

VIVACOM

**UNITED
GROUP**



**ДОКЛАД ЗА КОРПОРАТИВНА
УСТОЙЧИВОСТ 2024**

Съдържание

За доклада	3
Обръщение на Главния изпълнителен директор	4

01

Накратко за Vivasom	5
Нашият бизнес	5
Развитие и постижения	9
Членства и награди	11
Акценти за 2024 г.	14
Нашият ESG път	14
Стратегически приоритети	14
Управленски подход	16
ESG теми	20

02

Грижа за околната среда	22
Климат и енергия	22
Кръгова икономика и отпадъци	30

03

Социална среда	37
Покритие и надеждност на мрежата	37
Качество на услугите	39
Киберсигурност	43
Защита на данните	46
Цифрово приобщаване	48
Интелигентни решения и иновации	52
Инвестиции в общността	55
Човешки капитал	61
Здраве и безопасност	67
Многообразие, равенство и приобщаване	71

04

Отговорно управление	73
Бизнес етика	73
Управление на риска	78

05

Приложение: GRI индекс	83
-------------------------------	-----------

За доклада

Настоящият Доклад за корпоративна устойчивост за 2024 г. е 8-ият нефинансов доклад на Vivasom и отразява нашия траен ангажимент за прилагане на етични, екологични и социално отговорни бизнес практики.

Този доклад е изготвен доброволно и следва международно признатите добри практики и стандарти за отчитане във връзка с устойчивостта. В този контекст докладът е изготвен с позоваване на стандартите на Глобалната инициатива по отчитане (GRI), като част от нашите усилия за повишаване на прозрачността и оповестяване на информация по последователен и добре структуриран начин.

Информацията, обхваната в този документ, се отнася за отчетния период от 1 януари до 31 декември 2024 г. и включва както качествени, така и количествени показатели по екологичните, социалните и управленските (Environmental, Social, and Governance (ESG)) теми. Границата на отчитане обхваща всички дъщерни дружества на Vivasom*, които са осъществявали дейност и са допринесли за екологичното, социалното и икономическото въздействие на организацията през отчетния период, независимо от статуса им на придобиване или продажба в края на 2024 г.

Като член на United Group, Vivasom съгласува своите практики за управление на корпоративната устойчивост и оповестяване на информация с рамките и политиките на равнището на групата.

За повече информация:



¹ Организациите могат да изберат да изготвят доклад „с позоваване“ на или „в съответствие“ със стандартите на GRI. Отчитането „с позоваване“ позволява изготвянето на Доклад за корпоративна устойчивост по GRI при определени условия, без да е необходимо да бъдат изпълнени всички изисквания, с което се осигурява по-голяма гъвкавост, като в същото време се запазва съответствието със Стандартите. За сравнение, при отчитането „в съответствие“ се изисква пълно съответствие с всички изисквания на GRI. Настоящият Доклад не е проверен от независима трета страна.

* Обхват на финансовите и ESG данни

Бележка относно обхвата на финансовите данни:

Консолидираните финансови данни, представени в настоящия доклад, се отнасят за Vivasom и неговите дъщерни дружества. Някои от финансовите показатели (напр. позиции в отчета за приходите и разходите), свързани с дейностите на United Fiber Bulgaria, са частично отразени с оглед на датата на влизане в сила на отделянето на дружеството от Vivasom. Активите на United Fiber Bulgaria обаче не са включени в консолидирания баланс в края на годината. Финансовите резултати на Bulsatcom са включени частично, като това е съобразено с вливането му във Vivasom.

Бележка относно обхвата на ESG данните:

(ESG) данните на United Fiber Bulgaria са включени в този доклад, което отразява оперативната и стратегическата съгласуваност на дружеството с Vivasom през 2024 г. Въпреки че United Fiber Bulgaria беше отделено през годината, дейността му остана тясно свързана с тази на Vivasom през по-голямата част от отчетния период. В тази връзка ESG резултатите на United Fiber Bulgaria са представени изцяло в настоящия доклад. Социалните и управленските данни, свързани с Bulsatcom, са включени в настоящия доклад. Екологичните данни за Bulsatcom за отчетната 2024 г. обаче не са отразени поради продължаващите процеси на преизчисляване на въглеродните емисии в цялата United Group след вливането на Bulsatcom във Vivasom.

Обръщение на Главения изпълнителен директор

Уважаеми колеги, партньори и приятели,

Изминалата 2024 г. беше белязана от значителни успехи и смели стъпки за Vivascom – това беше година, през която доказахме, че устойчивият растеж и технологичният прогрес вървят ръка за ръка. Заедно с United Group показахме, че можем да очертаем пътя към едно свързано общество, като същевременно с това подкрепяме хората, опазваме околната среда и реализираме силни финансови резултати.

С придобиването на Bulsatcom разширихме нашия капацитет и обогатихме портфолиото си, като осигурихме на клиентите си по-разнообразно телевизионно съдържание, по-бърз и надежден интернет и по-добро обслужване. Това е част от стремежа ни да бъдем не само телекомуникационен оператор, но и истински партньор в цифровия живот на хората.

Ние доказахме това, като поставихме нашите клиенти в центъра на всичко, което правим. Благодарение на подобрените цифрови канали, персонализираните услуги и ускореното време за реакция издигнахме клиентското изживяване до нови висоти. Нашият индекс на потребителска лоялност (Net Promoter Score) отбеляза най-високото си ниво досега, което свидетелства за доверието и удовлетвореността на нашите потребители. Тези постижения затвърждават нашия ангажимент да предоставяме не само най-съвременни технологии, но и пълноценни изживявания, ориентирани към хората, които ги овластяват и свързват.

Vivascom се нареди сред глобалните пионери в областта на технологиите, като стана първият оператор в България – и един от първите в света – който проведе тестове на 5.5G технологията от ново поколение. Тази иновация не е свързана само с по-бързи скорости, но и с разкриването на нови перспективи: приложения с изкуствен интелект, индустриална автоматизация и цифрови услуги, които доскоро изглеждаха недостижими, а вече са само на ръка разстояние.

Нашите инвестиции в оптична инфраструктура полагат основите на свързаното общество. Благодарение на United Fiber станахме част от най-голямата оптична мрежа в Югоизточна Европа, а в България работим усилено, за да достигнем до повече домакинства. Вярваме, че всеки има право на достъп до високоскоростен интернет и затова разширяваме покритието си до по-малките градове и отдалечените населени райони, с което предоставяме равни възможности на всички.

Успоредно с това отбелязваме напредък в създаването на по-зелено бъдеще. Vivascom вече използва възобновяема енергия, а в близко бъдеще ще въведем допълнителен капацитет и системи за съхранение на енергия. Това е нашият принос за намаляване на въглеродните емисии и за устойчивото развитие на целия сектор.

Ние се гордеем с нашите служители – те са най-ценният ни актив. Тяхната отдаденост, идеи и талант са в основата на нашия успех. Признанията, които получихме през годината – от награди за лидерство до отличия за иновации, социална отговорност и развитие на таланти – са доказателство, че се движим в правилната посока.

Нашите финансови резултати – 12% ръст на приходите – потвърждават, че устойчивите практики и иновациите не възпрепятстват растежа, а го стимулират. Когато един бизнес е създаден с ясна визия, кураж и отговорност, успехът следва по естествен път.

Ние гледаме уверено към бъдещето. Ще продължим да инвестираме в нови технологии, изкуствен интелект и решения, които са от полза за обществото и същевременно с това подпомагат растежа на бизнеса. Нашата амбиция е ясна – Vivascom и United Group да се превърнат в двигател на цифровата трансформация в България и целия регион, в надежден партньор на хората и в символ на надеждност и устойчивост.

Искам да благодаря на всички служители, партньори и клиенти за доверието, съвместните усилия и успехите през 2024 г. От страниците на този доклад можете да научите повече за всички значими теми, свързани с нашето устойчиво развитие. Приятно четене!

Асен Великов
Главен изпълнителен директор
Vivascom



VIVACOM

Накратко за Vivacom

01



ДОКЛАД ЗА КОРПОРАТИВНА
УСТОЙЧИВОСТ 2024

Накратко за Vivacom

Нашият бизнес

Vivacom е най-големият напълно интегриран телеком в България, който предлага мобилни, фиксирани, широколентови, сателитни и платени телевизионни услуги както на частни, така и на бизнес клиенти. Компанията е със седалище в град София, има почти 5,200 служители и разполага с близо 200 фирмени търговски обекта.

Компанията предлага богато портфолио от телекомуникационни решения както за частни, така и за бизнес клиенти, включително мобилни и фиксирани гласови услуги, високоскоростен оптичен интернет, сателитна и интерактивна телевизия от следващо поколение, както и цялостни решения за корпоративни клиенти. Vivacom разработва и широка гама от иновативни услуги в областта на интернет на нещата (IoT) и интелигентните градове. Като доверен партньор на местните власти, компанията подкрепя цифровата трансформация и модернизацията на над 130 общини в България с помощта на своите интелигентни технологични решения.

От 2020 г. насам Vivacom е част от United Group – водещ телекомуникационен и медиен оператор в Югоизточна Европа. Като част от Групата, компанията може да се възползва от нейната споделена инфраструктура, технологични платформи и регионален опит.



United Group² е водеща телекомуникационна и медийна група в Югоизточна Европа, която развива дейност в осем държави и има над 14,000 служители, а годишните ѝ приходи възлизат на 2,995 милиарда евро.

Основните инфраструктурни активи са обединени под марката United Fiber, включително и в България, а съвременните технологични решения се предоставят от United Cloud – вътрешен център за научноизследователска и развойна дейност и иновации на Групата, и Mainstream – регионален доставчик на облачни услуги, който си

партнира с Microsoft Azure, AWS и Google Cloud.

Медийното подразделение на Групата, United Media, е регионален лидер и включва Nova Broadcasting Group, радиостанции и печатни медии в България.

² Повече информация за United Group и нейните практики за устойчивост можете да намерите в Доклада за корпоративна устойчивост за 2024 г.

Инфраструктура и активи

Секторът на телекомуникациите се нуждае от надеждна и мащабна инфраструктура. Във Vivascom използваме широк набор от фиксирани и мобилни активи за целите на предоставянето на висококачествена свързаност и цифрови услуги в България. Това включва телекомуникационни кули, оптични и медни кабели, активно мрежово оборудване, центрове за данни, комутационни съоръжения, търговски и технически обекти и специализирани складове.

Основните компоненти на нашата телекомуникационна инфраструктура включват:

- **Базови телекомуникационни станции, инсталирани на клетъчни кули:** Осигуряват мобилна свързаност чрез предаване и приемане на сигнали към и от потребителските устройства, като например смартфони, таблети и IoT устройства.
- **Преносни/Трансмисионни линии:** Комбинация от подземни и надземни оптични и медни кабели, както и решения за безжичен пренос, пренасящи данни и гласов трафик между мрежови възли и съоръжения.
- **Комутационни центрове, центрове за данни и технически обекти:** Маршрутизират и управляват мрежовия трафик, свързват потребителите със световната интернет мрежа, хостват различни цифрови услуги и разполагат с критична инфраструктура, осигуряваща надеждността на мрежата.
- **Цифрови услуги:** Системите и платформите, които предоставят на крайните потребители услуги за пренос на глас, данни, телевизия, облачно пространство и интернет на нещата.
- **Търговски обекти:** Национална мрежа от центрове за обслужване на клиенти, които осигуряват удобен достъп до продукти, услуги и поддръжка.

Мисия

Нашата мисия е да предоставяме висококачествени телекомуникационни услуги и възможно най-добро клиентско изживяване.

Визия

Нашата визия е да бъдем предпочитаният доставчик на телекомуникационни услуги в България. Постигаме високи резултати сега и вземаме правилните решения за бъдещето.

Ценности

Ефективни

Вдъхновени

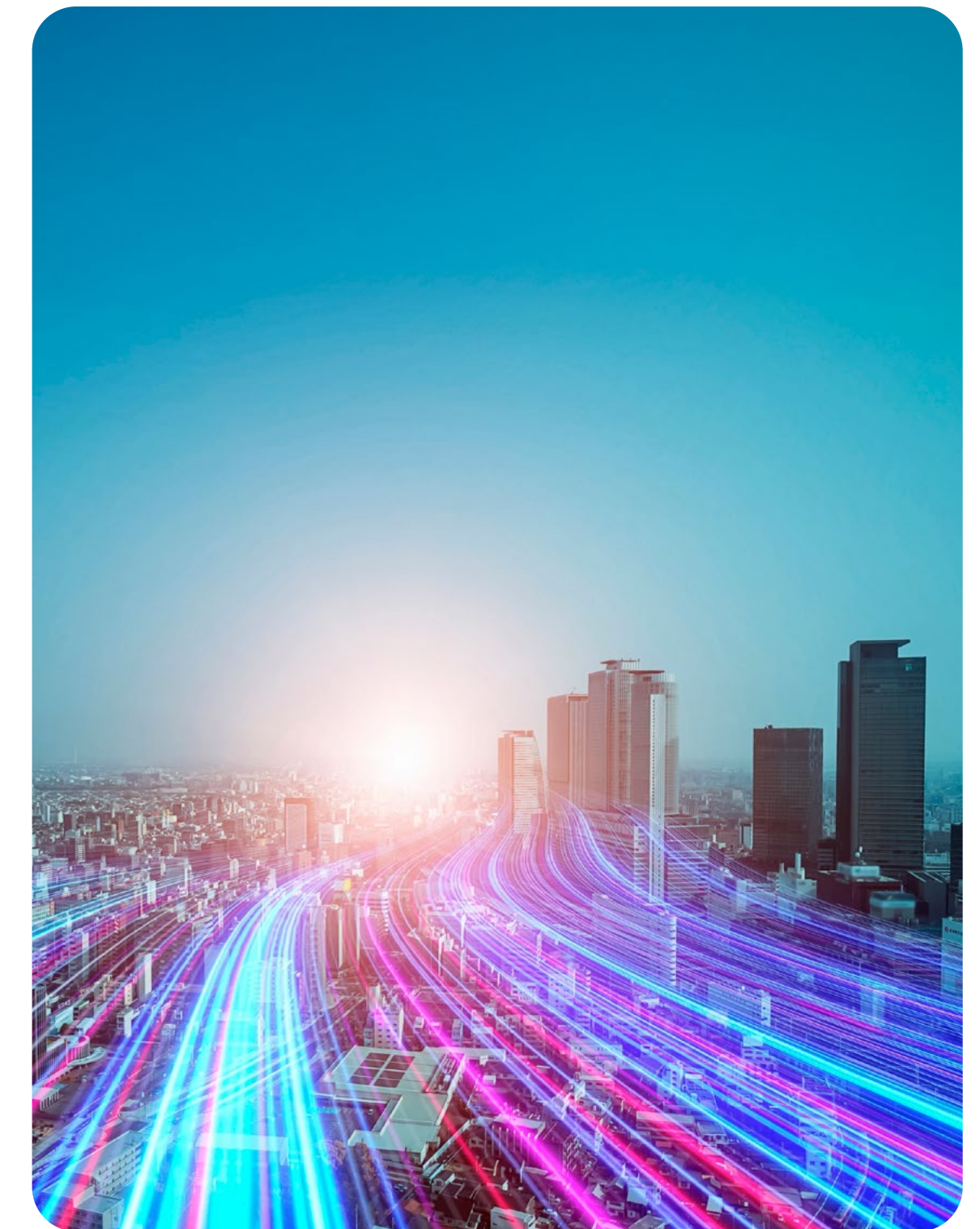
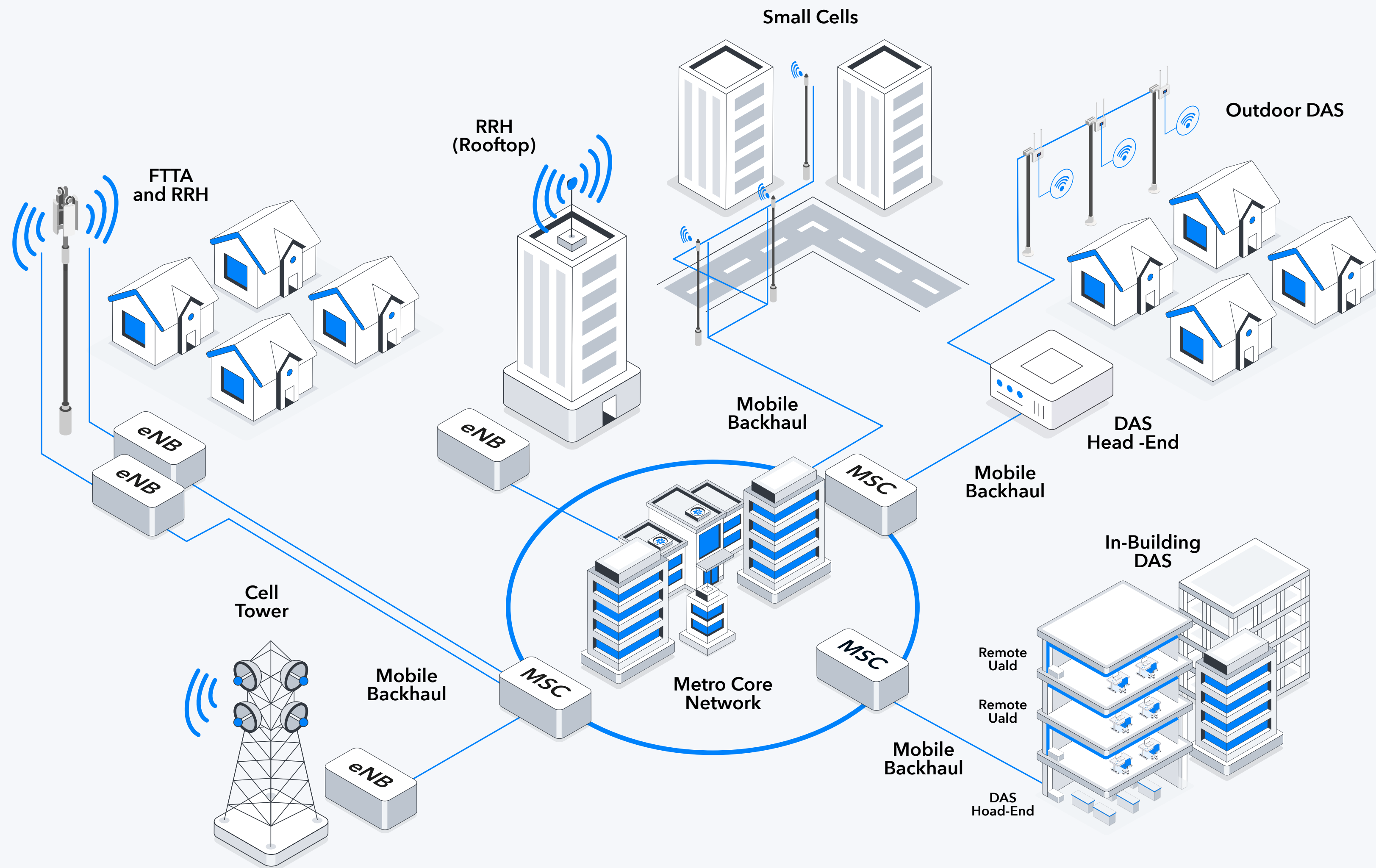
Иновативни

Честни

Динамични

Отговорни

Телекомуникационна система:



Някои от инфраструктурните активи в нашата телекомуникационна система, като например фиксираните тръбни и оптични мрежи, се управляват от специализирани отдели. Този подход дава възможност за по-ефективно управление на активите, оптимизирано използване и по-добро съответствие с дългосрочната инфраструктурна стратегия на United Group в региона.

- **Фиксирана (оптична) мрежа и операции, свързани с нея:** Те са прехвърлени на отделно юридическо лице - United Fiber Bulgaria, което отговаря за управлението и развитието на фиксираната инфраструктура в страната.

Услуги и възможности



Мобилна мрежа

осигурява мобилни услуги за пренос на глас, данни и интернет чрез клетъчни технологии

5G мрежа:

- ✓ 91.1% покритие на българското население

4G (LTE Advanced):

- ✓ 97.6% покритие на населението

Vivacom беше първият оператор в България, който пусна **търговска 5G мрежа във всички 27 областни града** още през 2020 г. През 2024 г. управлява 5G мрежата с най-широко покритие в страната според публично достъпната информация.

Процентите на покритие са базирани на стандартизирани прагове на силата на сигнала, използвани при вътрешните оценки на ефективността на мрежата.



Фиксирана мрежа

осигурява високоскоростен интернет, телевизия и други телекомуникационни услуги

Използвана оптична мрежа:

- ✓ Над 38 000 км
- ✓ 2 100 000 домакинства в района на покритие³

Осигурява **високоскоростна свързаност**, включително FTTB (активен етернет), GPON (Gigabit Passive Optical Network), XGSPON (10 Gigabit Symmetrical Passive Optical Network), FTTC (Fiber to the Cabinet).

Собствена медна кабелна мрежа:

- ✓ 22,300 км
- ✓ Над 222,750 потребители

Осигурява **фиксирана телефония и фиксиран широколентов достъп**, включително ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line), POTS (Plain Old Telephone Service).

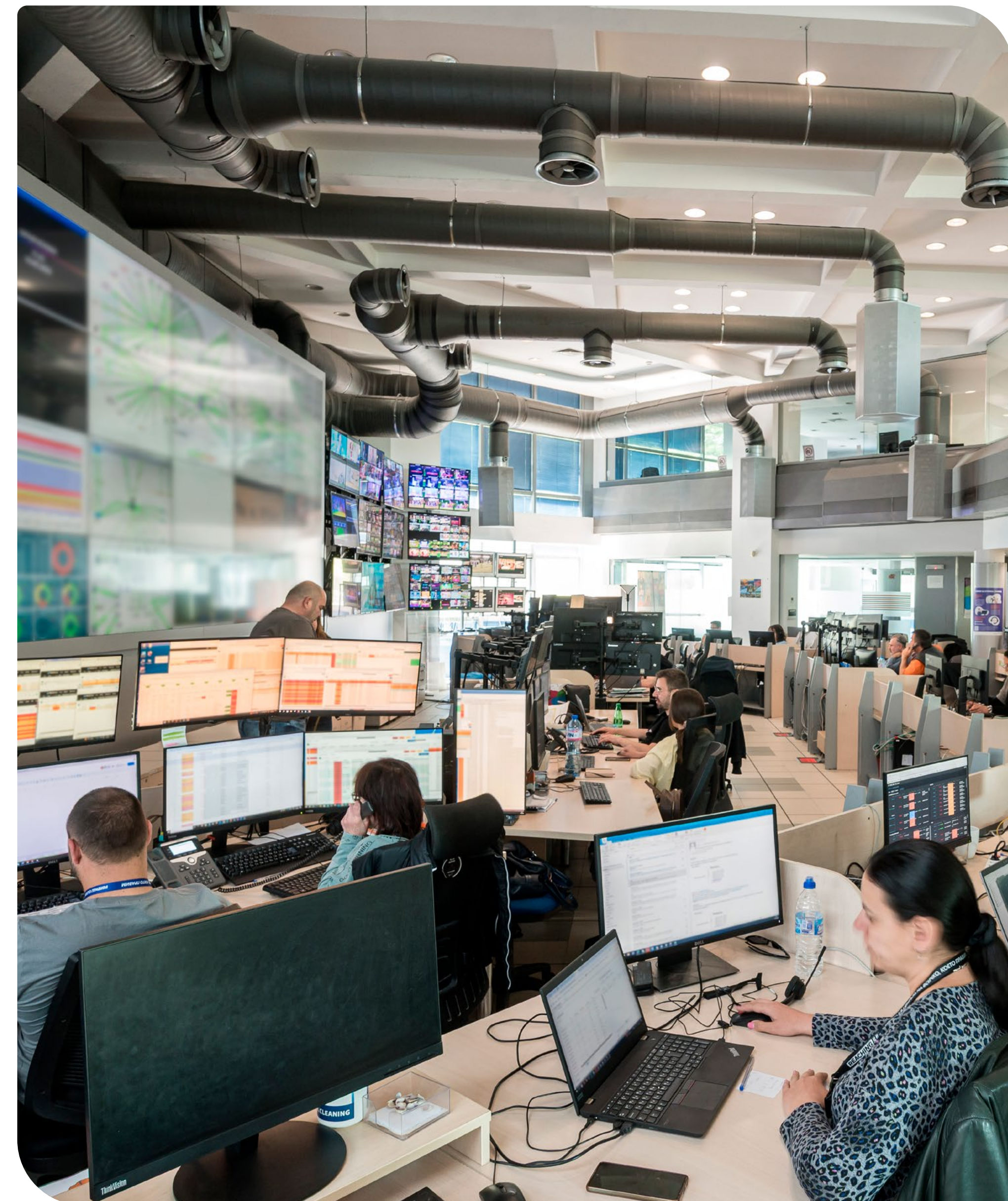
Телевизионни услуги:

- ✓ Интерактивна телевизионна платформа EON - видеотека с над 30, 000 заглавия и общо покритие от 1,561,548 домакинства
- ✓ Сателитна телевизия - почти 200,000 нови антени и общо 515 754 абонати

Осигурява **интерактивни и сателитни телевизионни услуги**, включително национални канали със стандартна (SD) и висока (HD) разделителна способност, богати видеотеки по заявка и разширени интерактивни функции като „Гледай офлайн“, „Пропусни интро“ и персонализирани препоръки, и предоставя надеждно покритие в цялата страна.

Vivacom изгради първата в България 10 GIGA мрежа - модерна оптична инфраструктура, предоставяща до десет пъти по-високи интернет скорости от предлаганите досега на пазара.

³ Стойността за 2024 г. включва както домакинствата с FTTx + LANOPs HP, така и тези с FTTC (Fiber to the Cabinet).



Развитие и постижения

bulsatcom™

През февруари 2024 г. Vivasom финализира придобиването на Bulsatcom, доставчик на сателитна телевизия и широколентов интернет в България. Придобиването е част от дългосрочната стратегия на United Group за разширяване и укрепване на нейното пазарно присъствие в региона и за насърчаване на иновациите с цел създаване на цифрово и свързано общество. С това се постига значително подобрене на качеството на услугите за клиентите на Bulsatcom, включително подобрена телевизионна услуга с повече HD канали, както и по-бърз и по-надежден интернет с подобрени скорости на сваляне и качване. През 2024 г. беше осъществено успешно физическо интегриране на центровете за обслужване на клиенти, за да се осигури по-добра, по-бърза и по-безпроблемна поддръжка на клиентите.

UNITED FIBER
EXPERTS

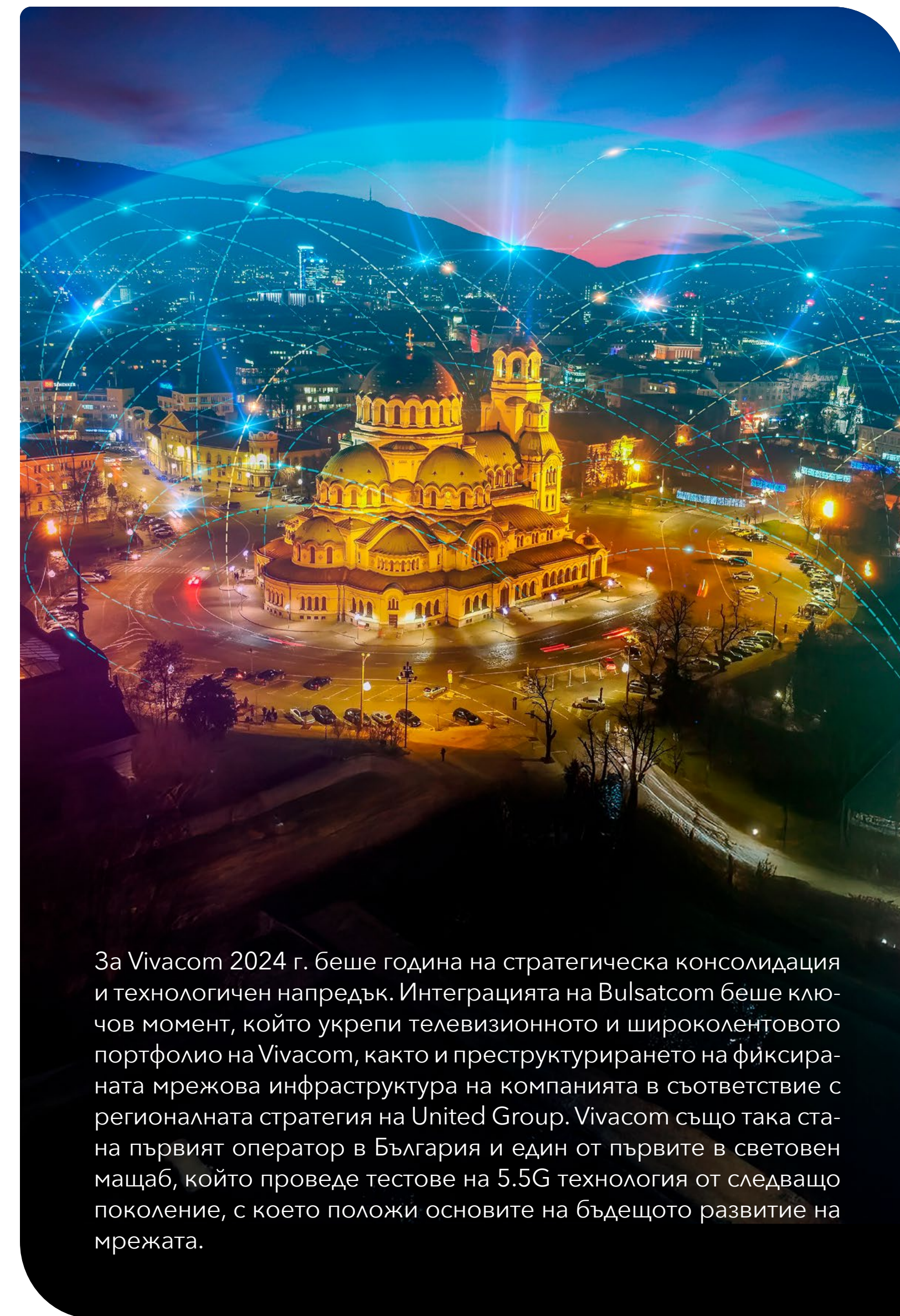
Оптичната инфраструктура на Vivasom беше отделена в ново дружество, наречено United Fiber Bulgaria, в съответствие със стратегията на United Group за консолидиране на активите на фиксираната мрежа под марката United Fiber. Това стратегическо решение отразява фокуса на Групата върху разширяването и развитието на оптичните мрежи и инфраструктурата в региона. Чрез United Fiber United Group е консолидирала оптична мрежа с дължина над 60,000 км в Юго-източна Европа (включително България, Гърция, Хърватия и Словения), която достига до приблизително 3.6 милиона домове. Само в България мрежата понастоящем осигурява покритие на около 50% от домакинствата, като целта е до 2028 г. покритието да достигне 67%.

5.5G

През май 2024 г. Vivasom стана първият оператор в България (и един от първите в световен мащаб), който проведе тестове на последното поколение 5.5G технология. Тази иновация е следващата важна стъпка в еволюцията на 5G и е базирана на най-новия стандарт за мобилни мрежи - 5G Advanced (версия 18). Резултатите от лабораторните тестове на 5.5G бяха впечатляващи, като бяха достигнати средни скорости на теглене от над 10 Gbps и скорости на качване от над 1 Gbps. Тези резултати показват десетократно увеличение на капацитета на мрежата в сравнение с оригиналния 5G стандарт, което позволява до 10 пъти по-бързо предаване на данни и поддръжка на значително по-голям брой свързани устройства. Очаква се 5.5G да осигури значително по-висока производителност, по-голяма ефикасност и дори по-ниска латентност както за бизнеса, така и за крайните потребители, като по този начин ще отключи нови възможности за цифрови услуги и свързаност от следващо поколение.

SAT

През 2024 г. Vivasom започна пренасянето на своята сателитна телевизионна услуга към нов сателит (Hot Bird 13°E), което наложи промяна на посоката на сателитните чинии на клиентите. Целта на тази промяна е да се подобри качеството и надеждността на телевизионната услуга, за да се осигурят повече HD канали, по-стабилен сигнал и цялостно подобрено зрителско изживяване. Процесът протече безпроблемно, като при необходимост на клиентите беше предоставяна техническа помощ.



За Vivasom 2024 г. беше година на стратегическа консолидация и технологичен напредък. Интеграцията на Bulsatcom беше ключов момент, който укрепил телевизионното и широколентовото портфолио на Vivasom, както и преструктурирането на фиксираната мрежова инфраструктура на компанията в съответствие с регионалната стратегия на United Group. Vivasom също така стана първият оператор в България и един от първите в световен мащаб, който проведе тестове на 5.5G технология от следващо поколение, с което положи основите на бъдещото развитие на мрежата.

Развитие и постижения

През 2024 г. Vivasom отбеляза значително по-добри финансови резултати, като отчете годишен ръст на приходите от 12%.



Финансови акценти за 2024 г.⁴ (в хиляди лева)

ПРИХОДИ:

1,429,909

НЕТНА ПЕЧАЛБА:

237,329

ОБЩО АКТИВИ:

2,845,750

ЕБИТДА:

744,025

КАПИТАЛОВИ ИНВЕСТИЦИИ:

284,837

ИНВЕСТИЦИИ В ОБЩНОСТТА:

2,903

ПОЛУЧЕНО ФИНАНСИРАНЕ ОТ ЕС ЗА ТЕКУЩИ ПРОЕКТИ:

5,258

ПОЛУЧЕНИ ДЪРЖАВНИ СУБСИДИИ:⁵

5,138

⁴ Бележка относно обхвата на финансовите данни: Консолидираните финансови данни, представени в настоящия доклад, се отнасят за Vivasom и неговите дъщерни дружества. Някои от финансовите показатели (напр. позиции в отчета за приходите и разходите), свързани с дейностите на United Fiber, са частично отразени с оглед на датата на влизане в сила на отделянето на дружеството от Vivasom. Неговите активи обаче не са включени в консолидирания баланс в края на годината. Финансовите резултати на Bulsatcom са включени частично, като това е съобразено с вливането му във Vivasom.

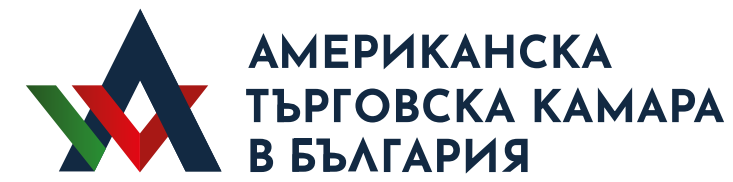
⁵ Разходите на всички небитови крайни клиенти за електрическа енергия се компенсират с решения на Министерския съвет – през 2024 г. бяха приети няколко такива решения.

Членства и награди

Членства



Конфедерация на работодателите и индустриалците в България
(КРИБ)



Американска търговска камара в България
(AmCham)



Българска асоциация по информационни технологии



Британско-българска търговска камара



ИКТ Клъстер - Варна



Български дарителски форум



Фондация BCause



Български форум на бизнес лидерите



Българска асоциация за управление на хора



Център за изследване на демокрацията



Асоциация на глобалната система за мобилни
(комуникации)



Алианс на технологичната индустрия



Connect Europe*
/*United Group е официален член на организацията./



Асоциация на индустриалния капитал в България

Членства и награди

Награди



Български форум на бизнес лидерите ←

Vivacom се класира на **първо място** в категорията „**Инвеститор в човешкия капитал и условията на труд**“ със своята Лятна стажантска програма.



Career Show Awards →

Vivacom **грабна две отличия** на престижните награди за най-добър работодател в България. **Спечелихме сребро** в категорията „**Стратегия за обучение и развитие**“ с програмата „Ключови мениджърски умения“ и **бронз** в категорията „**Стратегия за привличане на таланти**“.



Leaders of Influence Awards 2024 ↑

Vivacom спечели голямата награда за лидерство, иновации и положително въздействие, което компанията оказва върху обществото чрез устойчиви решения, висококачествени услуги и социално отговорни инициативи.

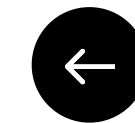
Освен голямата награда Leader of the Year, Vivacom грабна и три отличия за иновации в категориите Innovation and Success, Strategy, Leadership and Success и Leading by Innovation. В категория Innovation and Success Vivacom спечели първото място, а **за утвърждаването си като лидер и водещ инвеститор на българския телекомуникационен пазар Vivacom** получи второто място в категорията Strategy, Leadership and Success.

Членства и награди

Награди



Награди за благотворителност „Златно сърце“



Vivacom спечели три приза от наградите за благотворителност „Златно сърце“. Компанията спечели първо място в категорията „КСО иновации и устойчиво развитие“ с Vivacom Регионален грант. Призът в категория „Инвеститор в обществото“ беше присъден за дългогодишните младежки програми, с които Vivacom инвестира в развитието на бъдещото поколение.

В категорията „Социална отговорност към служителите“ бе отличена дългогодишната устойчива програма за дарителство по ведомост на работното място Viva Help.



Forbes HR & Employer Branding Awards



Vivacom получи признание от престижния конкурс Forbes HR & Employer Branding Awards.

Ние сме победител в категорията „Ангажиране на служителите“ и финалист в категорията „Привличане на таланти“.



Teleport Awards for Excellence (Световната телепорт асоциация)



Vivacom постигна забележително постижение, като за четвърта поредна година се класира в Топ 10 на престижната Световна телепорт асоциация (WTA). Признанието се дава на база ръст на приходите от бизнес услуги и Vivacom остава единствената българска компания с това отличие.

Този успех отразява стратегическите инвестиции на компанията във висококачествени продукти, модерни технологии и разширяване на регионалната инфраструктура с подкрепата на United Group.

Акценти за 2024 г.



Околна среда

- ✓ **38% намаление** на емисиите от обхват 1 и обхват 2 спрямо 2020 г.
- ✓ **34% намаление** на емисиите от обхват 3 спрямо 2022 г.
- ✓ **343 MWh самостоятелно генерирана слънчева енергия** + 82 GWh, закупени чрез гаранции за произход (ГП)
- ✓ **429 тона** медни кабели бяха рециклирани в рамките на проекта „Скрап от медни кабели“
- ✓ Поддържане на **100%** отклоняване на **отпадъци** от оперативни дейности от тяхното депониране



Социални практики

- ✓ Най-високата досега **Оценка за удовлетвореност на клиентите - 86%**
- ✓ Инвестирани са близо **10 млн. евро** за над **90, 000 домакинства**, които получиха FTTH (Fiber to the Home) достъп в **23 нови населени места**
- ✓ Vivasom се класира в **Топ 10** на престижната **Световна телепорт асоциация (WTA)** за четвърта поредна година
- ✓ **Награда в категорията „Ангажиране на служителите“** на конкурса Forbes HR & Employer Branding Awards
- ✓ Удвоено финансиране и **рекорден брой от 395** заявления за **Vivasom Регионален грант**
- ✓ Удвоено финансиране и **рекорден брой от 395** заявления за **Vivasom Регионален грант**



Корпоративно управление

- ✓ Стартира процес на сертифициране по **ISO 37001:2016**
- ✓ **1,265 субекта - трети страни бяха проверени** за санкции и неблагоприятни рискове
- ✓ **201 мениджъри** завършиха успешно програмата „Ключови мениджърски умения“
- ✓ **5,648 служители преминаха обучение по теми, свързани със защитата на данните (5701 часа обучение)**
- ✓ **DEI анкета (анкета за многообразие, равенство и приобщаване)** през 2024 г., в която взеха участие **близо 4,000 служители**, за да се оценят настоящите практики и да се съберат предложения за подобрения
- ✓ Близо **40%** от нашите **ръководни длъжности** се заемат от жени.



Бизнес и пазарен дял

- ✓ **+12%** ръст на приходите в резултат на силно органично представяне и успешни придобивания
- ✓ **Успешна интеграция на Bulsatcom и Networx**, включваща разширено портфолио от съдържание и клиентска база
- ✓ **Първи 5.5G тест в България**, един от първите в световен мащаб
- ✓ **91.1% 5G покритие на населението** със 156 нови базови станции
- ✓ **15.7 милиона евро** бяха инвестирани в разширяване и модернизиране на мрежата

Нашият ESG път

Стратегически приоритети

Vivacom се придържа към ESG приоритетите на United Group, като се ръководи от нейните цели за нулеви нетни емисии, възобновяема енергия, кръгова икономика, многообразие, равенство и приобщаване и управление. Тези ангажименти са внимателно адаптирани към българския контекст, като инициативите за устойчивост са съобразени с местния пазар, нормативната уредба и нуждите на клиентите. Като включва ESG целите в своя бизнес модел, Vivacom трансформира глобалните амбиции в осезаеми и измерими резултати. С този локализиран подход се гарантира, че усилията за устойчивост са целесъобразни и ефективни на национално равнище. Екологичните цели включват данни от Vivacom и United Fiber Bulgaria, но не включват данни от Bulsatcom за 2024 г.

⁶ Очертаните цели отразяват целите на равнището на групата, с които Vivacom е ангажирана, като нейният принос проличава от извършените дейности и взетите стратегически решения.

⁷ Отпадъците от оперативни дейности не включват битовите отпадъци.

⁸ (ESG) данните на United Fiber Bulgaria са включени в този доклад, което отразява оперативната и стратегическата съгласуваност на дружеството с Vivacom през 2024 г. Въпреки че United Fiber Bulgaria беше отделено през годината, дейността му остана тясно свързана с тази на Vivacom през по-голямата част от отчетния период. В тази връзка ESG резултатите на United Fiber Bulgaria са представени изцяло в настоящия доклад. Социалните и управленските данни, свързани с Bulsatcom, са включени в настоящия доклад. Екологичните данни за Bulsatcom за отчетната 2024 г. обаче не са отразени поради продължаващите процеси на преизчисляване на въглеродните емисии в цялата United Group след вливането на Bulsatcom във Vivacom.

ESG цели за устойчивост ⁶		Резултати на Vivacom
E	Постигане на нулеви нетни емисии на парникови газове по цялата верига на стойността до 2040 г.	Текуща
E	Намаляване на абсолютните емисии на парникови газове от обхват 1 и обхват 2 с 90% до 2030 г. спрямо базовата 2020 г.	38%
E	Намаляване на емисиите на парникови газове от обхват 3, обхващащи закупени стоки и услуги, капиталови стоки, дейности, свързани с горива и енергия, и бизнес пътувания, с 40% до 2030 г. спрямо базовата 2022 г.	34%
E	Преминаване към 100% електрическа енергия от възобновяеми източници за дейността до 2027 г.	49%
E	Отклоняване на 100% от отпадъците от оперативни дейности от депониране чрез оптимизиране на използването на ресурси и насърчаване на инициативите за рециклиране ⁷	Поддържа се на 100%
S	Насърчаване на равенството между половете, като целта е до 2030 г. 40% от ръководните длъжности да се заемат от жени	Постигната - 42% ⁸
S	Гарантиране, че всички мениджъри ще преминат обучение за разпознаване на несъзнателни предразсъдъци и възприемане на приобщаващи практики за набиране на персонал до 2026 г.	Служители, преминали обучение по програмата „Ключови мениджърски умения“ през 2024 г. – общо 201 участници ⁸
S	Провеждане на ежегодна доброволна анкета по въпросите на многообразието и приобщаването с цел по-добро адаптиране на DEI стратегията и плана за корективни действия	Провеждане на DEI анкета през 2024 г., обхващаща близо 4,000 служители
S	Осигуряване на средно 25 часа обучение и развитие на служител на година	39.55 ⁸
G	Гарантиране на стриктно спазване на етичните норми и съответствието чрез 100% годишно обучение за прилагане на Кодекса за бизнес поведение	Постигната
G	Поддържане на система за управление на съответствието, съобразена с най-добрите международни практики, и осигуряване на външно сертифициране, което да гарантира проактивното спазване на постоянно променящите се регулаторни стандарти	Постигната

Стратегически приоритети

Нашият напредък подпомага постигането на Целите за устойчиво развитие в три основни области

Е Осигуряване на устойчиво бъдеще чрез управление на околната среда



С помощта на: Възобновяема енергия, намаляване на въглеродния отпечатък, действия в областта на климата, намаляване на отпадъците, кръгова икономика, насърчаване на устойчиви практики в нашата дейност

С Насърчаване на социалното благосъстояние чрез свързаност



С помощта на: цифрово приобщаване, устойчива и издръжлива инфраструктура, достъп до технологии и свързаност, равенство между половете, иновации, намаляване на неравенствата, качествено образование

Г Етично управление и растеж



С помощта на: справедливи трудови практики, насърчаване на благосъстоянието и многообразието на служителите, прозрачност, съответствие, партньорства за въздействие



Като член на Глобалния договор на ООН⁹ Vivasom обръща особено внимание на привеждането на своите бизнес практики в съответствие с Целите за устойчиво развитие на ООН (ЦУР), като отчита тяхната роля за справяне с глобалните предизвикателства и насърчаване на положителната промяна. Като залага тези цели в стратегията си, Vivasom гарантира, че местните дейности в България допринасят към колективните усилия за създаване на един по-устойчив и приобщаващ свят.

⁹ Очертаните цели отразяват целите на равнището на групата, с които Vivasom е ангажирана, като нейният принос проличава от извършените дейности и взетите стратегически решения.

Управленски подход

CEO

Главни директори



Асен Великов
Член на Управителния съвет
Главен изпълнителен директор
и
Главен финансов директор

* **Управителният съвет**, назначен от Надзорния съвет, отговаря за ежедневното управление и изпълнението на стратегическите решения. Управителният съвет интегрира ESG в стратегическото бизнес планиране, дейностите и мониторинга на резултатите.

* **Надзорният съвет**, който през 2024 г. беше съставен от трима членове, направлява стратегическата посока на компанията и осигурява съответствие с приоритетите за устойчивост на цялата група.



Николай Гаврилов
Член на Управителния съвет и
Главен технически директор



Стоян Каранлъков
Член на Управителния съвет и
Главен търговски директор



Иво Златев
Главен юридически директор

Vivasom интегрира ESG факторите в цялостната си рамка за управление, за да гарантира дългосрочно създаване на стойност и отговорно бизнес поведение. ESG съображенията са заложиени в процеса на вземане на решения на всички равнища и не се разглеждат като отделна инициатива.

Vivasom прилага двустепенен модел на управление, състоящ се от Надзорен съвет и Управителен съвет.

Управленски подход

На базата на тази структура Vivasom създаде специална ESG рамка за управление, която осигурява както стратегически надзор, така и оперативно изпълнение на инициативите за устойчивост. Тази рамка е подкрепена от междуфункционален ESG комитет и местен екип за ESG управление, които работят заедно за внедряване на устойчивостта във всички бизнес звена.



Местният ни ESG екип помага за прилагането в цялата компания, като всяко дъщерно дружество разполага с назначен ESG мениджър, който да насърчава отчетността и оперативната интеграция.

Със старта на вътрешната програма „Запази бъдещето“ през 2023 г. беше положена основата на култура на устойчивост между различните функции, която ангажира всички ръководни нива и подготвя организацията за пълноценно внедряване на принципите на ESG. Редовните заседания по въпросите на ESG са заложили в процесите на оперативно управление на Vivasom, като членовете на ESG комитета, заедно с висшето ръководство, представят и анализират актуализации за годишния напредък, за да се гарантира постоянен надзор и мониторинг на въздействието.



✳️ ESG комитетът обединява лидери от различни функции за проследяване на напредъка в областта на ESG, анализиране на резултатите и докладване директно на главния изпълнителен директор и останалите директори.

- 📌 Дейности на ESG комитета през 2024:
- ✓ Извърши преглед на грижата за околната среда на Vivasom за 2023 г. и затвърди ангажимента на компанията за намаляване на въглеродния отпечатък, като същевременно с това идентифицира значимите теми чрез вътрешни дискусии и оценки.
 - ✓ Одобри увеличен брой гаранции за произход (ГП) за справяне с емисиите от обхват 2 от потреблението на електрическа енергия.
 - ✓ Инициира изготвянето на План за управление на отпадъците на Vivasom в подкрепа на целта на Групата за нулево количество отпадъци от оперативни дейности за депониране до 2030 г. и постигане на целите на кръговата икономика.
 - ✓ Отчете значението на получаването на сертификат ISO 50001:2018 (Системи за управление на енергийната ефективност), който предоставя структурирана рамка за подобряване на енергийната ефективност и намаляване на въздействието върху околната среда.
 - ✓ Подчерта значението на поддържането на сертификат ISO 37001 (Системи за управление за борба с подкупването), който помага за предпазване на организацията от рискове, свързани с подкупването, и насърчава културата на почтеност на всички нива на работа.

ESG теми

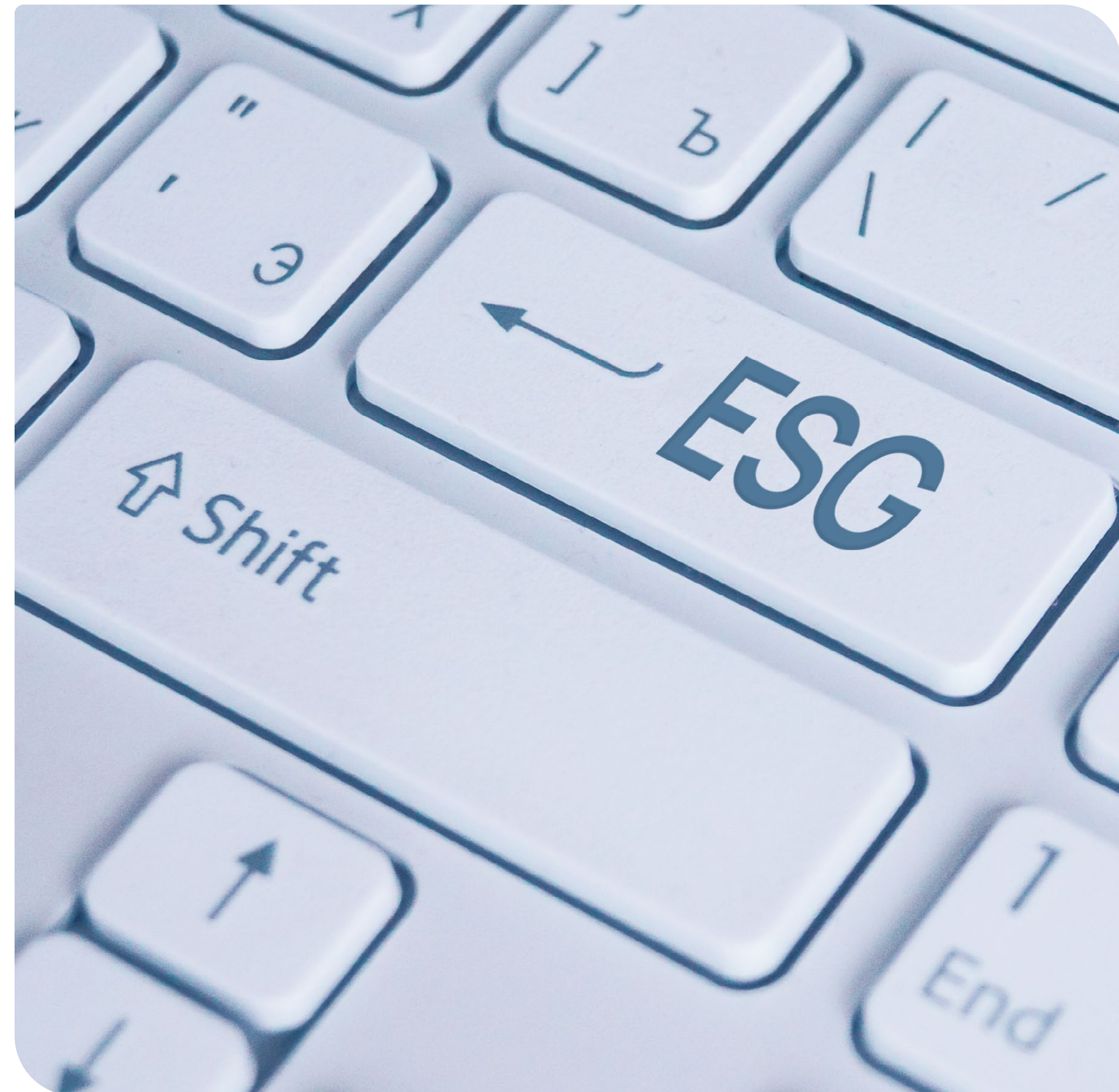
Като част от своя текущ процес на отчитане, Vivasom извърши структуриран преглед на съответните ESG теми в съответствие със стратегическите си приоритети и постоянно променящия се бизнес контекст. Целта на това преразглеждане беше да се осигури точна и обективна оценка на значимите теми, която да отразява важността им в контекста на дейността на компанията.

Процесът на оценка и преглед включваше следните стъпки:

- Цялостно преразглеждане на всичките теми, оценени през 2023 г., заедно с идентифициране на допълнителни ESG теми с реални и потенциални, отрицателни и положителни въздействия върху икономиката, околната среда и хората, в съответствие с добрите практики за оценяване на съществеността. Процесът включва задълбочен анализ на ESG темите, като се вземат предвид:
 - Пазарните и регулаторните промени
 - Очакванията на заинтересованите страни
 - Законите изисквания и изискванията за съответствие
 - ESG въздействията, свързани със сектора на телекомуникациите като цяло
 - Местният контекст в България.
- Идентифициране на значимите теми чрез вътрешна дискусия и оценка с участието на структурите за управление на компанията и ESG комитета. Окончателният списък на значимите теми беше утвърден от висшето ръководство и представителите на равнището на групата с цел да се осигури съответствие с основните ESG приоритети на United Group.

Идентифициране на значимите теми чрез вътрешна дискусия и оценка с участието на структурите за управление на компанията и ESG комитета. Окончателният списък на значимите теми беше утвърден от висшето ръководство и представителите на равнището на групата с цел да се осигури съответствие с основните ESG приоритети на United Group.

Обхватът на разглежданите теми беше разширен в сравнение с предходната година, за да отразява по-добре както реалните, така и потенциалните въздействия, свързани с дейността на Vivasom. Темите, определени като значими, се управляват активно от компанията чрез ясно определени цели, показатели за ефективност и механизми за мониторинг.



ESG теми и техният обхват, разгледани в рамките на оценката на съществеността

ESG	Тема	Обхват	Оценени като значими
E	Климат и енергия	<ul style="list-style-type: none"> Управление на емисиите на парникови газове от дейността Мерки за енергийна ефективност Електроенергия от възобновяеми източници Управление на емисиите във веригата за доставки 	✓
E	Кръгова икономика и отпадъци	<ul style="list-style-type: none"> Управление на отпадъците от дейността (собствена дейност) и правилно третиране Управление на отпадъците от електрическо и електронно оборудване Намаляване на отпадъците, подготовка за повторна употреба и рециклиране 	✓
E	Замърсяване	<ul style="list-style-type: none"> Замърсяване на водата, въздуха и почвата 	✗
E	Биологично разнообразие	<ul style="list-style-type: none"> Опазване на биологичните видове и местообитания на мястото на дейност на компанията Промени в земеползването 	✗
E	Вода	<ul style="list-style-type: none"> Потребление на вода (офиси, магазинната мрежа) Осигуряване на вода с добро качество за хигиенни и битови нужди (офиси, магазинната мрежа) 	✗
S	Покритие и надеждност на мрежата	<ul style="list-style-type: none"> Свързаност, осигуряване на мрежово покритие Качество и надеждност на услугите 	✓
S	Качество на услугите	<ul style="list-style-type: none"> Разнообразие на услугите и пускане на нови услуги на пазара Удовлетвореност и обслужване на клиентите 	✓
S	Киберсигурност	<ul style="list-style-type: none"> Защита на компютърните системи и мрежи от кибератаки и неразрешен достъп Оценка и управление на рисковете за сигурността на информацията Разработване на стратегии за реакция при инциденти и възстановяване на данни Обучаване на служителите как да разпознават заплахите и да предотвратяват инциденти 	✓
S	Защита на данните	<ul style="list-style-type: none"> Защита на личната информация на клиентите Съответствие с разпоредбите и стандартите за защита на данните (напр. Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД)) Прозрачност на практиките за обработване на данни и информация за потребителите 	✓
S	Цифрово приобщаване	<ul style="list-style-type: none"> Цифрова свързаност Достъпност до мобилните и фиксираните услуги, включително равен достъп до технологии и достъпни цени Осигуряване на достъпен и надежден интернет 	✓

ESG теми и техният обхват, разгледани в рамките на оценката на съществеността

ESG	Тема	Обхват	Оценени като значими
S	Интелигентни решения и иновации	<ul style="list-style-type: none"> Осигуряване на подкрепа на общините и други партньори за прилагане на интелигентни решения в градските райони Решения с изкуствен интелект (ИИ) 	✓
S	Човешки капитал	<ul style="list-style-type: none"> Набиране на нови служители и нови таланти Благосъстояние на служителите и социални придобивки Професионално и личностно развитие на служителите, обучения Ангажиране и мотивация Процес на оценяване на служителите Стажантски програми 	✓
S	Инвестиции в общността	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративна социална отговорност (КСО) Дарителски програми, спонсорства Инвестиции в образователни програми и опазване на околната среда 	✗
S	Здраве и безопасност	<ul style="list-style-type: none"> Осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд за служителите, включително провеждане на обучения и инструктажи Програми за оценка на риска за здравето и безопасността Система за управление на здравето и безопасността 	✗
S	Многообразие, равенство и приобщаване	<ul style="list-style-type: none"> Насърчаване на многообразието, равенството и приобщаването Равно третиране Справедливо заплащане Ангажимент за колективно договаряне 	✗
G	Бизнес етика	<ul style="list-style-type: none"> Етично бизнес поведение в отношенията с партньори, клиенти и други заинтересовани страни Осигуряване на съответствие със законовите изисквания Механизми за подаване и разглеждане на сигнали Борба с корупцията и подкупите, измамите, кражбите и конфликтите на интереси Спазване на етичните стандарти от страна на доставчиците Екологични и социални изисквания във веригата за доставки 	✓
G	Управление на риска	<ul style="list-style-type: none"> Управление на бизнес риска Управление на риска от изменение на климата Спазване на международните стандарти и прилагане на добри практики 	✓

С цел осигуряване на прозрачност настоящият доклад включва не само темите, определени като значими, но и такива, които се управляват активно с оглед на тяхната значимост за ключовите заинтересовани страни или съответствието им с ангажиментите на компанията в областта на устойчивото развитие.

VIVACOM

Грижа за околната среда

02

ДОКЛАД ЗА КОРПОРАТИВНА
УСТОЙЧИВОСТ 2024

Климат и енергия



Акценти за 2024 г.

- ✓ Намаляване на емисиите от обхват 1 и обхват 2 (на пазарна база) с 38% спрямо 2020 г. в резултат на инициативи за енергийна ефективност и възобновяема енергия.
- ✓ Намаляване на емисиите от обхват 3 с 34% спрямо базовата стойност за 2022 г. чрез ангажиране на веригата за доставки и прилагане на мерки за оптимизация.
- ✓ Постигнато годишно подобрене на индекса на мрежовата ефективност с 16% (от 31 на 26 MWh/PВ) чрез мерки за повишаване на енергийната ефективност на фиксираните и мобилните мрежи.
- ✓ Генерирани 343 MWh възобновяема енергия от собствени соларни панели.
- ✓ Подобreno енергийно управление в центровете за данни чрез инсталиране и пускане в експлоатация на нова система за управление на сгради (BMS).
- ✓ Осигурени 82 GWh зелена електроенергия чрез гаранции за произход.
- ✓ Разширена устойчива мобилност чрез добавяне на 40 нови електрически автомобили и изграждане на 10 собствени зарядни станции.
- ✓ Постигнати са над 10% спестявания на енергийното потребление чрез модернизация и оптимизация на мрежата.

Във Vivasom сме изцяло ангажирани с намаляването на въздействието ни върху околната среда във всички аспекти на нашата дейност. От модернизирането на инфраструктурата ни и внедряването на решения за енергийна ефективност в центровете за данни до инвестирането в проекти за възобновяема енергия – всяка наша стъпка е насочена към намаляване на въглеродния ни отпечатък и осигуряване на подкрепа за едно устойчиво бъдеще.

Евгения Павлова | Мениджър устойчиво развитие



Емисии на парникови газове



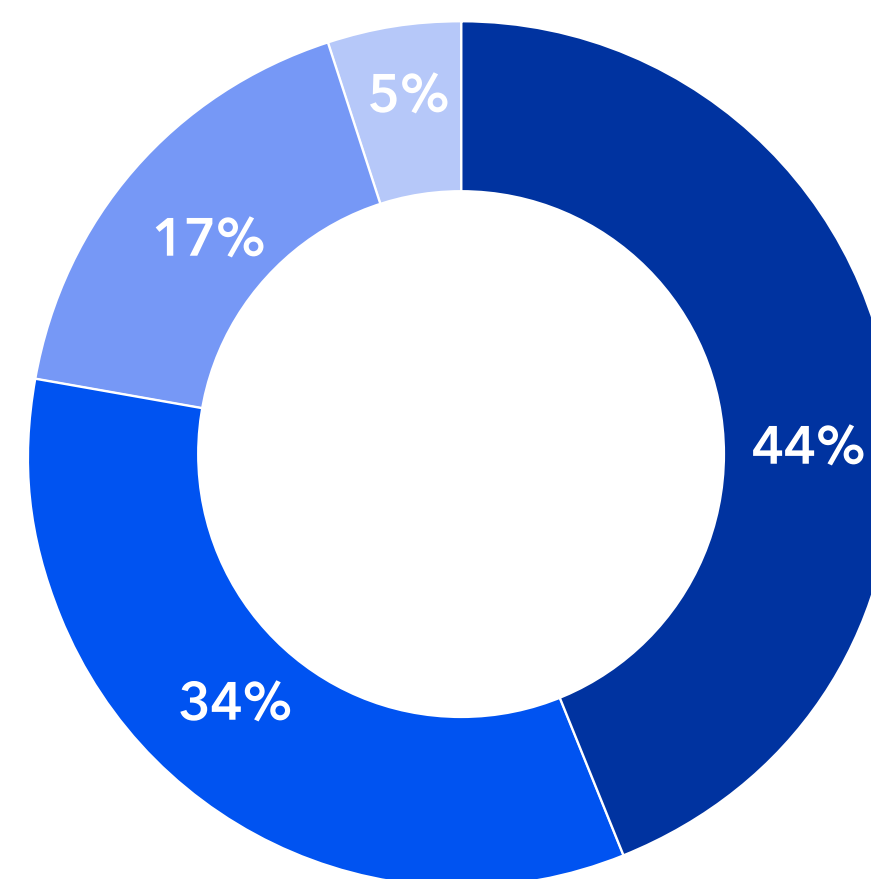
В съответствие с основната цел на United Group за постигане на нулеви нетни емисии по цялата верига на стойността до 2040 г., Vivasom прилага цялостен план за подобряване на енергийната ефективност и постигане на декарбонизация. Сред инициативите ни са модернизиране и оптимизиране на мрежовата инфраструктура, интегриране на електрически превозни средства и зарядни станции, внедряване на модерни системи за управление на енергията в сградите и центровете за данни, както и по-голямо използване на възобновяема енергия – чрез фотоволтаични инсталации на място, мащабен енергиен проект на United Group, който включва 3 слънчеви електроцентрали и 1 вятърна електроцентрала в България, и закупуване на гаранции за произход (ГП).

Взети заедно, тези мерки позволяват по-ефективно използване на ресурсите и подкрепят дългосрочните цели на групата в областта на климата.

За въздействието на нашите инициативи свидетелства измеримият напредък на Vivasom в намаляването на емисиите на парникови газове. Чрез прилагането на целенасочени мерки компанията постигна 38% намаление на емисиите¹⁰ от обхват 1 и обхват 2 спрямо базовата стойност за 2020 г.

Освен при пряката ни дейност, значителна част от емисиите се генерират по веригата на стойността. Диаграмата по-долу илюстрира относителния принос на всеки сегмент, като подчертава къде се проявяват основните въздействия. ОБХВАТ 1 и ОБХВАТ 2 (tCO₂e)

	ОБХВАТ 1 и ОБХВАТ 2 (tCO ₂ e)				
	2020	2021	2022	2023	2024
ОБХВАТ 1	4,839	5,174	5,710	5,656	5,749
ОБХВАТ 2 пазарен метод	57,667	63,671	81,389	57,777	32,939
ОБХВАТ 2 базиран на местоположение	68,512	59,350	59,112	64,411	76,705
Общо ОБХВАТ 1 и ОБХВАТ 2 пазарен метод	62,506	68,845	87,099	63,433	38,688



- 1 Нашата дейност
- 2 Верига за доставки
- 3 Други емисии нагоре по веригата
- 4 Емисии надолу по веригата

1

Нашата дейност

Използване на горива и електричество в нашите операции – електричество, природен газ, дизел, бензин и втечен нефтен газ (LPG).

2

Верига за доставки

Емисии от потреблението на горива и електроенергия нагоре по веригата, транспорт, пътувания на служителите, отпадъци, наети активи, софтуер, лицензиране, хардуер, мобилни телефони и друго оборудване.

3

Други емисии нагоре по веригата

Емисии от закупени стоки и услуги и капиталови стоки: разширяване, поддръжка, модернизация на мрежата и мрежовото оборудване, софтуер, лицензиране, хардуер, мобилни устройства и друго оборудване.

4

Емисии надолу по веригата

Емисии от използването на продукти от клиентите, изхвърляне на стоки от клиентите и наети активи надолу по веригата.

Справянето с въздействията на веригата на стойността е от основно значение за нашата стратегия за климата, поради което поставяме специален акцент върху емисиите от обхват 3. Тези непреки емисии на парникови газове са резултат от нашата дейност нагоре и надолу по веригата и макар да са извън нашия пряк контрол, ние разбираме техния значителен принос за цялостното ни въздействие върху околната среда.

¹⁰ Отчитане на емисиите на парникови газове от обхват 2 (пазарен метод).

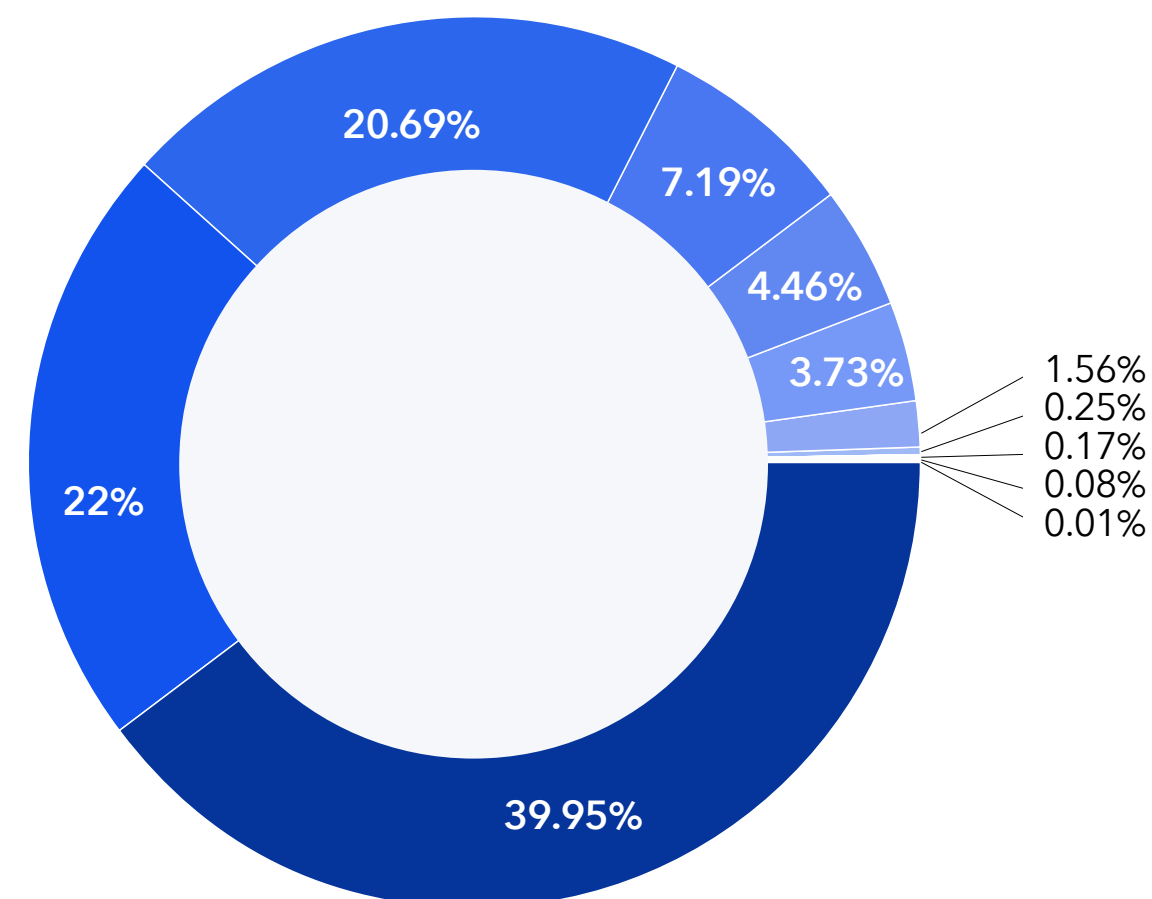
През 2024 г. емисиите от обхват 3 намаляха с 34% спрямо базовата стойност за 2022 г.

ОБХВАТ 3 (tCO ₂ e)	2022	2023	2024
Закупени стоки, капиталови стоки и услуги	43,242	27,252	29,362
Дейности, свързани с горива и енергия	18,343	13,550	10,666
Транспорт нагоре по веригата	76	81	122
Отпадъци, генерирани в хода на дейността:	320	52	7
Служебни пътувания	28	22	38
Пътуване на служителите до работното място	2,024	1,784	755
Наети активи нагоре по веригата	3,141	3,397	3,484
Използване на продадени продукти:	1,633	1,193	1,810
Обработка на продадени продукти в края на жизнения им цикъл	135	99	80
Наети активи надолу по веригата	4,572	4,575	2,161
Общо емисии (tCO₂e)	73,514	52,004	48,486

През 2024 г. продължихме да поддържаме твърдия си ангажимент за справяне с емисиите от обхват 3, като разширихме и усъвършенствахме нашата инвентаризация на емисиите.

Основните източници на емисии в нашата верига на стойността са резултат от закупуването на стоки, капиталови активи и услуги. Като отчитаме сложността на това предизвикателство, ние възприехме цялостен подход, който включва идентифициране, измерване и намаляване на емисиите, свързани с доставчици, както и поставяне на конкретни цели за намаляване на емисиите за нашите партньори.

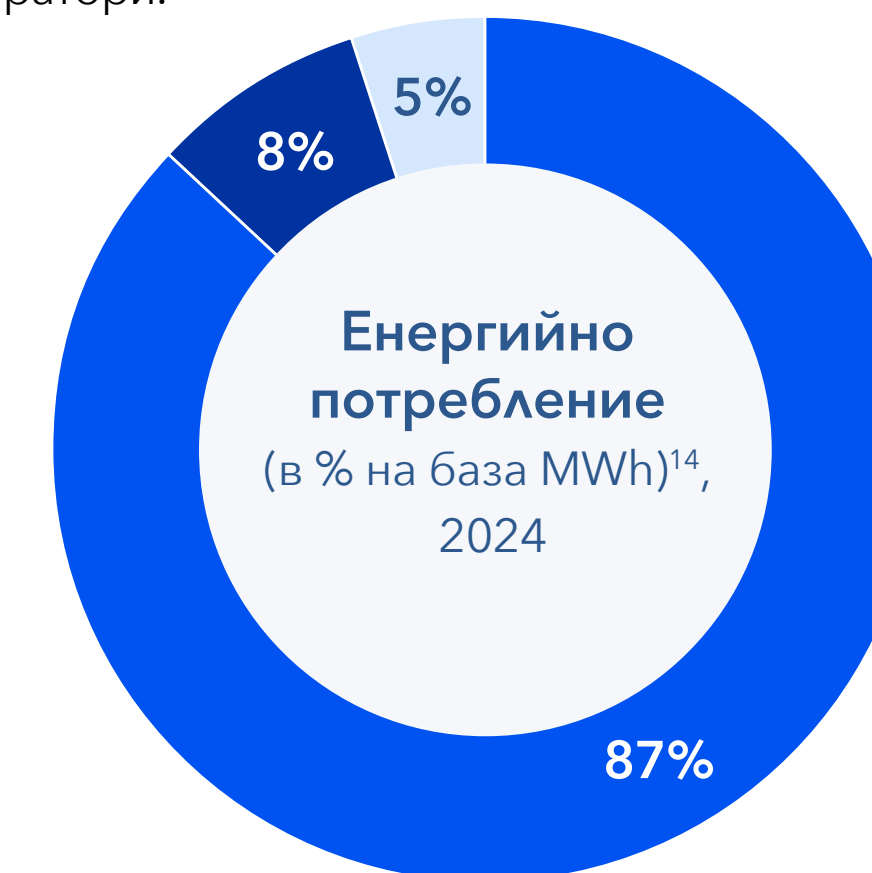
Обхват 3 източници на емисии (tCO₂e), 2024 г.



- Закупени стоки и услуги
- Дейности, свързани с горива и енергия
- Капиталови стоки
- Наети активи нагоре по веригата
- Наети активи надолу по веригата
- Използване на продадени продукти
- Пътуване на служителите до работното място
- Транспорт нагоре по веригата
- Обработка на продадени продукти в края на жизнения им цикъл
- Служебни пътувания
- Отпадъци, генерирани в хода на дейността

Потребление на енергия и енергийна ефективност

Vivasom е поела ангажимент да подобри енергийната ефективност на цялата си дейност с акцент върху оптимизиране на мрежата, намаляване на потреблението и свеждане до минимум на въздействието върху околната среда. Общото енергийно потребление на Vivasom през 2024 г. се дължи основно на електроенергията, използвана в техническата инфраструктура на компанията, включително мобилни и фиксирани мрежи, както и центрове за данни, и се допълва от горивото за автомобилния парк и енергията за офиси, магазини и резервни генератори.



- Електроенергия - мобилна и фиксирана мрежа
- Гориво за автопарк
- Други (офиси, магазини, центрове за данни и гориво за дизел генератори)

През 2024 г. почти половината от мрежата на Vivasom беше осъвременена, като бяха въведени енергоефективни решения, като например функцията за динамично изключване, която оптимизира използването на енергия извън пиковите часове. В резултат на това компанията постигна спестявания в енергийното потребление от над 10%, което се равнява на около 8,000 MWh за годината.

Мобилност

Vivacom е първият телеком в България, който започва да използва електрически автомобили в оперативната си дейност. Компанията прави първата крачка към електрическата мобилност с 40 нови електрически автомобили и изгражда собствена зарядна инфраструктура – 10 станции, разположени в централния офис, за да се гарантира ефективната им употреба. Електрическите автомобили ще обслужват служителите от отдел B2B, чиято работа е свързана с чести пътувания.



Инициативата е ключов компонент от стратегията на Vivacom за опазване на околната среда и е в съответствие с дългосрочния ни ангажимент за постигане на нулеви нетни емисии по цялата верига на стойността до 2040 г., както и с целта за намаляване на абсолютните емисии на парникови газове от обхват 1 и обхват 2 с 90% до 2030 г. спрямо базовата 2020 г.



Ефективност в нашите центрове за данни

През последните години започнахме да внедряваме „студени зони“ в центровете за данни на Vivacom като част от нашата стратегия за ефективно охлаждане, с което се подобрява енергийната ефективност и се намаляват оперативните разходи. Тези мерки допринасят за постигане на целите ни за устойчивост за намаляване на въглеродния отпечатък и спазване на международните стандарти за енергийна ефективност. През 2024 г. внедрихме нова система Contribute Building Operation от Schneider Electric в нашите центрове за данни. Системата предоставя дистанционно управление на инфраструктурното оборудване, управление на температурата за студени/топли коридори, сигнали за спешни случаи или температурни промени, индивидуален достъп на клиентите до данни за енергията и температурата на колокираното оборудване и възможности за мониторинг на потреблението на енергия. Тя също така помага да се идентифицира оборудването, което се нуждае от подмяна, за да се подобри енергийната ефективност. Благодарение на контрола на температурата и дистанционното управление на климатичните системи, през 2024 г. намалихме разходите за охлаждане с приблизително 2.5%, или 32,272 kWh в двата центъра за данни. През същата година подготвихме технически спецификации и започнахме процедури за подмяна на системите за непрекъсваемо електрозахранване (UPS) в центъра за данни „Запад“, както и на климатичното оборудване в две сървърни зали в центъра за данни „Изток“.



Ограничаването на студените зони позволява насочено охлаждане, с което се намалява излишното потребление на електроенергия и се подобрява ефективността на използване на електроенергия (PUE). Чрез разделянето на топлите и студените коридори се оптимизира въздушният поток, което осигурява по-ефективно охлаждане, по-ниски разходи за климатизация и надеждна работа на ИТ оборудването, генериращо топлина.



Оперативни подобрения

През 2024 г. въведохме допълнителни мерки за повишаване на енергийната ефективност, включително подмяна на старото осветление в 40 обекта с 1,100 нови LED осветителни тела и инсталиране на пасивни инфрачервени (PIR) сензори за движение с цел оптимизиране на използването в сгради с ограничено присъствие. Освен това подменихме 485.32 m² стара дограма в офиси в цялата страна с нови PVC профили, които са четири пъти по-енергийно ефективни.

Възобновяема енергия

Като част от стратегията ни да започнем да използваме 100% електроенергия от възобновяеми източници до 2027 г., през последните години се съсредоточихме върху преминаването към зелена енергия. Само през 2024 г. инвестирахме над 331,000 лв. в изграждането на фотоволтаични (PV) инсталации за подпомагане на енергийните нужди на нашия бизнес. През годината завършихме и пуснахме в експлоатация две нови покривни фотоволтаични инсталации, изцяло предназначени за собственото ни потребление и покриващи част от нашата дейност.



В края на февруари влезе в експлоатация слънчевата ни инсталация в **Пловдив**, която включва 366 панела (с обща инсталирана мощност от 161.04 kWp, 440 W всеки). През пролетно-летния сезон тя генерира 130, 509 kW електроенергия.



Едновременно с това пуснахме в експлоатация нашия **соларен проект във Варна** със 174 панела (инсталирана мощност 161.04 kWp, 450 W всеки), които произведоха 61,144 kWh за същия период. Освен това през 2024 г. закупихме гаранции за произход за 82,000,000 kWh, с което допълнително подкрепихме ангажимента си да използваме чиста енергия и да намалим въглеродния си отпечатък.



В допълнение към собствените инициативи на Vivacom, през 2024 г. United Group официално откри фотоволтаична електроцентрала край село Могила, Стара Загора. С капацитет от 3 MW централата ще осигури зелена енергия за дейността на Vivacom и ще намали значително въглеродния отпечатък на компанията. Изцяло финансиран от United Group, това е първият от поредица проекти, чийто най-голям бенефициент в България е Vivacom. Съоръжението разполага с 4,648 двулицеви високоефективни панела, които улавят както пряката слънчева светлина, така и отразената светлина, с което се постига максимална производителност. То е оборудвано с автоматична система за мониторинг в реално време и дистанционно управление, за да се гарантира оптимална производителност и ефективност. Централата има годишен капацитет от приблизително 4,300 MWh – достатъчен за покриване на енергийните нужди на близо 1,500 домакинства.



Какво предстои

- ✓ Сертифициране по ISO 50001:2018 (Системи за управление на енергийната ефективност).
- ✓ Увеличаване на закупуването на зелена електроенергия чрез гаранции за произход
- ✓ Продължаване на разширяването на устойчивата мобилност чрез добавяне на нови електрически автомобили и изграждане на още собствени зарядни станции
- ✓ Изпълнение на Плана за възстановяване и устойчивост – провеждане на обявените търгове за доставка и монтаж на фотоволтаични системи на 27 базови станции.

Кръгова икономика и отпадъци



Акценти за 2024

- ✓ Поддържане на 100% отклоняване на отпадъците от оперативни дейности от депониране.
- ✓ Изпълнение на проекта „Скрап от медни кабели“, в рамките на който са демонтирани и рециклирани над 429,000 кг кабели в осем региона в България.
- ✓ Обновяване на 168,000 устройства за крайни потребители (CPEs).
- ✓ Извеждане от експлоатация на над 125,000 сателитни и IPTV приемници благодарение на все

по-широкото разпространение на приложението Smart TV, което доведе до намаляване на отпадъците от електронно оборудване.

- ✓ Удължаване на жизнения цикъл на близо 800 служебни компютъра чрез препродажба на служителите, като неизползваемите устройства бяха предадени за рециклиране.



Във Vivasom свързаността върви ръка за ръка с отговорността - превръщане на остарялата техника и материали в ресурси за по-устойчиво бъдеще.

Евгения Павлова | Мениджър устойчиво развитие



Подход и управление

През 2024 г. Vivacom продължи да прилага подхода си към кръговата икономика и управлението на отпадъците, като се фокусира върху отклоняването на отпадъци от оперативни дейности от депониране чрез оптимизирано използване на ресурсите и засилени инициативи за рециклиране.

През цялата година Vivacom поддържаше 100% равнище на рециклиране на генерираните отпадъци и продължи да поддържа ангажимента си за ефективно разделно събиране и преработване на материалите. За да увеличи още повече усилията си, през 2024 г. Vivacom стартира с разработването на специализиран План за управление на отпадъците за по-ефективен мониторинг, събиране и рециклиране на потоците от отпадъци.

Компанията проследява резултатите чрез ежегодно събиране на данни, отчитане и анализ, като се стреми да гарантира, че всички отпадъци от оперативни и бизнес дейности се събират разделно и се рециклират изцяло в съответствие с ангажиментите ѝ за устойчивост.

През 2024 г. Vivacom генерира общо 915 тона отпадъци, които бяха предадени за последващо третиране и рециклиране чрез наети партньорски организации и организации по оползотворяване.

Генерирани и рециклирани отпадъци през 2024 г. (в тонове)

Батерии	155
Кабели (медни и оптични)	465
Електронно оборудване	45
Хартия и картон	48
Метални отпадъци	151
Пластмаса	6
Дървен материал	3
Строителни отпадъци	42
Общо генерирани и рециклирани отпадъци	915
Общ процент рециклирани отпадъци	100%

Инициативи за рециклиране и оползотворяване

През 2024 г. Vivacom затвърди ангажимента си към кръговата икономика и устойчивото управление на отпадъците, като въведе ефективни практики в ключови проекти. Тези инициативи бяха насочени към рециклирането, правилното третиране на отпадъците и излязлото от употреба електрическо и електронно оборудване, както и към оптимизиране на използването на ресурсите. Заедно те са пример за това как компанията съчетава екологичната отговорност с технологичната модернизация и оперативната ефективност.

Проект „Скрап от медни кабели“

Проектът „Скрап от медни кабели“ е дългогодишна водеща инициатива с акцент върху демонтирането и рециклирането на остарели медни кабели. Този проект съчетава технологичната модернизация с екологичната отговорност: освобождава се капацитет на подземната мрежа, намаляват се загубите от кражби на мед и се генерират допълнителни приходи от рециклирането на ценни метали. Пренасянето на услуги към мобилната мрежа и замяната на медните кабели с оптични са неразделна част от този процес.

Тази инициатива носи значителни ползи за околната среда: намаляване на замърсяването на почвата, премахване на опасни материали и пластмаси, оптимизация на ресурси и повишаване на енергийната ефективност.

През 2024 Vivacom:

- Инспектира 238 км междуградски кабели.
- Предложи оптимизацията на 188 медни кабелни трасета, 14 от които (13.5 км) вече са оптимизирани.
- Демонтира общо 429 тона (429,053 кг) кабели от цветни метали в 8 региона в България с обща дължина 204 км (78% градски кабелни мрежи и 22% междуградски).

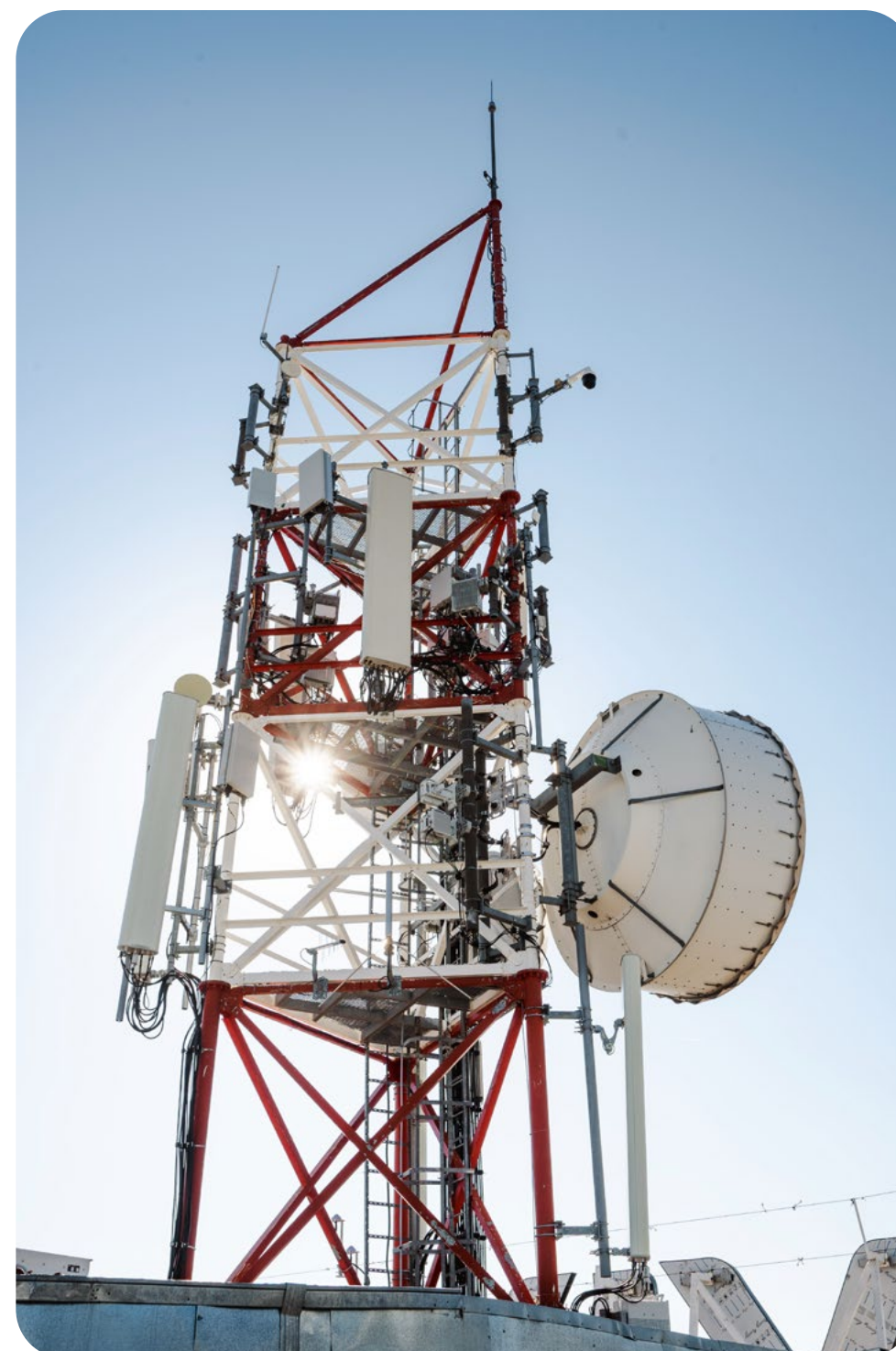


Подмяна и рециклиране на секторни антени

Проектът е свързан с придобития в края на 2023 г. спектър в радиочестотните ленти 700 и 800 MHz. Тези новоосвободени честоти бяха предоставени специално за разгръщане на технологии от следващо поколение, като например 5G. Повечето антени, инсталирани през предходните години, не поддържаха тези честоти, което наложи тяхната подмяна. През 2024 г. старото оборудване беше изведено от експлоатация и предадено за последващо третиране.

Данните за производителността на първите 750 модернизирани базови станции през 2024 г. показват:

- 48% по-ниско натоварване на мрежата.
- 118% увеличение на осъществения трафик.
- 35% по-високи средни скорости.
- 49% подобрене на енергийната ефективност.



Извеждане от експлоатация на технологични помещения

През 2024 г. Vivasom освободи всички помещения в технологична сграда в Бургас, като оптимизира медната си мрежа и премести активното оборудване в други обекти. В Стара Загора Vivasom изведе от експлоатация цифрова телефонна централа и технологичното оборудване към нея, включително покривните климатични системи, като част от по-широкия процес на оптимизация на мрежата. Всички метали и отпадъци от електронно оборудване бяха предадени за рециклиране в пълно съответствие с целта на компанията за 100% рециклиране на отпадъците. Тези мерки доведоха до намаляване на заетите пространства и на потреблението на електроенергия за отопление и охлаждане.

Събиране на батерии

От 2023 г. насам Vivasom осигурява специални контейнери в своите магазини, в които клиентите могат да връщат използвани батерии и електронни отпадъци. Тази инициатива продължи и през 2024 г., като бяха събрани и предадени за оползотворяване 2,275 кг батерии.



Намаляване на отпадъците и оптимизиране на ресурсите

През 2024 г. Vivasom продължи да полага усилия за свеждане до минимум на генерирането на отпадъци и за оптимизиране на използването на ресурсите чрез комбинация от ориентирани към клиентите инициативи, осъвременяване на инфраструктурата и предлагане на устойчиви продукти. Компанията продължи с активното събиране на електронни отпадъци от клиентите и разшири дейността си по реновиране на оборудването за крайни клиенти, удължавайки жизнения цикъл на устройствата и намалявайки електронните отпадъци. В същото време с мащабната подмяна на секторните антени се подобри ефективността на радиочестотния спектър и се осъвременени мобилната инфраструктура, а с разширяването на приложението Smart TV допълнително се намали зависимостта от физическо оборудване.

Eco Half SIM

Vivasom стана първият телеком в България, който въведе Eco Half SIM карти, изработени от 100% рециклирана пластмаса и с два пъти по-малък размер от стандартната SIM карта. По данни на производителя тези карти намаляват въглеродните емисии с до 18% в сравнение с Half SIM картите и с до 43% в сравнение със стандартните SIM карти.

От юли 2024 г. насам на клиентите са предоставени над 290,000 Eco Half SIM карти.

Пускането им на пазара е продължение на първото въвеждане на Half SIM картите от Vivasom през ноември 2023 г., което вече намали пластмасовите отпадъци с 50%, а въглеродните емисии – с 30%. До днешна дата на клиентите са предоставени над 610,000 Half SIM карти.

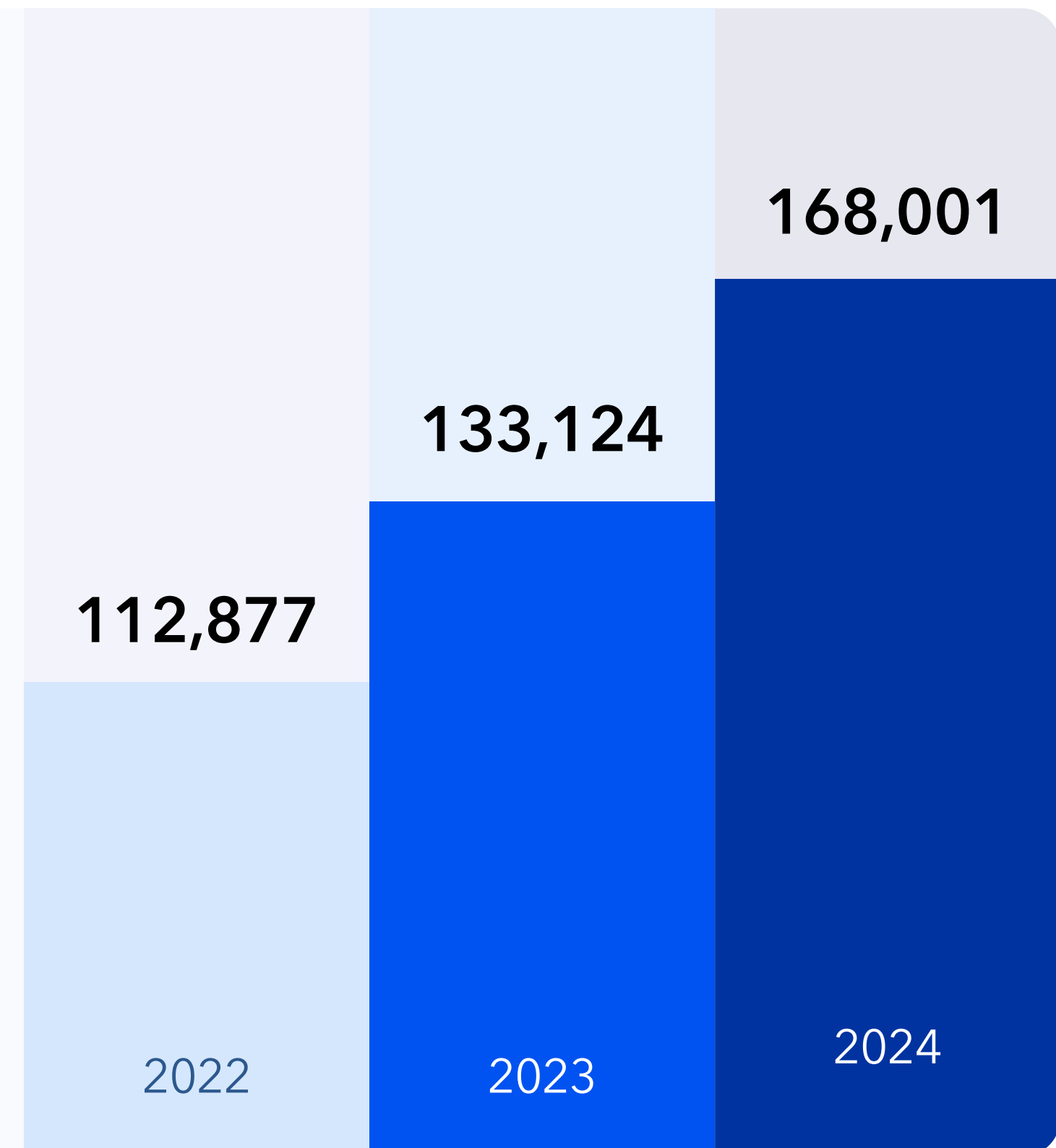


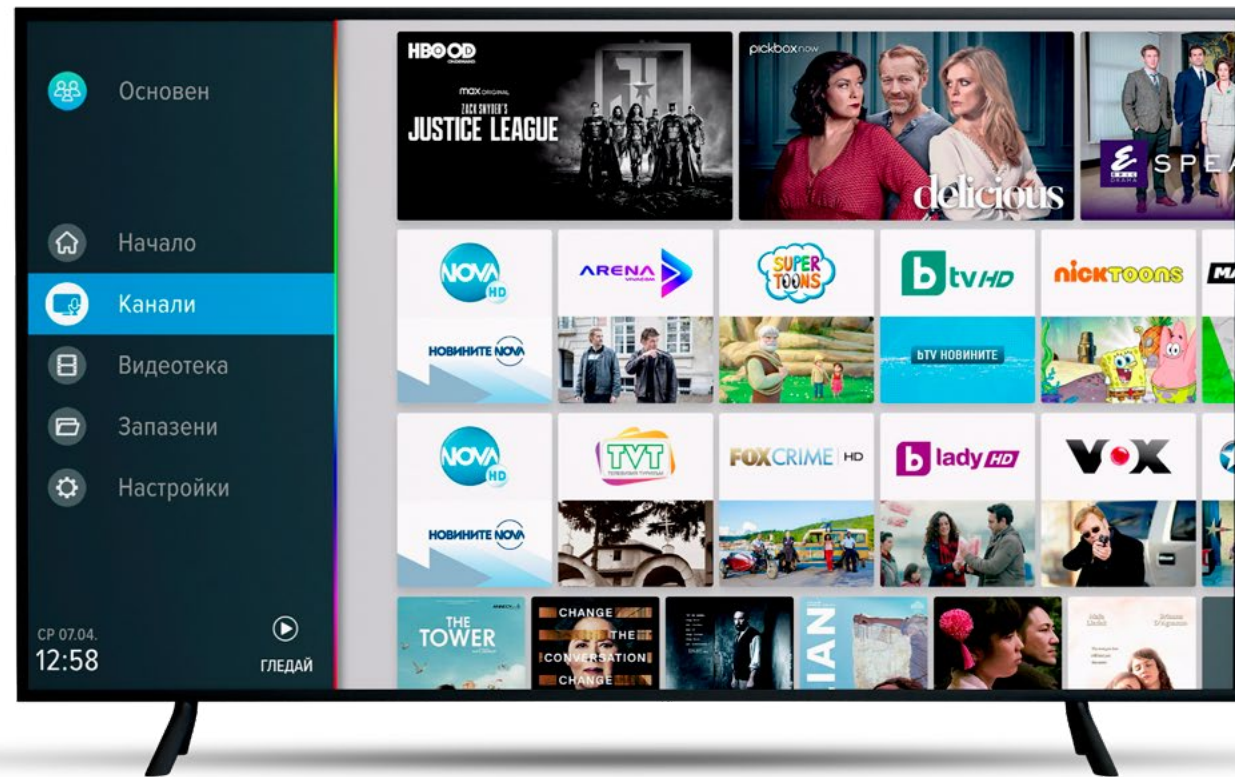
Обновяване на крайните устройства за клиенти (CPEs)

Крайното оборудване за клиентите (CPE) като Wi-Fi рутери, модеми, комутатори и телевизионни приемници е от съществено значение за надеждната свързаност. В същото време тези устройства могат да се превърнат в значителен източник на електронни отпадъци след края на жизнения си цикъл. За да се справи с този проблем, Vivasom прилага принципите на кръговата икономика, като удължава живота на оборудването чрез реновиране, като по този начин намалява електронните отпадъци и насърчава по-устойчивото използване на ресурсите.

Само през 2024 г. бяха обновени 168,000 устройства и могат да се използват отново, вместо да бъдат бракувани. Обновените устройства на година са се увеличили с 21% спрямо 2023 г. и с 33% спрямо 2022 г.

Обновяване на оборудване за крайни потребители (брой)



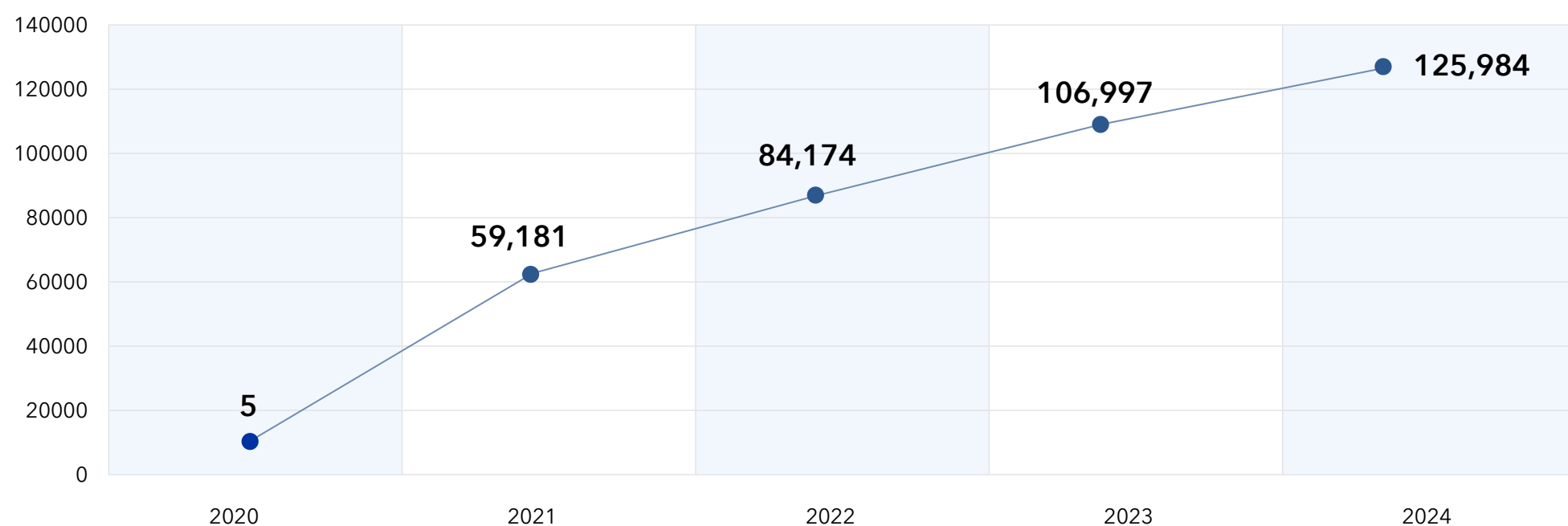


Намаляване на зависимостта от физическо оборудване

Приложението Smart TV осигурява директен достъп до платформата EON на Smart телевизорите на клиентите, с което се елиминира необходимостта от отделен телевизионен приемник и се опростява конфигурирането и използването. Същевременно мобилното приложение EON позволява на потребителите да гледат съдържание по всяко време, навсякъде и на всяко устройство, предоставяйки максимална гъвкавост. Заедно тези приложения намаляват зависимостта от физическо оборудване.

През последните няколко години броят на клиентите, използващи приложението Smart TV, нараства, което води до намалено използване на физически устройства. През 2024 г. бяха отчетени общо 125,984 активации, което позволи извеждането от експлоатация или елиминирането на необходимостта от над 125,000 физически устройства. Това не само опростява работата с клиентите, но и допринася за намаляване на електронните отпадъци и за оптимизиране на използването на ресурсите.

Активации на приложението Smart TV през годините



Удължаване на жизнения цикъл на служебното електронно оборудване

Vivacom също така продължи да прилага установената си практика да продава на служителите си използвани служебни компютри, като по този начин дава втори живот на устройствата и предотвратява ненужните електронни отпадъци. През 2024 г. близо 800 компютъра бяха използвани повторно по този начин. Други 153 устройства, чието предназначение не можеше да бъде променено, бяха рециклирани по отговорен начин. Тази инициатива е част от по-широкия ангажимент на Vivacom за устойчиво управление на електронните отпадъци.



Какво предстои

- ✓ Поддържане на целта на Групата за отклоняване от депониране на 100% от експлоатационните отпадъци до 2030 г.
- ✓ Стартиране на Trade-in програма, която позволява на клиентите да връщат стари мобилни устройства в замяна на ваучер за нова покупка.
- ✓ Разработване и прилагане на цялостен план за управление на отпадъците, обхващащ всички отпадъци, генерирани от оперативните и стопанските дейности на Vivacom.

VIVACOM

Социална среда

03



ДОКЛАД ЗА КОРПОРАТИВНА
УСТОЙЧИВОСТ 2024

Покритие и надеждност на мрежата

Акценти за 2024

- ✓ Пускане в експлоатация на 156 нови базови станции.
- ✓ Осъвременяване на почти 50% от мобилната мрежа с нови радиочестотни ленти.
- ✓ Осигуряване на покритие на над 1.3 милиона домакинства с високоскоростен мобилен интернет.
- ✓ Присъединяване на над 90,000 домакинства към FTTH мрежата в 23 нови населени места.
- ✓ Пренасяне на над 52,000 фиксирани услуги към модерна xPON оптична инфраструктура, с което се подобри качеството и се намалиха разходите.
- ✓ Осъществяване на широкомащабен проект за пренасочване на 61% от целевите сателитни телевизионни антени, с което се подобриха покритието и качеството на картината.

Поехме ангажимент да изградим готова за бъдещето мрежа, която осигурява надеждна свързаност до всяко кътче на България - от големите градове до най-отдалечените райони. В основата на мисията на Vivacom е осигуряването на безпроблемно обслужване и модерна цифрова инфраструктура.

Николай Гаврилов | Главен технически директор



Покритие и разширяване на мрежата

Vivacom продължава да предоставя едно от най-широките покрития на мобилна мрежа в България. През 2024 г. компанията пусна в експлоатация 156 нови базови станции, с което затвърди присъствието си дори в отдалечени и слабо обслужвани райони. Близко 50% от мобилната мрежа беше осъвременена чрез въвеждането на нови радиочестотни ленти (800/900 MHz), с което значително се подобри покритието както на закрито, така и в селските райони.



В периода 2023 – 2024 г. Vivacom подобри допълнително покритието на мобилната си мрежа, като достигна почти пълно покритие на населението с 4G LTE (Long Term Evolution) Advanced (97.6%), а покритието с 5G NR (New Radio) достигна 91.1% от населението – значително увеличение спрямо 84.88% през 2023 г.

Покритие на населението с мобилната мрежа

	2021	2022	2023	2024
4G LTE Advanced	97.62%	94.46%	96.87%	97.6%
5G	64.16%	77.34%	84.88%	91.1%

Абонаменти за мобилна мрежа

	2021	2022	2023	2024
	3,001,282	3,164,597	3,290,295	3,352,282

Като част от продължаващото развитие на своята мобилна мрежа Vivacom разшири 5G покритието си в райони без оптична свързаност с помощта на технология C-Band (съвременни енергийно ефективни безжични решения). През 2024 г. покритието беше разширено до над 70,000 допълнителни домакинства, предоставяйки високоскоростен интернет и интерактивни телевизионни услуги през мобилната мрежа. Така общият брой на домакинствата с достъп до тези услуги достигна 1.3 милиона.

През 2024 г. Vivacom продължи да разширява своята FTTH (Fiber to the Home) мрежа, като осигури покритие на над 90,000 допълнителни домакинства и предостави високоскоростен интернет и услуги EON в 23 нови населени места. Капацитетът на мрежата беше допълнително подобрен за 12,000 домакинства.

До края на 2024 г. FTTH покритието достигна 1,598,728 домакинства в 68 населени места.

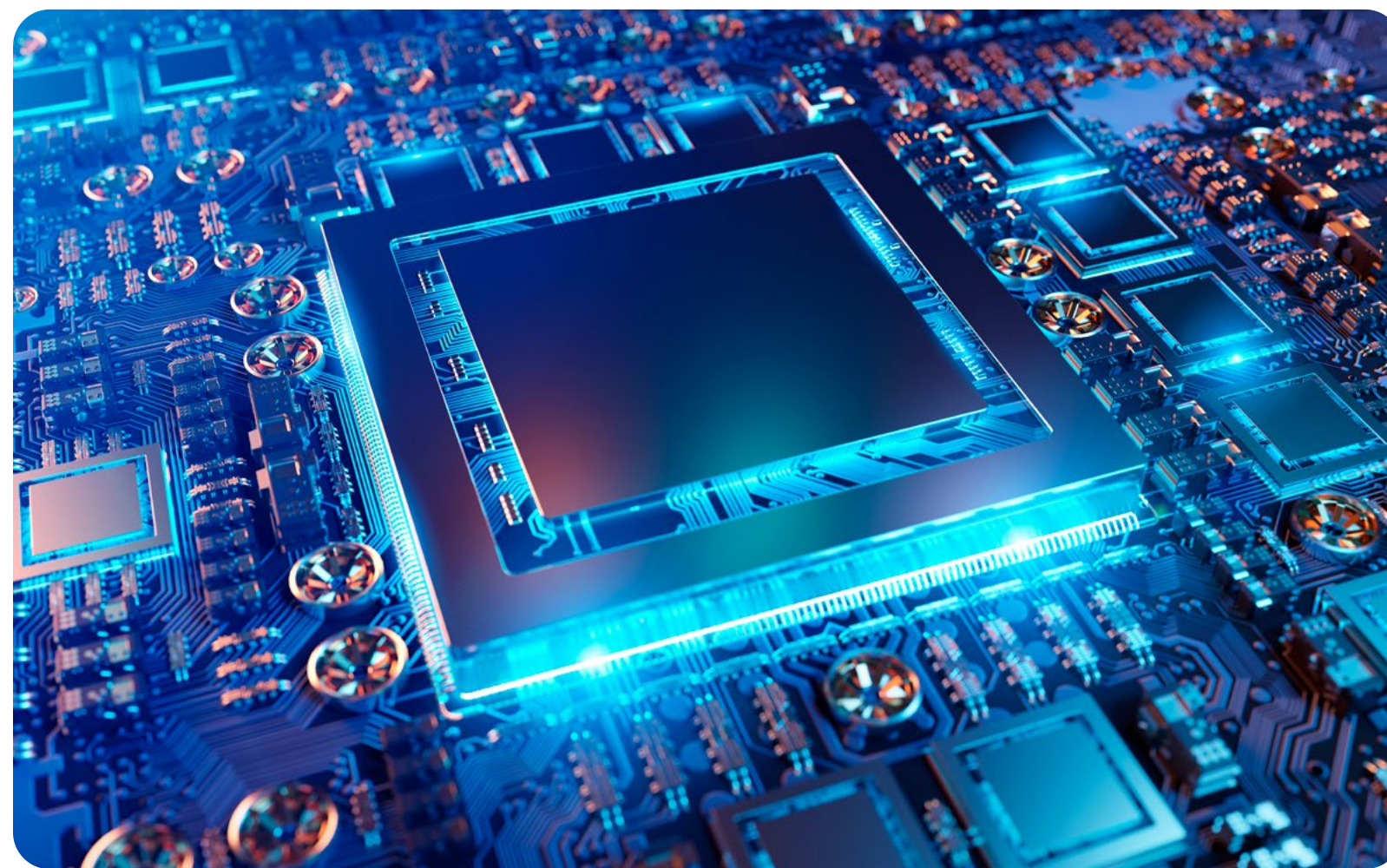
През годината компанията разработи и технически планове за разширяване на FTTH покритието до още над 100,000 домакинства, представи технически решения и завърши инсталациите за 1,918 бизнес клиенти, и изгради оптични връзки за осигуряване на xPON мрежово покритие в 514 новопостроени жилищни сгради.

Разширяването на FTTH мрежата на Vivacom през 2024 г. също така допринесе за устойчивостта на околната среда, като осигурява енергийно ефективна широколентова инфраструктура с пониско потребление на електроенергия в сравнение с досегашните системи. С разширяването на покритието на високоскоростния интернет до райони с недостатъчно обслужване и новопостроени жилища ние насърчаваме цифровото приобщаване и дългосрочното социално развитие. Тези усилия допринасят за създаването на по-устойчиво и по-свързано общество, като същевременно с това се намалява екологичният отпечатък на мрежовата дейност.

През 2024 г. компанията стартира мащабен проектзапромяна на посоката на спътниковите антени за клиентите на DTH (Direct-To-Home) сателитна телевизия с цел подобряване на качеството на картината, осигуряване на пълно национално покритие, по-стабилен сигнал, който се влияе по-малко от метеорологичните условия, разширяване на броя на наличните SD (стандартна разделителна способност) и HD (висока разделителна способност) канали и осигуряване на достъп до по-разнообразно безплатно телевизионно съдържание. До края на 2024 г. 61% (почти 200,000 антени) от целевите антени бяха пренасочени. Проектът ще продължи през 2025 г. и 2026 г., като ще включва и клиенти от новоприсъединените операции на Bulsatcom.



Надеждност и осъвременяване на мрежата



Близо 50% от мрежата на Vivacom беше осъвременена през 2024 г., като функциите за спестяване на електроенергия (динамично изключване) бяха оптимизирани изцяло, за да се намали потреблението на електроенергия извън пиковите часове. Тези мерки доведоха до спестявания на електроенергия от над 10% (около 8,000 MWh) през годината.

В сегмента на фиксираните мрежи Vivacom пренесе над 52,000 услуги от придобити оператори и остарели инфраструктури, включително технологиите ADSL (асиметрична цифрова абонатна линия), VDSL (цифрова абонатна линия с много висок битрейт) и FTTB (Fiber To The Building) към модерната си xPON оптична мрежа. Това пренасяне се подобри качеството и скоростта на услугата, намалиха се разходите за поддръжка и се осигури възможност за предоставяне на усъвършенствани услуги като 4K видео, облачни приложения и решения за интелигентни домове.

Като част от своя проект за осъвременяване на опорната мрежа Vivacom си партнира с Nokia за внедряването на най-новата облачна технология NFVi (Network Functions Virtualization Infrastructure) и облачни функции, изградени върху Kubernetes. Това надграждане включваше внедряване на модерни технологии като 5G Standalone Packet Core, осъвременено управление на базата данни на абонатите, IP мултимедийна подсистема за повиквания с по-високо качество и по-ниска латентност, както и гъвкава облачна инфраструктура, която да замени традиционното физическо мрежово оборудване. Тези подобрения повишават производителността на мрежата, осигуряват по-бързи, по-надеждни и по-качествени услуги, увеличават ефективността и мащабируемостта на мрежата и гарантират съответствие с изискванията на ЕС за използване на услугите на доверени доставчици от държави извън ЕС. С преминаването към виртуализирана и облачна инфраструктура Vivacom също така намали своето потребление на електроенергия и хардуерни отпадъци, допринасяйки за по-устойчив и екологично отговорен мрежов отпечатък.



Какво предстои

- ✓ Разширяване на FTTH (Fiber to the Home) покритието до над 100,000 допълнителни домакинства.
- ✓ Завършване на оставащите фази на проекта за пренасочване на сателитни антени, включително на наследените клиенти от Bulsatcom.

През 2024 г. Vivacom инвестира 14.5 млн. евро в разширяване и модернизация на своята FTTH (Fiber to the Home) мрежа, 1 млн. евро в проекти за бизнес клиенти и жилищни сгради за подобряване на покритието на услугите и 510,000 евро в оптична свързаност за подпомагане на разширяването на своята 5G мрежа.

Качество на услугите



Акценти за 2024

- ✓ Удовлетвореността на клиентите (CSAT) достигна 86% – най-високата стойност от въвеждането на този показател.
- ✓ Създаване или актуализиране на над 1,000 вътрешни процедури и насоки за осигуряване на последователно качество на услугите.
- ✓ Въвеждане на нови автоматични варианти за избор за следпродажбено обслужване и допълнителни телевизионни услуги на самообслужване чрез портала My Vivacom.
- ✓ Подобрена мобилна диагностика и автоматични клиентски известия за по-бързо разрешаване на проблеми.
- ✓ Видеотека с над 30,000 заглавия в обновената платформа EON, с нови колекции и функции като „Гледай офлайн“.
- ✓ Успешна интеграция на Vulsatcom и Networx, осигуряваща приемственост и разширени възможности за обслужване.



Качеството не е действие, а навик – и за нас то е обещание към всички клиенти, което спазваме всеки ден.

Стоян Каранлъков | Главен търговски директор



Продължаващо подобряване на качеството на услугите

Ангажиментът на Vivasom към качеството на услугите се основава на непрекъснат процес на изслушване, анализиране и подобряване. Обратната връзка се събира проактивно по различни канали – онлайн, по телефона и в писмен вид, с което се гарантира, че мненията на клиентите ще окажат пряко влияние върху процеса на вземане на решения. Този подход допринася за подобрения както в технологичното измерение (качество на сигнала, скорост на връзката), така и в оперативното измерение (достъпност на услугите и лесно използване).

В компанията използваме няколко подхода за събиране на обратна връзка от нашите клиенти:

- Анкети след края на взаимодействието: След като даден клиент се свърже с някое от нашите звена за контакт, ние изпращаме кратка анкета, за да съберем впечатления за работата на нашите служители и за цялостното мнение за Vivasom.

- Годишна проверка за обратна връзка: Ако даден клиент не се е свързвал с нас в продължение на 12 месеца, ние изпращаме кратка анкета, за да научим мнението му за Vivasom.
- Интервюта с бизнес клиенти: Провеждаме допълнителни анкети по телефона с нашите бизнес клиенти, за да получим по-подробна информация за впечатленията им от нас.

За да проследи представянето си, Vivasom ежедневно следи ключовите показатели за удовлетвореност, което позволява бърза реакция както при положителни, така и при отрицателни промени.

	Показател	Резултати за 2024
 Потребителска удовлетвореност и лоялност	tNPS /Индекс на потребителска лоялност след взаимодействие/	55.49 /въз основа на над 260,000 потребителски отговора/
 Удовлетвореност от конкретен продукт, услуга или взаимодействие	CSAT /Индекс на потребителска удовлетвореност/	86% /най-високата стойност от въвеждането на този показател/
 Дългосрочна лоялност и цялостна удовлетвореност от марката Vivasom	rNPS /Периодичен индекс на потребителска лоялност след взаимодействие/	8.27 /отразява силна дългосрочна лоялност/

Вътрешните процеси играят ключова роля за поддържането на тези стандарти, като включват процедури и насоки, които дават информация за качеството на предоставяните услуги и клиентското изживяване. През 2024 г. бяха създадени или актуализирани над 1,000 вътрешни процедури и насоки, за да се гарантира, че служителите разполагат с най-актуалната информация. Те включват:

- Разширени контролни списъци за регионалните мениджъри и управителите на магазини, които съдържат специфични изисквания за придобитите оператори.
- Усъвършенствани механизми за определяне на целите и отчитане на продажбите с цел повишаване на ефективността и поощряване на подобренията в представянето.

Отлично клиентско изживяване

Vivacom непрекъснато подобрява клиентското изживяване, като комбинира технологии, оптимизация на процесите и развитие на служителите. Ние разчитаме на няколко ключови елемента за изграждането на ефективна система за въвеждане на подобрения:

- **Отзиви на клиентите:** Ние използваме предимно впечатленията, събрани от нашите клиенти.
- **Експертен мониторинг:** Нашите специалисти извършват ежедневен мониторинг на всички показатели и параметри с цел да идентифицират областите, които се нуждаят от промяна и развитие.
- **Тенденции в сектора:** Ние следим постоянно световните тенденции в сектора и се стремим да адаптираме най-добрите практики към нашата компания.

През 2024 г. стартирахме редица инициативи, насочени към подобряване на клиентското изживяване. Тези подобрения бяха насочени към автоматизация, оптимизация на процесите, обучение на служителите и подобрен достъп до услуги за нашите клиенти.

Основни мерки за подобряване на клиентското изживяване през 2024

Автоматични варианти за избор за следпродажбено обслужване	Въведохме нови автоматични варианти за избор в гласовото меню, които позволяват на клиентите да заявяват услуги самостоятелно и по-бързо.
Подобрена мобилна диагностика	Процесите на диагностика на мобилните услуги бяха подобрени, за да се събере по-подробна информация и да се осигури по-бърза ескалация към съответните експерти.
Автоматично известяване на клиентите	Бяха въведени допълнителни автоматични известия за клиентите, които изпитват затруднения с фиксираните услуги, включително възможности за онлайн управление на посещенията за техническа поддръжка на място.
Допълнителни телевизионни услуги на самообслужване	Клиентите вече могат да заявяват еднократно допълнителни пакети от телевизионни услуги директно през портала за самообслужване My Vivacom.
По-бързи известия за фактури	Известията за издадени фактури вече се изпращат по-бързо на клиентите на мобилни услуги.
Автоматични актуализации на ограниченията при закупуване на устройствата	Ограниченията за закупуване на устройства се актуализират автоматично, когато клиентът върне устройство.
Пълен достъп до историята на клиентите	Всички звена за контакт с потребителите, които обслужват директно клиентите, вече имат достъп до пълната история на клиентите.
Обучение на служителите и организация на магазините	Персоналът е преминал обучение относно услугите на новопридобитите оператори, а организацията в магазините е подобрена, за да се повиши ефективността, задържането на клиентите и удовлетвореността им.
Преместване и разширяване на магазини	Преди сливането с Networx и Bulsatcom избрани магазини на придобитите оператори бяха преместени или разширени.
Повишен капацитет в магазините	В магазините бяха добавени допълнителни работни станции за справяне с повишения клиентски трафик от придобитите оператори.
Преместване на персонала	Служителите по продажбите бяха преместени в магазините с по-голям клиентски трафик, за да се подобри нивото на обслужване и да се отговори на търсенето.

Иновации за по-добри услуги

През 2024 г. Vivacom въведе редица подобрения в услугите и продуктови нововъведения, като всички те бяха разработени с оглед на променящите се потребителски нужди. Въвеждането на неограничени мобилни планове доведе до удвояване на интернет скоростите, роуминг в 13 държави извън ЕС и гъвкави „бустери за скорост“, които се предлагат за уикенди, единични дни или едноседмични периоди. Новите пакети за роуминг предоставиха достъпни възможности за дестинации, където предишните алтернативи бяха скъпи, а предплатените пакети станаха още по-достъпни за туристите и клиентите, които предпочитат услуги без договор.

Мрежовите възможности се разшириха значително с по-широкото 10GIGA и 5G покритие, включително нови точки за продажба на 5G FWA (фиксиран безжичен достъп). Пускането на пазара на Wi-Fi 6 рутери осигури на клиентите по-силна и надеждна домашна връзка. Сезонните инициативи, като например безплатен достъп до всички телевизионни канали и видеотеки по заявка по време на коледната кампания, обогатиха преживяванията на клиентите.

Ключов етап беше безпроблемното интегриране на Bulsatcom и четвъртия местен конкурент, Networx, в системите на Vivacom, с което се осигури непрекъснатост на услугите и се даде възможност на клиентите да запазят съществуващите си договорни условия. Наред с това Vivacom оптимизира търговското си портфолио, като по този начин предотврати рязкото завишаване на сметките след изтичането на договорите и подобри прозрачността.

През 2024 г. беше отбелязан и значителен напредък по предварително поставените цели. Платформата EON беше подобрена с VOD 2.0 – напълно обновено изживяване с видео по заявка, предлагащо функции като „Гледай офлайн“, „Пропусни интро“, интелигентни препоръки и подобрени колекции. Каталогът със съдържание нарасна до над 30 000 заглавия, допълнени от две нови тематични колекции: NOVA DOCU, с европейски документални филми, и Duck OD – безопасна среда с образователно съдържание за деца.

Vivacom също така разшири своята собствена продуктова линия, като пусна на пазара смартфона Vivacom 5G Pro с подобрена камера, увеличена памет, поддръжка на eSIM и елегантен дизайн. Той е придружен от стилни, издръжливи Bluetooth слушалки и детски смартчасовник, който позволява безопасна комуникация в реално време между децата и родителите – предложение, което съчетава иновациите с достъпността.



Какво предстои

- ✓ Разширяване на услугата EON с повече канали, по-богато съдържание и по-високо качество, включително:
 - Увеличаване на броя на каналите във всички пакети на EON, включително допълнителни HD варианти;
 - Постоянно обновяване на съдържанието с цел предлагане на нови и вдъхновяващи заглавия;
 - Добавяне на специализирани канали (като Oh! Jazz), както и специално подбрана видеотека за любителите на музиката.
- ✓ Обогатяване на портфолиото от видеа по заявка с нови тематични библиотеки, включително:
 - Anime – свят на японската анимация, герои и емоции;
 - Hunting & Fishing Club – за любителите на природата и приключенията;
 - Viasat Kino – с грижливо подбрани филми за любителите на киното.
- ✓ Подобряване на достъпността на услугите на смартфоничрезвъвежданенатекствреалновреме (RTT) в сътрудничество с водещи производители на устройства.

Киберсигурност

Акценти за 2024

- ✓ Нови политики за киберсигурност за цялата група
- ✓ Усъвършенствана защита на крайни точки и сървъри (Откриване и реакция в крайна точка (EDR)), Подобрена защитна стена за уеб приложения (AWAF), Мрежово откриване и реакция (NDR)
- ✓ Система за филтриране на достъпа до интернет
- ✓ Симулации на фишинг за служителите
- ✓ Подобрена защита от загуба на данни (DLP)
- ✓ По-строги политики за външно съхранение
- ✓ Никакви големи киберинциденти през 2024 г.

Киберсигурността е нещо, което градим всеки ден - не само с технологии, но и с култура, осведоменост и отговорност. Всеки служител играе роля в опазването на сигурността на данните и в спечелването на доверието на нашите клиенти.

Димитър Радев | Старши мениджър



Подход към киберсигурността

Данните са в основата на нашата дейност и се смятат за ключов актив, който се нуждае от най-високо ниво на сигурност и защита. Признаваме както правната, така и етичната отговорност за защита на информацията на нашите клиенти, като нашата цел е да запазим доверието им чрез ефективни мерки за поверителност и сигурност.

Vivacom прилага цялостен и многокомпонентен подход към киберсигурността, като съчетава технически, административни, физически и организационни мерки за защита на информационните си активи. Компанията инвестира в модерни технологии и процеси, които осигуряват надеждна защита срещу киберзаплахи, както и в обучение и политики за повишаване на осведомеността и отговорността на служителите. С помощта на тази рамка се осигурява както устойчивост, така и съответствие с най-добрите практики.

Основните компоненти на нашия подход включват:

Технически мерки

- Защита на крайни точки и сървъри (EDR)
- Защитни стени на ниво приложение за критични системи (AWAF)
- Откриване и филтриране на зловреден софтуер (Антивирусна/Антиспам защита, NDR)
- Защита от загуба на данни (DLP)
- Мрежова сегментация (SDN)
- Сигурна PKI система за SSL сертификати
- Многофакторна автентикация за достъп до VPN
- Платформа за управление на самоличността и достъпа
- Прокси за филтриране на уебсъдържание за достъп на служителите до интернет
- Защита на документите (AIP)
- Редовни софтуерни актуализации за крайни точки и сървъри
- Редовно проверявани резервни копия на данни
- „Защита на имейл трафика“

Административни мерки

- Политики за информационна сигурност и киберсигурност
- Процеси на управление на достъпа
- Редовни оценки на уязвимостта
- Програми за обучение на служителите
- PCI DSS отпадане

Физически и организационни мерки

- Контролиран физически достъп до критичната инфраструктура
- Системи за мониторинг и вход в системата
- Утвърдени процедури за реакция при инциденти

Компанията е създала метод за измерване на ефективността на избраните механизми за контрол, с който се гарантира, че изискванията за сигурност са изпълнени. По този начин може да се направи оценка на въведените мерки за контрол, на управлението на риска и на системата за управление на информационната сигурност. Оценката се основава на ключови показатели, събрани от инциденти, одиторски доклади, системни регистри, хардуерни повреди и други релевантни източници.

Ефективността на киберсигурността се измерва чрез:

- Класифициране на информацията въз основа на регулаторни изисквания, стойност, критичност и чувствителност.
- Автентикация на потребителите и права на достъп до системите.
- Включване на изисквания относно сигурността в договорите с доставчиците.
- Ясно определени отговорности и процедури за реакция при инциденти.
- Средно време на прекъсване и защита на активите по време на прекъсвания.
- Редовно преразглеждани и документирани споразумения за поверителност и неразкриване на информация.
- Контрол на физическия достъп и защита срещу неразрешено влизане.
- Защита срещу външни заплахи и природни бедствия.
- Политика за чисто бюро и чист екран.
- Защита срещу прекъсвания на електрозахранването и други смущения в системата за комунални услуги.
- Защита на крайни точки.
- Механизми за контрол на зловреден софтуер, съчетани с информираност на потребителите.
- Редовно проверявани резервни копия на данни, софтуер и системни образи в съответствие с политиката за създаване на резервни копия.

Киберсигурността в действие

Рисквете за информационната сигурност се управляват чрез годишна оценка на потенциалните заплахи, възможните инциденти и тяхната вероятност – както на равнището на компанията, така и на равнището на групата. Прилагат се мерки за контрол за предотвратяване, намаляване и справяне с рисковете, както и механизми за мониторинг и откриване на инциденти. В момента се изпълнява проект за внедряване на SIEM (управление на информацията и събитията в областта на сигурността) в цялата група, подкрепен от изготвянето на процедури и планове за реакция при инциденти.

През 2024 г. Vivasom затвърди позицията си по отношение на киберсигурността, като въведе нови политики за информационна сигурност и киберсигурност в цялата група и реализира няколко основни инициативи. Те включват цялостна система за защита на крайни точки и сървъри от кибератаки, включваща решения като EDR, AWAf, Антивирусна/Антиспам защита и NDR. За служителите беше въведена нова система за филтриране на достъпа до интернет, за да се повиши сигурността на сърфирането. Бяха проведени упражнения за симулиране на фишинг, за да се повиши осведомеността и да се подобри готовността на служителите да реагират на подобни заплахи.

Други важни постижения включват пълен преглед и обновяване на системата за защита от загуба на данни (DLP), както и въвеждане на по-строги политики за използване на външни устройства за съхранение на данни.

Компанията също така продължи да инвестира в осведомеността на служителите, като провежда редовни обучения по ОРЗД и се подготвя да въведе обучение по киберсигурност в цялата група, за да насърчи създаването на силна култура на сигурност.

Важно е да се отбележи, че през 2024 г. не са регистрирани сериозни киберинциденти, което свидетелства за ефективността на въведените мерки.



Looking ahead

- ✓ Подобряване на системата за откриване и предотвратяване на загуба на данни.
- ✓ Изпълнение на програмата за управление и оценка на уязвимостта.
- ✓ Редовно провеждане на тестове за проникване.
- ✓ Внедряване на система за управление на информацията и събитията в областта на сигурността (SIEM).
- ✓ Планирано внедряване на решение за управление на привилегирования достъп (PAM) в цялата група.
- ✓ Редовно обучение по информационна сигурност и киберсигурност за всички служители.



Защита на данните

Акценти за 2024

- ✓ Създаване на мрежа от защитници на данните в цялата компания, които да подпомагат ежедневните дейности по защита на данните.
- ✓ Установяване на 112,591 фалшиви обаждания и блокиране на 15,188 злонамерени SIM карти, предотвратяване на 587 случая на телефонни измами в сътрудничество с Министерството на вътрешните работи.
- ✓ Провеждане на пет модула за обучение по защита на личните данни, които обхванаха 5,648 служители, а общото времетраене на обучението беше 5,701 часа.
- ✓ Засилване на управлението на риска чрез непрекъснат мониторинг, ясни процедури за реакция при инциденти и показатели за ефективност.

|| Ние сме поели твърд ангажимент за защита на личните данни: иновативен по подход и отговорен на действия.

Цветина Лунгарова | Длъжностно лице по защита на данните



Управление на защитата на данните

Vivacom въведе надеждна и всеобхватна рамка от вътрешни политики и процедури, които уреждат обработването на лични данни във всички бизнес операции. Целта на тези вътрешни механизми за контрол е да се осигури предвидимост и добро управление на дейността, да се спази принципът за свеждане на данните до минимум и да се поддържа пълно съответствие с Общия регламент относно защитата на данните (ОРЗД). Те обхващат области като правното основание за обработването, периодите на съхранение, контрола на достъпа и мерките за намаляване на риска, и се преразглеждат периодично, за да отразяват промените в законодателството и оперативните нужди.

В допълнение към тези вътрешни механизми Vivacom осигурява прозрачност чрез публикуването на своята Политика за защита на данните, която е достъпна както в интернет, така и във всички търговски обекти. Тази политика е основен инструмент за информиране на субектите на данни за целите на обработването, категориите събрани данни, правните основания, практиките за споделяне на данни и техните права съгласно ОРЗД.

Vivacom демонстрира силната си ангажираност към защитата на данните чрез стабилни управленски практики и стриктно съответствие с международните стандарти. Компанията се придържа към ISO 27001 (Системи за управление на сигурността на информацията), разполага със сертификат по ISO 27018 (Защита на личната информация за идентифициране (ЛИИ) в обществени облаци), ISO 27701 (Управление на поверителността на информацията, допълнение към ISO 27001) и ISO/IEC 20000-1 (Изисквания към системата за управление на услугите). Тези сертификати потвърждават систематичния и глобално съгласуван подход на Vivacom към информационната сигурност и защитата на данните.

През 2024 г. Vivacom продължи да развива и укрепва вътрешната си рамка за защита на личните данни. В основата ѝ стои Длъжностното лице по защита на данните (ДЛЗД), което е пряко подчинено на главния изпълнителен директор, регистрирано е в Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) и данните за контакт с него са достъпни във всички политики за защита на личните данни, с което се гарантира прозрачност и достъпност. Vivacom предоставя на ДЛЗД необходимите ресурси и пряко участие в оперативните процеси, което позволява съображенията за защита на данните да бъдат взети предвид още на етапа на проектиране на новите инициативи.

За да подпомогне работата на ДЛЗД, през 2024 г. Vivacom създаде мрежа от така наречените „защитници на данните“. Това са служители от различни оперативни звена, които са пряко ангажирани с подпомагане на ежедневните задачи на ДЛЗД. Те действат като свързващо звено между централната функция за защита на данните и индивидуалните екипи, като дават насоки, отговарят на въпроси и съдействат за разрешаването на казуси, свързани с обработването на лични данни.

За да улесни упражняването на правата на субектите на данни, Vivacom е въвела ясни и достъпни процедури. Физическите лица могат да подават искания, свързани с достъп, коригиране, изтриване, ограничаване, преносимост или възражение, по различни канали: лично във всеки магазин на Vivacom, по имейл до Длъжностното лице по защита на данните на имейл адрес: dpo@vivacom.bg, или през определени цифрови платформи. Тези канали са създадени, за да се гарантира, че всички искания се обработват своевременно, сигурно и в съответствие с приложимите законови задължения.

Обучението на служителите е друг ключов елемент от стратегията за защита на данните на Vivacom. Всеки служител преминава през поне едно обучение годишно, което може да бъде въвеждащо, опреснително или специализирано, в зависимост от ролята и нуждите му. През 2024 г. беше обърнато специално внимание на защитниците на данните, които получиха допълнително обучение, съобразено с конкретните им отговорности. Това допринесе не само за повишаване на експертния им опит, но и за укрепване на капацитета на организацията да реагира ефективно и своевременно на въпроси или рискове, свързани с личните данни.

Опирайки се на този подход, през 2024 г. Vivacom организира пет отделни модула за обучение, обхващащи ключови аспекти на защитата на данните. В тези сесии се включиха общо 5,648 участници, което съответства на 5,701 часа обучение.

Разбивка на обученията по защита на данните, проведени през 2024

Теми на обученията	Участници	Общо часове
Принципи и правно основание за обработването	27	54
Права на субектите на данни и ролята на Длъжностното лице по защита на данните	26	52
Основна защита на данните (включително самостоятелно зададена)	890	890
Специална защита на данните	607	607
Опреснително обучение	4,098	4,098
Общо	5,648	5,701

Мерки за защита на данните на клиентите

Защитата на личните данни на клиентите не се свежда само до осигуряване на съответствие и обучение на служителите – Vivacom прилага и практически мерки за предпазване на абонатите от заплахи за сигурността.

От 2019 г. насам компанията ежедневно предоставя на Главна дирекция „Национална полиция“ данни за регистрирани опити за телефонни измами. През 2024 г. бяха регистрирани общо 112,591 обаждания с цел измама – над 3.5 пъти повече от отчетените през 2023 г. – и достъпът до мрежата на Vivacom беше ограничен за 15,188 румънски SIM карти. В резултат на това активно сътрудничество с Министерството на вътрешните работи през 2024 г. бяха предотвратени 587 случая на телефонни измами.

Допълнителните мерки включват стриктни процедури за подмяна на SIM картата (физическа или eSIM), която може да бъде заявена само от титуляря или негов законно упълномощен представител. Подмените се извършват единствено в магазините на Vivacom след представяне на валиден документ за самоличност, който се проверява автоматично чрез системна интеграция със съответните органи. Тези механизми за контрол помагат за предотвратяване на неразрешен достъп до клиентски услуги и за защита на чувствителни данни.



Управление на рисковете и гарантиране на ефективност

Vivacom прилага набор от технически и организационни мерки за управление на рисковете за защита на данните. Те включват постоянен мониторинг, редовни инструктажи на служителите и непосредствена подкрепа от страна на защитниците на данните в хода на ежедневната дейност.

При постъпване на сигнали, свързани със сигурността и защитата на данните, се следва ясно установена процедура. Всеки сигнал се проверява внимателно и ако се потвърди, се предприемат конкретни действия в съответствие с естеството на риска и приложимите законови изисквания. По този начин се гарантира, че реакцията е своевременна, адекватна и съобразена с реалната ситуация.

През 2024 г. във Vivacom са постъпили 33 обосновани жалби за нарушаване на неприкосновеността на личния живот на клиентите от външни страни, 5 обосновани жалби от регулаторни органи, както и са установени 9 случая на изтичане на данни (не са регистрирани кражби или загуби). Всички случаи бяха разследвани и бяха взети мерки в съответствие с процедурите на компанията за реагиране при инциденти.

За да проследи ефективността на приложените мерки, Vivacom следва набор от количествени и качествени показатели, включително определените в съответните стандарти и най-добри практики. Тези показатели позволяват да се направи обективна оценка на ефективността и се преразглеждат периодично, за да се гарантира, че продължават да съответстват на текущите нужди и възникващите рискове. Този подход гарантира гъвкавостта и устойчивостта на системата за защита на данните, за да може да се адаптира към променящата се среда и новите изисквания.



Какво предстои

- ✓ Продължаване на укрепването на рамката за защита на данните чрез периодичен преглед и актуализиране на регистрите с лични данни, за да се гарантира тяхната точност, релевантност и необходимост.
- ✓ Внедряване на усъвършенствани инструменти за количествен анализ на дейностите по защита на данните с цел подобряване на анализа на ефективността, оценката на риска и мониторинга на съответствието.
- ✓ Затвърждаване на подхода за защита на данните на етапа на проектиране и по подразбиране чрез въвеждане на гаранции при разработването на продукти и услуги, създаване на длъжността „Инженер по защита на данните“ и интегриране на допълнителни механизми за контрол в рамките на жизнения цикъл на данните.

Цифрово приобщаване



Акценти за 2024

- ✓ Разширяване на покритието на мобилните и фиксираните мрежи в селските райони.
- ✓ Подпомагане на МСП със свързаност и цифрови решения
- ✓ Подпомагане на цифровизацията на публичния сектор, включително системата за ранно предупреждение BG Alert.
- ✓ Реализиране на проекта 5GEDGE4HEALTH, внедряване на 5G и периферна инфраструктура за телемедицина.



Достъпът до надеждни цифрови услуги е основно право в днешното общество и ние сме поели ангажимент да гарантираме, че всяка общност в България - градска или селска - може да се възползва от него.

Жанет Захариева | Главен съветник регулация на Управителния съвет



Разширяване на достъпа и финансовата достъпност

През 2024 г. Vivacom продължи мисията си да осигури равни цифрови възможности в цяла България. Основен момент от изпълнението на този ангажимент е разширяването на 5G покритието, което до края на годината достигна 91.1% от населението – значително увеличение в сравнение с 2023 г. С пускането в експлоатация на 156 нови базови станции беше засилено покритието в селските и отдалечените райони, което подпомогна постигането на целите на Националния план за възстановяване и устойчивост и допринесе за постигането на целите на цифровото десетилетие на ЕС.

Наред с това Vivacom инвестира във фиксирана широколентова инфраструктура, с която разшири своята FTTH мрежа. Само през 2024 г. над 90,000 домакинства в 23 нови населени места получиха достъп до високоскоростен оптичен интернет, а над 52,000 наследени услуги бяха пренесени към модерна xPON оптична инфраструктура. С тези подобрения не само се повишава качеството и надеждността на услугата, но и се осигурява достъп на повече общности до модерни услуги – от облачни приложения до решения за интелигентни домове.

Национален план за възстановяване и устойчивост

Vivacom подкрепя Програмата за развитие на селските райони на България чрез разширяване на високоскоростната свързаност и внедряване на модерна цифрова инфраструктура, като по този начин подпомага осъвременяването на обществените услуги и дава възможност за икономически растеж, особено в районите с недостатъчно обслужване.

Цели на цифровото десетилетие на ЕС

Vivacom допринася за постигането на целите на цифровото десетилетие на ЕС, като предоставя общодостъпни 5G мрежи с гигабитов капацитет, подкрепя развитието на цифрови умения и създава условия за внедряване на иновативни цифрови решения от страна на бизнеса и публичните институции.

През 2024 г. Vivacom продължи да подкрепя финансовата достъпност на услугите, предлагайки преференциални тарифи и пакети с отстъпки за уязвими домакинства, с което предостави достъп до основната свързаност на всички слоеве на обществото дори в условията на икономически затруднения. Компанията също така подкрепя малките и средните предприятия (МСП), като предоставя решения за свързаност като FWA 5G и високоскоростни оптични пакети (1 Gbps, 2 Gbps и 10 Gbps), както и цифрови решения, които позволяват изчисления в облак и хостинг. Облачната платформа на Vivacom предлага IaaS (инфраструктура като услуга) услуги за изчислителна мощност и съхранение на данни, като през 2024 г. тя е използвана от над 250 клиенти от малкия и средния бизнес. Като цяло компанията предостави свързаност и цифрови услуги на над 109,000 клиенти от малкия и средния бизнес в България, с което им помогна да въведат нови технологии, да повишат конкурентоспособността си и да наваксат изоставането си от по-големите предприятия в цифровата икономика.

Надграждайки върху този ангажимент за приобщаване, Vivacom също така предоставя специални социални планове за лица в неравностойно положение и лица, включени в националната програма за социално подпомагане. Клиентите, които представят официално доказателство, че отговарят на условията, могат да получат достъп до ограничен фиксиран гласов план при преференциални условия. Освен това Vivacom предлага персонализирани планове за клиенти с увреждания, включително два мобилни пакета и три пакета за фиксирана гласова услуга. Лицата с 50 или над 50 на сто зрителни, слухови или други видове увреждания имат право да сключат един договор за фиксирани услуги на тези специални планове. Благодарение на тези инициативи¹¹ хората от уязвимите групи имат равен достъп до финансово достъпни комуникации и могат да поддържат връзка.

Vivacom следи активно приноса си за напредъка на България в индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото, като се фокусира върху подобряването на цифровата свързаност и достъпа. Специално внимание е отделено на по-малките градове и селските райони, където предизвикателствата пред въвеждането на новите технологии остават значителни.

¹¹ Общите условия на [социалните планове](#) и [плановете за хора с увреждания](#) са достъпни на уебсайта на Vivacom.

Подпомагане на цифровото бъдеще

Vivasom има водеща роля в развитието на цифровата екосистема в България. В тясно сътрудничество с местните общини и държавните институции компанията предоставя персонализирани решения, които подпомагат цифровизацията на обществените услуги.

Ярък пример за това е системата BG Alert на Министерството на вътрешните работи, за която Vivasom осигури пълна техническа поддръжка, за да се гарантира надеждното разпространение на електронни съобщения за предупреждение на населението в цялата страна.

Освен това компанията внедри широка гама от интелигентни решения в сътрудничество с общините и публичните институции. В това число – решение за колцентър за Държавната агенция за закрила на детето, поддържащо общоевропейския номер 116 111, локални системи за управление на автопаркове с повишена сигурност на данните за министерства и агенции, както и системи за видеонаблюдение за над 30 общини. Vivasom също така инсталира управлявани Wi-Fi решения в над 400 училища, системи за мониторинг на качеството на въздуха в Благоевград, София (в партньорство) и Търговище, както и интелигентни решения за управление на отпадъците в София и Бургас. Сред другите проекти бяха интелигентни системи за паркиране, въведени в общини, университети и болници, които повишават ефективността и цифровизацията на обществените услуги и градската инфраструктура.



През 2024 г. Vivacom инвестира и в проекти от национално и европейско значение. Компанията беше избрана за изпълнител на проект по програмата на Механизма на ЕС за свързване на Европа (MCE) – 5G4HEALTH, който е от стратегическо значение за местните общности и икономиката.

Европейски цифров проект през 2024 г. с Vivacom като ключов партньор

5GEDGE4HEALTH (MCE в цифровия сектор)



Partners:

- Виваком България
- Община Бургас
- Университет „Проф. д-р Асен Златаров“
- Югоизточен Дигитален Иновационен Хъб

Цели:

Проектът има за цел да внедри висококапацитетна 5G и периферна инфраструктура в региона на Бургас, за да позволи създаването на иновативни интелигентни здравни услуги. Проектът е насочен към 34 отдалечени населени места с акцент върху педиатричната телемедицина. Той свързва нов телемедицински център в болница „Света Анастасия“ в Бургас с 10 местни здравни центъра и осигурява мобилни медицински единици, оборудвани с 5G, за 24 села. С помощта на високоскоростната мрежа и периферна инфраструктура ще бъдат развити и валидирани два случая на употреба в педиатрията (дистанционни консултации за проследяване на здравословното състояние, периодични прегледи и спешна помощ). С помощта на периферните изчисления ще може да се обработват и анализират данните на пациентите в реално време, което ще допринесе за по-бързи и по-информирани решения за диагностика и лечение.

Дейности и резултати:

- Подобряване на детското здравеопазване чрез телемедицински услуги.
- Разгръщане на нови 5G обекти и надграждане на съществуващите, използващи радиочестотната лента 3.6 GHz, за осигуряване на покритие с висок капацитет в 34 населени места в област Бургас.
- Внедряване на висококапацитетна 5G мрежова архитектура, която поддържа иновативни телемедицински функционалности.
- Инфраструктурата включва 5G базови станции, оптични кабели за защита „от край до край“ и висока разполагаемост, както и оборудване за предаване и приемане на данни.



Какво предстои

Vivacom ще продължи да инвестира в:

- ✓ Разширяване на 5G и FTTH покритието в районите с недостатъчно обслужване.
- ✓ Осигуряване на подкрепа за инициативи за финансова достъпност за уязвимите групи.
- ✓ Сключване на партньорства с публични институции за ускоряване на цифровизацията на услугите.

Vivacom беше избрана за изпълнител и на друг проект от стратегическо значение по програмата на Механизма на ЕС за свързване на Европа (MCE) – 5GTRACKS в консорциум с NOVA (Гърция) и българската Агенция „Пътна инфраструктура“ (АПИ).

Интелигентни решения и иновации

Акценти за 2024

- ✓ Стартира нова концепция за управление на отпадъците, която подкрепя общините да увеличат процента на разделно събиране.
- ✓ Платформата Vivasom Cloud се разшири и обслужва над 300 бизнес клиенти.
- ✓ Внедряване на решения за автоматизация на роботизирани процеси (RPA), които автоматизират процеси в частния и публичния сектор.
- ✓ Технологичен принос за промишлени сензори и системи за мониторинг, които дават възможност за безопасно и ефективно съхранение и анализ на въглеродните емисии.

Иновациите са в основата на нашия бизнес и ни позволяват да предлагаме интелигентни решения, които правят градовете по-устойчиви, а предприятията - по-ефективни.

Никола Гечев | Директор корпоративни продажби



Интелигентни решения за общини и предприятия

Vivacom активно разработва и внедрява интелигентни решения за градовете и цифровия бизнес, които повишават ефективността и устойчивостта. През годините компанията си партнира с общини и технологични компании за проектиране и управление на интелигентни системи за мониторинг и контрол в областта на управлението на отпадъците, управлението на водите, качеството на въздуха и други сектори.

През 2024 г. компанията представи нова концепция за управление на отпадъците за общините. Системата въвежда новаторски подход към събирането на отпадъците, предназначен да повиши процента на разделно събиране и рециклиране и да засили мониторинга и контрола. Тя беше разработена в партньорство с Vem Technology и Theoremus и е предназначена за използване от общинските власти и фирмите за събиране на отпадъци.

Проекти за управление на битовите отпадъци през 2024		
Вид дейност	Обхват и покритие	Основни характеристики
Събиране на битови отпадъци	<ul style="list-style-type: none"> 3 квартала в София 1,500 контейнера 	Интеграция с камионите за събиране на отпадъци, пасивни сензори на всички контейнери, уебинтерфейс за битовите потребители. <i>Партньор - Theoremus</i>
Разделно събиране на отпадъци	<ul style="list-style-type: none"> Територията на целия град Бургас 2 квартала в София 	Оборудване на Vivacom в камионите, пасивни сензори на всички контейнери. <i>Клиент - Escorack</i>

Наред с партньорствата с общините, Vivacom подкрепя и бизнес клиентите с интелигентни цифрови решения, които съчетават иновации и измерими ползи за устойчивостта.

Проект Pateplay (облачна инфраструктура като услуга)

Pateplay Group, компания за разработване на софтуер в сферата на iGaming, базирана в София, разчита на гъвкавите и сигурни решения на Vivacom за облачна инфраструктура като услуга, за да поддържа своите глобални операции. С преминаването от локална инфраструктура към облачната платформа на Vivacom Pateplay значително оптимизира потреблението си на електроенергия – прави икономия от около 52,000 kWh годишно и намалява емисиите на CO₂ с около 15 тона. Облачните инфраструктури са с до 80% по-енергийно ефективни благодарение на споделянето на ресурси и модерните центрове за данни с ниска ефективност на използване на електроенергия (PUE). Посредством това сътрудничество Pateplay се възползва от надеждна облачна инфраструктура, като същевременно с това постига измеримо намаляване на потреблението на електроенергия и емисиите.

През 2024 г. платформата Vivacom Cloud продължи да се развива и вече обслужва над 300 корпоративни клиенти с мащабируеми и сигурни виртуални центрове за данни. Услугата предоставя облачна изчислителна инфраструктура със споделени ресурси, съобразена с нуждите на бизнес клиентите. В партньорство с Mainstream, част от United Group, Vivacom успешно реализира няколко нови проекта за облачна инфраструктура през годината, като подкрепи компании от различни браншове с решения за бази данни, SAP системи, платформи за електронна търговия, уеб- и пощенски сървъри, контейнеризация и ИТ среди за разработване.

Освен това през 2024 г. Vivacom разшири портфолиото си от решения за автоматизация на роботизирани процеси (RPA), представяйки софтуерни работи, които автоматизират рутинни задачи и работни процеси в частния и публичния сектор. Тези решения позволяват на организациите да оптимизират административните процеси, да сведат до минимум човешките грешки, да намалят оперативните разходи и да повишат

прозрачността и ефективността. Внедрените през годината RPA решения бяха приложени в проекти като автоматизирано обаждане, финансови операции, обслужване на клиенти, управление на доставчици и цифровизация на процеси, като помогнаха на клиентите да постигнат по-висока производителност и по-добро равенство на услугите.



Инвестиране в иновации и партньорства

През 2024 г. Vivacom взе участие и в Eastern Lights, мащабен европейски проект, финансиран по линия на програма „Хоризонт Европа“. Фокусът на инициативата е върху развитието на инфраструктура за улавяне, транспортиране и съхранение на CO₂ в Източна Европа. Vivacom допринася със своя експертен опит в областта на решенията за свързаност и мониторинг, като подкрепя целите на Европа за декарбонизация и опазване на климата.



Какво предстои

По-нататъшно разработване на интелигентни и иновативни решения с акцент върху:

- ✓ Интегриране на ИИ технологиите в общинските и бизнес услуги.
- ✓ Разширяване на платформите за интелигентни градове за мобилност, енергийна ефективност и околна среда.



Co-funded by
the European Union



Европейски цифрови проекти през 2024 г. с Vivacom като ключов партньор

Eastern Lights (Хоризонт Европа)

Партньори:

- Водещ партньор е Holcim Bulgaria. Инициативата обединява 19 организации от 8 държави, като целта е да се подпомогне декарбонизацията на промишлеността и да се допринесе за постигането на целите на ЕС в областта на климата.

Резюме на проекта:

Eastern Lights е общоевропейска инициатива, финансирана по линия на програма „Хоризонт Европа“, която обединява 19 партньора от 8 държави за разработване на безопасни и мащабируеми решения за транспортиране и съхранение на CO₂, които подпомагат декарбонизацията на промишлеността. Базиран в Северозападна България, проектът има за цел да намали риска от улавяне, използване и съхранение на въглероден диоксид (CCUS), като демонстрира стабилни възможности в промишлен мащаб.

В рамките на проекта ще бъде изграден и изпробван кратък преносен тръбопровод за въглероден диоксид, напълно интегриран с търговски обект за съхранение в солени водоносни хоризонти, като ще бъдат разгледани ключови технически, оперативни и свързани с безопасността предизвикателства. Обстойните геоложки и геофизични изследвания ще позволят да се осигури безопасно и дългосрочно инжектиране на CO₂, като същевременно с това се намалят потенциалните рискове, като например индуцирана сеизмичност.

Eastern Lights също така ще валидира критичните параметри на процеса и техническите аспекти за цялостно разгръщане на проекта за улавяне, използване и съхранение на въглероден диоксид, като същевременно с това ще се занимае с практически съображения като споразумения за земя и изисквания за получаване на разрешителни. Инициативата акцентира върху ангажирането на заинтересованите страни, трансграничното сътрудничество и развитието на клъстери, включително използването на CO₂ от турско промишлено предприятие.

Приносът на Vivacom:

- Участие като технологичен партньор, осигуряващ сигурна комуникационна инфраструктура за мониторинг на съхранението на CO₂.
- Внедряване на решения за свързаност за промишлени сензори и мониторинг на транспортни системи за CO₂.
- Поддръжка на комуникационната инфраструктура за платформите за анализ на данни и осигуряване на безопасността на операциите по съхранение на CO₂.

Инвестиции в общността



Акценти за 2024

- ✓ Пълно преработване на Vivasom Регионален грант с удвоено финансиране и опростени процедури.
- ✓ Рекордните 395 кандидатури за Vivasom Регионален грант, 246 кандидати, кандидатстващи за първи път, близо 1,200 участници, 213 образователни и екологични инициативи в 22 населени места.
- ✓ Технологичен партньор на първото издание на Международната олимпиада по изкуствен интелект в Бургас, осигуряващ свързаност, финансова подкрепа и награди за най-добре представилите се ученици.

Вярваме, че инвестициите в общността оказват най-голямо въздействие, когато съчетават дългосрочен ефект, иновации и активно участие на местните общности. Ролята ни не се свежда само до осигуряване на финансиране – ние се стремим да създадем реална добавена стойност чрез знания, технологии и партньорства.

Елица Георгиева | Директор корпоративни комуникации



Оказване на социално въздействие

Vivasom прилага всеобхватен и стратегически подход към подкрепата на социални инициативи, като инвестира ресурси, опит и технологии в каузи, които имат дългосрочно обществено значение. Нашите усилия се ръководят от дългосрочна визия за постигане на устойчиво въздействие в областта на образованието и опазването на околната среда.

Фокусираме се върху проекти, които имат значим принос за общностите, като съчетават обществена значимост с иновации и устойчивост. Инициативите се избират в зависимост от потенциала им за преодоляване на конкретни предизвикателства в областта на образованието или околната среда, използването на нови технологии, включително изкуствен интелект, и капацитета им за дългосрочно развитие. Също така приоритизираме проекти, на които Vivasom може да окаже осезаема подкрепа не само чрез финансов принос, но и чрез технологии, свързаност и експертен опит. Сътрудничеството с утвърдени НПО и образователни институции гарантира, че подкрепените проекти се изпълняват ефективно и оказват измеримо въздействие.

Основните инициативи включват:

Безвъзмездно финансиране на гражданския сектор чрез програмата „Виваком Регионален грант“ – най-мащабната и най-дългогодишната социална инициатива на компанията, която подкрепя организации от най-големите градове до най-малките села в България. През 2024 г. програмата беше подсилена, за да осигурява по-голямо въздействие и обхват за местните общности.

Финансова и логистична подкрепа за образователни и научни проекти, като например дългосрочното партньорство със Сдружението на олимпийските отбори по природни науки, като се предоставят дарения, технологични ресурси, реклама и обособени помещения за подготовка.

Подкрепа за иновативни образователни формати, включително първото издание на Международната олимпиада по изкуствен интелект, за която Vivasom осигури високоскоростна свързаност чрез своята 5G мрежа, финансови награди и участие като технологичен партньор.

Дарения на услуги и ресурси за организации, работещи с уязвими групи, включително SOS Детски селища и фондация „Асоциация Анимус“, като им осигуряваме достъп до комуникационни услуги и технологични решения.

Партньорства с утвърдени образователни организации, като Джуниър Ачийвмънт България например, в подкрепа на програми, които развиват предприемачески и лидерски умения у младежите.

Технологична и инфраструктурна подкрепа, при която Vivasom осигурява не само финансиране, но и важни ресурси, включително свързаност, устройства, пространства и цифрови решения, улесняващи ефективното изпълнение на социално значими проекти.



Основни инициативи и проекти през 2024

Vivacom Регионален грант

През 2024 г. преработихме изцяло водещата си социална инициатива – Vivacom Регионален грант, за да я направим още по-ефективна за гражданския сектор.

Основните промени бяха:

- Удвояване на максималния размер на безвъзмездната финансова помощ за една организация от 5,000 лв. на 10,000 лв.
- Увеличаване на общия размер на фонда от 60,000 лв. на 100,000 лв.
- Опростяване на процеса на кандидатстване: организациите вече подават концепция от една страница, вместо цяло проектно предложение.
- Въвеждане на програма за ускоряване на растежа, включваща три семинара с експерти от Българския център за нестопанско право, по време на които финалистите превръщат своите идеи в осъществими проекти и подобряват комуникационните си умения.

Постижения през 2024:

- 395 кандидатури, като 246 организации кандидатстваха за първи път.
- Близко 1,200 участници от цялата страна, включително над 700 деца и младежи
- 213 образователни и екологични инициативи
- 22 обекта.

Проектите повишиха осведомеността на местните общности по критични въпроси на околната среда, включително значението на защитата на застрашени растителни и животински видове и опазването на дивата природа.

Участващите организации експериментираха с иновативни подходи за справяне с дългогодишни образователни предизвикателства, като например подкрепа на децата с увреден слух, преподаване на английски език на ученици с увредено зрение и въвеждане на творческо писане в училищата.



Основни инициативи и проекти през 2024

Първо издание на Международната олимпиада по изкуствен интелект

През 2024 г. Vivasom стана партньор на първата в света Международна олимпиада по изкуствен интелект, която се проведе в Бургас през август. Близко 200 деца и младежи от близо 40 държави си сътрудничиха в продължение на шест дни по иновативни проекти и решения в областта на изкуствения интелект. Vivasom осигури неограничен високоскоростен интернет достъп, за да гарантира гладкото и безпрепятствено протичане на събитието. Участниците използваха най-голямата 5G мрежа в България, за да разработват, изпитват и усъвършенстват ИИ технологии. Освен това Vivasom предостави финансова подкрепа в размер на 10,000 лв. и награди учениците с най-добро представяне с най-новите безжични слушалки Nothing Ear 1.



Олимпийските отбори по природни науки

През 2024 г. продължихме да подкрепяме Сдружението на олимпийските отбори по природни науки с ново дарение в размер на 30,000 лв. Средствата подпомогнаха подготовката и участието на осем национални отбора в международни състезания и олимпиади. През годината българските олимпийци спечелиха общо 91 медала на престижни състезания по света. Освен финансовата подкрепа Vivasom активно популяризира техните постижения и мисия.



Стажантска инициатива - Опазване на наследството на Сердика

Като част от Лятната стажантска програма на Vivasom 70 стажанти и ментори взеха участие в доброволческа акция за опазване на древните римски руини на Сердика в София. Групата от доброволци посвети над 280 часа на почистването на защитната стена на обекта в сътрудничество с археолози от Регионалния исторически музей, както и с архитекти и инженери от местната администрация (район „Оборище“ в София).

Това беше една от ежегодните доброволчески инициативи на Vivasom, които дават възможност на младите хора да участват в екологични и обществени проекти. Дейността не само подпомогна опазването на културното наследство, но и даде възможност на участниците да допринесат за своята общност, като същевременно с това научат повече за историята на България.



Допълнителна подкрепа през 2024

Vivacom подкрепи близо 20 организации, включително:

- 10 неправителствени организации финалисти в програмата Vivacom Регионален грант
- Сдружение на олимпийските отбори по природни науки в България
- Първо издание на Международната олимпиада по изкуствен интелект
- Джуниър Ачийвмънт България - инициативата „Мениджър за един ден“
- Българската Коледа
- Фондация „Асоциация Анимус“
- SOS Детски селища
- Фондация Time Heroes

Визия за нашите инициативи

Vivacom продължава да надгражда утвърдените си програми за социално въздействие, като се стреми да повиши тяхната ефективност и да разшири обхвата им. Краткосрочните ни цели са насочени към подобряване на съществуващите инициативи, укрепване на стратегическите партньорства и стартиране на нови програми, насочени към неотложни социални и екологични предизвикателства:

- Разширяване на програмата Vivacom Регионален грант чрез партньорство с Нов български университет. Студентите от специалностите „Реклама“ и „Връзки с обществеността“ ще участват в създаването на комуникационни стратегии за всички НПО финалисти в програмата. Този подход ще помогне на неправителствените организации да увеличат обхвата на своите проекти, като същевременно с това предоставят на студентите практически опит в социално значими инициативи.
- Продължаващо партньорство със Сдружението на олимпийските отбори по природни науки в България, с разширен обхват на подкрепа:
 - Сключване на 3-годишно споразумение за партньорство;
 - Общо дарение в размер на 120, 000 лв. за подпомагане на подготовката на отбора и участието му на международни състезания и международни олимпиади;
 - Осигуряване на основни технологични ресурси, включително високоскоростна свързаност и устройства, за да се улесни безпроблемната подготовка;
 - Достъп до помещенията на Vivacom за обучение и образователни сесии за националните отбори.
- Стартиране на Job Lab - програма за обучение на ученици от 11-и и 12-и клас, която се осъществява в партньорство с утвърдени организации и има за цел да даде на младите хора умения за междуличностна комуникация (поведенчески умения) и цифрови умения, необходими за бъдещото работно място.



Какво предстои

- ✓ Продължаване на обогатяването на съществуващите програми, за да се увеличи въздействието им за съответните бенефициенти.
- ✓ Разширяване на съществуващите партньорства чрез предоставяне на технологични продукти и услуги.
- ✓ Допълнително затвърждаване на позицията на Vivacom като доказан лидер в областта на корпоративната социална отговорност в България.

Човешки капитал



Акценти за 2024

- ✓ Vivasom спечели награда в категорията „Ангажиране на служителите“ на конкурса Forbes HR & Employer Branding Awards, с което затвърди цялостния си подход и ангажираност към удовлетвореността на колектива.
- ✓ През 2024 г. компанията привлече над 900 нови таланти, с което демонстрира успешната си стратегия за набиране на персонал.
- ✓ Vivasom обучи 235 нови ментори, които подкрепят новите служители в тяхното развитие.
- ✓ Лятната стажантска програма привлече над 1,400 студенти, от които 24 започнаха постоянна работа след стажа.
- ✓ Средно 44 часа обучение на служител през 2024 г.



Вярваме, че изключителни резултати се постигат, когато всеки член на екипа е подкрепен с индивидуален план за развитие. Отчитането на индивидуалните нужди от развитие позволява на нашите служители да усвояват нови умения, да стимулират иновациите и да поемат отговорност за професионалния си път.

Малина Чавдарова | Директор човешки ресурси



Старт на кариерата

През 2024 г. Vivasom беше отличена като финалист в категорията „Привличане на таланти“ на конкурса Forbes HR & Employer Branding Awards, с което се подчертава нашият подход, ориентиран към хората, иновативните практики в областта на човешките ресурси и ангажираността с кариерното развитие.

Миналата година приветствахме над 900 нови служители и отчетохме значителен ръст на кандидатурите в сравнение с 2023 г. Привличаме таланти, като акцентираме върху стабилността на нашата работна сила (12 години среден трудов стаж в компанията), възможностите за развитие, гъвкавото работно време, широките възможности за обучение, перспективите за кариера в цялата страна и прозрачния процес в набирането на персонал.

Нашата стратегия за набиране на персонал съчетава различни канали – корпоративен уебсайт, обяви за работа, партньорства с университети, социални медии, програми за препоръчване и вътрешен портал за работа – за да достигне до професионалистите във всички необходими области.

Новоназначените служители се посрещат още в първия ден с имейл за добре дошли, достъп до онлайн обучение и участие в на-

шия Ден на ориентацията (на място или онлайн). Те се свързват с ментори и получават специално разработени програми за въвеждане в работните процеси. За длъжностите, работещи с клиенти, стандартизираното предварително обучение осигурява готовност, преди да започнат да работят с клиенти. Ние не спираме да усъвършенстваме процеса на въвеждане в работата чрез анкети за обратна връзка след 7-дневния и 3-месечния период, както и чрез индивидуални срещи за проследяване. Вътрешната мобилност се насърчава чрез прозрачна политика за публикуване на свободните позиции, която осигурява 100% видимост на всички отворени позиции в компанията.

През 2024 г. продължихме да се фокусираме върху младежките си програми за привличане на таланти: Vivasom Лятна стажантска програма, Vivasom Техническа академия, Vivasom Практикантска програма, участие в различни кариерни форуми и събития, както и партньорства с образователни институции. С тези инициативи на младите хора се дава възможност да развият умения, да придобият практически опит и да допринесат за иновациите в телекомуникационния сектор, като по този начин се засилва ролята на Vivasom за стимулиране на технологичния напредък в дигиталната ера.

Лятна стажантска програма през 2024

1,400 кандидати.

Подбрани са 58 кандидати.

24 от тях преминаха на постоянни позиции във Vivasom.

Техническа академия през 2024

16 нови участници.

40% от тях преминаха на постоянни позиции във Vivasom.

Практикантска програма през 2024

3 нови града.

150 ученици.

15 гимназии.



Програми и инициативи на Vivasom за професионално развитие

Vivasom Лятна стажантска програма



За 21-а поредна година Лятната стажантска програма на Vivasom предизвика силен интерес, като през 2024 г. кандидатстваха над 1,400 студенти – с 400 повече в сравнение с 2023 г. След щателен процес на подбор 58 талантлив кандидати започнаха първата си работа на трудов договор. От създаването ѝ досега над 1,650 млади професионалисти са преминали успешно програмата.

В продължение на три месеца стажантите участваха в интензивно обучение, допринесоха за изпълнението на реални бизнес проекти и се включиха в инициативи, отразяващи културата и ценностите на Vivasom. 360-градусовата ротация на отделите им даде цялостна представа за организацията, като бяха подкрепени от отдадени ментори. Трябва да се отбележи, че 20% от служителите на Vivasom, които са започнали като стажанти, са се върнали в програмата като ментори, насърчаващи следващото поколение таланти.

Програмата се е доказала като отправна точка за дългогодишни кариери – над 80 бивши стажанти сега заемат ръководни или експертни позиции в компанията, а само през 2024 г. 24 участници преминаха на постоянни позиции във Vivasom.

Vivasom Техническа академия



Vivasom Техническа академия, единствената по рода си програма в България, дава възможност на студентите да придобият по-задълбочени технически познания под ръководството на опитни експерти в бранша. Организирана в партньорство с Техническия университет в София, Академията стартира 15-ото си издание през 2024 г. с 16 нови участници. От началото на програмата досега в нея са взели участие 326 студенти, а над 70 лектори от Vivasom са споделили своя експертен опит.

Програмата, която трае два учебни семестъра, съчетава солидна теоретична подготовка с практически опит. Студентите придобиват не само технически и стратегически познания, но и управленски, комуникационни и презентационни умения, които ги подготвят за реалната бизнес среда на телекомуникациите. През академичната 2024 – 2025 г. Академията ще въведе състезателен формат на хакатон като иновативен метод на обучение.

Програмата предоставя реални кариерни възможности – над 40% от участниците са продължили професионалния си път във Vivasom на постоянни позиции.

Vivasom Практикантска програма



Vivasom Практикантска програма е изцяло съобразена с нуждите на новите поколения младежи, които имат афинитет към технологиите, което я прави уникална. Тя дава възможност на младите хора да развият трудови навици, да придобият професионални умения и да получат основни познания в областта на телекомуникациите. Програмата служи и като отправна точка за бъдеща кариера във Vivasom.

През 2024 г. над 150 ученици от 15 професионални гимназии в цялата страна взеха участие в петото издание на програмата. Акцентът беше върху учениците от 11. клас – тези, които са пред завършване, с по-специализирани знания и по-ясна визия за професионалния си път. Участниците се запознаха с всекидневните задачи и работната атмосфера в ключовите технически отдели на Виваком, включително Мрежови операции, Диспечирание, Фиксиран достъп, Осигуряване на качеството, Информационни технологии, Поддръжка на оборудване и Център за мрежови операции. За първи път в програмата беше включено и обучение в Колцентър, което даде допълнителна възможност за усъвършенстване на комуникационните умения. В рамките на 64 академични часа повече от 80 ментори и експерти на Vivasom запознаха учениците с реални работни процеси и ги насочиха към практически проекти. През 2024 г. към съществуващата мрежа в София, Пловдив, Варна, Сливен, Бургас и Стара Загора се присъединиха пет нови училища от още три града – Перник, Плевен и Шумен.

Досега в петте издания на Практикантската програма са взели участие над 330 ученици.

Мениджър за един ден



През 2024 г. Виваком за пореден път се включи в инициативата „Мениджър за един ден“ – една от най-значимите и мащабни образователни инициативи за кариерно ориентиране в България. Компанията приветства младите участници в пет ключови отдела: Учебен център, Информационни технологии, Клиентско изживяване, Корпоративни продажби и Управление на мрежовите операции. Петима студенти имаха възможност да се потопят в реална работна среда, да се запознаят с ролята на висшите ръководители и да упражнят комуникационните си умения в управленски контекст. Те се включиха в дискусии с членовете на екипа, научиха за текущи проекти, участваха в срещи, задаваха въпроси и чуваха от първа ръка за предизвикателствата и успехите.

Развитие на таланти

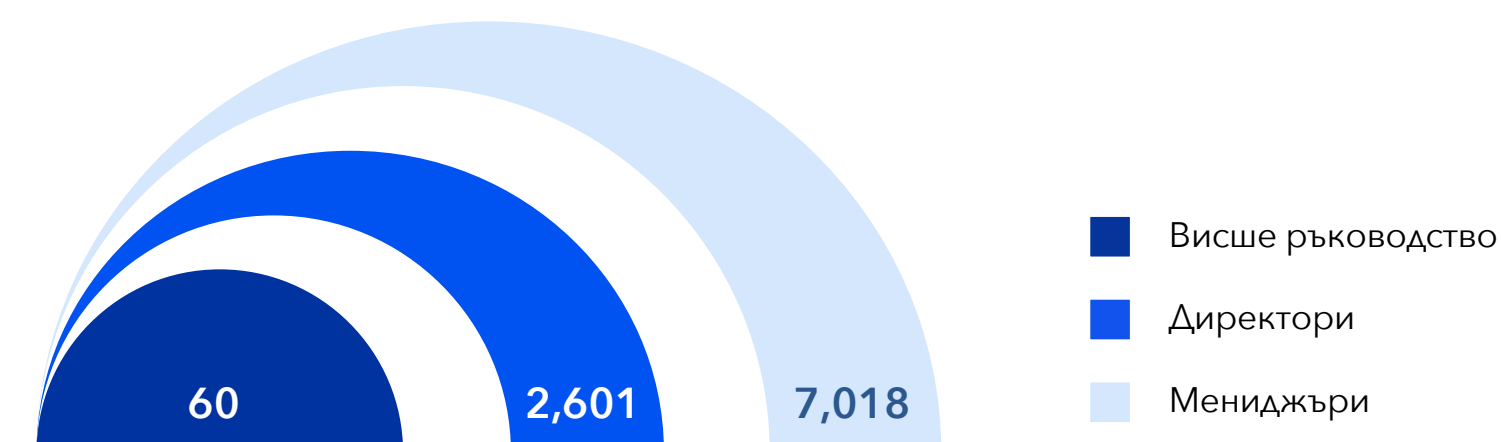
Ние инвестираме непрестанно в развитието на нашите служители, като предлагаме голямо разнообразие от програми за обучение, които повишават професионалния опит, лидерските умения и личната ефективност.

Нашето портфолио включва голямо разнообразие от програми за обучение, съобразени с различните потребности. Предлагаме функционални обучения, насочени към специфични работни умения, и вътрешни курсове, свързани с нашите продукти, услуги и системи. Задължителните обучения са насочени към изпълнението на задължителни законови изисквания, като здравословни и безопасни условия на труд и защита на данните например. Обученията по мениджмънт обхващат основни и разширени програми, предназначени за подобряване на ръководството на екипа и на представянето на бизнеса, включително курса „Ключови мениджърски умения“, предназначен както за нови, така и за опитни мениджъри. Също така предоставяме програми за професионално сертифициране като ITIL, PMP и SAFe чрез сертифицирани партньори. За личностно развитие служителите имат достъп до избираеми курсове за електронно обучение и програми за самоуправление чрез нашата LMS платформа, която насърчава продължаващото учене и развитие.



Ние също така предоставяме подкрепа на повечето от управленските длъжности в организацията чрез различни инициативи за обучение. За висшето ръководство предлагаме коучинг и персонализирани програми, за да посрещнем специфичните им нужди от развитие. Всички нови мениджъри получават подкрепа под формата на интерактивно ръководство „Мениджър за първи път“ и участват в присъственото обучение „Ключови мениджърски умения“, което се провежда в два двудневни модула. Опитните мениджъри също могат да посетят това обучение, за да опреснят уменията си. Тази програма има за цел да улесни прехода към управленски роли и да зададе стандарт за успешно лидерско поведение въз основа на специално разработен модел за компетентност на United Group и най-добрите практики на Vivacom. През 2024 г. 201 служители преминаха успешно обучението „Ключови мениджърски умения“.

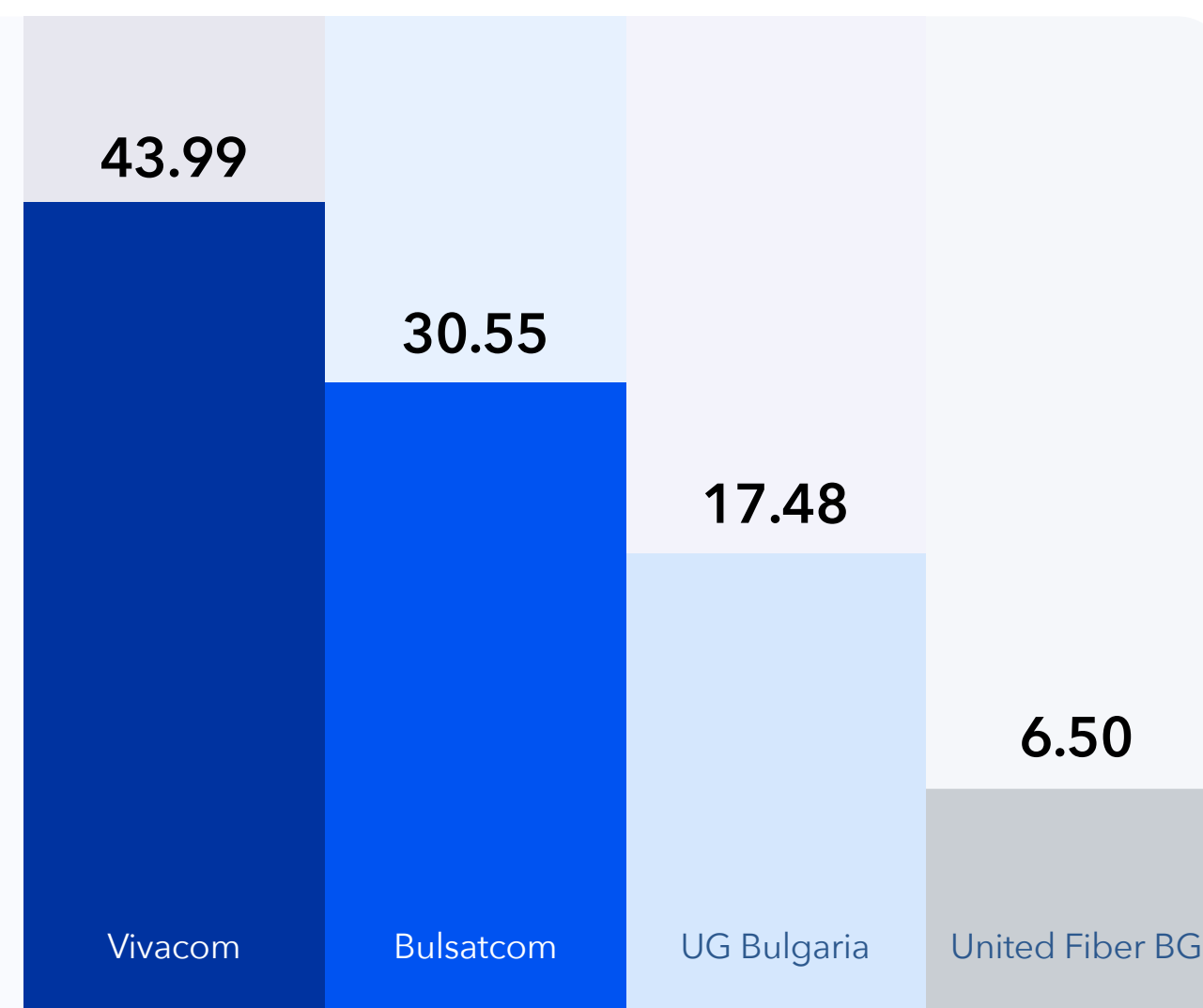
Средни часове обучение по категория лидерство, 2024



През годината обучихме 235 нови ментори, които подкрепят новопостъпилите служители в компанията. Също така продължихме дългогодишната си традиция с Лятната стажантска програма на Vivacom, която се провежда всяко лято от юни до септември. Програмата включва развитието на умения за междуличностна комуникация и технически умения, както и на знания за продуктите, услугите и технологиите на Vivacom. През 2024 г. в Лятната стажантска програма на Vivacom се включиха 167 участници.

Редовно събираме обратна връзка след обученията, за да разберем по-добре нуждите на служителите и да подобрим програмите си. Основните критерии за оценка включват уместност на съдържанието, приложимост на усвоените умения, адекватност на примерите и съобразяване с очакванията на участниците.

Среден брой часове обучение на служител през 2024



44 часа обучение средно на служител

2,516 участници в процес на професионално сертифициране

2,239 записани на избираеми курсове за електронно обучение

43,226 записани в курсове за електронно обучение в системата за управление на обучението, 13% увеличение спрямо 2023

Мотивация и ангажиране

Vivacom постоянно инвестира в развитието, задържането и мотивацията на своите служители чрез редица специално разработени програми, които подпомагат дългосрочния растеж и успех. Гордеем се, че средната продължителност на трудовия стаж във Vivacom е 12 години, което свидетелства за стабилността и ангажираността, които развиваме у нашите служители.

За да подкрепим благосъстоянието и професионалното развитие на нашите служители, предлагаме цялостен пакет от придобивки, включващ застраховка „Живот“, здравни грижи, застраховка за инвалидност, ваучери за храна, спортни карти, психологическа помощ, допълнителни дни платен отпуск, почивен ден за рожден ден и други ценни корпоративни услуги. Тези придобивки се допълват от разнообразни възможности за обучение и програми, предназначени да отговорят на специфичните нужди на различните длъжности, като всички те се предоставят с ясен фокус върху персонализираната подкрепа.



През 2024 г. Vivacom беше отличена с награда в категорията „Ангажиране на служителите“ на конкурса Forbes HR & Employer Branding Awards. Това признание подчертава отдадеността ни да създаваме положително изживяване за служителите чрез инициативи като програмата 3E (Enhancing Employee Experience, „Подобряване на опита на служителите“), която стартира през 2023 г. Програмата включва усъвършенствани практики за въвеждане в работата, редовни срещи на главния изпълнителен директор със служителите и разширени сесии с висшето ръководство, както и нови придобивки и интерактивни обучения, насочени както към професионалното, така и към личностното израстване. Освен това програмата 3E включва инициативи за многообразие и ESG, програми за експертно признание за задържане и развитие, шест менторски програми и вътрешна програма за обучение на нови мениджъри, която ни спечели сребърно отличие на Career Show Awards 2024 за най-добър работодател в България. През 2024 г. проведохме 6 експертни програми (Експерти корпоративни продажби, Експерти обслужване на клиенти, Експерти продажби, Експерти по push канали, Технически експерти, Експерти VIVACOM) с 660 участници.

Редовно събираме обратна информация за ангажираността на служителите и ефективността на нашите инициативи за развитие чрез годишното проучване eNPS (employee Net Promoter Score, „Индекс на лоялност на служителите“).

Представяне и продължаващо усъвършенстване

Всички служители на Vivasom получават редовни прегледи на представянето и кариерното си развитие. През 2024 г. актуализирахме модела на компетентност, като въведохме шест универсални умения, приложими за всички служители, както и допълнително лидерско умение, съобразено с мениджърските роли. Тези умения бяха идентифицирани като решаващи за успеха в различните функции и бяха положени усилия за по-ефективното им включване в оценките, като същевременно с това бяха тясно съгласувани с нашите инициативи за обучение и развитие. В резултат на тези целенасочени усилия за развитие и управление на представянето 10% от служителите бяха повишени през 2024 г., което свидетелства за ангажимента на Vivasom да разпознава и развива вътрешните таланти.

За да се осигури последователност и яснота при прилагането на актуализирания модел, всички участници в процеса на изготвяне на оценките получиха целево обучение относно определенията на уменията и скалата за оценка. Този подобрен подход има за цел да насърчи културата на непрекъснато усъвършенстване и да направи

ключовите умения по-видими и ценени както на местно равнище, така и на групово равнище. Индивидуалният план за развитие е ключов елемент от управлението на представянето. Мениджърите се насърчават да обсъждат нуждите от развитие с всеки от служителите си поне веднъж годишно. За да подпомогнем този процес, проведохме специализирано обучение за оценка на представянето за нови мениджъри, предложихме индивидуални консултации и предоставихме електронни ресурси, включително ръководства и курс за електронно обучение за поставяне на SMART цели.

Осъзнавайки важността на професионалното развитие, Vivasom разработи и наръчник „Кариерни пътища“, който дава на служителите ясна представа за възможностите за развитие, които съответстват на техните интереси и амбиции. Всеки служител е отговорен за собственото си кариерно развитие, подпомаган от своите мениджъри и специалисти по човешки ресурси.



Какво предстои

- ✓ Организиране на екипни срещи между отделните функции по темата за ESG: Екипна работа за устойчиво бъдеще за всички служители в компанията.
- ✓ Продължаване и подобряване на програмите за задържане и развитие.
- ✓ Актуализиране на пакета от придобивки за служителите въз основа на тяхната обратна връзка.
- ✓ Подобряване на комуникацията между служителите и висшето ръководство



Здраве и безопасност



Акценти за 2024

- ✓ 84.13% от служителите са преминали профилактични прегледи – над средното за отрасъла.
- ✓ Над 2,000 участници са преминали обучение в ключови области на безопасността като работа с електричество, работа на височина и оказване на първа помощ.
- ✓ Всеки докладван инцидент се разследва и се използва за подобряване на практиките за безопасност в компанията.

Здравословните и безопасни условия на труд не представляват просто списък със задължения. Това е ежедневна грижа – да разпознаваш риска, да реагираш навреме, да знаеш, че не си сам. Във Vivasom вярваме, че безопасността започва с осведомеността и се постига с действия – от всички, за всички.

Ана Въжева | Мениджър



Управление на здравето и безопасността

От 2013 г. прилагаме система за управление на здравето и безопасността, която е сертифицирана по ISO 45001 (предишно наименование OHSAS). Оттогава всяка година успешно заверяваме сертификата си.

Нашата система за управление на здравето и безопасността при работа е изградена върху оценка на риска и съответната програма за превенция. Тези оценки следват систематичен подход, включващ класификация на работните дейности, идентифициране на опасностите, оценка на експозицията и документиране на елементите на риска.



Утвърдена е формализирана система за докладване и анализиране на инциденти. От служителите се изисква да докладват за рискове и опасни ситуации, свързани с работата, както е посочено в Колективния трудов договор. Те трябва своевременно да информират прекия си ръководител и отдела за здраве и безопасност при работа (ЗБР). Ние осигуряваме множество канали за докладване, като всички доклади за безопасност се разглеждат бързо и ефикасно. В разследващите комитети участват мениджъри, отдел ЗБР, работодателят и други заинтересовани страни в зависимост от ситуацията.

Аналогично служителите имат законното право да се отстраняват от работни ситуации, за които смятат, че могат да причинят нараняване или заболяване, като спазват същите процедури за докладване.

Мерките, които предприемаме, за да осигурим безопасни условия на труд във Vivasom, са в съответствие с действащото законодателство и утвърдените най-добри практики в областта на здравето и безопасността при работа.

Отговорност на всяко равнище

Във Vivasom е установен ясен и структуриран подход за осигуряване на ефективното прилагане и поддържане на Политиката за здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ). Всяко организационно ниво има конкретни отговорности, за чието изпълнение отговарят определени лица.

Висшето ръководство играе ключова роля в утвърждаването на политиката и в това тя да бъде добре разбрана както вътрешно, така и външно. На равнище функции директорите следят за последователното прилагане на политиката в съответните отдели. Оперативното управление отговаря за ежедневното прилагане, което включва идентифициране на опасностите, оценка на рисковете и планиране на необходимите ресурси – от квалифициран персонал до обучение и експертни консултации.

В същото време всеки служител е лично отговорен за това да допринесе за безопасността на работната среда, като спазва установените процедури и се грижи за собствената си безопасност, както и за тази на своите колеги и клиенти.

Насърчаване на здравето, безопасността и активния живот

През 2024 г. Vivasom продължи да инвестира активно в здравето и безопасността на своите служители. Проведохме профилактични медицински прегледи на 2,565 служители, като процентът на участие беше 84.13% – значително над средния за сходни кампании според нашия доставчик на здравноосигурителни услуги. Нашият пакет от медицински прегледи надхвърля законовите изисквания, като включва допълнителни прегледи, насочени към ранно диагностициране на социално значими заболявания (като диабет, онкологични заболявания и др.). Vivasom също така предоставя допълнително здравно осигуряване на всички служители и разширява обхвата на това покритие до най-близките членове на семействата им. За да подпомогнем допълнително здравето на служителите, предложихме ваксинация срещу грип на всички служители и членовете на техните семейства.



Vivasom поддържа отлично подготвени служители за оказване на първа помощ, като във всяка сграда, в която работят служители, има обучен персонал. За местата, където няма назначени лица за оказване на първа помощ, сме подготвили ръководство за оказване на първа помощ, одобрено от Българския червен кръст, което да напътства служителите при оказване на първа помощ. Освен това всички обекти на компанията са оборудвани с напълно заредени аптечки за първа помощ за оказване на своевременна помощ при спешни случаи.

За да се осигури постоянна осведоменост за безопасността, над 350 служители годишно преминават обучение за инструктори по безопасност, които подпомагат текущото провеждане на инструктажи по безопасност и дейности по обучение в цялата компания. Ние също така предоставяме подходящо работно облекло и лични предпазни средства на близо 1,400 служители. Всяка промяна в защитното оборудване подлежи на внимателно обсъждане и съгласуване със служителите, за да се гарантира тяхната максимална безопасност и удовлетвореност.

Също така провеждаме практическо обучение, включително тренировки за евакуация и симулации на пожар и извънредни ситуации, в различни обекти на компанията. Всички обучения са съобразени със специфичните рискове на работната среда и са подкрепени от ясни инструкции и достъпни материали, за да се гарантира, че всеки служител знае как да реагира при необходимост.

Всички инструктажи по безопасност във Vivasom се провеждат в пълно съответствие с приложимото национално законодателство. Всеки служител преминава както първоначални, така и периодични инструктажи по безопасност, съобразени с неговата роля и работна среда. В зависимост от нивото на риска, свързан със задълженията им, се провеждат периодични брифинги на годишна или тримесечна база. Освен това се организират специални брифинги в отговор на извънредни или спешни ситуации, за да се гарантира, че всички служители са информирани и подготвени във всеки един момент.

През 2024 г. също организирахме множество обучителни курсове, за да гарантираме здравословни и безопасни условия на труд.

Тип обучение	Участници
Електрическа безопасност	1,212
Обучение по безопасност при изграждането и поддръжката на въздушни оптични кабелни мрежи	279
Безопасна работа на височина	84
Първа помощ	57
Безопасно офроуд шофиране	20
Обучение по здравословни и безопасни условия на труд за всички инструктори, ръководители на трудови процеси и представители на Комитета по здравословни и безопасни условия на труд	368

Насърчаване на здравословни активности сред нашите служители

Във Vivasom вярваме, че здравословният и активен начин на живот е съществена част от благосъстоянието и продуктивността на служителите. Освен мерките за здравословни и безопасни условия на труд, ние насърчаваме силна спортна култура чрез инициативи в цялата компания, доброволчески кампании и обособени екипи. Тези дейности са част от по-широката програма „Здраве и активен начин на живот“ на Vivasom, която дава възможност на служителите да съчетават личното си благополучие с работата в екип, социалните каузи и обществената ангажираност.

Ден без асансьор

Кампания, която се провежда в централата ни и насърчава служителите да използват стълбите вместо с асансьора, като на всеки етаж са поставени мотивационни и хумористични послания за здравословни навици, благосъстояние на работното място и позитивна комуникация.



ДЕН НА МАРАТОНКАТА



Ден на маратонката

Спортно събитие в цялата компания, насърчаващо бягането, колоезденето и футбола. За всяка записана тренировка Vivasom дари 1 лев на фондация „Сийдър“ в подкрепа на хидротерапията за деца и младежи с увреждания.

Спортни отбори на Vivasom

Нашите колеги участват активно в национални състезания и турнири, сред които Витоша 100, Софийски маратон, Панчарево Трейл Рън и други. С гордост подкрепяме два футболни отбора, група по бягане и отбор по колоездене, които не само укрепват отборния дух, но и постигат забележителни резултати в състезанията.



Какво предстои

- ✓ Утвърждаване на превантивен подход и практики за здраве и безопасност чрез инициране, разработване, прилагане и оповестяване на корпоративни правила и процедури за здраве и безопасност.
- ✓ Идентифициране на рискове за здравето и безопасността, рисковото поведение и опасни практики.
- ✓ Консултиране и обучение на мениджърите на функции относно спазването на нормативната уредба и най-добрите практики в областта на здравето и безопасността при работа.
- ✓ Мониторинг и анализ на дейностите, свързани със здравето и безопасността, включително контрол над прилагането на процедури, правила и практики.
- ✓ Поддържане на ниски нива на трудови злополуки.
- ✓ Повишаване на участието в годишните профилактични медицински прегледи.

Многообразие, равенство и приобщаване



Акценти за 2024

- ✓ DEI анкета през 2024 г., в която взеха участие близо 4,000 служители, за да се оценят настоящите практики и да се съберат предложения за подобрения.
- ✓ Близко 40% от нашите ръководни длъжности се заемат от жени.
- ✓ Vivacom нае 952 нови служители, предимно на възраст между 20 и 30 години, като 438 от тях бяха жени, което подчертава стремежа към баланс между половете.



Във Vivacom вярваме, че приемането на многообразието не е просто кутийка, в която да се постави отметка, а става дума за създаване на работно място, където всеки, независимо от пол, възраст или произход, се чувства ценен и овластен. С насърчаването на приобщаваща среда ние не само повишаваме ефективността си, но и допринасяме за създаването на по-равноправно общество. Нашият ангажимент към баланса между половете и равните възможности отразява стремежа ни да гарантираме, че всеки има справедлив шанс да просперира.

Малина Чавдарова | Директор човешки ресурси



Ангажменти чрез политики и практики

Vivacom е поела ангажимент да насърчава многообразието, равенството и приобщаването (DEI) като основни принципи за създаване на устойчиво и иновативно работно място. Компанията се грижи всеки глас да бъде чул и оценен, като интегрира DEI в своите процеси и решения с цел да подобри изживяването на служителите и да обслужва своята многообразна клиентска база.

През 2023 г. подписахме Хартата на многообразието в България, с което затвърдихме ангажимента си за социално приобщаване, равни възможности и култура на работното място, която приема многообразието чрез приобщаващи практики.

С цел да продължим да развиваме нашата DEI култура, проведохме анкета за DEI в цялата компания, която обхваща близо 4,000 служители и събра обратна връзка относно съществуващите практики и идеи за подобрение.

Инициативите ни за обучение през 2024 г. включваха програмата „Първи стъпки в многообразието и приобщаването“ за 10 колеги на ключови позиции, отговорни за прилагането на DEI практиките, както и въвеждането на незадължителен онлайн курс „Диалог между поколенията – пътят на лидера“, чиято цел е да помогне на мениджърите да ръководят ефективно екипи с представители на няколко различни поколения.



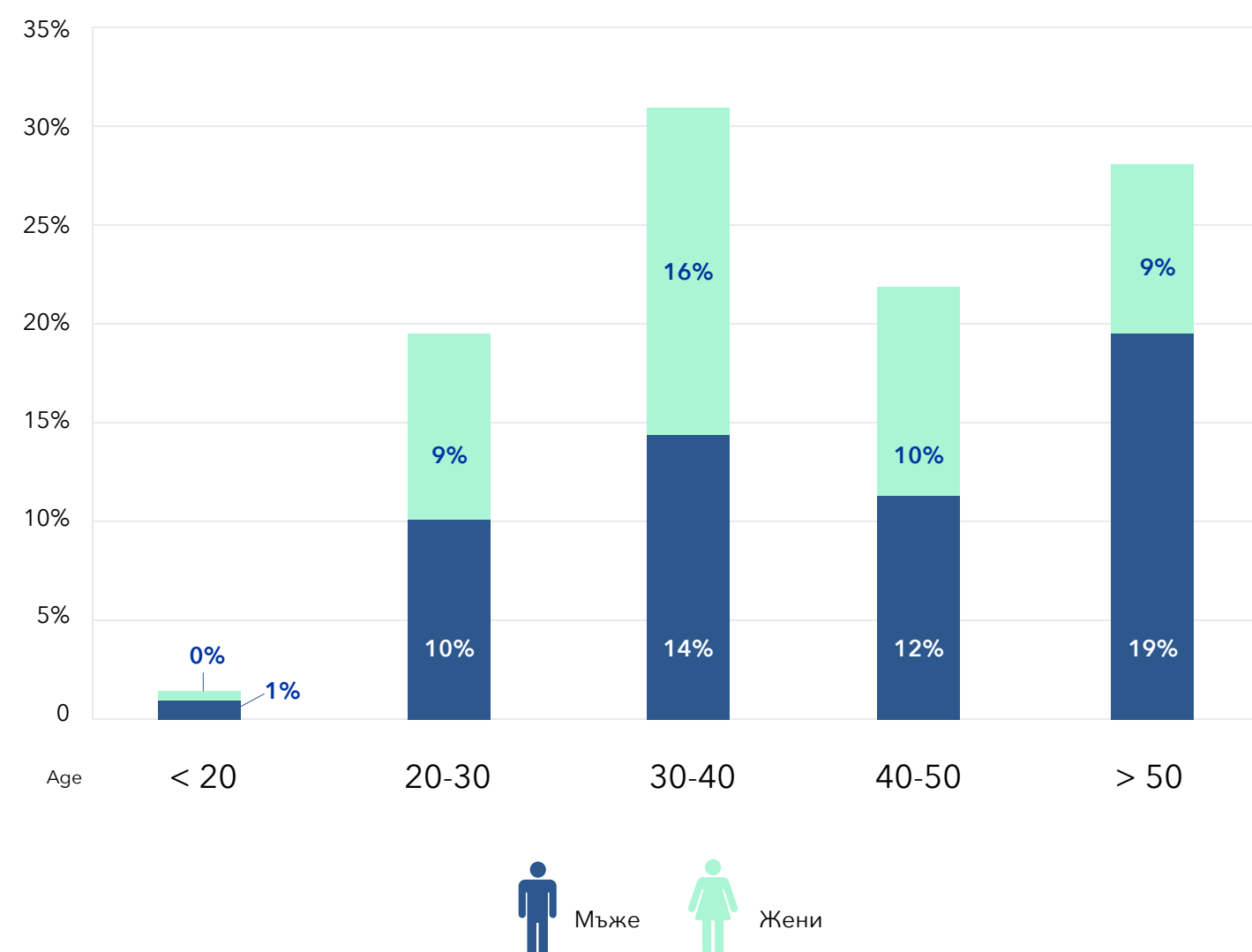
DEI в нашата работна сила

Vivasom следва приобщаващ подход, който укрепва работната ни сила, подкрепя бъдещия растеж и насърчава равнопоставена, справедлива и мотивираща работна среда за всички служители. През годините разработихме редица ефективни практики, политики и инициативи, които ни помогнаха да изградим силен и ангажиран екип в едно подкрепящо и динамично работно място.

Нашият ангажимент към многообразието, равенството и приобщаването се изразява в няколко измерения:

- **Баланс между половете:** В един технологичен сектор близо 40% от нашите ръководни длъжности се заемат от жени.
- **Приобщаване на хората с увреждания:** Хората с увреждания съставляват над 3% от нашата работна сила (122 служители). Ние гарантираме равно третиране и активно обсъждаме с всеки от тях как да направим по-достъпно участието им в инициативите на компанията. Пример за това са осигурените възможности за онлайн обучение, в резултат на което през 2024 г. 95% от служителите с увреждания са преминали поне по един курс на обучение.
- **Многообразие на поколенията:** Поддържаме здравословен баланс между поколенията. Над 50% от нашите служители са на възраст между 30 и 50 години, което осигурява стабилност и опит. Близо 20% от тях са на възраст под 30 години и внасят свежа перспектива и енергия, а почти една трета са на възраст над 50 години и играят ключова роля в трансфера на знания и устойчивото развитие.
- **Справедливо възнаграждение:** Заплатите се определят въз основа на длъжността, квалификацията и представянето, като по този начин се гарантира обективност и равенство.
- **Колективно договаряне:** Всички служители са обхванати от колективен трудов договор, като над 400 от тях са членове на синдикални организации.
- **Стаж на служителите:** Близо 40% от нашите служители работят във Vivasom от над 15 години, а около половината от тях са част от нашата компания от над 25 години – това е свидетелство за нашата култура на приемственост и лоялност.

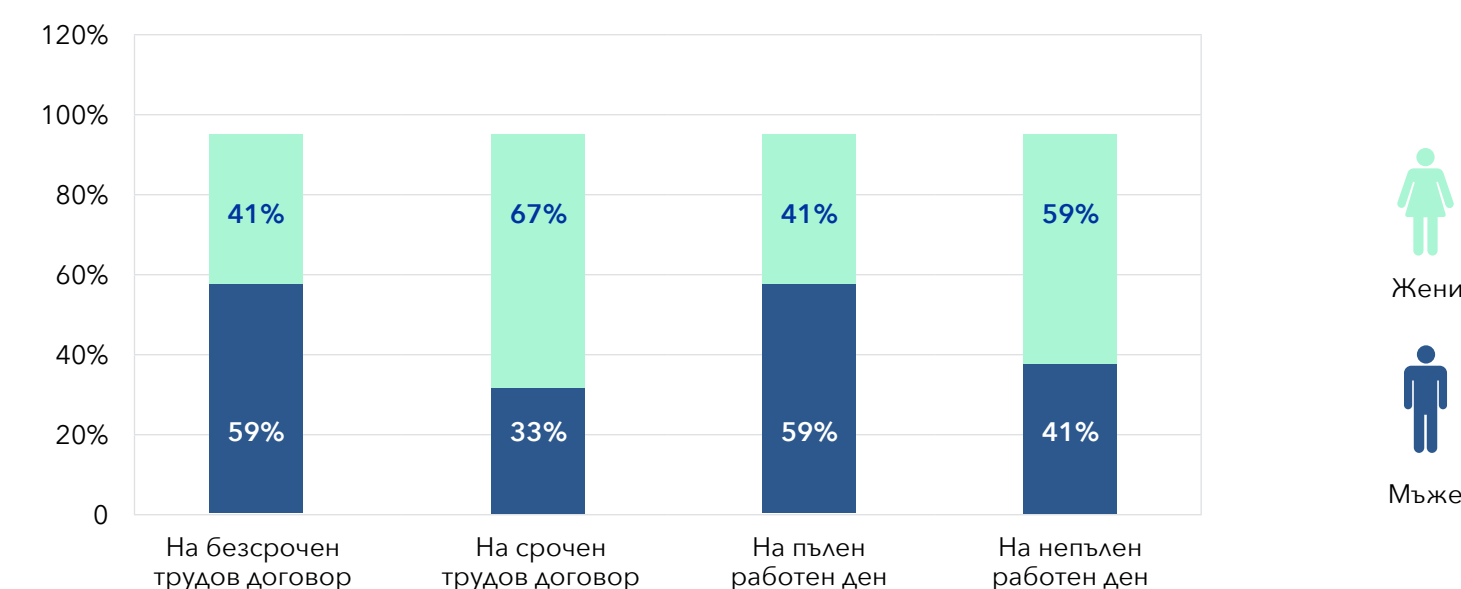
Всички служители, разпределени по възраст и пол, 2024



Продължаваме нашия растеж и през 2024 г. наехме 952 нови служители с процент на наемане от 18%. Повечето от новите ни служители са във възрастовата група от 20 до 30 години, което подчертава значението на младите поколения, влизащи в организацията. 438 от тях бяха жени, което затвърждава стремежа ни към многообразие на половете при набирането на персонал.

Днес екипът ни наброява 5,199 души. Продължаваме да се стремим към равенство и нулева толерантност към дискриминацията, като създаваме иновативна и приобщаваща среда, която дава възможност на всички служители да развият широк спектър от умения и способности. Ние предлагаме различни форми на заетост – на безсрочен трудов договор, на срочен трудов договор, на пълен работен ден и на непълен работен ден – за да отговорим на многообразието на нужди и обстоятелства на нашите служители.

Заетост по пол и по вид, 2024



Какво предстои

- ✓ Създаване на електронен курс за повишаване на осведомеността относно DEI (многообразие, равенство и приобщаване), достъпен за всички служители в компанията.
- ✓ Програма за обучение, посветена на темата „Несъзнателни предразсъдъци“, за всички мениджъри във Vivasom.
- ✓ Инициатива със съдържание за обучение за работа с клиенти с различни способности.

VIVACOM

Отговорно управление

04



ДОКЛАД ЗА КОРПОРАТИВНА
УСТОЙЧИВОСТ 2024



Акценти за 2024

- ✓ Няма потвърдени случаи на подкупи и корупция
- ✓ Стартиране на процедура за сертифициране по ISO 37001:2016 – международен стандарт за системи за управление за борба с подкупването
- ✓ 1,265 субекта – трети страни бяха проверени за санкции и неблагоприятни рискове
- ✓ Годишно обучение за борба с корупцията с 91% успешно преминали обучението.
- ✓ Бяха въведени две нови политики: Политика за отговорно снабдяване и Политика относно полезните изкопаеми от засегнати от конфликти зони.

Във Vivasom вярваме, че честният бизнес е от основно значение за дългосрочния успех. Бизнес етиката е водеща при вземането на ежедневни решения и взаимодействията ни със служителите, клиенти, доставчици и широката общественост. Нашият ангажимент за етично поведение е залегнал в корпоративната ни култура, вътрешните ни политики и взаимоотношенията ни с трети страни. Ние се стремим да изградим отговорна и прозрачна делова среда, в която съответствието, доверието и отчетността са от ключово значение.

Михаела Пракова | Мениджър управление на риска и измамите,
Местно лице по съответствието



Нормативно съответствие

Vivacom е поела ангажимент да поддържа най-високите стандарти за съответствие с приложимите закони, вътрешни разпоредби и етични практики. Нашата Програма за съответствие подкрепя тази цел посредством стабилна рамка, която включва политики и процедури в области като борба с корупцията, борба с измамите, конфликт на интереси, санкции и търговия, права на потребителите и управление на риска от трети страни.

Съответствието във Vivacom се съблюдава от Местното лице по съответствието, което се отчита пред Главния изпълнителен директор на Vivacom и е подчинено на Изпълнителния директор по съответствието, риска и устойчивото развитие на United Group. Тази пряка линия на отчитане гарантира независимост и обективност на процесите, прегледите и разследванията. Изпълнителният директор от своя страна докладва на Главния изпълнителен директор и на Съвета на директорите на United Group. Тази структура позволява да се осъществява централизиран надзор и стандартизация, като същевременно с това се осигурява гъвкавост и способност за реагиране на местните регулаторни изисквания и оперативни реалности.

Ние следим за това служителите, доставчиците и другите заинтересовани страни да разбират и спазват тези стандарти. Новите служители преминават въвеждащо обучение, а продължаващото обучение се предоставя посредством периодични кампании и опреснителни сесии.

Етични взаимоотношения

[Кодексът за бизнес поведение и етика на Vivacom](#) е в основата на нашите етични бизнес практики. Той задава ясни очаквания към служителите и бизнес партньорите, като същевременно с това предлага практически насоки чрез примери и сценарии от реалния живот. Кодексът помага за ориентацията в сложни ситуации, като гарантира спазването на правните задължения и етичните норми.

В Кодекса са обхванати широк кръг от теми, включително:

- Уважителна и приобщаваща култура на работното място – насърчаване на многообразието, равните възможности, уважителното сътрудничество и нулева толерантност към тормоза или дискриминацията
- Здравословна, безопасна, екологична и социална отговорност – грижа за благосъстоянието на служителите, свеждане до минимум на въздействието върху околната среда, подкрепа на местните общности и зачитане на правата на човека
- Почтеност в бизнес практиките – включително мерки за борба с подкупите и корупцията, отговорно третиране на подаръци и развлечения, избягване на конфликти на интереси и спазване на правилата за лоялна конкуренция, санкции и контрол на търговията
- Защита на информацията и цифрова отговорност – предпазване на активите на компанията, защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот и гарантиране на сигурно и етично използване на технологиите
- Прозрачност и отчетност – поддържане на точна финансова документация, предотвратяване на измами и спазване на законовите и подзаконовите изисквания
- Вземане на етични решения и подаване на сигнали за нередности – осигуряване на практически инструменти за ориентиране в сложни ситуации и канали за подаване на анонимни сигнали без страх от ответни действия с цел отмъщение

Обучението по Кодекса за поведение е задължително за всички нови служители в процеса на въвеждането им в работата и е част от по-широката програма за повишаване на осведомеността по въпросите на съответствието. През 2024 г. бяха проведени целеви обучения за целия персонал, за да се задълбочи разбирането на политиките и процедурите в областта на бизнес етиката.

Програма за борба с корупцията

Vivacom продължава да прецизира антикорупционната си рамка, за да гарантира почтеност във всички делови взаимоотношения. Нашата Политика за борба с подкупите и корупцията е основана на принципа на нулева толерантност към всички форми на подкупи и корупция, независимо дали са преки или косвени, парични или непарични (например подаръци, развлечения, пътувания, дарения и спонсорство).

През 2024 г. компанията стартира процес на сертифициране по ISO 37001 (международен стандарт за системи за управление за борба с подкупването), което е свидетелство за нашия непоколебим ангажимент да извършваме бизнес с почтеност и да спазваме най-високите етични стандарти.

Основен елемент от нашата антикорупционна програма включва специална оценка на риска от корупция, при която бяха установени 24 потенциални рискови области в нашата дейност. През ноември беше проведено ново задължително обучение за борба с корупцията, което беше преминато успешно от 91% от служителите. Освен това през декември се проведе семинар за разширения мениджърски екип, посветен на съответствието, с акцент върху реални казуси, свързани с подкупи и корупция.

Управлението на конфликтите на интереси продължи да бъде приоритет, като през 2024 г. бяха подадени 485 декларации. Проведена бе и годишна задължителна кампания, насочена към лицата, отговорни за вземането на решения, в резултат на която бяха подадени 458 декларации. Всички високорискови дейности, свързани с подаръци, развлечения и пътувания, продължиха да се обработват чрез платформата GET Register на United Group, като през годината постъпиха и бяха разгледани общо 132 искания.

Подаване на сигнали

Горещата линия остава ключов канал за насърчаване на етичното поведение и поддържане на култура на прозрачност и отчетност в нашата дейност. Тя предлага конфиденциална и безопасна среда за подаване на сигнали за опасения или оплаквания, достъпна както за служителите, така и за външните заинтересовани страни, включително нашите доставчици.

Горещата линия има за цел да защити лицата, сигнализиращи за нередности, от ответни действия с цел отмъщение, както и да гарантира, че всеки сигнал се разглежда сериозно и поверително. Всички доклади се обработват в съответствие с Политиката за защитено разкриване на сигнали и защита от отмъщение и Протокола за разследващи действия на Vivacom. Това означава, че всеки доклад се преглежда обстойно, като се прилагат стриктни мерки за защита на личните данни, поверителността и правата на всички участници. Предприемането на ответни действия с цел отмъщение срещу лица, които добросъвестно съобщават за проблеми, е строго забранено.

През 2024 г. по горещата линия бяха получени и обработени общо 13 жалби. Всеки случай беше разследван от екипа по съответствието съгласно Протокола за разследващи действия. Няма доклади, за които да е била необходима ескалация към регулаторните органи.

Сигналите могат да се подават 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата чрез няколко защитени канала, които са достъпни на няколко езика, за да се гарантира достъпност, удобство и поверителност за всеки потребител. Сигналите могат да се подават и анонимно.

Освентова нашият имейл за запитвания до отдела по съответствие (compliance@vivacom.bg) предоставя директен начин за искане на разяснения или подкрепа във връзка с политиките и етичните стандарти.

Налични канали:

- Онлайн платформа
- Мобилни приложения
- Обособени телефонни линии
- Имейл до отдела по съответствие



Отговорна верига за доставки

Vivasom прилага Кодекса за поведение на доставчиците, разработен от United Group, като част от договорните ни отношения с доставчиците. Кодексът ни помага да гарантираме, че доставчиците работят в съответствие с приложимите закони, международните стандарти и нашите ценности. Той е основен инструмент за поддържане на доверието и почтеността по цялата верига на стойността. В него са изложени очакванията за етично бизнес поведение, както и за екологична и социална отговорност.

Кодекс за поведение на доставчиците: Ключови области

Етично поведение: включително борба с корупцията, лоялна конкуренция, защита на данните, киберсигурност, точна отчетност и отговорна комуникация.

Социална отговорност: гарантиране на справедливо заплащане, недискриминация, липса на детски или принудителен труд и спазване на трудовото законодателство по отношение на работното време и условията на труд.

Безопасна и чиста работна среда: осигуряване на здравето и безопасността на служителите, предотвратяване на злоупотреби и хигиенни работни места.

Екологична отговорност: изискване за валидни разрешителни и сертификати, предотвратяване на замърсяването, оповестяване на емисиите на парникови газове, мониторинг на потреблението на енергия, управление на отпадъците и водите, отговорно снабдяване със суровини и др.

В допълнение към Кодекса на доставчика, Vivasom прилага Политика за възлагане на обществени поръчки, предназначена да насърчава прозрачността, справедливостта и устойчивостта в целия процес на снабдяване.

Политика за възлагане на обществени поръчки: Основни елементи

Провеждане на търгове чрез електронна система за възлагане на обществени поръчки, за да се осигури пълна видимост, прозрачност, проследимост и конкуренция между квалифицираните доставчици (целта е да има минимум трима участници в търга).

Придържане към принципа „на четири очи“, като се гарантират отделни отговорности и разделение на отговорностите за сравняване на офертите, подписване на договорите и оценка на изпълнението на доставчиците.

Критерии за оценка, които включват експертен опит на доставчика, капацитет, цена, съответствие със законодателството, финансово положение, иновации, както и здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда.

Текущо наблюдение на работата на доставчиците, включително редовни одити и обратна връзка, за да се насърчи непрекъснатото подобряване.

През 2024 г. Vivasom въведе и две целеви политики за снабдяване, за да повиши прозрачността и етичните практики във веригата за доставки. Политиката за отговорно снабдяване очертава основните очаквания към доставчиците за спазване на екологични, социални и управленски стандарти по време на дейността им и по веригите за доставки. Политиката относно полезните изкопаеми от засегнати от конфликти зони гарантира, че доставчиците избягват да се снабдяват с полезни изкопаеми или метали от засегнати от конфликти или високорискови зони.

Скрининг на трети страни

Vivasom е въвела изцяло Политиката за комплексна проверка на трети страни на United Group, с която се гарантира, че всички трети страни се проверяват на базата на риска, преди да бъдат въведени в работата или да бъдат подновени договорите. Политиката е подкрепена от стабилна рамка за оценка на риска от санкции, която позволява идентифицирането и намаляването на рисковете, свързани със страни, субекти или региони, обект на санкции. Цялостният процес включва:

- Скрининг на списъци с глобални санкции, списъци за наблюдение и видни политически личности (ВПЛ)
- Мониторинг за неблагоприятно медийно отразяване и репутационни рискове
- Текущо преразглеждане в хода на деловите взаимоотношения

През 2024 г. общо 1,265 субекта – трети страни бяха проверени чрез специална платформа, което подобри съответствието по цялата верига за доставки.

Интегрирани системи за управление

Vivasom оперира в рамките на напълно интегрирана система за управление, съобразена с международно признатите ISO стандарти, подпомагаща непрекъснатото подобряване и ефективното управление на риска във всички бизнес операции.

Поддържа сертификати по:

- **ISO 9001:2015** – Системи за управление на качеството
- **ISO 14001:2015** – Системи за управление по отношение на околната среда
- **ISO 45001:2018** – Системи за управление на здравето и безопасността при работа
- **ISO/IEC 20000-1:2018** – Информационни технологии, Управление на услуги
- **ISO/IEC 27001:2022** – Сигурност на информацията, киберсигурност и защита на поверителността
- **ISO/IEC 27018:2019** – Информационни технологии, Методи за сигурност, Кодекс за добра практика за защита на личната информация за идентифициране (ЛИИ) в обществени облаци, действащи като обработващи лични данни
- **ISO/IEC 27701:2021** – Методи за сигурност – Допълнение към ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 27002 за управление на неприкосновеността на информацията
- **ISO 37001:2016** – Системи за управление за борба с подкупването



Какво предстои

- ✓ Продължаване на развитието на етичната култура и инициативи за повишаване на осведомеността.
- ✓ Поддържане и подобряване на съответствието във всички дейности.
- ✓ Въвеждане на етични норми, свързани с ИИ, като нова област в нашата рамка за бизнес етика.



Управление на риска



Акценти за 2024

- ✓ Преразглеждане на програмата за управление на риска в предприятието (ERM)
- ✓ Подобряване на нашия ERM процес чрез извършване на по-подробни оценки на риска за съответствието, поверителността и устойчивостта
- ✓ Разширяване на анализа на климатичните сценарии с цел включване на два допълнителни екологични риска

Рискът не е нещо, от което трябва да се страхуваме, а нещо, което трябва да разбираме, управляваме и използваме като основа за устойчивост и иновации. Във Vivasom управляваме риска като неразделна част от нашия ангажимент за отговорен бизнес, оперативна съвършенство и дългосрочно създаване на стойност.

Михаела Пракова | Мениджър управление на риска и измамите,
Местно лице по съответствието



Подход към управлението на риска

Vivasom продължава да прилага структуриран и ориентиран към бъдещето подход към управлението на риска, съобразен с рамката на COSO (Комитет на спонсориращите организации на комисията „Тредуей“) и стандартите ISO 31000 и интегриран в цялостната методика на United Group за управление на риска.

Програмата за управление на риска в компанията (ERM) предлага цялостна структура за идентифициране, оценяване, намаляване, мониторинг и докладване на рисковете, които биха могли да повлияят на постигането на стратегическите цели. През 2024 г. Vivasom преразглежда своята програма за управление на риска, за да отрази промените във външната среда и вътрешните приоритети.

Компанията разделя рисковете на следните основни категории: оперативен, финансов, технологичен, правен и регулаторен риск, риск от несъответствие и екологичен риск. Регистрите на рисковете се поддържат и проследяват както на местно равнище, така и на равнището на групата, а редовното отчитане на рисковете подпомага вземането на стратегически решения на всички равнища.

Функцията за управление на риска, централизирана функция на равнището на групата, отговаря за управлението на рамката за Програмата за управление на риска в предприятието, като осигурява разработването и прилагането на последователна методика и политика. Това включва поддържане на регистри на рисковете, изготвяне на редовни и ad hoc (специални) доклади за рисковете и подпомагане на приоритизирането на рисковете, както и разработването и прилагането на мерки за намаляване на риска.

Процес на управление на риска

Идентифициране

- Идентифициране на потенциални рискове
- Подход „от горе надолу“, съобразен със стратегията на групата

Оценка

- Оценка на вероятността и потенциалното въздействие на рисковете
- Извършва се както индивидуално, така и колективно

Отговор

- Приоритизиране на рисковете въз основа на резултатите от оценката
- Разработване и редовно актуализиране на планове за намаляване на последиците
- Определяне на отговорности и срокове

Мониторинг и докладване

- Текущо проследяване на намаляването на риска
- Ежегодно докладване на риска

През 2024 г. рамката за оценка на рисковете, свързани със съответствието, защитата на данните и околната среда, беше прецизирана с по-подробна разбивка на ниво 2. Този допълнителен слой на грануларност дава възможност за по-задълбочен и прецизен анализ, като позволява всяка категория риск да бъде оценена с по-голяма конкретност. С разделянето на тези рискове на подкатегории се улеснява разкриването на едва доловимите уязвимости, подобряването на стратегиите за намаляване на риска и подпомагането на вземането на по-информирани решения. Този прогрес стимулира прилагането на проактивен подход, основан на данни, който укрепва управлението и цялостното управление на риска.

Интегриране на екологични съображения

Vivacom отчита, че глобалният рисков пейзаж се променя и засилва от климатичните промени. Това налага спешни и трансформиращи действия за постигане на бъдеще с нулеви нетни емисии до 2050 г. В отговор на тези предизвикателства Vivacom, като член на United Group, продължава да усъвършенства своя подход за управление на риска, свързан с климата, чрез своята Програма за управление на риска в предприятието, в съответствие с препоръките на Работната група за оповестяване на финансова информация във връзка с климата (TCFD). Като отчитаме изменението на климата като стратегически бизнес риск, това ни позволява по-добре да идентифицираме, оценяваме и намаляваме както физическите рискове, така и климатичните рискове, свързани с прехода. Включването на екологичните съображения в нашия процес на управление на риска в компанията ни позволява да повишим капацитета си за адаптиране, иновации и устойчив растеж.

Надграждайки върху миналогодишния анализ на климатичните сценарии, United Group разшири оценката през 2024 г., така че да обхване два допълнителни климатични риска – риск от горски пожари (физически риск) и експозиция на ценообразуването на електроенергията от възобновяеми източници (риск, свързан с прехода). Като взе предвид подхода на United Group, Vivacom оцени потенциалните финансови последици въз основа на собствените си дейности и данни.

- Горски пожари (физически риск) – свързани са с повишена честота и интензитет на екстремните метеорологични явления.
- Експозиция на ценообразуването на електроенергията от възобновяеми източници (риск, свързан с прехода) – свързана е с промените в пазарите и политиките по пътя към декарбонизация.

Анализът на сценариите оценява средната стойност, застрашена в резултат на материализирането на екологичния риск, като сравнява крайните резултати при следните сценарии и времеви рамки, което ни позволява да извършим стрес тест на стратегическата устойчивост на Vivacom към климатичните рискове.

- Сценарий на текущите политики: Този сценарий включва всички заложили политики, дори ако все още не са изпълнени. Предполага се, че умерената и хетерогенна климатична амбиция, отразена в условните национално определени приноси (NDC) в началото на 2021 г., продължава през 21-ви век. Емисиите намаляват, но водят до затопляне от 2,6°C, свързано с умерени до тежки физически рискове.
- Сценарий за нулеви нетни емисии (<1,5°C): Нулеви нетни емисии до 2050 г. представлява прилагането на строги климатични политики и глобалното приемане на чисти технологии, които ограничават повишаването на глобалната средна температура до под 1,5°C. Този сценарий подчертава устойчивостта на компанията към въздействието на рискове, свързани с прехода.

- Сценарий за високи температури (>4°C): Високите температури представляват обща липса на смекчаване на климатичните промени в световен мащаб. Това води до увеличение на глобалната средна температура с >4°C и много високо увеличение на честотата и интензивността на екстремните метеорологични събития. Този сценарий подчертава устойчивостта на компанията към въздействието на физическите рискове.

Риск	Сравнение на сценарии	
Риск, свързан с прехода	Сценарий за текущите политики	vs Сценарий за нулеви нетни емисии (<1,5°C)
Физически риск	Сценарий за текущите политики	vs Сценарий за високи температури (>4°C)

Времеви рамки:



Рискове, свързани с прехода

Vivacom, като технологично ориентирана компания, разчита в голяма степен на електроенергия, което я прави чувствителна към ценови колебания и промени в политиките за декарбонизация. Ето защо извършихме оценка на два риска, свързани с прехода, които биха могли да възникнат, ако въпреки усилията за декарбонизация не успеем да изпълним стратегията за нулеви нетни емисии.

Експозиция на ценообразуването на въглеродните емисии: бавният темп на въвеждане на необходимите технологични подобрения за постигане на целите за нулеви нетни емисии възпрепятства напредъка по декарбонизацията. Това може да доведе до повишаване на емисиите и до увеличаване на разходите, свързани с ценообразуването на въглеродните емисии.

Експозиция на ценообразуването на електроенергията от възобновяеми източници: забавянето на декарбонизацията може да доведе до по-голяма зависимост от гаранциите за производ за постигане на целите за нулеви нетни емисии. Очаква се нарастващото търсене на електроенергия от възобновяеми източници да предизвика повишаване на цените на гаранциите за производ, което ще доведе до увеличаване на оперативните разходи на дружествата, които нямат пряк достъп до възобновяеми енергийни източници.

За да намали тези рискове, компанията инвестира активно във възобновяема енергия чрез мащабни проекти за слънчева и вятърна енергия, с което да намали зависимостта си от енергийните пазари и да подкрепи прехода към нисковъглеродна икономика.

Физически рискове

Като водещ собственик и оператор на телекомуникационна инфраструктура в България, Vivacom е изложена на потенциално увреждане вследствие на климатичните условия.

Анализът на климатичните сценарии разглежда реките в резултат на повишените валежи, особено с най-силно въздействие в сценариите с повишение на температурата над 4°C, които се очаква да представляват по-голямо предизвикателство след 2041 г. поради по-високата честота и интензитет на подобни събития.

През 2024 г. нашият анализ беше разширен, за да включи въздействието на горските пожари наред с наводненията. Повишаващите се температури и по-дългите периоди на засушаване са причина за по-чести и сериозни горски пожари, които крият рискове от значителни вреди на мрежовата инфраструктура и водят до по-високи разходи за ремонти, подмяна и потенциални прекъсвания на услугите.

За да се справи с тези рискове, Vivacom поддържа застраховка срещу наводнения и горски пожари и заделя достатъчно капитал за покриване на очакваните разходи.

Потенциално въздействие в различни времеви хоризонти

Риск	Сценарий	Краткосрочен	Средносрочен	Дългосрочен
		2024-2030	2031-2040	2041-2050
Риск, свързан с прехода - Ценообразуване на въглеродните емисии	1.а. Текущи политики без дейности по смекчаване	Средно	Много силно	Много силно
	1.б. Текущи политики с дейности по смекчаване	Слабо	Средно	Средно
	2.а. Кризисен сценарий без дейности по смекчаване	Силно	Много силно	Много силно
	2.б. Кризисен сценарий с дейности по смекчаване	Слабо	Силно	Много силно
Риск, свързан с прехода - Гаранции за производ	1.а. Текущи политики без дейности по смекчаване	Слабо	Слабо	Слабо
	1.б. Текущи политики с дейности по смекчаване	Слабо	Слабо	Слабо
	2.а. Кризисен сценарий без дейности по смекчаване	Слабо	Слабо	Средно
	2.б. Кризисен сценарий с дейности по смекчаване	Слабо	Слабо	Слабо
Физически риск - Наводнение	1. Текущи политики	Слабо	Слабо	Слабо
	2. Кризисен сценарий	Слабо	Слабо	Средно
Физически риск - Горски пожари	1. Текущи политики	Слабо	Слабо	Слабо
	2. Кризисен сценарий	Слабо	Слабо	Слабо

Приложение: GRI индекс и показатели

GRI индекс

GRI индекс

Декларация за ползване Vivascom България докладва информацията, цитирана в настоящия GRI индекс за периода 01.01.2024 – 31.12.2024 г., с позоваване на стандартите на GRI.

Прилага се GRI1 GRI1: Основи 2021 г.

GRI Стандарт	Разкриване на информация	Местоположение и коментари
	2-1 Данни за организацията	Накратко за Vivascom, стр. 06
	2-1 Данни за организацията	За доклада, стр. 03
	2-3 Период на отчитане, честота и лице за контакт	За доклада, стр. 03
	2-4 Повторно оповестяване на информация	Неприложимо. След придобиването на Bulsatcom на 1 юли 2024 г. компанията преглежда постоянно своите екологични данни, за да отрази интеграцията. Ако е необходимо повторно оповестяване, то ще бъде направено в следващия доклад.
	2-5 Външен одит	Данните за 2024 г. се проверяват изцяло на равнището на групата от външния одитор на United Group. Като компанията с най-силно влияние върху резултатите на групата, данните на Vivascom са обект на проверка на извадки като част от процеса на гарантиране на равнището на групата.
	2-6 Дейности, верига на стойността и други бизнес отношения	Накратко за Vivascom, стр. 06 Климат и енергия, стр. 24 – 28 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 86
	2-7 Служители	Накратко за Vivascom, стр. 06 Многообразие, равенство и приобщаване, стр. 70 – 72 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 86
	2-8 Работници, които не са служители	Неприложимо
	2-9 Структура и състав на управление	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-10 Номинация и избор на висш орган на управление	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-11 Председател на висшия орган на управление	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-12 Роля на висшия орган на управление в надзора на управлението на въздействията	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-13 Делегиране на отговорност за управление на въздействията	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-14 Роля на висшия орган на управление в докладването за устойчивост	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-15 Конфликт на интереси	Бизнес етика, стр. 75
GRI 2: Общи оповестявания 2021 г.	2-16 Комуникиране на критично важни въпроси	Бизнес етика, стр. 76 Създадохме стабилни механизми, за да гарантираме, че критичните опасения се съобщават незабавно на най-висшия управителен орган. Управлението на риска и измамите, заедно с функцията за местно съответствие, играят ключова роля в този процес. Системата за съответствие на Vivascom се придържа към политиките за съответствие на Групата и е обект на цялостен надзор от нашата местна функция за съответствие и риск и измами. Тази функция се отчита директно на изпълнителния директор по съответствие, риск и устойчивост, който от своя страна се отчита пред главния изпълнителен директор и Съвета на директорите на United Group. Тази структура балансира предимствата на централизирания контрол и стандартизация с гъвкавостта и отзивчивостта на местните операции.
	2-17 Колективни знания на висшия орган на управление	Управленски подход, стр. 18 – 19
	2-18 Оценка на работата на висшия управленски орган	Ръководството на компанията преминава през годишна оценка на представянето в съответствие с процеса, прилаган за всички служители. Освен това членовете на ръководството получават ежегодно обратна връзка чрез eNPS от своите екипи и преки подчинени.
	2-19 Политики за възнаграждения	Във Vivascom равното третиране на служителите, независимо от пол, възраст или други фактори, е основен принцип във всички политики за човешки ресурси, включително възнагражденията. Нашите политики и критерии за оценка гарантират обективност при поставянето на цели, измерването на представянето и определянето на възнаграждението.
	2-20 Процес за определяне на възнаграждението	Възнаграждението се основава на спецификата на длъжността, необходимите знания и умения, както и квалификацията и представянето на служителя. Заплатите се основават на ролята и индивидуалното представяне, в рамките на бюджетните ограничения, като се гарантира справедливост.
	2-21 Коефициент на общо годишно възнаграждение	Компанията има установена вътрешна процедура за мониторинг и изчисляване на коефициентите на възнагражденията. Тези показатели се преразглеждат периодично и се вземат предвид в контекста на политиките за възнагражденията, планирането на работната сила и вътрешните съображения за равенство. Подходът има за цел да насърчи прилагането на справедливи и последователни практики за възнаграждение в съответствие с по-широките цели на компанията в областта на човешките ресурси.

GRI индекс

Декларация за ползване Vivasom България докладва информацията, цитирана в настоящия GRI индекс за периода 01.01.2024 – 31.12.2024 г., с позоваване на стандартите на GRI.

Прилага се GRI1 GRI1: Основи 2021

GRI Стандарт	Разкриване на информация	Местоположение и коментари
GRI 2: Общи оповестявания 2021 г.	2-22 Становище относно стратегията за устойчиво развитие	Обръщение на нашия Главен изпълнителен директор, стр. 04
	2-23 Поети ангажименти по политиките	Бизнес етика, стр. 75 – 77 Поетите ангажименти по политиките са представени по всяка тема в доклада, като са отразени обхващат на съответните действащи политики и поетите ангажименти.
	2-24 Поемане на ангажименти по политиките	Бизнес етика, стр. 75, 77 Поемането на ангажименти по политиките е представено по всяка тема в доклада, като са отразени обхващат на съответните действащи политики и поетите ангажименти.
	2-25 Процеси за отстраняване на отрицателни въздействия	Бизнес етика, стр. 75, 77
	2-26 Механизми за търсене на съвет и изразяване на опасения	Бизнес етика, стр. 76
	2-27 Съответствие със закони и разпоредби	Бизнес етика, стр. 75
	2-28 Членски сдружения	Членства и награди, стр. 12 – 14
	2-29 Подход към ангажиране на заинтересованите страни	Климат и енергия, стр. 24 – 28 Бизнес етика, стр. 75 – 78 Интелигентни решения и иновации, стр. 52 – 54
	2-30 Колективни трудови договори	Многообразие, равенство и приобщаване, стр. 70 – 72 Приложение: GRI индекс и показатели, стр.
GRI 3: Значими теми 2021 г.	3-1 Процес за определяне на значимите теми	ESG теми, стр. 20 – 22
	3-2 Списък на значимите теми	ESG теми, стр. 20 – 22
	3-3 Управление на значимите теми	Управленският подход за всяка тема е описан подробно в съответните раздели на доклада, като е обяснена тяхната значимост.
GRI 201: Икономическо представяне 2016 г.	201-1 Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност	Накратко за Vivasom, стр. 11
	201-2 Финансови последици и други рискове и възможности поради изменението на климата	Управление на риска, стр. 80 – 82
GRI 203: Непреки икономически въздействия 2016 г.	203-1 Подкрепени инфраструктурни инвестиции и услуги	Покритие и надеждност на мрежата, стр. 36 – 37 Цифрово приобщаване, стр. 49 – 51
	203-2 Значителни непреки икономически въздействия	Покритие и надеждност на мрежата, стр. 36 – 37 Цифрово приобщаване, стр. 49 – 51
GRI 205: Антикорупция 2016 г.	205-1 Дейности, оценени за рискове, свързани с корупция	Бизнес етика, стр. 75
	205-2 Комуникация и обучение относно политиките и процедурите за борба с корупцията	Бизнес етика, стр. 75 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 90
	205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	През 2024 г. няма потвърдени случаи на корупция във Vivasom
GRI 206: Антиконтурентно поведение 2016 г.	206-1 Правни действия за антиконтурентно поведение, антитръстови и монополни практики	Бизнес етика, стр. 77
GRI 302: Енергия 2016 г.	305-1 Преки (обхват 1) емисии на парникови газове	Климат и енергия, стр. 25 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87
	305-2 Непреки енергийни (обхват 2) емисии на парникови газове	Климат и енергия, стр. 25 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87
GRI 305: Емисии 2016 г.	305-3 Други непреки (обхват 3) емисии на парникови газове	Климат и енергия, стр. 26 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87
	305-4 Интензитет на емисиите на парникови газове	Климат и енергия, стр. 25 – 26 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87
	305-5 Намаляване на емисиите на парникови газове	Климат и енергия, стр. 25 – 26 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87
GRI 306: Отпадъци 2020 г.	306-1 Генериране на отпадъци и значителни въздействия, свързани с отпадъците	Кръгова икономика и отпадъци, стр. 30
	306-2 Управление на значителни въздействия, свързани с отпадъци	Кръгова икономика и отпадъци, стр. 30 – 33
	306-3 Генерирани отпадъци	Кръгова икономика и отпадъци, стр. 30 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87
	306-4 Отпадъци, отклонени от депониране	Кръгова икономика и отпадъци, стр. 30 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 87 Vivasom не разполага с данни за отпадъците, предадени за депониране, тъй като всички отпадъци се предават на лицензирани изпълнители за правилно третиране съгласно договорни споразумения.

GRI индекс

Декларация за ползване Vivasom България докладва информацията, цитирана в настоящия GRI индекс за периода 01.01.2024 – 31.12.2024 г., с позоваване на стандартите на GRI.

Прилага се GRI1 GRI1: Основи 2021 г.

GRI Стандарт	Разкриване на информация	Местоположение и коментари	
GRI 308: Оценка на околната среда на доставчиците 2016 г.	308-2 Отрицателни въздействия върху околната среда във веригата за доставки и предприети действия	Бизнес етика, стр. 77	
GRI 401: Заетост 2016 г.	401-1 Наемане на нови служители и текучество на служители	Човешки капитал, стр. 72	
	401-2 Обезщетенията, предоставени на служители на пълен работен ден, които не се предоставят на служители на срочен трудов договор или непълен работен ден, са следните: здравни грижи, покритие за инвалидност и нетрудоспособност, коледни ваучери, ваучери за храна, допълнителни дни платен отпуск, почивен ден за рожден ден, спортни карти, специални отстъпки за всички услуги на Vivasom, психологически грижи, подаръци (пенсиониране), подаръци (ден на жената), подаръци (коледни подаръци за служителите), подаръци за 1 март за служителите, великденски подаръци за служителите, специална цена при закупуване на устройства, надбавка за ползване на мобилен телефон.	Човешки капитал, стр. 72	
	401-3 Отпуск по майчинство	Човешки капитал, стр. 72 От 5199 служители, които имат право на отпуск за отглеждане на дете, 256 са го ползвали през отчетния период, 242 са се върнали на работа след края на отпуска, а 158 са останали на работа 12 месеца след завръщането си.	
GRI 403: Здраве и безопасност при работа 2018 г.	403-1 Система за управление на здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност, стр. 67	
	403-2 Идентификация на опасностите, оценка на риска и разследване на инциденти	Здраве и безопасност, стр. 67, Бизнес етика, стр. 80	
	403-3 Служби по трудова медицина	Здраве и безопасност, стр. 67 – 68 Функциите на службите по трудова медицина са определени със закон. Основната им роля включва: а) консултиране и подпомагане на работодателите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд; б) наблюдение, анализ и оценка на здравословното състояние на служителите; в) участие в процеса на оценка на професионалния риск. Качеството се гарантира чрез състезателен процес на подбор на доставчици в съответствие с процедурите на компанията за възлагане на обществени поръчки. Информацията за службата е достъпна на вътрешния портал на компанията. Работодателят няма достъп до индивидуалните здравни досиета на служителите, тъй като всички здравни данни се съхраняват и управляват изключително от службата по трудова медицина. По отношение на работниците, които не са пряко наети от компанията, но чиято работа или работно място са под контрола на организацията, задълженията за здравословни и безопасни условия на труд се уреждат чрез договорни споразумения.	
	403-4 Участие на работниците, консултации и комуникация относно здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност, стр. 68	
	403-5 Обучение на работниците по здравословни и безопасни условия на труд	Здраве и безопасност, стр. 68	
	403-6 Насърчаване на здравето на работниците	Здраве и безопасност, стр. 68 – 69	
	403-9 Трудови злополуки	Здраве и безопасност, стр. 67 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 90	
	GRI 404: Обучение и образование 2016 г.	404-1 Среден брой часове обучение годишно на служител	Човешки капитал, стр. 63 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 88
		404-2 Програми за надграждане на уменията на служителите и програми за подпомагане на прехода	Човешки капитал, стр. 63
404-3 Процент на служителите, получаващи редовни прегледи на представянето и кариерното развитие		Човешки капитал, стр. 63 – 65 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 88 През 2024 г. 100% от всички служители получиха редовен преглед на представянето и кариерното развитие, или 41% от жените служители и 59% от мъжете служители.	
GRI 405: Многообразие и равни възможности 2016 г.	405-1 Многообразие в органите на управление и сред служителите	Многообразие, равенство и приобщаване, стр. 71 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 88	
GRI 406: Недискриминация 2016 г.	406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	Във Vivasom нямаше случаи на дискриминация през 2024 г.	
GRI 414: Социална оценка на доставчиците 2016 г.	414-2 Отрицателни социални въздействия във веригата за доставки и предприети действия	Бизнес етика, стр. 77	
GRI 418: Защита на данните на клиентите 2016 г.	418-1 Обосновани жалби относно нарушения на поверителността на клиентите и загуба на клиентски данни	Защита на данните, стр. 47 Киберсигурност, стр. 43 – 44 Приложение: GRI индекс и показатели, стр. 90	

Приложение: GRI индекс и показатели

GRI показатели

Тема	GRI оповестяване	Показател	Единица.	2024 г. Общо	
Задължителни оповестявания съгласно GRI 2	GRI 2-6 Дейности, верига на стойността и други бизнес отношения	Нетни продажби	в хиляди лева	1 429 909	
	GRI 2-7 Служители	Общ брой служители	брой	5199	
		Общ брой служители – жени	брой	2142	
		Общ брой служители – мъже	брой	3057	
		Общ брой служители – на безсрочен трудов договор	брой	5121	
		Общ брой служители – на безсрочен трудов договор (жени)	брой	2090	
		Общ брой служители – на безсрочен трудов договор (мъже)	брой	3031	
		Общ брой служители – на срочен трудов договор	брой	78	
		Общ брой служители – на срочен трудов договор (жени)	брой	52	
		Общ брой служители – на срочен трудов договор (мъже)	брой	26	
		Общ брой служители – на пълен работен ден	брой	5145	
		Общ брой служители – на пълен работен ден (жени)	брой	2110	
		Общ брой служители – на пълен работен ден (мъже)	брой	3035	
		Общ брой служители – на непълен работен ден	брой	54	
		Общ брой служители – на непълен работен ден (жени)	брой	32	
		Общ брой служители – на непълен работен ден (мъже)	брой	22	
		GRI 2-8 Работници, които не са служители	Общ брой работници, които не са служители	брой	97
	GRI 2-16 Комуникиране на критично важни въпроси	Брой критично важни въпроси, които са били комуникирани с най-висшия управленски орган през отчетния период, по:	брой	13	
		- въпроси, свързани с управлението	брой	13	
		- въпроси, свързани със социалната среда	брой		
	GRI 2-21 Коефициент на общо годишно възнаграждение	Коефициент на общото годишно възнаграждение на най-високоплатеното лице в организацията спрямо средното общо годишно възнаграждение на всички служители (с изключение на най-високоплатеното лице)	%	8,8	
		GRI 2-27 Съответствие със закони и разпоредби	Общ брой на съществените случаи на несъответствие със законите и разпоредбите през отчетния период по:	брой	1
			- случаи, за които са наложени глоби	брой	0
	- случаи, за които са наложени неимуществени санкции		брой	1	
	Обща парична стойност на съществените случаи на несъответствие със законите и разпоредбите през отчетния период по:		BGN	0	
	- случаи, за които са наложени глоби		BGN	0	
	- случаи, за които са наложени неимуществени санкции		BGN	0	
	Общ брой глоби за случаи на несъответствие със законите и разпоредбите, заплатени през отчетния период, по:		брой	18	
	- глоби за случаи на несъответствие със законите и разпоредбите, настъпили през текущия отчетен период		брой	1	
	- глоби за случаи на несъответствие със законите и разпоредбите, настъпили през минали отчетни периоди		брой	17	
	Обща парична стойност на глобите за случаи на несъответствие със законите и разпоредбите, заплатени през отчетния период, по:	BGN	47 750		
	- глоби за случаи на несъответствие със законите и разпоредбите, настъпили през текущия отчетен период	BGN	10 000		
- глоби за случаи на несъответствие със законите и разпоредбите, настъпили през минали отчетни периоди	BGN	37 750			
GRI 2-30 Колективни трудови договори	Процент от общия брой служители, обхванати от колективни трудови договори	%	51%		

Тема	GRI оповестяване	Показател	Единица.	2024 г. Общо	
Климат и енергия	GRI 302-1 Консумация на енергия в организацията	Обща консумация на горива в организацията от невъзобновяеми източници	kWh	20 562 893	
		Консумация на гориво (от невъзобновяеми източници) по вид:	Дизел	литри	1 490 628
			Бензин	литри	567 067
			Природен газ	m3/kWh/MJ	-
			Въглища	тонове	-
			LPG	литри	13 733
		Общо потребление на електроенергия	kWh	162 095 080	
		Енергийно потребление по тип:	Потребление на електрическа енергия	kWh	159 598 864
			Потребление на топлинна енергия	kWh	2 496 216
			Потребление на енергия за охлаждане	kWh	-
Потребление на пара	kWh		-		
Климат и енергия	GRI 302-4 Намаляване на потреблението на енергия	Намаляване на потреблението на енергия като пряк резултат от инициативи за икономия и повишаване на енергийната ефективност	GJ		
Климат и енергия	GRI 305-1 Преки (обхват 1) емисии на парникови газове	Брутни преки (обхват 1) емисии на парникови газове	tCO2e	5749	
Климат и енергия	GRI 305-2 Непреки енергийни (обхват 2) емисии на парникови газове	Брутни непреки енергийни (обхват 2) емисии на парникови газове на база местоположение	tCO2e	76 705	
		Брутни непреки енергийни (обхват 2) емисии на парникови газове на пазарна база	tCO2e	32 939	
Климат и енергия	GRI 305-3 Други непреки (обхват 3) емисии на парникови газове	Брутни други непреки (обхват 3) емисии на парникови газове	tCO2e	48 486	
Климат и енергия	GRI 305-4 Интензитет на емисиите на парникови газове	Коефициент на интензитет на емисиите	обща емисии на парникови газове/нетни приходи	t CO2e/M	0,1
Климат и енергия	GRI 305-5 Намаляване на емисиите на парникови газове	Намалени емисии на парникови газове в резултат на инициативи за намаляване на емисиите	Обхват 1	tCO2e	0
		Намалени емисии на парникови газове по обхват:	Обхват 2 (на пазарна база)	tCO2e	24 728
			Обхват 3	tCO2e	25 027
				t CO2e	25,027
Кръгова икономика и отпадъци	GRI 306-3 Генерирани отпадъци	Общо тегло на генерираните отпадъци		тонове	915
		Разбивка на това общо тегло по състав на отпадъците (напр. метал, пластмаса и др.):	Батерии	тонове	155
			Кабели	тонове	465
			Електронно оборудване	тонове	45
			Хартия и картон	тонове	48
			Метални отпадъци	тонове	151
			Дървесина	тонове	3
			Строителни отпадъци	тонове	42
			Пластмаса	тонове	6
Кръгова икономика и отпадъци	GRI 306-4 Отпадъци, отклонени от депониране	Общо тегло на отпадъците, отклонени от депониране		тонове	915
		Разбивка на това общо тегло по състав на отпадъците:	Батерии	тонове	155
			Кабели	тонове	465
			Електронно оборудване	тонове	45
			Хартия и картон	тонове	48
			Метални отпадъци	тонове	151
			Дървесина	тонове	3
			Строителни отпадъци	тонове	42
			Пластмаса	тонове	6

Тема	GRI оповестяване	Показател	Единица.	2024 г. Общо	
Човешки капитал	GRI 401-1 Наемане на нови служители и текучество на служители	Брой нови служители	брой	952	
		По пол:	Мъже	брой	514
			Жени	брой	438
		Процент на наемане	%	18,3%	
		По пол:	Мъже	%	
			Жени	%	
		Нови служители <30 години	брой	572	
		По пол:	Мъже	брой	
			Жени	брой	
		Нови служители ≥30 <50 години	брой	320	
По пол:	Мъже	брой			
	Жени	брой			
Човешки капитал	GRI 404-1 Среден брой часове обучение годишно на служител	Нови служители ≥50 години	брой	47	
		Среден брой часове обучение на служител*	брой	25	
		По пол:	Мъже	брой	18
Жени	брой		28		
Човешки капитал	GRI 404-3 Процент на служителите, получаващи редовни прегледи на представянето и кариерното развитие	Процент на служителите, получаващи редовни прегледи на представянето и кариерното развитие	%	100%	
		По пол:	Мъже	брой	59
			Жени	брой	41
Многообразие, равенство и приобщаване	GRI 405-1 Многообразие на управителните органи и служителите	Членове на Управителния съвет	брой	17	
		По пол:	Мъже	брой	13
			Жени	брой	4
		Членове на Управителния съвет/ръководни кадри <30 години	%	0%	
		По пол:	Мъже	%	-
			Жени	%	-
		Членове на Управителния съвет/ръководни кадри ≥30 <50 години	%	97%	
		По пол:	Мъже	%	77%
			Жени	%	30%
		Членове на Управителния съвет/ръководни кадри ≥50 години	%	10%	
По пол:	Мъже	%	10%		
	Жени	%	-		

* Средна стойност в сравнение със средния брой часове обучение за служителите във Vivacom, Bulsatcom, United Fiber и United Group Bulgaria. Средният брой часове обучение за Vivacom е 44.

Тема	GRI оповестяване	Показател	Единица.	2024 г. Общо		
Многообразие, равенство и приобщаване	GRI 405-1 Многообразие на управителните органи и служителите	Брой служители по категории:				
		Главен изпълнителен директор/Управляващ директор	Мъже	брой	2	
			Жени	брой	0	
		Висше ръководство	Мъже	брой	6	
			Жени	брой	1	
		Изпълнителен директор	Мъже	брой	17	
			Жени	брой	5	
		Старши директор	Мъже	брой	4	
			Жени	брой	1	
		Директор	Мъже	брой	24	
			Жени	брой	14	
		Старши мениджър	Мъже	брой	74	
			Жени	брой	50	
		Мениджър	Мъже	брой	92	
			Жени	брой	64	
		Ръководител на екип	Мъже	брой	160	
			Жени	брой	155	
		Експерт	Мъже	брой	269	
			Жени	брой	148	
		Професионалист	Мъже	брой	1174	
			Жени	брой	917	
		Специалист	Мъже	брой	1228	
			Жени	брой	783	
		Парапрофесионалист	Мъже	брой	7	
			Жени	брой	5	
				% на служителите по категория:		
		Главен изпълнителен директор/Управляващ директор	Мъже	%	0%	
			Жени	%	0%	
		Висше ръководство	Мъже	%	2%	
			Жени	%	1%	
		Изпълнителен директор	Мъже	%	1%	
			Жени	%	2%	
Старши директор	Мъже	%	0%			
	Жени	%	0%			
Директор	Мъже	%	0%			
	Жени	%	0%			
Старши мениджър	Мъже	%	5%			
	Жени	%	2%			
Мениджър	Мъже	%	2%			
	Жени	%	2%			
Ръководител на екип	Мъже	%	2%			
	Жени	%	2%			
Експерт	Мъже	%	9%			
	Жени	%	3%			
Професионалист	Мъже	%	24%			
	Жени	%	13%			
Специалист	Мъже	%	21%			
	Жени	%	9%			
Парапрофесионалист	Мъже	%	0%			
	Жени	%	0%			

Тема	GRI оповестяване	Показател	Единица.	2024 г. Общо	
Многообразие, равенство и приобщаване	GRI 406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	Общ брой случаи на дискриминация през отчетния период	брой	0	
	Здраве и безопасност	GRI 403-9 Трудови злополуки	За всички служители:	Брой смъртни случаи в резултат на трудова злополука	брой
Процент на смъртните случаи в резултат на трудова злополука				процент	0,0
Брой трудови злополуки със сериозни последици (с изключение на смъртните случаи)				брой	0
Процент на трудовите злополуки със сериозни последици (с изключение на смъртните случаи)				процент	0,0
Брой трудови злополуки, които подлежат на регистриране				брой	8
Процент на трудовите злополуки, които подлежат на регистриране				процент	0,2%
Брой отработени часове				брой	8 709 980
Защита на данните/ Киберсигурност	GRI 418-1 Обосновани жалби относно нарушения на поверителността на клиентите и загуба на клиентски данни	Общ брой обосновани жалби, получени във връзка с нарушения на поверителността на клиентите, категоризирани по жалби, получени от външни страни и обосновани от организацията	брой		
	GRI 418-1 Обосновани жалби относно нарушения на поверителността на клиентите и загуба на клиентски данни	Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy, categorized by complaints from regulatory bodies	number	5	
	GRI 418-1 Обосновани жалби относно нарушения на поверителността на клиентите и загуба на клиентски данни	Общ брой обосновани жалби, получени във връзка с нарушения на поверителността на клиентите, категоризирани по жалби от регулаторни органи	брой		
Високо качество на услугите	GRI 417-2 Случаи на несъответствие по отношение на информацията и етикетите на продукти и услуги	Общ брой случаи на несъответствие с разпоредбите по отношение на информацията и етикетите на продукти и услуги, довели до глоба или санкция	брой	4	
	GRI 417-2 Случаи на несъответствие по отношение на информацията и етикетите на продукти и услуги	Общ брой случаи на несъответствие с разпоредбите по отношение на информацията и етикетите на продукти и услуги, довели до предупреждение	брой	9	
	GRI 417-3 Случаи на несъответствие по отношение на маркетингови съобщения	Общ брой случаи на несъответствие с разпоредбите относно маркетинговите съобщения, включително реклами, промоции и спонсорства, довели до глоба или санкция	брой	0	
	GRI 417-3 Случаи на несъответствие по отношение на маркетингови съобщения	Общ брой случаи на несъответствие с разпоредбите по отношение на маркетинговите съобщения, включително реклами, промоции и спонсорства, довели до предупреждение	брой	0	
	GRI 417-3 Случаи на несъответствие по отношение на маркетингови съобщения	Общ брой случаи на несъответствие с незадължителни кодекси относно маркетинговите съобщения, включително реклами, промоции и спонсорства	брой	0	
Бизнес етика	GRI 205-2 Комуникация и обучение относно политиките и процедурите за борба с корупцията	Процент от членовете на управителния орган, които са били запознати с политиките и процедурите на организацията за борба с корупцията	%	100	
		Процент от служителите, които са били запознати с политиките и процедурите на организацията за борба с корупцията	%	100	
	GRI 206-1 Правни действия за антиконкурентно поведение, антитръстови и монополни практики	Брой висящи или приключили през отчетния период съдебни дела във връзка с антиконкурентно поведение и нарушения на антитръстовото и монополното законодателство, в които организацията е била конституирана като страна.	брой	3	