

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТЕЊЕТО НА СЕКТОРОТ ЗА ИНТЕРНА РЕВИЗИЈА НА МКТ ЗА 2018 ГОДИНА

21 март 2019 година



LIFE IS FOR SHARING.

ПРЕГЛЕД

Цел на извештајот

Во согласност со Законот за трговски друштва на Македонија, Секторот за интерна ревизија е обврзан да подготвува годишен Извештај за работењето.

Во текот на 2018 година беа спроведени 11 ревизии

според категориите на Системот за интерна контрола:

- Оперативни активности: 4 ревизии
- Усогласеност: 4 ревизии
- Финансии: 3 ревизии

Беа утврдени 52 мерки

- 18 мерки се реализирани;
- Преостанатите мерки ќе бидат реализирани најдоцна до 01.10.2019 година.

Со реализацијата на мерките ќе се подобри ефикасноста и ефективноста на интерните контроли и деловните процеси на кои е извршена ревизија.

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2018 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ (1/2)

Ефикасност на распоредувањето на CRM^[2] и OSS^[3]

Предмет

Да се изврши проверка на ефикасноста на CRM и OSS и да се изврши преглед на процесите, интерфејсите, квалитетот на податоците, влијанието на новите системи на корисниците.

Наод

Процесот на иницирање и побарување на барања за промени за sCRM и NC системи треба да се зајакне за ефикасна имплементација. Нема значителна промена во процесите после пуштањето во функција на sCRM; не носи дополнителна автоматизацијата и грешки во нарачките. Неавтоматизираните работни текови и функции што недостасуваат ќе се решат со тековните проекти. Недостасува детален сеопфатен (E2E) мониторинг на обезбедувањето на услугите базирани на ИП (говорни, широкопојасни, ТВ) и формално усогласување со новата организациска структура и новиот CRM и OSS.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 2 утврдени мерки 1 е реализирана. Преостанатата 1 треба да биде реализирана до 01.04.2019 година.

Логистика за враќање на корисничка опрема

Предмет

Да се изврши преглед на ефективноста на процесот на логистика за враќање на корисничка опрема, вклучувајќи ги и спроведените контроли земајќи ги предвид вклучените канали и трета страна.

Наод

Нема системска интеграција меѓу Bill Payment, CRM, NetCracker и SAP. Нема трага или докази за вратената опрема се додека таа рачно не се внесе во SAP. Постои потенцијален конфликт на интереси со компанијата што E/// ја ангажира за тестирање на корисничката опрема и којашто исто така врши поправка на опремата.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 5 утврдени мерки 4 се реализирани. Преостанатата 1 мерка треба да биде реализирана до 30.06.2019.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Управување со односи со корисници

[3] Систем за поддршка на работењето

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2018 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ (2/2)

Дигитализација на точките за контакт со корисниците

Предмет

Да се оцени дизајнот и ефективностa на процесот за развој на е-бизнис производи и ефикасноста на е-бизнис решенијата.

Наод

Не постои утврден подолгорочен фокус во однос на тоа какво подобрување се треба да донесе е-бизнисот (трошоци, приходи, корисничко искуство. Нема последователно следење на необработените барања за нарачки и недостасува транспарентност при иницирањето на нарачките. Присутна е небезбедна практика на размена на податоци на корисниците. Освен тоа, недостасува документација за технички прием.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 10 утврдени мерки 1 е реализирана. Преостанатите 9 мерки треба да бидат реализирани до 01.07.2019.

Преглед на управувањето со континуитет на деловното работење (УКДР)

Предмет

Да се испита дали процесите на УКДР се соодветни за одржување на деловното работење во случај на прекин на напојувањето со електрична енергија и да се оцени ефективностa на процесите на УКДР за ИТ/ИТ системите.

Наод

Во рамките на Друштвото, постои различно разбирањето во однос на метриката на УКДР, а дефинираните одговорности не се доволни. Недостасува обука за тимот за УКДР и инволвираните страни. Проценката на ризици не е адекватна, и не се вршат редовни анализи на трошоците и придобивките. Клаузули за УКДР не се содржани во секој договор. Активностите за УКДР/ОК^[2] тестирање не се реализираат целосно, а документацијата е несоодветна. Критичните инциденти не се документираат соодветно.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 14 утврдени мерки 5 се реализирани. Преостанатите 9 мерки треба да бидат реализирани до 30.09.2019.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Опоравување од катастрофи

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2018 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: УСОГЛАСЕНОСТ (1/2)

Принципи на Системот за интерна контрола

Предмет

Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефективност на барањата на СИК[1].

Наод

29 барања беа тестирани и оценети како „ефективни“.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Не се утврдени мерки.

СИК - Контроли на ниво на трансакција

Предмет

Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефективност на Системот за интерна контрола на ниво на трансакција.

Наод

Сите 6 контроли беа тестирани и беа оценети како ефективни. За две од нив има препораки за подобрување.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Не се утврдени мерки.

[1] Систем за интерна контрола

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2018 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: УСОГЛАСЕНОСТ (2/2)

Управување со проекти за ИКТ^[2] В2В^[3]

Предмет

Да се оцени како управувањето со ИКТ В2В проекти ги поддржува деловните цели и да се оцени ефикасноста на: процесот, контролите, извршувањето на работата од страна на партнерите и влијанието врз корисниците.

Наод

Не е утврдена стратешка насока и не постои соодветен план на производи за ИКТ бизнисот. Не постои активност за деловен развој за цели на обезбедување долгорочна вредност на ИКТ решенијата во сите кориснички сегменти. Процесот на планирање на менаџерите за корисници не е соодветен за искористување и приоритизирање на ИКТ можностите. Не се врши мерење на продажните активности. Предпродажните активности за управување со корисници и прашањата на ниво на проект во текот на имплементацијата не се соодветно документирани и недоволно ја поддржуваат продажбата.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 9 утврдени мерки 1 е реализирана. Преостанатите 8 мерки треба да бидат реализирани до 01.10.2019.

ПОСЛЕДОВАТЕЛНИ АКТИВНОСТИ ОД SIMRICH РЕВИЗИЈАТА ВО 2016 (ад-хок)

Предмет

Спроведени последователни активности во однос на реализираните мерки од SIMRICH ревизијата (012/2016). Анализа на причините за одложената реализација на последната мерка и потенцијалот за подобрувања.

Наод

Две мерки од претходната ревизија се целосно реализирани. Преостанатите две мерки се нецелосно реализирани или воопшто не се реализирани.

Системската валидација на внесените податоци не е ефективна.

Евидентирани се несоодветни регистрирања на корисници како во каналот за директна така и во каналот за индиректна продажба.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 5 утврдени мерки 2 се реализирани. Преостанатите 3 треба да бидат реализирани до 31.03.2019.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Информатички и комуникациски технологии

[3] Бизнис за бизнис

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2018 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: ФИНАНСИИ (1/2)

Процес на осигурување на приходи во мобилна телефонија

Предмет

Да се провери дали побараните и обезбедени услуги и производи за корисниците се соодветно фактурирани.

Наод

Не постои ажурирана процедура за осигурување на приходи, при што недостасуваат процеси и контроли за големопродажба. Не постои формализиран процес за утврдените прагови и дозволени отстапувања во однос на КПИР^[2] во рамките на контролите на осигурувањето на приходи. Со постојните контроли на осигурувањето на приходи, не се врши надзор на интерконецискиот сообраќај кон IMS^[3] платформата. Потребно е да се спроведат нови контроли за податочниот сообраќај.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 4 утврдени мерки 3 се реализирани. Преостанатата 1 мерка треба да биде реализирана до 01.06.2019.

Процес на управување со ненаплатливи долгови

Предмет

Да се оценат интерните регулативи во однос на процесот на управување со побарувања и да се провери дали овој процес е во согласност со регулативите. Да се оцени контролното опкружување и реализираните интерни контроли. Да се оцени дали се јасно утврдени улогите и одговорностите.

Наод

Нема никаква последователна контрола/известување во однос на повторното вклучување на претходно исклучените корисници. Потребно е подобрување на известувањето и документацијата за исклучувањата на корисници во ИТ системите. Зајакнување на последователните контроли за корисниците коишто се мануелно заштитени од исклучување.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Од 3 утврдени мерки 1 е реализирана. Преостанатите 2 мерки треба да бидат реализирани до 30.04.2019.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Клучни показатели на извршување на работата

[3] IP Multimedia Subsystem

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2018 ГОДИНА

КАТЕГОРИЈА ОД СИК^[1]: ФИНАНСИИ (2/2)

Процес за авторизација на плаќање (ад-хок)

Предмет

Да се изврши преглед и да се оцени процесот и контролите во новиот процес за авторизација на плаќање.

Наод

Значителен број на трансакции со мали износи и повторливи трансакции се реализираат во неколку сектори, што во некои случаи резултира со камати кои се пресметуваат/плаќаат за задоцнето плаќање на фактури. Една од причините за доцнењето е времето што е потребно за одобрување на оваа голема количина трансакции. Системот Arrián не секогаш е синхронизиран со системите за Човечки Ресурси за лични податоци за вработени.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Утврдени се две препораки за подобрување и поедноставување на процесот.

[1] Систем за интерна контрола