stakleničkih plinova)</b>		
GRI 3: Materijalne teme 2021.	3-3 Upravljanje materijalnim temama	60
GRI 306: Otpad 2020.	306-1 Količina stvorenog otpada i značajni utjecaji otpada na okoliš	60
	306-2 Upravljanje značajnim utjecajima otpada na okoliš	60
	306-3 Stvoreni otpad	73
GRI 302: Energija 2016.	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	73
	302-3 Energetski intenzitet	73
GRI 303: Voda i otpadne vode 2018.	303-1 Interakcije s vodom kao zajedničkim resursom	60
	303-2 Upravljanje utjecajima nastalim ispuštanjem vode	60
	303-5 Potrošnja vode	73
GRI 305: Emisije 2016.	305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	73
	305-2 Neizravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	73
	305-4 Intenzitet emisija stakleničkih plinova (GHG)	73
	305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	60





# SASB indeks sadržaja

**U izvještaju o održivosti za 2023. godinu drugu godinu za redom koristili smo smjernice Usluge softvera i informacijske tehnologije (IT) Odbora za računovodstvene standarde održivosti (SASB). Sljedeći prikaz upućuje na javne objave koje uključuju informacije u skladu s mjernim podacima SASB-a za godinu koja je završila 31. prosinca 2023.**

## Otisak hardverske infrastrukture na okoliš

Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
(1) Ukupna potrošena energija,	Kvantitativna kWh, %	TC-SI-130a.1	<a href="#">Klima i okoliš</a>
(2) Postotak električne energije iz mreže,			<a href="#">Span u brojevima</a>
(3) Postotak obnovljive energije			
(1) Ukupno crpljena voda, (2) Ukupno potrošena voda. Postotak od oboje u regijama s visokim ili ekstremno visokim osnovnim nedostatkom vode.	Kvantitativna m <sup>3</sup> , %	TC-SI-130a.2	Span crpi i troši vodovodnu vodu za potrebe sanitarnih prostora u svojim uredskim prostorima. S obzirom na to, količine crpljene vode nisu materijalne za Span.
Rasprava o integraciji okolišnih pitanja u strateško planiranje za potrebe podatkovnih centara	Rasprava i analiza	TC-SI-130a.3	Span surađuje s pružateljima usluga data centara u procesima migracije korisnika u cloud. Suradujemo s pružateljima usluga koji poštuju sve svjetske standarde energetske i okolišno učinkovitog poslovanja.

## Privatnost podataka i sloboda izražavanja

Metrika	Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
Opis politika i praksi koje se odnose na bihevioralno oglašavanje i privatnost korisnika	Rasprava i analiza		TC-SI-220a.1	Spanove politike i procedure za zaštitu osobnih podataka zaposlenika uključuju: prikupljanje, korištenje, zaštitu, zadržavanje, pristup i ispravak podataka u skladu s GDPR. Cjelovita <a href="#">Politika privatnosti</a> dostupna je na web stranicama Spana. Više o zaštiti osobnih podataka na <a href="#">stranici 59</a> .
Broj korisnika čiji se podaci koriste u sekundarne svrhe	Kvantitativna	Broj	TC-SI-220a.2	Span je uspostavio politike i prakse u vezi s privatnošću korisničkih podataka koje pružaju visoku razinu sigurnosti i privatnosti korisnicima u oglašavanju. Informacije se koriste u svrhe kao što su oglašavanje te slanje marketinškog i informativnog sadržaja vezanih za poslovanje i aktivnosti Span Grupe. Prakse korištenja informacija koje nisu u skladu s očekivanjima pojedinaca mogu kršiti njihovu privatnost te Span sprečava takvo korištenje informacija. Više o zaštiti osobnih podataka na <a href="#">stranici 59</a> .
Ukupni iznos novčanih gubitaka kao rezultat pravnih postupaka povezanih s privatnošću korisnika	Kvantitativna	Broj	TC-SI-220a.3	Nije bilo takvih postupaka.
(1) Broj zahtjeva regulatornih tijela za korisničkim podacima, (2) broj korisnika čiji su podaci zatraženi, (3) postotak podataka koji su isporučeni	Kvantitativna	Broj, postotak	TC-SI-220a.4	Nije bilo takvih zahtjeva.
Papir zemalja u kojima su osnovni proizvodi ili usluge podložni nadzoru, blokiranju, filtriranju sadržaja ili cenzuri prema zahtjevu vlade	Rasprava i analiza		TC-SI-220a.5	Nije primjenjivo.

## Sigurnost podataka

Metrika	Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
(1) Broj povreda podataka, (2) postotak koji uključuje podatke koji otkrivaju identitet (PII), (3) broj pogođenih korisnika	Kvantitativna	Broj, postotak	TC-SI-230a.1	Nije bilo povreda podataka.

Opis pristupa identificiranju i rješavanju sigurnosnih rizika podataka, uključujući korištenje standarda kibernetičke sigurnosti trećih strana	Rasprava i analiza	TC-SI-230a.2	Span posjeduje ISO27001 certifikat za upravljanje informacijskom sigurnošću, ISO/IEC 20000-1 za upravljanje IT uslugama, ISO 22301 za upravljanje kontinuitetom poslovanja i sustav upravljanja rizicima prema preporukama ISO 31000. U kreiranju i pružanju usluga primjenjuje najbolje prakse partnera poput Microsofta ili Ciscoa te organizacija poput NIST, ENISA, CIS.
--	--------------------	--------------	--

#### Zapošljavanje i upravljanje globalnom, raznolikom i kvalificiranom radnom snagom

Metrika	Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
Postotak zaposlenika koji su (1) strani državljani i (2) nalaze se u inozemstvu	Kvantitativna	Postotak	TC-SI-330a.1	Span d.d. zapošljava 0,5 % stranih državljana u ukupnom broju zaposlenika, a postotak je jednak i za Span Grupu.  Zaposlenici koji su tijekom 2023. godine dulje boravili u inozemstvu (Hrvatska) su zaposlenici tvrtke TOV Span iz Ukrajine (6 zaposlenika, 0,7 % zaposlenika Grupe).
Angažman zaposlenika u postocima	Kvantitativna	Postotak	TC-SI-330a.2	U anketi zadovoljstva zaposlenika Span Grupe u 2023. godini sudjelovalo je 93,5 % zaposlenika.
Postotak zastupljenosti spola i rase/etničke skupine za (1) menadžment, (2) tehničko osoblje i (3) sve ostale zaposlenike	Kvantitativna	Postotak	TC-SI-330a.3	Span prati strukturu radne snage prema spolu. Podaci su dostupni u poglavlju <a href="#">Span u brojevima</a>

#### Zaštita intelektualnog vlasništva i konkurentsko ponašanje

Metrika	Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
Ukupni iznos novčanih gubitaka kao rezultat pravnih postupaka povezanih s propisima o ponašanju protiv tržišnog natjecanja	Kvantitativna	Broj	TC-SI-520a.1	Nije bilo takvih postupaka.

#### Upravljanje sistemskim rizicima od tehnoloških poremećaja

Metrika	Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
Broj (1) problema s isporučivanjem usluge i (2) prekida usluge; (3) ukupno vrijeme prekida rada korisnika	Kvantitativna	Broj	TC-SI-550a.1	Nije bilo problema s isporučivanjem usluga niti prekida u isporuci usluga.
Opis rizika kontinuiteta poslovanja povezanih s prekidima poslovanja	Rasprava i analiza		TC-SI-550a.2	Tijekom 2023. godine uskladili smo se sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 22301 na razini Spana d.d. Navedeni standard definira najbolje prakse vezane uz procese održavanja kontinuiteta poslovanja. Osim toga, tijekom 2023. radili smo na usklađivanju sa zahtjevima ISO 31000 međunarodnog standarda koji definira upravljanje rizicima na razini cijelog društva.  Definirane su grupe usluga kritičnih za podršku poslovnim procesima kao i ključni rizici koji mogu utjecati na kontinuitet poslovanja. Vremenski osjetljivi procesu pokrivani su BIA analizom i strogim SLA-om. Za njih su tijekom 2023. izvedene i dvije uspješne vježbe promjene lokacije.  Druge mjere uključuju BIA po uslugama koje podržavaju ključne poslovne procese, obradu rizika, kreiranje DR scenarija za ispad ključnih procesa i usluga, uključivanje procedura u plan održavanja poslovnog kontinuiteta, te izvođenje vježbi koje pokrivaju dijelove ili cijele scenarije.

#### Mjerenje aktivnosti

Metrika	Kategorija	Jedinica	SASB kod	Objava
(1) Broj licenci ili pretplata, (2) postotak korisnika u oblaku	Kvantitativna	Broj, %	TC-SI-000.A	Pokazatelji uspješnosti koje koristi Span dostupni su u Godišnjem izvješću za 2023. godinu.
(1) Kapacitet obrade podataka, (2) postotak vanjskih izvođača	Kvantitativna	Broj, %	TC-SI-000.B	Pokazatelji uspješnosti koje koristi Span dostupni su u Godišnjem izvješću za 2023. godinu.
(1) Količina pohrane podataka, (2) postotak vanjskih izvora	Kvantitativna	Broj, %	TC-SI-000.C	Pokazatelji uspješnosti koje koristi Span dostupni su u Godišnjem izvješću za 2023. godinu.

## IMPRESSUM

Izdavač: Span d.d.

Savjetnici u izvještavanju: Hauska & Partner d.o.o.

Grafičko oblikovanje: Hand Studio d.o.o.

