

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Žiga Skarza

**Vloga Telekoma Slovenije kot organizacije posebnega pomena z
vidika obrambe, varnosti in zaščite države**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Žiga Skarza

Mentorica: red. prof. dr. Ljubica Jelušič

**Vloga Telekoma Slovenije kot organizacije posebnega pomena z
vidika obrambe, varnosti in zaščite države**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

ZAHVALA

Zahvaljujem se vsem, ki so mi kakorkoli pomagali pri nastajanju te diplomske naloge. Najbolj mentorici, red. prof. dr. Ljubici Jelusič, ki me je prijazno vzela pod svoje okrilje ter mi pomagala poiskati temo naloge in me nato spodbujala ter vodila od začetka do samega zaključka.

Poleg nje bi se rad zahvalil tudi vsem v podjetju Telekom Slovenije, d. d., ki so mi omogočili dostop do informacij, s pomočjo katerih je ta naloga postala več kot samo prepis že ugotovljenega. Še posebej želim izpostaviti Željka Preradovića, ki mi je pomagal vsakič, ko sem potreboval pomoč, poleg njega pa tudi Marka Pogorevca, ki mi je odprl marsikatera vrata, da je diplomska naloga sploh lahko začela nastajati. Hvaležen sem tudi vsem, ki so si vzeli čas in mi pomagali pri intervjujih, zaradi katerih je diplomska naloga zanimivejša in zaradi katerih je bila njena izdelava veliko prijetnejša.

Vloga Telekom Slovenije kot organizacije posebnega pomena z vidika obrambe, varnosti in zaščite države

Glede na kompleksnost sveta, v katerem živimo, ni nič pretresljivega, da je tudi nacionalni varnostni sistem kompleksen. Dolgo je že tega, ko je bila za obrambo države pomembna samo vojska, sedaj so, poleg drugih, del nacionalnega varnostnega sistema tudi organizacije, ki na prvi pogled z obrambo države nimajo nič skupnega, vendar je njihovo delovanje za samo nacionalno varnost ključnega pomena. To so gospodarske družbe posebnega pomena in ena od njih je tudi Telekom Slovenije, d. d. V diplomski nalogi raziskujem, kdo in na kakšen način določi, katera organizacija je pomembna za obrambo države in zaradi česar tudi imenovana kot gospodarska družba posebnega pomena, in ali na samo določitev kakorkoli vpliva lastništvo te družbe. Poleg tega raziskujem družbeno odgovorno delovanje podjetja Telekom Slovenije, d. d., in se tudi pri tem vidiku sprašujem, ali lastništvo podjetja tu igra kakšno vlogo in ali bi se podjetje obnašalo drugače, če ne bi bilo v večinski državni lasti. Na ta vprašanja bom poskušal odgovoriti tudi z analizo odzivanja podjetja v času državne krize, ko je leta 2014 Slovenijo močno prizadel žled. V tistem času je bil velik del Slovenije popolnoma ohromljen, saj so bili določeni predeli zaradi polomljenega drevja, ki je blokiralo ceste, popolnoma nedostopni. Nekateri kraji zaradi polomljene infrastrukture za dobavo električne energije od svojega distributerja več dni ali pa celo tednov celo niso prejeli električne energije, zaradi česar so bile ohromljene tudi vse komunikacije.

Ključne besede: žled, lastništvo podjetij, kritična infrastruktura.

Telekom Slovenije's role as organization of special importance for the defense of the country

We live in a very complex world, that is why it is not surprising that national security system is very complex as well. It has been a while from when the armed forces were the only important part of the national security system. Part of the national security system are organizations of special importance for the country's defense. At first glance, their business is not related to the national security but if we analyze more thoroughly we can see the importance of their existence for the national security. One of these organizations is Telekom Slovenije, d. d. In this diploma thesis I am trying to find out why and how the companies are selected as organizations of special importance and if the ownership of the organizations has any relevance for the selection of the company. Beside that I am trying to find out what kind of corporate social responsibility program is company implementing and if there is any relevance to the fact that the biggest owner of the company is the state. I will try to answer these questions with the analysis of company's response during the national disaster 2014, when sleet covered most of the country. At that time, many parts of Slovenia were paralyzed because of the collapsed trees which were blocking the roads. For days or even weeks many parts of the country were without electrical energy due to the collapsed electrical infrastructure.

Key words: sleet, company's ownership, critical infrastructure.

Kazalo

1	Uvod.....	8
2	Metodološko hipotetični okvir	10
2.1	Raziskovalni problem in cilji.....	10
2.2	Hipoteze.....	10
2.3	Raziskovalne metode in tehnike	11
3	Temeljni pojmi in koncepti	12
3.1	Telekom Slovenije, d. d.....	12
3.1.1	Lastniška struktura podjetja	12
3.1.2	Organi družbe	13
3.1.3	Služba za varnost.....	14
3.1.4	Službe znotraj podjetja s povečanim obsegom dela v času naravnih nesreč.....	15
3.2	Žledolom 2014 in njegove posledice.....	17
3.2.1	Posledice žledoloma in njihovo odpravljanje.....	17
3.2.2	Posledice žleda na telekomunikacijski infrastrukturi.....	18
3.2.3	Zakonska ureditev elektronskih telekomunikacij v primeru izjemnih stanj.....	21
4	Lastništva podjetij	22
5	Gospodarske družbe posebnega pomena in kritična infrastruktura	26
5.1	Kritična infrastruktura v Evropski uniji.....	26
5.2	Kritična infrastruktura v Sloveniji.....	27
5.2.1	Zakonodaja in aktivnosti državnih organov na tem področju	27
5.2.2	Informacijska komunikacijska kritična infrastruktura	29
5.2.3	Gospodarske družbe posebnega pomena.....	31
6	Družbena odgovornost podjetij	34
6.1	Primer družbeno odgovornega podjetja iz tujine.....	35
6.2	Družbena odgovornost podjetij v Sloveniji	36
6.3	Podjetje Telekom kot družbeno odgovorno podjetje.....	36

7	Analiza odzivanja podjetja Telekom v času žleda in po njem	38
7.1	Prvi znaki	38
7.2	Škoda na opremi	38
7.3	Odprava napak in vzpostavljanje običajnega stanja	42
7.4	Angažiranje zaposlenih.....	43
7.5	Motiviranost zaposlenih za tako zagnanost	44
7.6	Povezovanje z drugimi organizacijami.....	46
7.7	Angažiranje podjetja za skupno dobro	48
7.8	Izkušnja, stanje in ukrepi v prihodnje.....	50
8	Zaključek	51
8.1	Hipoteza 1: Podjetje Telekom kot ena ključnih organizacij posebnega pomena	52
8.2	Hipoteza 2: Podjetje Telekom kot družbeno odgovorno podjetje	53
8.3	Hipoteza 3: Vpliv lastniške strukture podjetja Telekom na njegovo ravnanje v času žleda in na njegov status družbe posebnega pomena.....	54
8.4	Sklepna misel.....	55
9	Literatura	56
Priloge:		60
Priloga A: Željko Preradović, intervju		60
Priloga B: Gregor Kernc, intervju		68
Priloga C: Klemen Melacher, Matjaž Butala, intervju		75
Priloga Č: Janez Anžič, intervju		85
Priloga D: Anton Anžič, intervju.....		93
Priloga E: Tea Kranjc, intervju.....		96

Kazalo slik

Slika 3.1: Organizacijska struktura Telekoma Slovenije, d. d.	14
Slika 3.2: Prikaz nedelovanja baznih postaj mobilne telefonije po datumih.....	20
Slika 7.1: Dostop do bazne postaje Pečna Reber	39

Slika 7.2: Bazna postaja Postojna – Petrol.....	40
Slika 7.3: Planina pri Uncu	41
Slika 7.4: Bazna postaja Lom – BRST.....	41
Slika 7.5: Dostop do bazne postaje Travna Gora	47
Slika 7.6: Dostava DEA – bazna postaja Slivnica	48

Uporaba in nadaljnja objava slik je dovoljena samo s predhodnim dovoljenjem podjetja Telekom Slovenije, d. d.

1 Uvod

»Nacionalna varnost v vsaki državi pomeni poleg ekonomsko-finančnega, političnega, socialnega, kulturnega in mednarodnopravnega tudi enega izmed najpomembnejših temeljev za nemoteno delovanje države in predvsem zagotavljanje varnega okolja za razvoj slovenske družbe« (Čaleta 2016). Del sistema nacionalne varnosti so tudi gospodarske družbe posebnega pomena, ki jim je tak status podeljen s strani Vlade RS. Te družbe so za to diplomsko nalogo pomembne, saj je kot taka družba opredeljeno tudi podjetje Telekom Slovenije, d. d. (v nadaljevanju: Telekom). Ta status mu nalaga določene naloge, ki jih mora opravljati oziroma vsaj načrtovati v imenu nacionalne varnosti.

Poleg tega, da je to podjetje največji slovenski telekomunikacijski operater, je tudi v večinski državni lasti, kar je že več let jabolko spora med politiki, strokovnjaki in laično javnostjo. Mediji že več let objavljajo informacije o prodaji večinskega deleža podjetja Telekom najprimernejšemu kupcu na prostem trgu. Ob vsakem poskusu prodaje podjetja se tako strokovnjaki kot laična javnost razdelijo na podpornike prodaje in na tiste, ki so proti njej. Argumenti za in proti prodaji so predvsem ekonomski ter varnostni. Ekonomski niso povezani samo z upravljanjem podjetja, njegovo konkurenčnostjo in zaslužki, ki jih prinaša, ampak tudi s strateškim pomenom komunikacij za nadaljnji razvoj domačega gospodarstva, ki je zelo odvisno tudi od razvoja komunikacijske infrastrukture. V tej diplomski nalogi se bom osredotočil na preučevanje varnostnih argumentov, ki jih izpostavljajo predvsem tisti, ki so proti prodaji tega podjetja, saj poudarjajo, da je podjetje zaradi svoje telekomunikacijske dejavnosti strateškega pomena tudi za varnost in obrambo države. Zaradi tega ima tudi status gospodarske družbe posebnega pomena, ki mu je bil aprila leta 2014 ponovno dodeljen s strani vlade Republike Slovenije na 55. redni seji vlade RS (Vlada RS 2014).

Podjetje naj bi se zelo izkazalo v času naravne nesreče zaradi žleda iz začetka leta 2014, ko je odigralo pomembno vlogo pri sanaciji posledic te katastrofe. Kot poročata Svete in Malešič, je bil poleg prostovoljnih in drugih reševalnih enot na posameznih območjih aktiviran tudi Telekom Slovenije, ki je v sodelovanju s Slovensko vojsko in Upravo RS odpravljal posledice žleda in zagotavljal nemoteno delovanje prednostnih telekomunikacijskih omrežij (Svete in Malešič 2014, 31–32).

Marsikatero podjetje oglašuje družbeno odgovorno ravnanje, vendar se to pogosto konča na spletnih straneh podjetja in se uporablja samo v tržne namene. Prav zato bom v nalogi

raziskoval tudi družbeno odgovornost na splošno in iskal povezavo med družbeno odgovornostjo podjetja Telekom ter njegovim odzivanjem na omenjeno naravno katastrofo, ob tem pa se spraševal, ali bi bilo to odzivanje enako, če podjetje ne bi bilo v večinski državni lasti, ali je bilo to odzivanje kakorkoli povezano s tem, da je podjetje določeno kot gospodarska družba posebnega pomena, in kako na to določitev vpliva njegovo lastništvo.

2 Metodološko hipotetični okvir

2.1 Raziskovalni problem in cilji

Raziskovalnih problemov in ciljev je v tej nalogi več.

Eden od ciljev te diplome je ugotoviti, zakaj imajo nekatere organizacije in gospodarske družbe dodeljen status za nacionalno varnost pomembnih gospodarskih družb in ali izhajajo iz tega statusa kakšne dodatne naloge, ki niso povezane z osnovno dejavnostjo teh družb. To bom raziskoval na primeru podjetja Telekom, ki ima status gospodarske družbe posebnega pomena.

Podjetje Telekom je v večinski državni lasti, kar bo naslednji raziskovalni problem, saj bom preučeval, ali lastniška struktura v podjetju vpliva na to, da je določeno kot gospodarska družba posebnega pomena.

Spraševal se bom tudi o tem, ali se mogoče Telekom v določenih situacijah obnaša drugače, kot bi se obnašal v primeru, da podjetje ne bi bilo v državni lasti. Torej bo naslednje vprašanje, kako bi vplivala prodaja državnega deleža v podjetju, kar je že več let ena osrednjih ekonomskih tem v javnih medijih, na samo obnašanje podjetja, predvsem v varnostnem in družbeno odgovornem pomenu.

Tretji raziskovalni problem bo odzivanje Telekoma v času naravne katastrofe leta 2014, ko je Slovenijo zajel žled in je ogromno ljudi ostalo brez možnosti telefonske komunikacije. Takratno delovanje Telekoma je po različnih virih, ki jih bom popisal v diplomski nalogi, preseglo običajno delovanje podjetja in njegovih zaposlenih, zaradi česar se postavlja vprašanje, kaj je bil vzrok za tako delovanje. Družbena odgovornost podjetja, tržna usmerjenost, lastniška struktura ali to da je določeno kot gospodarska družba posebnega pomena? To bo tretji in zadnji raziskovalni problem, ki ga bom poskušal razjasniti v nalogi.

2.2 Hipoteze

Hipoteza 1: Telekom Slovenije, d. d., je v Sloveniji ena ključnih organizacij posebnega pomena z vidika obrambe, varnosti in zaščite države.

Hipoteza 2: Telekom Slovenije, d. d., je leta 2014, v času žleda, ko so v državi nastopile izredne razmere, ravnal družbeno odgovorno, saj je s svojim delovanjem presegel svoje

običajne naloge, ki jih izvaja kot gospodarska družba v imenu dobrega finančnega poslovanja podjetja.

Hipoteza 3: Lastniška struktura Telekoma Slovenije, d. d., vpliva na njegovo ravnanje v času žleda 2014 in na status gospodarske družbe posebnega pomena.

2.3 Raziskovalne metode in tehnike

V diplomski nalogi bom raziskoval na prvi pogled zelo različna področja, saj se bom posvetil lastniški strukturi in družbeni odgovornosti podjetij ter to povezoval z varnostno strukturo Republike Slovenije pri preučevanju kritične infrastrukture in organizacij posebnega pomena. Na koncu bom na podlagi analize delovanja Telekoma v času naravne katastrofe leta 2014, ko je Slovenijo zajel žled, poskušal vsa omenjena področja povezati in pripraviti zaključke, ki se nanašajo na hipoteze. V ta namen bom uporabil naslednje raziskovalne metode in tehnike:

- analize primarnih virov: različni dokumenti in zakoni, ki urejajo področje varnosti Republike Slovenije
- analiza in interpretacija sekundarnih virov: Raziskal in popisal bom tujo in domačo literaturo, ki se nanaša na omenjena področja, ter preveril, ali je bilo že objavljeno kakšno diplomsko delo s podobno tematiko.
- poglobljeni družboslovni intervjuji: Opravil bom intervjuje z zaposlenimi v podjetju Telekom, ki so zaposleni v ključnih službah, pomembnih za to diplomsko nalogo. Iz Službe za varnost bo to Željko Preradović, iz Sektorja za dostopovna omrežja, ki je bil eden ključnih pri odpravi napak v času žledu, pa bodo to: Gregor Kernc, Klemen Melacher, Matjaž Butala, Janez Anžič in Anton Anžič. Poleg tega bom opravil intervju tudi s Tejo Kranjc, vodjo Sektorja za načrtovanje v Direktoratu za obrambne zadeve Ministrstva za obrambo Republike Slovenije.

3 Temeljni pojmi in koncepti

3.1 Telekom Slovenije, d. d.

Podjetje Telekom je za to nalogo ključnega pomena, saj se nanj navezuje več raziskovalnih problemov. Obravnaval ga bom v povezavi z njegovim lastništvom, dotaknil se ga bom pri preučevanju družbene odgovornosti v podjetjih, omenjan bo pri preučevanju kritične infrastrukture in raziskovanju, kaj so gospodarske družbe posebnega pomena. Še posebej pa bo izpostavljen v poglavju o žledu, v katerem bom analiziral odzivanje podjetja v tistem kriznem obdobju leta 2014.

Podjetje je na spletni strani opisano kot:

Skupina Telekom Slovenije sodi med najbolj celovite ponudnike komunikacijskih storitev v regiji JV Evrope, ki poleg nacionalnega operaterja telekomunikacij v Sloveniji prek odvisnih družb deluje tudi na trgih jugovzhodne Evrope, in sicer na Kosovu, v Makedoniji, v Bosni in Hercegovini, na Hrvaškem in v Črni gori, prav tako pa tudi v Nemčiji. Njena dejavnost obsega fiksne in mobilne komunikacije, digitalne vsebine in storitve, multimedijske storitve in digitalno oglaševanje, sistemsko integracijo in računalništvo v oblaku, gradnjo in vzdrževanje telekomunikacijskih omrežij ter ohranjanje naravne in kulturne dediščine na območju Krajinskega parka Sečoveljske soline. Ustanovljena je bil 3. 1. 1995 z ločitvijo PTT Slovenije na Pošto Slovenije in na Telekom Slovenije. 31. 12. 2014 je bilo v podjetju zaposlenih 2.749 ljudi. Telekom Slovenije je celovit ponudnik komunikacijskih storitev v Sloveniji. Prepoznaven je kot vodilni pri uvajanju in povezovanju novih generacij mobilnih in fiksnih komunikacij, sistemske integracije in računalništva v oblaku ter multimedijskih vsebin (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

3.1.1 Lastniška struktura podjetja

Lastništvo podjetja je pomembno, saj bom v diplomski nalogi raziskoval, kako večinski državni delež vpliva na samo delovanje podjetja v smislu družbene odgovornosti in ali je lastništvo povezano s statusom družbe posebnega pomena, ki je podjetju dodeljeno s strani Vlade RS. Poleg tega je lastniška struktura pomembna tudi zaradi možnosti prodaje podjetja,

ki je aktualna že več let. Podjetje se je že dvakrat poskušalo prodati najboljšemu ponudniku, pa do prodaje v obeh primerih ni prišlo.

Delničarji podjetja (na dan 31. 3. 2016):

- *Republika Slovenija, 62,54%*
- *Slovenski državni holding d.d., 4,25%*
- *Individualni delničarji (domači in tuji), 11,75%*
- *Domače pravne osebe, 8,33%*
- *Kapitalska družba d.d. (KAD), 5,59%*
- *institucionalni investitorji, 2,88%*
- *tuje pravne osebe 4,10%*
- *borznoposredniške družbe, 0,10%*
- *lastne delnice, 0,46%*

(Telekom Slovenije, d. d. 2016).

3.1.2 Organi družbe

Podjetje upravljajo naslednji organi: Uprava, Nadzorni svet in Skupščina.

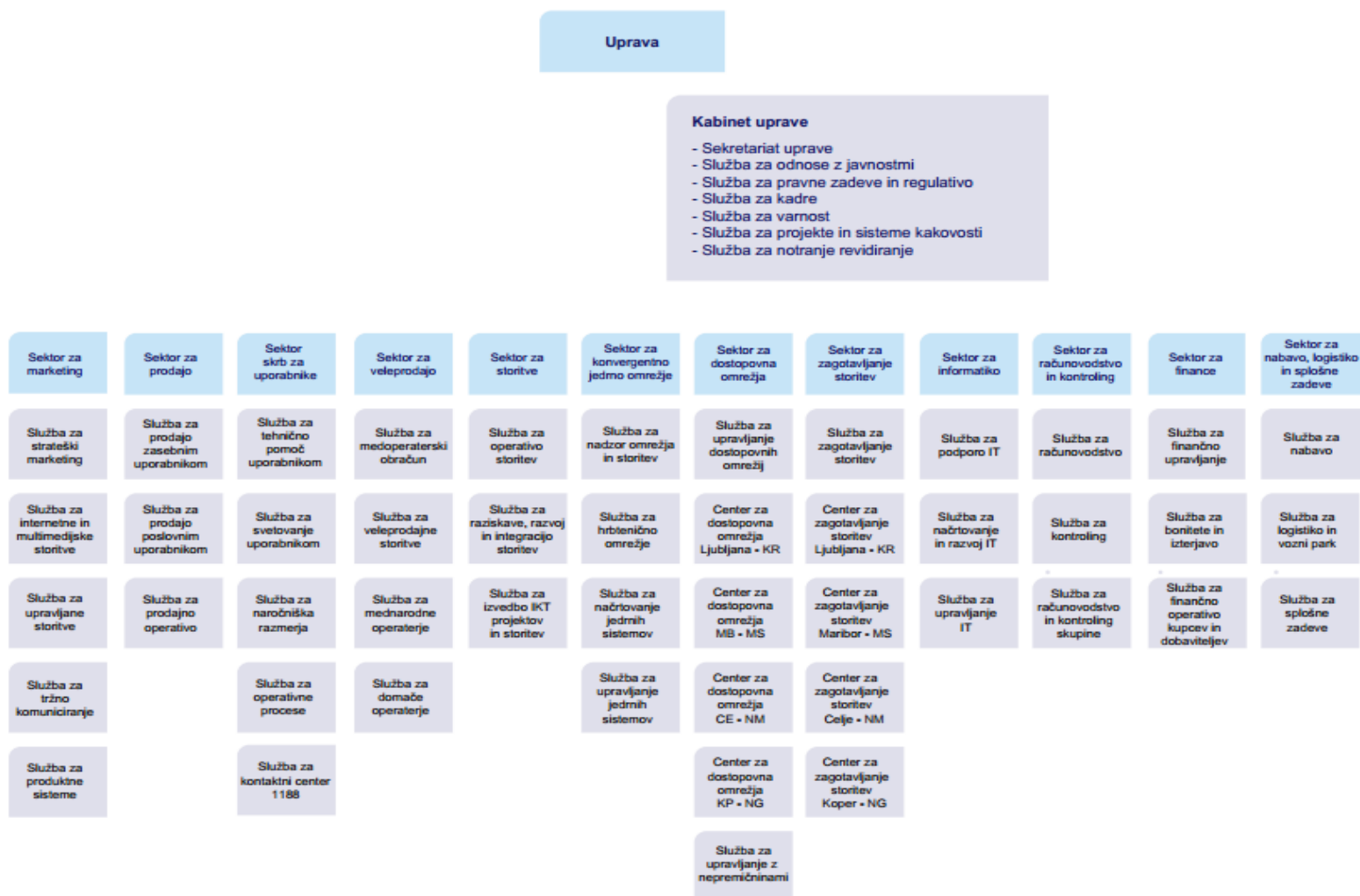
Uprava, ki ima 5 članov, in sicer predsednika, podpredsednika, dva člana in delavskega direktorja, operativno vodi podjetje na najvišjem nivoju. Člane uprave imenuje in razrešuje nadzorni svet za 4-letni mandat (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

V času žleda leta 2014, ki ga bom podrobneje analiziral v tej nalogi, je bil kot glavni koordinator skupine, ki je bila zadolžena za čim prejšnjo vzpostavitev običajnega stanja, imenovan takratni podpredsednik uprave Zoran Vehovar, iz česar je možno sklepati o velikosti in s tem pomembnosti dogodka za Telekom.

»Nadzorni svet ima devet članov, od tega šest članov predstavnikov kapitala in tri člane predstavnike delavcev. Člane nadzornega sveta, ki so predstavniki kapitala, izvoli skupščina z navadno večino glasov navzočih delničarjev. Člani nadzornega sveta so izvoljeni za dobo štirih let in so po preteku lahko ponovno izvoljeni« (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

Skupščina je organ, prek katerega delničarji uresničujejo svoje pravice, na skupščini sami ali po svojih pooblaščenih. Skupščino skliče uprava na lastno pobudo, na zahtevo nadzornega sveta ali na zahtevo delničarjev, ki predstavljajo vsaj 5 (pet) % osnovnega kapitala družbe. Skupščino se skliče, kadar je to v korist družbe ali kadar je to potrebno v skladu z zakonom in tem statutom, najmanj pa enkrat letno (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

Slika 3.1: Organizacijska struktura Telekoma Slovenije, d. d.



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2016).

3.1.3 Služba za varnost

Poglavje je povzeto po intervjuju z Željkom Preradovičem (2015), diplomiranim obramboslovcem, ki je v podjetju Telekom zaposlen kot neformalni vodja skupine s področja splošne varnosti v Službi za varnost.

Znotraj Telekoma deluje tudi Služba za varnost, ki je, kot je iz organizacijske strukture podjetja razvidno, umeščena neposredno pod upravo podjetja, kar je po besedah Preradovića logična posledica dejstva, da poslovodstvo družbe daje področju varnosti izjemno velik pomen. Prav zato je taka organizacijska pozicioniranost ključna za nadaljnji razvoj varnostne funkcije. Glede na Preradovića ima ta služba naslednje osnovne cilje:

- *določanje varnostne politike družbe in koordinacija aktivnosti v Skupini Telekom Slovenije*
- *zagotavljanje varovanja ljudi in premoženja*
- *zagotavljanje postopkov za neprekinjeno poslovanje družbe*
- *izvajanje zakonsko določenih nalog in obveznosti do državnih organov*

V službi je trenutno zaposlenih 34 ljudi, njen osnovni namen pa je, da zagotavlja varnost ljudi in premoženja družbe pred škodljivimi dejanji, kot so odtekanje poslovnih informacij, zlorabe, odtujitve, informacijska varnost in izvajanje zakonsko določenih nalog ter drugo (Preradović 2015).

Ime službe se je skozi leta spreminjalo, saj se je včasih imenovala Služba za obrambo in zaščito, nato se je preimenovala v Službo za obrambo, zaščito in varnost, sedaj se imenuje Služba za varnost. Z imenom so se spreminjale in dopolnjevale tudi njene naloge:

Služba ima dolgo tradicijo in izhaja že iz prejšnjega Združenega PTT-podjetja Slovenije. Vsebine njenega dela so se spreminjale in dopolnjevale glede na sodobne trende v stroki in glede na spremembe poslovnih procesov ter novih storitev na trgu. Osnovna dejavnost je bila od samega začetka varnost, s tem, da so se s spremembami v gospodarskem in poslovnem okolju spreminjale tudi potrebe varnosti po pokrivanju dodatnih področij, npr.: področje informacijske varnosti, razvijanje varnostnih storitev za potrebe trga, kot so storitev INFRANET, storitve Varnostno nadzornega centra ali gradnje sistemov tehničnega varovanja in podobno (Preradović 2015).

Ena od nalog Službe za varnost, ki je do sedaj še nisem omenil in bo za to diplomsko nalogo velikega pomena, je tudi priprava in koordinacija obrambnega načrta, ki ga je podjetje Telekom dolžno pripraviti glede na to, da je opredeljeno kot gospodarska družba posebnega pomena s strani države.

3.1.4 Službe znotraj podjetja s povečanim obsegom dela v času naravnih nesreč

V času naravnih nesreč imajo največ dela zaposleni v tistih službah, ki so zadolžene za delovanje fiksne in mobilne omrežja podjetja Telekom, ter v službah, ki skrbijo za stik z uporabniki. To se je pokazalo tudi v času žledu, ko so imeli najbolj povečan obseg dela v Sektorju za dostopovna omrežja, kjer skrbijo za infrastrukturo, ki je potrebna za delovanje fiksne in mobilne omrežja. Poleg njih so imeli povečan obseg dela tudi v Službi za nadzor omrežij in storitev, kjer prvi ugotovijo, kje na omrežju je prišlo do težav in tja napotijo dežurnega monterja (Anžič 2016b). Zaradi veliko poškodovanega omrežja, predvsem fiksne, so imeli ogromno dela tudi v hčerinskem podjetju GVO, kjer so to omrežje popravljali (Anžič 2016a). Seveda pa se je povečan obseg dela posledično čutil tudi v službah, ki niso neposredno zadolžene za tehnično delovanje omrežja, ampak s temi ljudmi pogosto sodelujejo. Npr. v Službi za varnost, kjer skrbijo tudi za tehnično varovanje objektov, pri odpravi posledic žledu direktno niso bili vpleteni, so pa imeli posledično precej več dela, saj so morali, za dostop do infrastrukturnih lokacij podjetja Telekom, avtorizirati precej več ljudi, ki običajno teh nalog na določenem področju ne opravljajo. Takih služb, kjer zaposleni neposredno pri odpravljanju težav niso bili vpleteni, se je pa zaradi žledu njihovo delo precej povečalo, je bilo še precej. Npr. Center za pomoč uporabnikom, ki ob vsaki večji težavi beleži povečano število klicev, Služba za odnose z javnostmi, ki ob izrednih stanjih beleži povečano število vprašanj novinarjev itn.

Kako so se zaposleni v teh službah odzivali v tistih kriznih časih, bom raziskoval v tej diplomski nalogi, kjer se bom spraševal tudi, ali je to odzivanje kakorkoli povezano z dejstvom, da je podjetje v večinski državni lasti ter da ima status gospodarske družbe posebnega pomena.

3.2 Žledolom 2014 in njegove posledice

Naravne nesreče mnogokrat presenetijo in s tem ljudem povzročijo nemalo težav, v vsakem primeru pa povzročijo motnjo v človeški skupnosti. Običajno je materialna škoda velika, še huje pa je, ko te nesreče povzročijo smrtne žrtve. Na področju komunikacij in energetike, kjer govorimo tudi o fizični izgradnji komunikacij, kot so ceste, železnice, pristanišča, letališča in energetike, so se nekoč tradicionalne in od naravnih procesov odvisne družbe spremenile in specializirale. Njihovi specializirani deli pa postajajo vse kompleksnejši in so zato tudi ranljivejši (Svete in Malešič 2014, 7–8), kar se ob nesrečah večjih razsežnosti pogosto potrdi.

Potresi, poplave, zemeljski plazovi, toča, viharji in ne nazadnje tudi ledene ujme (žled) so naravni pojavi, ki jih v Sloveniji obravnavamo kot največjo grožnjo (Adamič v Svete in Malešič 2014, 8). Prav žled je našo državo prizadel med koncem januarja in začetkom februarja 2014, ko so bile prizadete občine v severnoprimerjski, gorenjski, koroški, notranjski, ljubljanski, zahodnoštajerski, vzhodnoštajerski, podravski, pomurski, dolenski, posavski in zasavski regiji.

V tistem času so bile vremenske razmere po poročanju Agencije Republike Slovenije za okolje v Evropi naslednje:

Za vremensko dogajanje na območju Evrope je bil značilen velik kontrast med globokim ciklonskim območjem nad vzhodnim Atlantikom in deloma tudi nad Sredozemljem ter izrazitim anticiklonom s središčem nad Rusijo. Razlika v zračnem tlaku med obema baričnima tvorbama je bila občasno tudi več kot 100 hPa. Na našem območju se je vedno znova obnavljala frontalna cona, saj sta se srečevala hladen zrak polarnega izvora v tanki prizemni plasti ozračja in močan dotok toplega in vlažnega zraka v višinah iznad Sredozemlja. Takšna sinoptična situacija pomeni »šolski recept« za obilno sneženje, žled in poledico na južnem obrobju Alp (Oražem 2014, 7).

Žled je za to diplomsko nalogo še posebej zanimiv, saj bom skozi intervjuje analiziral odzivanje podjetja Telekom v času žleda leta 2014. Z analizo odzivanja bom poskušal ugotoviti, ali bi se podjetje odzivalo drugače, če ne bi imelo statusa družbe posebnega pomena, in ali bi se odzivalo drugače, če ne bi bilo v večinski državni lasti.

3.2.1 Posledice žledoloma in njihovo odpravljanje

Posledice žleda so lahko zelo različne in obsežne. Kot družba je človeštvo skoraj docela nemočno pri preprečevanju nastajanja pojava; zmanjševanje njegovih posledic, predvsem v gozdovih in na infrastrukturnih sistemih, pa bi zahtevalo velike finančne, organizacijske in druge napore, ki pa vseh posledic ne bi preprečili, ampak samo nekoliko zmanjšali. Poglavitni vzrok poškodb žleda je preobtežitev. Največ škode nastane na drevesih, v gozdovih (kjer se škoda tudi najprej pojavi) in na električnih daljnovodih (Uprava RS za zaščito in reševanje 2015, 11).

Kljub informacijam in razvitosti v zdajšnjem času je ledena ujma, ki je zajela velik del države, primer, ki je preprosto pokazal vso ranljivost sodobnih družb, prepletenost in soodvisnost ključne družbene infrastrukture (Prezelj in ostali v Svete 2014, 8), »odvisnost od distribucije električne energije, šibkost informacijsko-komunikacijskih sistemov, prav tako pa so številni deli države zaradi podrtega drevja in neprevoznih cest ostali »odrezani od sveta« in so morali dokazati, kaj v času globalizacije pomeni avtarkičnost v najbolj neugodnem letnem času« (Svete 2014, 8).

Uprava RS za zaščito in reševanje opisuje posledice žledoloma, ki so bile hude, sneg in žled sta največ škode povzročila gozdovom, elektroenergetskim infrastrukturnim sistemom ter posredno povzročila tudi zaprtje velikega števila cest zaradi podrtega drevja. Poškodovani, pretrgani ali uničeni so bili številni elektroenergetski vodi in drogovi. Marsikje je zmanjkalo električne energije in tudi promet je bil vse bolj ohromljen. V nekaterih delih je bil železniški promet ustavljen, zaradi podrtega drevja so bile neprevozne številne ceste. Marsikje zaradi izpada električne energije in posledično črpališč ni bilo več mogoče zagotavljati oskrbe s pitno vodo. Tako so se v času žledoloma leta 2014 glede na nevarnost, ki so jo povzročale poplave, visok sneg in žled, takoj odzvale gasilske enote, dežurni v podjetjih, pristojnih za oskrbo z električno energijo, vodo, prevoznost cest in policija. Aktivirani so bili prostovoljni gasilci, poveljniki in štabi civilne zaščite v večini prizadetih občin, regij in državi. Za pomoč pri odpravljanju posledic nesreč je bila aktivirana tudi Slovenska vojska. Vlada Republike Slovenije je zaradi okvar daljnovodov prek mehanizma civilne zaščite Evropske unije zaprosila za pomoč Evropsko unijo in sicer za električne agregate večjih moči (Uprava RS za zaščito in reševanje 2014, 13–14).

3.2.2 Posledice žleda na telekomunikacijski infrastrukturi

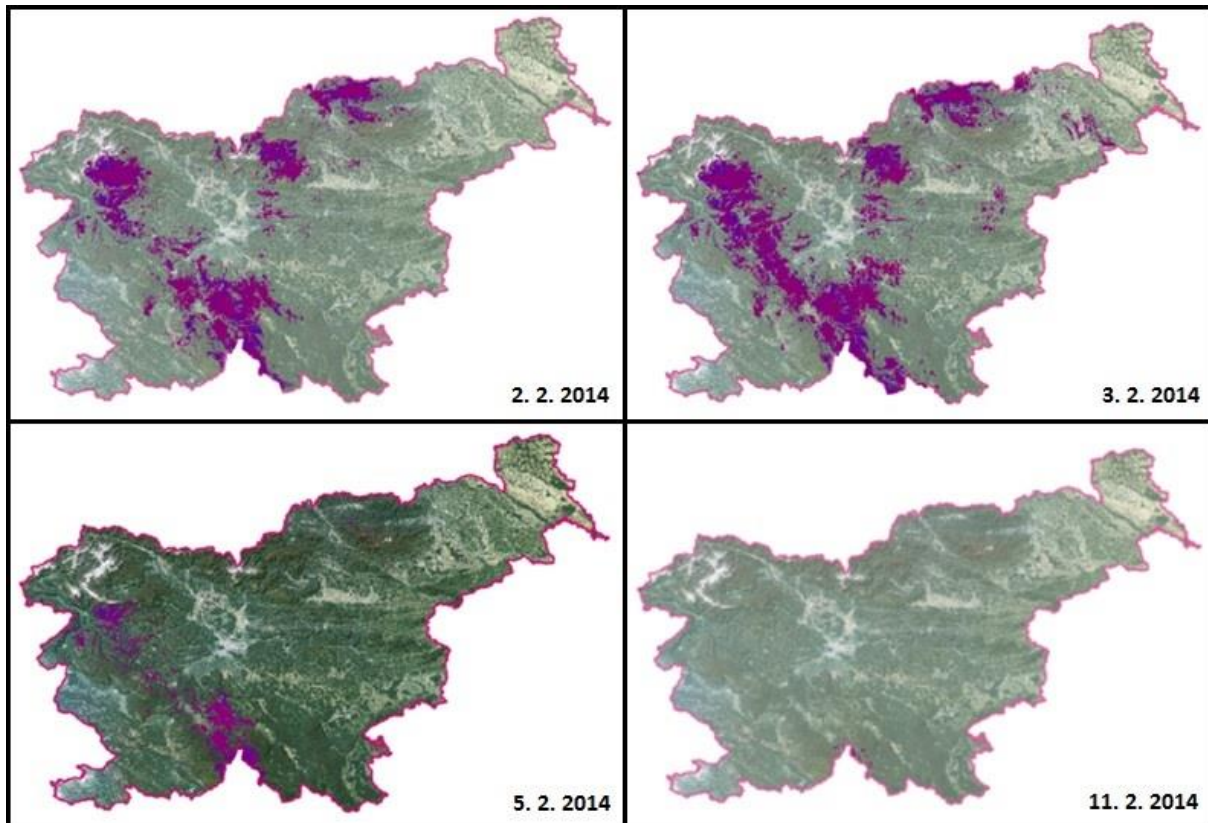
Pri telekomunikacijskih operaterjih so najbolj ogroženi njihovi telekomunikacijski objekti in omrežja. Svete izpostavlja, da je ta infrastruktura najbolj občutljiva na fizične oblike ogrožanja, pod kar spadajo naravne nesreče, sabotaze in terorizem. Poleg tega pa so popolnoma soodvisni tudi od nemotenega delovanja električnega omrežja (Svete 2010, 46). Med žledom 2014 je prišlo do fizičnega poškodovanja telekomunikacijske infrastrukture, še posebej tistega dela, ki zagotavlja fiksne storitve. Obenem pa je, zaradi fizičnega poškodovanja električne infrastrukture, prišlo tudi do velikih izpadov elektrike in posledično tudi do nedelovanja telekomunikacijske infrastrukture, ki zagotavlja mobilne telekomunikacije, ne glede na to, da ta večinoma ni bila fizično poškodovana.

Boštjan Tavčar iz Uprave RS za zaščito in reševanje je v svojem predavanju izpostavil vedno večjo družbeno odvisnost od informacijskih in komunikacijskih sistemov, ki so obenem vse kompleksnejši in nepredvidljivi. Pogosto se pri razvoju išče nižanje stroškov, zaradi česar z novimi tehnologijami, poleg že obstoječih, sicer dobivamo nove storitve, ki pa so pogosto slabše kakovosti. To se najbolj pokaže ravno v izrednih razmerah, ko je ključno, da delujejo vsaj storitve za klic v sili na 112, kjer je najpomembnejša robustnost teh storitev. Državna odgovornost ni le skrb za nacionalno, ampak tudi za človeško varnost, zaradi česar je nujno tudi nemoteno zagotavljanje kritične infrastrukture. Del nacionalne kritične infrastrukture pa je tudi telekomunikacijska infrastruktura. Eden od priporočenih ukrepov je tudi koordiniranje operaterjev javnih telekomunikacijskih nesrečah, da bodo ob večjih nesrečah delovali usklajeno (Tavčar 2015, 23).

»Zaradi podrtih dreves in izpadov električne energije na repetitorjih je prišlo do motenj v delovanju mobilnega omrežja oziroma jih uporabniki na območjih brez elektrike niso mogli uporabljati zaradi izpraznjenih baterij v GSM-napravah. Za nekaj časa so bile prekinjene tudi komunikacije na posameznih območjih radijskega sistema zvez ZARE, težave z zagotavljanjem brezžične komunikacije so bile tudi na sistemu zvez TETRA« (Uprava RS za zaščito in reševanje 2014, 23).

Pri podjetju Telekom je bila najbolj prizadeta kabelska infrastruktura, saj so se zaradi preobtežitev podrli daljnovodi in strgali kabli (Kernc 2016). Anton Anžič poroča, da podjetje take škode še ni utrpelo, čeprav so vajeni hujših zim s težkim snegom (Anžič 2016a). Poleg tega je zaradi izpada električnega napajanja prihajalo do motenj v delovanju storitev Telekoma po celotni Sloveniji. Ob višku je bilo brez napajanja 207 baznih postaj in 89 funkcijskih lokacij (Telekoma Slovenije, d. d. 2015).

Slika 3.2: Prikaz nedelovanja baznih postaj mobilne telefonije po datumih



Vir: Telekom Slovenije, d.d. (2015).

Prve odzive podjetja je na konferenci o telekomunikacijah opisal strateg iz Sektorja za dostopna omrežja pri podjetju Telekom, Iztok Saje:

Prvi ukrep je bil dvig prepustnosti na delujočih baznih postajah, ki so pokrivalo prizadeto območje, in kjer je to bilo možno. Proizvajalec opreme Ericsson je dovolil, da smo izključili vse licenčne omejitve, kot so število sočasnih zvez, moči oddajnikov in podobno. Terenske ekipe so intenzivno odpravljale napake in opremile vrsto lokacij z agregati. Pripomoglo je tudi usklajevanje z drugimi operaterji, gasilci, civilno zaščito itd. Poleg ukrepov na omrežju so operaterji na prizadetem območju pomagali s SIM-karticami, kjer se je pokrivalo samo eno omrežje. V ponudbi imamo tudi najem satelitskih terminalov, ki so tudi nadomestili običajne povezave (Saje 2014, 71).

Ko je bilo najnujnejše popravljeno in je prišel čas za analize, je Vlada Republike Slovenije v svojem sklepu ugotovila, da je bilo aktiviranje in delovanje sil za zaščito, reševanje in pomoč ter javnih gospodarskih družb, med njimi Telekoma Slovenije, na vseh ravneh ukrepanja pravočasno in da je bilo njihovo delovanje prizadevno in organizirano. Sta se pa Uprava RS

za zaščito in reševanje ter Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije odločili, da bodo, skupaj z operaterji javne mobilne telefonije, pripravili načrte skupnega usklajenega ukrepanja v primeru velikih naravnih in drugih nesreč ter izjemnih stanjih v telekomunikacijskih omrežjih (Tavčar 2015, 21).

3.2.3 Zakonska ureditev elektronskih telekomunikacij v primeru izjemnih stanj

Delovanje telekomunikacijskih operaterjev pri je v Sloveniji zakonsko določeno, in sicer v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). Ta zakon v 83. in 84. členu določa tudi delovanje operaterjev v izjemnih stanjih, ko so dolžni prednostno zagotavljati delovanje tistih delov omrežja, ki so nujni za nemoteno delovanje omrežij varnostnega in obrambnega sistema ter sistema zaščite in reševanja. Poleg tega so dolžni vzpostaviti sistem za prednostno komunikacijo z določenimi omrežnimi točkami. Da vse to deluje, zakon določa, da morajo operaterji sprejeti ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, ki omogočajo, da so njihove dejavnosti v primeru izjemnih stanj čim manj motene. S predhodnimi ukrepi so operaterji dolžni zagotavljati razpoložljivost javno dostopnih telefonskih storitev, še zlasti neprekinjen dostop in uporabo številka za klic v sili. Vlada lahko s sklepom določi tudi druge ukrepe za zagotavljanje delovanja javnih komunikacijskih omrežij ali storitev ob naravnih in drugih nesrečah ali ob katastrofalnem izpadu omrežja (Zakon o elektronskih komunikacijah 2012).

4 Lastništva podjetij

Kompleksno gospodarsko okolje, v katerem živimo, je prepredeno z različnimi oblikami podjetij, gospodarskimi družbami, zavodi in drugimi. Poslovni subjekti se med seboj ločijo po številnih karakteristikah in dve od njih sta pomembni tudi za to diplomsko nalogo. Preučeval bom lastništvo podjetij in to predvsem z dveh vidikov: državnega ali privatnega in ali gre za domače oziroma tuje lastništvo. Te lastnosti so pomembne zaradi stalne dileme med privrženci in nasprotniki prodaje največjih slovenskih državnih podjetij. Razdeljenost laične javnosti glede prodaje pa je logična posledica razdeljenosti strokovnjakov, ki objavljajo vsak svoje argumente, ki so si pogosto nasprotujoči.

»Podjetja v državni lasti, znana tudi kot državna podjetja, so definirana kot subjekt, ki je bil ustanovljen s strani države z namenom sodelovanja pri določenih aktivnostih v državnem imenu. Država je lahko delna ali popolna lastnica podjetja« (Varcholova in Beslerova 2013, 25).

Po definiciji, ki jo je sprejela Vlada Republike Slovenije julija 2009 v dokumentu Politika upravljanja podjetij v državni lasti (v nadaljevanju PDL), pojem podjetje v državni lasti vključuje:

- *gospodarske družbe, ustanovljene po zakonu, ki ureja gospodarske družbe, in v katerih ima Republika Slovenija finančno naložbo,*
- *javna podjetja in zavodi, ustanovljeni po zakonu, ki urejajo gospodarske javne službe, v katerih ima RS finančno naložbo, sredstva v upravljanju ali drugo obliko svojega finančnega premoženja ter*
- *druge osebe javnega prava (javni zavodi, javne agencije, javni skladi), v kateri ima država sredstva v upravljanju (Vlada Republike Slovenije 2009, 3).*

S ciljem maksimiranja vrednosti premoženja in čim bolj gospodarnega ravnanja je bila oblikovana politika upravljanja PDL, ki sledi smernicam OECD za upravljanje podjetij v državni lasti (Vlada Republike Slovenije 2009, 3).

Lastništvo podjetja je za to diplomsko nalogo zanimivo, saj v Sloveniji še vedno poteka privatizacija državnih podjetij in eno med največjimi je ravno Telekom. Podjetje se je že dvakrat resno prodajalo, kar je vsakič povzročilo veliko trenja med strokovnjaki in mediji. Strokovnjaki, ki izhajajo samo z ekonomskega vidika, se naslanjajo predvsem na raziskave, ki preučujejo lastniško strukturo podjetja in njeno povezanost s poslovno uspešnostjo.

Varcholova in Beslerova sta objavili, da: »Pregled obstoječe literature kaže na to, da se razlike v lastništvu podjetij lahko kažejo tudi v poslovnih rezultatih podjetij. Nekateri analitiki, ki so analizirali razlike v poslovanju privatnih in državnih podjetij, so prišli do različnih zaključkov, vendar se generalno strinjajo s tezo, da privatizacija državnih podjetij vodi do boljših poslovnih rezultatov teh podjetij« (Varcholova in Beslerova 2013, 26). Do takšnega zaključka sta prišla tudi Kim in Chung, ki sta po pregledu podatkov, ki so se nanašali na poslovno uspešnost privatnih in javnih podjetij, zaključila, da je učinkovitost privatnih podjetij znatno višja v primerjavi z učinkovitostjo državnih in delno privatiziranih podjetij. Predhodne analize so vključevale podatke različnih raziskovanih skupin: iz ene države, iz enega industrijskega sektorja ali iz večjih držav. Ne glede na to, katero skupino podatkov sta obdelala, so bili zaključki povsod tako podobni, da sta lahko izpeljala generalni zaključek, da so državna podjetja običajno poslovno manj uspešna kot privatna podjetja (Kim in Chung v Varcholova in Beslerova 2013, 26). Do podobnih zaključkov so prišli tudi na ljubljanski Ekonomski fakulteti, kjer so analizirali 4500 podjetij:

Analiza poslovanja 4.500 podjetij med letoma 2006 do 2014, ki jo je opravila ljubljanska Ekonomska fakulteta, kaže, da so podjetja v zasebni lasti uspešnejša od tistih v lasti države in finančnih holdingov. Najproduktivnejša so zasebna podjetja z dvema večjima lastnikoma, sledijo podjetja z enim večinskim lastnikom. Janez Prašnikar z Ekonomske fakultete razliko pojasnjuje s tem, da dva lastnika bolje nadzorujeta drug drugega pri upravljanju, medtem ko lahko en glavni lastnik podjetju lažje jemlje kapital za svoje lastne potrebe. Zanimiva je tudi ugotovitev, da so državna podjetja v zadnjih dveh letih postala produktivnejša in primerljiva s podjetji, ki imajo razpršeno lastništvo (Lešnik in Koren 2015).

Poleg privatnega in državnega lastništva je pomemben še en dejavnik, in sicer ali gre za domače ali tuje lastništvo. Edini resni kupci, ki so bili zainteresirani za nakup Telekoma, so bili tujci, kar bi pomenilo dvojno spremembo lastništva – prehod iz večinsko državnega v privatnega ter iz večinsko slovenskega v tujega. Tudi glede vpliva domačega ali tujega lastništva na poslovanje podjetja obstaja veliko raziskav.

Hanousek, Kocenda in Svejnar so analizirali efekt različnih tipov in skoncentriranosti lastniških struktur na večjem številu podjetij v Češki po masovni privatizaciji. Rezultati nakazujejo, da so efekti po privatizaciji in spremembi lastniške strukture presenetljivo omejeni in da marsikateri privatni lastnik ne dosega boljše poslovne uspešnosti, kot jo

je podjetje dosegalo, ko je bilo v državni lasti. Edino izboljšanje je bilo opazno pri podjetjih, ki so prešla v tuje lastništvo (Hanousek in drugi v Varcholova in Beslerova 2013, 28).

To ugotovitev potrjujejo tudi drugi avtorji, ki se sicer niso ukvarjali s preučevanjem privatizacije, ampak samo s preučevanjem vidika domačega ali tujega lastništva podjetja. »Med mnogimi avtorji obstaja strinjanje, da ima tuji lastnik pozitiven vpliv na finančne rezultate podjetij (Ivashkovskaya in Stepanova v Varcholova in Beslerova 2013, 29). Pozitiven vpliv na poslovno učinkovitost podjetja je razložen z bolj čvrstim nadzorom vodstva s strani tujega lastnika« (Varcholova in Beslerova 2013, 29).

V Sloveniji pa je to področje raziskoval dr. Franjo Štiblar:

Dr. Franjo Štiblar je leta 2003 raziskal, kako lastniška struktura v podjetjih vpliva na uspešnost podjetja, kar je ugotavljal s primerjavo poslovanja 49 najuspešnejših podjetij v Sloveniji glede na leto 2000. Po lastniški strukturi je podjetja razdelil na podjetja, ki so v pretežni lasti države, na podjetja, ki so v pretežno privatni lasti, in na tista, ki so v pretežni tuji lasti. V primerjavi poslovnih rezultatov teh podjetij je ugotavljal:

- *»Kako uspešni lastniki so tujci, država in domači zasebniki.*
- *Kako dobri so agenti (menedžerji) v vsaki od treh skupin podjetij in kateri so pozitivni učinki tujcev kot lastnikov in soupravljalcev podjetji.*
- *Kateri so negativni učinki države kot lastnika in kakšni so učinki zasebnih lastnikov« (Franjo Štiblar 2003, 445).*

Dr. Franjo Štiblar je prišel do drugačnih zaključkov, kot so bili tisti iz prejšnjih tujih raziskav: »Tuje lastništvo kaže sicer večjo dohodkovno, vendar manjšo stroškovno učinkovitost. Rezultati kažejo, da ob veliki profitnosti tuja podjetja glede ekonomičnosti niso boljša od domačih, še posebej privatnih. Razlike v uspešnosti se postopoma zmanjšujejo« (Franjo Štiblar 2003, 459–460).

Že na začetku tega poglavja sem omenil, da je lastništvo podjetij tema, o kateri si niso enotni niti strokovnjaki, kar se po pregledanih virih samo potrjuje. Glede na Beslerovo, Varcholovo, Kima, Chunga in raziskavo Ekonomske univerze v Ljubljani bi lahko rekli, da so podjetja v privatni lasti ekonomično uspešnejša. Hanousek, Kocenda in Svejnar pa so to teorijo delno

ovrgli in večjo ekonomsko uspešnost ugotovili samo pri podjetjih, ki so jih privatizirali tuji lastniki. Če pa upoštevamo še rezultate Štiblarja, ki zavrača teorijo o boljšem poslovanju tujih lastnikov, je zmeda popolna. Edina teorija, ki jo lahko po pregledu teh virov potrdim, je, da si strokovnjaki na tem področju niso enotni, tako da ne preseneča razdvojenost javnosti, ko ob prodaji državnih podjetij mediji začnejo objavljati teorije različnih strokovnjakov.

Dodatno je treba upoštevati, da sem se tu ukvarjal izključno z lastništvom podjetja in da do vprašanja glede varnostnega vidika sploh še nisem prišel.

5 Gospodarske družbe posebnega pomena in kritična infrastruktura

Podjetje Telekom ima status družbe gospodarskega pomena, ki mu je bil podeljen s strani Vlade Republike Slovenije. Zaradi tega statusa ima podjetje določene odgovornosti, ki bi jih moralo izvajati v izrednih stanjih, nanje pa se mora pripravljati tudi v miru.

Da bi razumeli pojem gospodarske družbe posebnega pomena, je treba najprej razumeti pojem nacionalne kritične infrastrukture. Gre za sorazmerno nov pojem, za katerega ne poznamo ene dogovorjene definicije. Različni avtorji, ki ga razlagajo, z njim opredeljujejo sorodno tematiko, ki pa jo zastavljajo različno široko. Po Prezlju: »Sodobno pojmovanje kritične infrastrukture zajema vse tiste objekte in sisteme, katerih nedelovanje oziroma omejeno delovanje povzroča družbeno-krizne situacije ali celo ogroža varnost. Sem sodi širok spekter infrastruktur, kot so prometna, elektroenergetska, naftna, plinska, zdravstvena, jedrska, prehranjevalna, vodooskrbna, informacijska in podobna infrastruktura« (Prezelj 2010a, 5–6).

5.1 Kritična infrastruktura v Evropski uniji

V EU se zavedajo, da so infrastrukture držav članic tako povezane, da bi nedelovanje določene infrastrukture lahko vplivalo tudi na nedelovanje infrastrukture v drugi državi ali pa celo na infrastrukture v več drugih državah članicah (Prezelj 2010b, 18–19).

Iz tega razloga je bilo opravljenega že precej dela na tem področju, ki se je začelo že leta 2004, ko je bilo izdelano sporočilo Komisije svetu in Evropskemu parlamentu z naslovom Varovanje kritične infrastrukture v boju proti terorizmu. V delu so bili predstavljeni predlogi, kako okrepiti pripravljenost na teroristične napade na kritično infrastrukturo Evrope (Naucodie 2014, 13–14). Naslednji korak komisije je bilo sprejetje Zelene knjige o evropskem programu za varovanje kritične infrastrukture novembra 2005. Zelena knjiga poudarja pomembnost komunikacije, koordinacije in sodelovanja na državni ravni med vsemi članicami in organi EU (Evropska Komisija 2005, 2). Zadnji generalni dokument na področju definiranja in zaščite evropske kritične infrastrukture (EKI), je »Direktiva sveta o ugotavljanju in določanju evropske kritične infrastrukture ter o oceni potrebe za izboljšanje njene zaščite«. V njej je določeno, da vsaka država članica sama ugotovi evropsko kritično

infrastrukturo, ki se nahaja v njeni državi, in da sama oceni, kako bi njeno nedelovanje vplivalo na druge države članice, in jih o tem tudi obvesti (Svet EU 2008, 77–79).

5.2 Kritična infrastruktura v Sloveniji

5.2.1 Zakonodaja in aktivnosti državnih organov na tem področju

Republika Slovenija je bila delno že pripravljena na aktivnosti, ki so bile potrebne zaradi Direktive Sveta (ES) št. 114/2008, saj je že leta 2006 imenovala prvo Medresorsko koordinacijsko skupino za usklajevanje priprav za zaščito kritične infrastrukture, ki je bila takrat v pristojnosti Ministrstva za obrambo (Ministrstvo za obrambo 2016). Aprila 2010 je Vlada RS obravnavala aktivnosti te skupine in sprejela sklep v katerem: se je seznanila s programom in aktivnostmi skupine ter določila, kaj kritična infrastruktura sploh je (Vlada Republike Slovenije 2010). V 2. členu sklepa je določila: »Da kritična infrastruktura državnega pomena v Republiki Sloveniji obsega tiste zmogljivosti in storitve, ki so ključnega pomena za državo in bi prekinitev njihovega delovanja ali njihovo uničenje pomembno vplivalo in imelo resne posledice na nacionalno varnost, gospodarstvo, ključne družbene funkcije, zdravje, varnost in zaščito ter družbeno blaginjo« (Vlada Republike Slovenije 2010).

Uredba o evropski kritični infrastrukturi iz leta 2011 je bila naslednji vladni korak, s katerim je vlada izvajala navodilo iz 12. člena Direktive Sveta (ES) št. 114/2008, v katerem je zapisano, da naj države članice sprejmejo predpise, ki so potrebni za usklajenost s to direktivo (Svet EU 2008, 80). V uredbi je bil določen postopek za ugotavljanje in določanje evropske kritične infrastrukture v RS, imenovan je bil varnostni uradnik za zvezo, postopke in roke za poročanje Komisiji Evropske unije, določena je bila vsebina varnostnega načrta upravljavca ter naloge kontaktne točke za zaščito evropske kritične infrastrukture v RS (Vlada Republike Slovenije 2011).

S temi dokumenti in z oblikovanjem Skupine za medresorsko koordinacijsko skupino za usklajevanje priprav za zaščito kritične infrastrukture je vlada RS postavila temelje za še vedno trajajoče delo na področju nacionalne in evropske kritične infrastrukture. V letih 2012 in 2014 sta bila sprejeta še dva sklepa Vlade RS, v katerih so bili določeni osnovni kriteriji za določanje kritične infrastrukture Republike Slovenije, ki obsegajo:

- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja povzroči ali vpliva na smrt večjega števila od 50 oseb*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja povzroči pomemben vpliv na zdravje prebivalstva v takšni meri, da je treba hospitalizirati več kot 100 oseb za več kot teden dni*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja povzroči poškodovanje, uničenje dejavnosti, objektov ali območij z vplivom na nacionalno varnost Republike Slovenije do te mere, da je oteženo izvajanje obrambe, notranje varnosti ali varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja vpliva na izvajanje gospodarske ali druge dejavnosti v obsegu povzročene škode ali izpada dohodka več 10 mio evrov na dan*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja vpliva na prekinitev preskrbe s pitno vodo ali hrano za več kot teden dni, za prebivalstvo v obsegu preko 100.000 ljudi*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja vpliva na prekinitev preskrbe z električno energijo za 3 dni ali z zemeljskim plinom za več kot teden dni za prebivalstvo v obsegu preko 100.000 ljudi*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja vpliva na izpad oskrbe z naftnimi derivati za več kot teden dni, za prebivalstvo na območju preko 100.000 ljudi*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja vpliva na veliko škodo na kopenski ali vodni življenjski prostor na površini več kot 100 ha*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja povzroči informacijski ali komunikacijski izpad podpore delovanja drugih kritičnih infrastruktur do 24 ur*
- *kritično infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja povzroči čezmejne posledice v drugih državah glede na predhodne kriterije (Vlada Republike Slovenije 2012).*

Poleg teh kriterijev so bili določeni tudi sektorji kritične infrastrukture, njihov vrstni red in sektorski kriteriji za določanje kritične infrastrukture, ki pa so se v sklepu iz leta 2013 malenkost spremenili, dodatno so v sklepu iz leta 2014 upoštevali sovplivanje sektorjev med seboj in jih zaradi tega razvrstili po drugačnem vrstnem redu.

Po prioritetah delovanja oziroma neposrednem vplivu na delovanje drugih sektorjev je kritična infrastruktura razvrščena po naslednjem prioriteten vrstnem redu:

1. *zagotavljanje električne energije*

2. *informacijsko-komunikacijska podpora*
3. *preskrba s pitno vodo*
4. *preskrba s hrano*
5. *zagotavljanje zdravstvene oskrbe*
6. *preskrba z naftnimi derivati*
7. *zagotavljanje železniškega prometa*
8. *zagotavljanje letalskega prometa*
9. *delovanje pristaniške dejavnosti*
10. *preskrba s plinom*
11. *delovanje plačilnega prometa*
12. *zagotavljanje oskrbe z gotovino*
13. *delovanje državnega proračuna*
14. *varovanje zdravega okolja*

(Vlada Republike Slovenije 2014a)

5.2.2 Informacijska komunikacijska kritična infrastruktura

Kot je razvidno iz prioritetnega seznama sektorjev iz sklepa vlade, je bil sektor Informacijsko-komunikacijska podpora, ki je najbolj pomemben za to diplomsko nalogo, prestavljen z zadnjega mesta v sklepu iz leta 2012 na drugo prioriteto mesto v sklepu iz leta 2014. To je posledica boljšega razumevanja sovplivanja sektorjev med sabo. Z upoštevanjem tega razumevanja postane ta sektor bistveno pomembnejši kot nekateri na prvi videz ključni sektorji, kot sta npr. sektor preskrbe s pitno vodo ali pa sektor preskrbe s hrano itn. To je posledica dejstva, da so tako rekoč vsi sektorji odvisni od informacijsko-komunikacijske podpore in da bi se ob njenem izpadu ustavilo ali pa vsaj kritično upočasnilo tudi njihovo delovanje. Svete pravi: »Sektor informacijska in komunikacijska tehnologija (IKT oziroma v angleščini ICT – information communication technology) je morda v celotni analizi najbolj specifičen sektor, kajti mogoče ga je obravnavati in analizirati tako samostojno kot v okviru analize ostalih družbeno pomembnih sektorjev« (Svete 2010, 44). Isti problem, ki izhaja iz specifičnega položaja tega sektorja, izpostavlja tudi Prezelj, ki piše o pravilnosti nizozemskega pristopa, kjer ga ne obravnavajo ločeno kot samostojni sektor, temveč ga analizirajo kot sestavni del vseh drugih sektorjev, kar naj bi bila, po njegovo, pravilna pot tudi za Slovenije in širše za Evropsko unijo. (Prezelj 2009, 471–472). O pomembnosti dela tega

sektorja govori tudi Preradović, ki pravi, da je zagotavljanje telekomunikacijskih storitev izjemnega pomena za delovanje naše družbe in države, zaradi česar je tudi največji telekomunikacijski operater v Sloveniji Telekom Slovenije, d. d., s strani države opredeljen kot gospodarska družba posebnega pomena (Preradović 2015).

Svete ugotavlja, da razdelitev IKT-področja, ki jo je predlagala Evropska unija, ni najbolj primerna za slovenske razmere. Evropska unija je sektor razdelila na 6 + 1 sektorjev (medmrežje, zagotavljanje fiksnih telekomunikacij, zagotavljanje mobilnih telekomunikacij, radijske komunikacije, satelitska komunikacija, oddajniki). Iz tega razloga je Svete skupaj s predstavniki Ministrstva za gospodarstvo RS sektor IKT razdelil na:

- podsektor IKT-informatika (programska oprema oziroma programje)
- podsektor IKT-komunikacije in strojna oprema (prenos podatkov prek javnih in zasebnih mrež in strojna oprema, ki omogoča tak prenos) (Svete 2010, 44–45).

Za to diplomsko nalogo je ključnega pomena drugi podsektor, IKT-komunikacije in strojna oprema, saj je bil ta med žledom leta 2014 najbolj prizadet, kar je tudi eden od raziskovalnih problemov te naloge. Po Svetetu obstajajo trije ključni načini ogrožanja tega sektorja: naravna ogrožanja, kot so npr. naravne nesreče, namerna ogrožanja kot npr. terorizem, vojne itn. in nenamerna ogrožanja, v kar spadajo človeške napake ter samo obratovanje naprav (Svete 2010, 46). Še posebej pa je definiral tipe ogroženosti za drugi podsektor, IKT-komunikacije in strojna oprema, za katerega je zapisal: »Kar zadeva telekomunikacijske operaterje, so najbolj ogroženi njihovi telekomunikacijski objekti in omrežja. Predvsem so občutljivi na fizične oblike ogrožanja, kot so terorizem, sabotaže ali naravne nesreče. Seveda so popolnoma soodvisni tudi od električnega omrežja, kajti ob njegovem izpadu je onemogočeno tudi delovanje telekomunikacijske infrastrukture« (Svete 2010, 46). Ta zapis se je izkazal za popolnoma pravilnega, saj je štiri leta kasneje Slovenijo prizadel žled in povzročil ogromen izpad telekomunikacij. Po pričevanju Antona Anžiča, koordinatorja kablanskega omrežja v podjetju Telekom, je žled povzročil največjo škodo, ki so jo na kablenskem omrežju tega podjetja kadarkoli imeli (Anžič 2016a). Žled spada seveda v skupino naravnih ogrožanj, poleg tega pa se je na tem primeru zelo lepo videlo, kako so določeni sektorji med sabo soodvisni, saj je bil velik del izpada telekomunikacij posledica nedelovanja infrastrukture energetskega sektorja, kar pa je natanko eden od problemov, na katerega je opozoril Svete (Svete 2010, 56).

5.2.3 Gospodarske družbe posebnega pomena

Kritična infrastruktura in organizacije posebnega pomena neposredno niso povezane. Če je določena infrastruktura izbrana kot kritična infrastruktura, to še ne pomeni, da je organizacija, ki je lastnik te infrastrukture, določena kot organizacija posebnega pomena. Podatek o tem, katera infrastruktura v Sloveniji je označena kot kritična, je tajen. Javni so sicer podatki o kriterijih za določanje kritične infrastrukture, ni pa javna informacija, katera infrastruktura je kot taka določena.

Glede na to, da je sektor Informacijsko komunikacijska podpora na drugem mestu po pomembnosti med sektorji kritične infrastrukture ter da eden od kriterijev za določanje kritične infrastrukture pravi, da se kot tako označi infrastrukturo, ki zaradi nedelovanja povzroči informacijski ali komunikacijski izpad podpore delovanja drugih kritičnih infrastruktur do 24 ur (Vlada Republike Slovenije 2012), lahko sklepamo, da je infrastruktura podjetja Telekom, vsaj njen najbolj pomembni del, določen kot infrastruktura kritičnega pomena. Javni podatek pa je, da ima podjetje Telekom status družbe posebnega pomena. To so družbe, ki jih na predlog ministrstev kot take določi Vlada Republike Slovenije, saj opravljajo naloge in aktivnosti, zaradi katerih imajo za izvajanje ukrepov kriznega odzivanja in zagotavljanja obrambnih zmogljivosti pomembno vlogo na področju nacionalne varnosti (Kranjc 2016).

Zakonska podlaga za določitev teh družb se nahaja v Uredbi o obrambnem načrtovanju iz leta 2013, ki v 3. členu določa nosilce obrambnega načrtovanja, v 4. pa organom iz 3. člena podeljujejo pravico, da naložijo drugim organom, lokalnim skupnostim, gospodarskim družbam, zavodom in drugim organizacijam izvajanje dodatnih nalog v izrednem stanju (Uredba o obrambnem načrtovanju 2013).

Na podlagi te uredbe je Vlada RS s Sklepom o določitvi gospodarskih družb, zavodov in drugih organizacij, katerih dejavnost je posebnega pomena za obrambo v republiki Sloveniji št. 80101-1/2014/5, določila 13 subjektov družb, ki imajo status gospodarskih družb, zavoda ali druge organizacije posebnega pomena (Kranjc 2016).

Te družbe so:

- *Aerodrom Ljubljana, d. d.*
- *ELES, d. o. o.*
- *Slovenske železnice, d. o. o.*

- *Javni zavod Radiotelevizija Slovenija*
- *Kontrola zračnega prometa Slovenije, d. o. o.*
- *Luka Koper, d. d.*
- *Nacionalni inštitut za javno zdravje*
- *Petrol, Slovenska energetska družba, d. d.*
- *Telekom Slovenije, d. d.*
- *Univerzitetni klinični center Ljubljana*
- *Univerzitetni klinični center Maribor*
- *Zavod RS za blagovne rezerve*
- *in Zavod RS za transfuzijsko medicino*
(Vlada Republike Slovenije 2014b).

Večina teh subjektov je v večinski ali celotni državni lasti, izjema je le Aerodrom Ljubljana, d. d., kar pa nič ne vpliva na poseben status te družbe. Iz tega sledi, da lastništvo subjekta ni eden od kriterijev, po katerem se tem subjektom določa ta status, kar je pomembno za to diplomsko nalogo, v kateri se sprašujem tudi o vplivu lastništva na delovanje podjetja Telekom, sploh glede obrambnega delovanja. Da to ni eden od dejavnikov, pritrjuje tudi Tea Kranjc v intervjuju z avtorjem (Kranjc 2016).

Subjekti, ki jim je podeljen ta status, so nosilci obrambnega načrtovanja in morajo pripraviti obrambni načrt, s katerim se določijo osnovne naloge, postopki in ukrepi za delovanje subjekta v primeru izrednih stanj. Na ta način subjekt deluje in zagotavlja storitve predvsem državnim organom in s tem podpira delovanje države oziroma družbe kot celote. Metodologija, po kateri mora biti obrambni načrt pripravljen, in njegova struktura sta določeni v Uredbi o obrambnem načrtovanju (Ur. l. RS, št. 51/2013) (Preradović 2015).

Obrambni načrt je sestavljen iz dveh delov:

- *ukrepi kriznega odzivanja*
- *priprave za zagotovitev obrambnih zmogljivosti*

Ukrepi kriznega odzivanja so bolj splošni in precej podobni za vse gospodarske družbe posebnega pomena. V tem delu je npr. določeno, da je treba določiti delovna mesta, na katerih so zaposleni, ki bodo morali biti v primeru izrednega stanja ves čas dosegljivi.

V drugem delu – priprave za zagotovitev obrambnih zmogljivosti – pa so definirane konkretnije naloge, ki so značilne le za dejavnosti specifične gospodarske družbe. Npr.

za Telekom je ena od nalog zagotavljanje priključnih točk s prednostjo za potrebe prednostnih uporabnikov (Preradović 2015).

Kot že omenjeno, ima tudi podjetje Telekom status gospodarske družbe posebnega pomena. Na to imenovanje sama družba nima nobenega vpliva, je pa dolžna pripraviti obrambni načrt. Dokument je tajen, v njem pa se je družba dolžna pripraviti na delovanje v izrednih stanjih, kar pomeni tudi, da mora določiti materialna sredstva in druge potrebe ter potrebno število delavcev, ki so razporejeni na delovno dolžnost, o čemer so tudi obveščeni. Za obrambni načrt je v podjetju Telekom zadolžena Služba za varnost, pripravi pa ga skupaj z drugimi službami, ki imajo določene naloge v izrednih stanjih. Obrambni načrt se, v skladu s predpisi, hrani v podjetju, za ustrezno hrambo pa je zadolžen upravitelj obrambnega načrta (Preradović 2015).

6 Družbena odgovornost podjetij

Podjetja so povezana z okoljem in družbo, v katerem delujejo, in tega se v zadnjih desetletjih vse bolj zavedajo. K razvoju ne vplivajo le s pridobivanjem dohodka, z ustvarjanjem delovnih mest in podobnim, temveč tudi z družbeno in okoljsko odgovornostjo. Družbena odgovornost podjetij (ang. Corporate social responsibility) pomeni, da si podjetja pri svojih vsakodnevnih poslovnih dejavnostih prostovoljno in ne zgolj na podlagi predpisov prizadevajo upoštevati družbene in okoljske potrebe (Evropska Komisija 2016).

Da družbena odgovornost ni več le ohlapen pojem, ki si ga lahko vsako podjetje tolmači po svoje, je razvidno tudi iz dejstva, da je družbena odgovornost opredeljena po klasifikaciji ISO, po standardu ISO26000:2010, ki pravi:

Družbena odgovornost je odgovornost organizacije za vplive njenih odločitev in dejavnosti na družbo in okolje, ki skozi pregledno in etično ravnanje:

- *Prispeva k trajnostnemu razvoju, vključujoč zdravje in blaginjo družbe.*
- *Upošteva pričakovanja deležnikov.*
- *Je v skladu z veljavno zakonodajo in mednarodnimi normami ravnanja.*
- *Je integrirana v celotno organizacijo in se izvaja v vseh njenih odnosih (Inštitut za razvoj družbene odgovornosti 2016).*

Družbena odgovornost pomeni tudi odgovornost subjektov poslovanja za oblikovanje in izvajanje akcij, ki so usmerjene v uresničevanje celote potreb in interesov (Potočan in Mulej 2007, A130). Načini udejstvovanja podjetij v imenu družbene odgovornosti so različni. Od poudarjanja skrbi za zaposlene in nakazovanja finančnih sredstev v humanitarne ali sponzorske namene do povečane skrbi za okolje v katerem delujejo. S sponzoriranci se sklepajo partnerski odnosi in podjetje lahko ponudi tudi organizacijsko podporo ter sodelovanje svojih zaposlenih v službenem času pri posameznih projektih. Lahko pa vlagajo v izobraževanje svojih strank, ki ne vpliva direktno na njihovo potrošnjo (Mevlja 2010, 10).

Se pa vedno več podjetij zaveda, da družbeno odgovorna ravnanja pozitivno vplivajo na dolgoročno uspešnost podjetja in hkrati na družbo kot celoto ter da jim družbena odgovornost predstavlja investicijo za uspešnost podjetja v prihodnosti. »Prav tako tudi kritične in odgovorne javnosti danes zahtevajo, da organizacije, s katerimi sobivajo, upoštevajo interese svojih notranjih in zunanjih deležnikov. Hkrati pričakujejo, da organizacije odgovarjajo za morebitne vplive, ki lahko zaradi njihove prisotnosti nastanejo v družbi ali okolju. Kakovost

življenja sodobne družbe je v funkciji razvoja, inovativnosti in konkurenčnosti v globalnem svetu» (Simončič 2015, 110).

Pri uveljavljanju družbeno odgovornega ravnanja podjetja običajno tehtajo med interesi različnih deležnikov v podjetju na eni ter med sedanjimi in prihodnjimi koristmi oziroma stroški svojih poslovnih odločitev na drugi strani. Pri družbeno odgovornem ravnanju so dodatni stroški hitro vidni, medtem ko so koristi tega ravnanja bolj negotove in merljive zgolj na dolgi rok (Mygind 2004, 466). V večini podjetji se pri zagotavljanju družbeno odgovornega ravnanja in izvajanju aktivnosti povečevanja odgovornosti do vseh deležnikov srečujejo z vprašanji, kot so: kako poslovati v neenakem, nepravičnem svetu in hkrati upoštevati te raznolikosti sveta, kako sočasno zaščititi pravice iz intelektualne lastnine in deliti znanje, ki lahko reši življenja in ustvarja dohodke za druge, kako povečati proizvodnjo in svoje vire ter hkrati prispevati k trajnostnemu razvoju in podobno. V večini primerov je problematično nasprotje interesov med delničarji in drugimi deležniki v podjetju (Mygind 2004, 474).

Pomembna veja družbene odgovornosti podjetja je tudi družbena odgovornost do zaposlenih. Vloga zaposlenih na tem področju odgovornosti je namreč dvojna, po eni strani zaposleni lahko prispevajo k družbeno odgovornim iniciativam podjetja, po drugi strani pa družbeno odgovorna ravnanja sama zadevajo delavce. Podjetje mora seveda z zaposlenimi ustrezno ravnati, tudi v sklopu notranjih družbeno odgovornih angažmajev. Poleg zagotavljanja kakovostnih delovnih mest in izobraževanja, informiranja in vključevanja v dialog in spoštovanja osnovnih pravic delavcev je ključna komponenta kakovost odnosov med zaposlenimi in menedžmentom znotraj podjetja (Golob in Podnar 2006, 22–23).

6.1 Primer družbeno odgovornega podjetja iz tujine

V literaturi je opisan primer družbene odgovornosti danskega podjetja Nova Nordisk, ki proizvaja inzulin za zdravljenje sladkorne bolezni in je eno izmed vodilnih podjetij na svetovnem trgu zdravljenja sladkornih bolezni. Ustanovljeno je bilo konec 80. let in sočasno s finančno uspešnostjo in razvojem v podjetju povečuje tudi delo na področju družbene odgovornosti (Mygind 2004, 467). V zadnjem desetletju je podjetje Nova Nordisk na različnih ravneh širil in poglobljal družbeno odgovornost, začelo pa je na področju ozaveščanja o posledicah farmacevtske proizvodnje na okolje in zdravje ljudi. Izdelali so prvo

poročilo, v katerem so popisali vplive na okolje ter začeli vključevati delniške skupine v odločanje o strategiji in ciljih podjetja. Družbene odgovornosti so kmalu prevzele celotno organizacijo in poleg ostalih področij, na katerih delujejo, so se vključili tudi v projekt večje dostopnosti zdravstva v državah v razvoju, kar uresničujejo z ugodnejšimi cenami za te trge. V podjetju ugotavljajo, da so njihovi finančni učinki pozitivni, tudi po zaslugi njihove družbene odgovornosti. (Mygind 2004, 478–479). Zanimiv se mi je zdel rezultat raziskave podjetja o družbenoekonomskih učinkih zdravljenja diabetesa, ki jo je podjetje izvedlo v sodelovanju z dvema danskima univerzama, in sicer zdravljenje ni le podaljšalo in izboljšalo življenja, temveč je s tem tudi povečalo proizvodno vrednost – delovni dohodek, podaljšanje produktivnega obdobja. Torej zdravljenje neposredno ekonomsko korist močno poveča in to presega dodatne stroške zdravljenja. Na podlagi tega so sklenili, da ima podpora, ki jo izvajajo v Nova Nordisk, pozitivne učinke ne le na življenje in na njegovo kakovost, ampak tudi na gospodarsko rast (Mygind 2004, 475–476). Na podlagi takih ugotovitev bi ta primer lahko vsa podjetja po svetu spodbudil, da bi se poslužili čim večje družbene odgovornosti.

6.2 Družbena odgovornost podjetij v Sloveniji

Od začetkov pojava pojma družbene odgovornosti v Sloveniji je preteklo že nekaj let in aplikacija doktrine družbene odgovornosti, ki je bila na začetku morda nezaželen proces, je počasi postala standard, tako zaradi izgrajevanja novih pomenov znotraj profitnega sektorja kot zaradi pritiskov civilne družbe in, kar je zlasti pomembno za Slovenijo, zaradi smernic, ki jih je začela postavljati Evropska unija (Podnar in Golob 2002, 967).

Skrb za okolje, sponzorstva in donacije so še vedno najpogostejši načini udejstvovanja podjetij, ki se trudijo na področju družbene odgovornosti, v Sloveniji. Veliko slovenskih menedžerjev družbeno odgovornost še vedno vidi bolj kot finančno breme za podjetje, ne pa kot priložnost za iskanje dodane vrednosti, omogočanje trajnostnega razvoja in dolgoročnega preživetja podjetja (Prešeren 2010, 13). Se pa to počasi spreminja tudi v Sloveniji, saj se podjetja vedno bolj zavedajo prednosti družbeno odgovornega poslovanja. Državo odlikujejo številni naravni viri in izobraženo prebivalstvo, zaradi česar je delovanje za skupno dobro nujnost (Ramić 2012, 438).

6.3 Podjetje Telekom kot družbeno odgovorno podjetje

Če pogledamo primer družbe Telekom, je iz informacij na njihovi spletni strani vidno, da je družbena odgovornost eden sestavnih delov njihovega delovanja. Njihova prizadevanja segajo na široko polje družbenih dejavnosti, saj prevzemajo aktivno vlogo v različnih družbeno pomembnih akcijah, prispevajo storitve, materialna in finančna sredstva za zdravje, izobraževanje, kulturo, šport in ohranjanje naravne dediščine (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

Družbena odgovornost podjetja se začne že znotraj podjetja, saj se veliko pozornosti namenja skrbi za okolje, kar se odraža z delovanjem zaposlenih in je skrito pred očmi strank. Odpadke v podjetju se zbira ločeno in se jih reciklira. S pomočjo centraliziranega sistema tiskalnikov, na katerih je možno tiskanje samo z identifikacijo, se zmanjšuje poraba papirja, klima se izklaplja samodejno po delovnih urah, s čimer se zmanjšuje poraba elektrike. Umaknjeni so bili avtomati za vodo s plastičnimi kozarčki in vsem zaposlenim razdeljene steklenice, s čimer se zmanjšuje poraba plastičnih kozarčkov. Lansiran je bil intranetni portal Modro jabolko, na katerem zaposleni najdejo nasvete za zdravo življenje, organizirajo pa tudi brezplačne delavnice na to temo. V imenu aktivnega življenja in zdravja se zaposleni lahko udeležujejo marsikatero športne aktivnosti in se na ta način brezplačno ali pa po znižani ceni rekreirajo.

Družbena odgovornost pa se prenaša tudi izven podjetja, saj podjetje kot partner številnih programov, organizacij in združenj z različnih področij prepleta poslovno in družbeno okolje. S pobudo Moč besed v sodelovanju z Zvezo prijateljev mladine Slovenije opozarjajo na pojav sovražnega govora na spletu med mladimi. Na športnem področju že dolgo časa sodelujejo z vrhunskimi slovenskimi športniki in organizacijami, kot so: Olimpijski komite Slovenije, Hokejska zveza Slovenije, Nogometna zveza Slovenije, Judo zveza Slovenije in drugimi. Z Olimpijskim komitejem Slovenije sodelujejo pri projektu Študij na daljavo, ki je marsikateremu športniku omogočil pridobitev izobrazbe. Poleg tega se posvečajo tudi področju izobraževanja in znanosti, saj sodelujejo z Fakulteto za elektrotehniko Ljubljana – študijski program Multimedija, NT Konferenco, Veselo šolo in bralno značko. Tudi na področju kulture in humanitarnosti sodelujejo z znanimi organizacijami, ki s svojim delovanjem pomembno vplivajo na slovenski prostor (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

V podjetju pravijo, da na ta način vzpostavljajo vzajemnost, ki jim omogoča povezavo podjetja s potrebami zaposlenih in uporabnikov ožjega in širšega okolja, s čimer naj bi ustvarjali dodatno vrednost za najširšo skupnost (Telekom Slovenije, d. d. 2016).

Podjetje pa se angažira tudi pri naravnih nesrečah, kar bom raziskoval z analiziranjem odzivanja tega podjetja v času žleda leta 2014.

7 Analiza odzivanja podjetja Telekom v času žleda in po njem

Kot je bilo že zapisano, je Slovenijo konec januarja 2014 prizadela naravna katastrofa o obliki žleda. Takrat je bilo prekinjeno delovanje približno 200 baznih postaj, večinoma zaradi izpada električne energije (Saje 2014, 71). Ogromno povečanje dela pri vzpostavljanju normalnega stanja je trajalo od konca januarja do približno 26. februarja. V določenih krajih, kot je na primer Velika planina, pa še precej dlje, saj sta tam dve bazni postaji na zgornji nihalki, kjer dobavitelj ni začel dobavljati električne energije še tri mesece in je bilo ves ta čas treba skrbeti za agregate (Butala 2016).

7.1 Prvi znaki

V podjetju Telekom sta dve službi, ki prvi zaznata težave v delovanju storitev: NOC (nadzorno-operativni center) in Center za pomoč uporabnikom. Medtem ko je Center za pomoč uporabnikom pasivna služba, kar pomeni, da svetovalci prek klicev uporabnikov izvejo, da so nekje določeni problemi, in v skladu s tem prijavijo napako, je nadzorni center (NOC) proaktivna služba, ki probleme zaznava prek nadzornih sistemov (Anžič 2016b).

»NOC je začel izvajati svojo funkcijo že na noči s 30. na 31. januar, ko je že začelo žledenje v Pivško-Ilirsko-Bistriškem okolju, nato pa se je začelo seliti proti Postojni. Prve večje posledice so nastale v Postojni, kamor je tudi šla prva ekipa z agregatom, saj je tam v noči s petka na soboto polomilo vse električne trase« (Anžič 2016b). Potem ko so bile v nadzornem centru zaznane prve težave, je bilo to sporočeno terenskim monterjem in takrat je bil, med drugimi, dežuren tudi Matjaž Butala, ki je v nekaj minutah prejel klice o nedelovanju petih baznih postaj v isti regiji, zaradi česar je vedel, da se pripravlja nekaj hujšega. Odpeljal se je v skladišče, naložil vse razpoložljive agregate in obvestil še svoje sodelavce, da naj se pripravijo, saj sam ne bo mogel rešiti vsega (Butala 2016).

7.2 Škoda na opremi

»Vedel sem, da gre za nekaj večjega in da tega sam ne bom mogel odpraviti. Ko pa sem prišel v Postojno, mi je vzelo sapo« (Butala 2016). S temi besedami je intervjuvanec opisal prvi pogled na Postojno, potem ko je bil tja poslan zaradi nedelujočih baznih postaj.

Slika 7.1: Dostop do bazne postaje Pečna Reber



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2014).

Telekomovo infrastrukturo je treba ločiti predvsem na mobilno in fiksno omrežje. »Osnovni gradnik mobilnih omrežij, ki zagotavlja radijsko pokrivanje, so bazne postaje. Te so s prenosnimi sistemi povezane z jedrnim omrežjem (Saje 2014, 70). Bazne postaje so odvisne od električne energije, predvideno pa imajo tudi določeno avtonomijo delovanja, ki jim jo zagotavlja baterija. Moč te baterije pa je odvisna od pomembnosti bazne postaje. Nedelovanje baznih postaj v času žleda ni bila posledica poškodb, ampak polomljenih drogov distributerja električne energije in s tem posledično prekinjene dobave elektrike. Nekaj je bilo sicer škode kasneje, ko se je led že začel taliti in je kak kos ledu padel na valovod bazne postaje, ki je ključen za njeno delovanje, ali pa ko se je električna energija že vrnila in se je katera od

klimatskih naprav poskušala ponovno zagnati, kar pa ni bilo možno, ker je bil zaradi ledu blokiran motor. Vseeno so bili, generalno gledano, problemi skoraj izključno zaradi prekinjene dobave električne energije (Anžič 2016b). Več škode je bilo na infrastrukturi za fiksno omrežje, kjer Telekom, predvsem zaradi števila podrtih daljnovodov, na kabelskem omrežju tako obsežne škode še ni imel. Anton Anžič pravi, da je vsakih nekaj let zaradi hujše zime z zelo težkim snegom sicer prišlo do poškodb na določenih delih, ampak nikoli še ni bilo niti približno podobno razmeram v letu 2014 (Anžič 2016a). Treba pa je izpostaviti tudi, da je bilo ne glede na to, da je bilo ogromno drogov polomljenih, zaradi česar so bili kabli na tleh, ogromno teh kablov še delujočih, saj niso bili fizično prekinjeni. Tako je marsikatera komunikacija čez fiksno omrežje še vedno delovala (Anžič 2016b).

Slika 7.2: Bazna postaja Postojna – Petrol



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2014).

Slika 7.3: Planina pri Uncu



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2014).

Slika 7.4: Bazna postaja Lom – BRST



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2014).

7.3 Odprava napak in vzpostavljanje običajnega stanja

Odpravljanje napak se je začelo takoj, saj so se dežurne ekipe odzvale prvi večer, v petek 31. januarja, s tem da generalnega zavedanja o razsežnosti posledic katastrofe še ni bilo, k čemur je pripomoglo dejstvo, da se je žledenje začelo čez vikend. Iz tega razloga tudi logistika v podjetju ni potekala tako, kot bi, če bi se to zgodilo med delavnikom (Kernc in Butala 2016). Ostali del podjetja se je v delo s polno paro zagnal v ponedeljek, ko je bila ob osmih zjutraj sklicana koordinacija pri tedanjem predsedniku uprave. Tam se je vodstvo odločilo, da je prioriteto treba odpravljati težave na mobilnem omrežju, kar je pomenilo odpravo težav na baznih postajah. Glede na število ljudi, ki je običajno prijavljeno na določeno bazno postajo, se je določila še prioriteta teh postaj (Anžič 2016b). Glede na to, da bazne postaje večinoma sploh niso bile poškodovane, ampak niso delovale zaradi prekinjene dobave z električno energijo, je to pomenilo dostavljanje agregatov na fizične lokacije postaj. To je bilo zelo oteženo, saj so bile ceste do teh baznih postaj zaradi podrtega drevja in ledu po cesti večinoma neprehodne. Iz tega razloga so se pogosto morali voziti po gozdnih poteh z motornimi sanmi, ki jih je bilo v tistih razmerah izjemno težko upravljati (Butala 2016). Poleg tega takrat na take razmere nihče ni bil zares pripravljen, kar se je pokazalo tudi v pomanjkanju opreme za odpravo take vrste napak. Takrat so oskrbniki baznih postaj morali poleg svojega običajnega dela opravljati tudi delo gasilcev, saj so se morali do bazne postaje najprej prebiti, pogosto s pomočjo motornih žag, ki pa jih podjetje ni imelo, pa tudi izurjeni niso bili za delo z njimi. Žage so prinesli kar od doma, od koder so tudi imeli znanje za rokovanje z njimi (Kernc 2016).

V tistem trenutku je imelo podjetje okrog 60 agregatov, ki so jih razporedili po celi Sloveniji. Ker število takrat ni zadoščalo, so jih hitro kupili še toliko, kolikor se jih je dalo, saj so bili agregati takrat zelo iskani (Kernc 2016). So bili pa ti agregati problematični. Po moči, ki so jo oddajali, so bili za napajanje baznih postaj primerni, niso pa bili namenjeni neprekinjeni uporabi, saj so imeli premajhne rezervoarje goriva, olje se je prehitro porabilo, hlajenje ni bilo dovolj kakovostno ... Tudi če se niso kvarili, jim je bilo zaradi majhnih rezervoarjev (okrog 5 litrov) treba pogosto dolivati gorivo. Na baznih postajah so sicer izključili vse tehnologije, ki niso bile nujno potrebne, da so porabljale kar najmanjšo količino elektrike, vseeno pa je to, po oceni Melacherja, pomenilo, da je agregat porabil približno pol litra goriva na uro ali več. To je pomenilo, da je bilo treba agregate napolniti tri do štirikrat na dan, kar bi bilo logistično skoraj nemogoče izvajati glede na število baznih postaj, ki so bile na agregate priključene (Melacher 2016). Tu so na pomoč priskočili lokalni prebivalci, med katerimi mnogi niso bili

zaposleni na podjetju Telekom, saj so prevzeli nalogo dolivanja goriva v agregate. Oskrbniki baznih postaj so poleg agregatov dostavili še gorivo, lokalni prebivalci pa so to gorivo večkrat na dan dolili v agregat. V nekaterih krajih so do bazne postaje potrebovali tudi do pol ure peš, saj je bil gozd za avto neprehoden. Kljub temu Telekom ni imel nobenih težav pri angažiranju lokalnega prebivalstva in ni bilo nobenega kraja, kjer takšnega prostovoljca ne bi mogli najti (Melacher in Butala 2016). Poleg tega, poroča Melacher, niti enkrat niso imeli težav s krajo opreme, čeprav so bili tako agregati, ki so bili takrat povsod zelo želeni in marsikje nedostopni, kot tudi gorivo zunaj pred hišami brez kakršnegakoli varovanja (Melacher 2016).

Na fiksnem omrežju je bilo stanje drugačno in izpad storitev ni bil tako obsežen kot na mobilnem delu, je bilo pa poškodovane veliko več infrastrukture in škodo je bilo težje odpraviti. V prvi fazi so se na Telekomu lotili poškodovanih kablov, ki so pretrgani ležali na tleh, in jih ponovno zvezali. Prioritetna je bila vzpostavitev delovanja storitev, tako da se je marsikje delovanje omrežja vzpostavilo z začasnim popravilom. To se je končalo približno do sredine marca 2014. V drugi fazi se je popisalo poškodovana področja in zadali so si terminske plane za končno sanacijo. V kar nekaj krajih se je sanacija zavlekla, saj so ugotovili, da se ne izplača vzpostavljati prvotnega stanja, temveč so se raje odločili za nadgradnjo omrežja, tako da so bakreno omrežje delno ali pa v celoti nadomestili z optičnim. Do konca leta 2014 je bila narejena prva sanacija omrežja, v 2015 pa so bili zaključeni še vsi ostali projekti, razen enega na Goriškem, ki bo končan v letu 2016, saj gre za obsežno nadgradnjo in posodobitev omrežja (Anžič 2016b).

7.4 Angažiranje zaposlenih

V izrednem stanju, ki je trajalo približno tri tedne, je bilo jasno, da dela ne bo zmanjkalo ne glede na to, koliko se zaposleni angažirajo. »Fantje so delali in skoraj nihče se ni spraševal, kako bodo nadure plačane in ali sploh bodo plačane itn. Delali so od 6. zjutraj do 10. zvečer, kar je trajalo 14 dni ali celo tri tedne« (Kernc 2016). Zagnanost ljudi je bila takrat neverjetna in po pričevanju zaposlenih ta zagnanost ni bila posledica pritiska vodstva. Celo nasprotno, pogosto je vodstvo zaposlene moralo zadrževati, da se s prevelikim zanosom niso izpostavljali prehudim nevarnostim. Vodstvo podjetja je takrat poskušalo narediti vse, da bi razumeli situacijo na terenu ter omogočili zaposlenim vse, kar so potrebovali za vzpostavljanje običajnega stanja, kar je pokazal tudi direktor Sektorja za dostopovna omrežja, ko je šel z zaposlenimi na teren, da se je na lastne oči prepričal o neverjetni situaciji (Melacher 2016). O

neverjetni zagnanosti poročajo prav vsi anketiranci: »Zagotovo se take zagnanosti ne spomnim. Ljudje lahko tako veliko in tako zagnano delajo samo na krajši rok. Mislim celo, da smo imeli veliko srečo, saj so ljudje v želji, da bi svoje delo čim boljše opravili, pogosto šli čez tisto, kar se od njih pričakuje, zaradi česar so takrat pogosto tudi pozabili na lastno varnost. Bilo je ogromno situacij, v katerih bi se lahko kdo poškodoval« (Kernc 2016).

Tudi vodja Službe za nadzor omrežja in storitev se tistih dni, kar se tiče angažiranosti zaposlenih, spominja v zelo lepi luči, saj na vprašanje, ali je bilo med zaposlenimi takrat zaradi vsega dodatnega dela kaj slabe volje, odgovarja:

Nič. To lahko rečem tako za NOC kot tudi za ostale službe, s katerimi smo sodelovali. Takrat se je pokazala pripadnost, ki se pokaže samo v kriznih časih. Ekipe so ogromno delale samoiniciativno. Kot veliko podjetje imamo srečo, saj imamo zaposlene doma iz cele Slovenije, in npr. z Jezerskega, kjer so bili ljudje odrezani od sveta in so jim morali voziti hrano z oklepniki, tako da niso hodili v službo, se je javil naš monter, ki je od tam, in sporočil, da lahko tam on popravlja, samo opremo potrebuje. To smo mu z vojaškim oklepnikom dostavili in tam je popravil, kar je sam lahko (Anžič 2016b).

O delu sodelavcev je spregovoril tudi Anton Anžič iz Službe za upravljanje dostopovnih omrežij, ki skrbi za koordinacijo področja kabelskega omrežja, ki je na vprašanje, ali misli, da so zaposleni samo opravljali svoje delovne naloge oziroma so šli preko tega, odgovoril: »Mislim, da so šli preko. Zelo so si pomagali med sabo, pomagali so jim tudi gasilci. Sploh tam, kjer je bilo treba kaj očistiti in požagati. Zaposleni so pokazali srčnost in zelo visoko pripadnost Telekomu Slovenije in pravo motivacijo, da se je omrežje spravilo nazaj v delujoče stanje. To pa so počeli v zelo težkih in nevarnih razmerah« (Anžič 2016a).

So imeli pa zaposleni veliko tudi sreče, saj so v takratni zagnanosti kar nekajkrat postavili ob stran svojo varnost. Poročali so o dogodkih, ko so se po gozdu vozili z motornimi sanmi in se je podrlo drevo ter padlo meter stran od njih (Kernc 2016). Če bi padlo nanje, bi se lahko to za koga zelo žalostno končalo. Take sreče niso imeli vsi, ki so se takrat ukvarjali z odpravljanjem posledic žleda, saj je v začetku februarja ob opravljanju svojih delovnih nalog umrl zaposleni pri Elektru Maribor, ko je poskušal sanirati pretrgani daljnovod na Pohorju (T. K. B in T. H. 2014).

7.5 Motiviranost zaposlenih za tako zagnanost

V tej diplomski nalogi ne obravnavam odzivanja podjetja Telekom na žled samo iz razloga, da bi popisal, kako se je podjetje na to katastrofo odzivalo, ampak se sprašujem tudi, zakaj se je podjetje odzivalo na tak način. Ali je to pogojeno s tem, da je Telekom določen kot gospodarska družba posebnega pomena, in ali je to kaj povezano s tem, da je podjetje v večinski državni lasti? Iz tega razloga je ključnega pomena motivacija zaposlenih za tako angažirano delo v tistem obdobju in to motivacijo povzema Anžič Anton, ki pravi:

V tistem obdobju jih lahko, v narekovajih, primerjam s prostovoljnimi gasilci. Sicer je bilo njihovo področje dela takrat malce drugačno, ampak razmere, v katerih so delali, so bile primerljive. Moje mnenje je, da ima ne glede na to, kako so postavljeni procesi in kako je podjetje organizirano, veliko vlogo pripadnost podjetju in da so sodelavci zelo motivirani. V delu vidijo opravljanje poslanstva, zaradi česar so pripravljene narediti več. Ko je bilo delo prerazporejeno in ko je bilo treba delati preko delovnega časa, in tega je bilo pri tej sanaciji ogromno, sam nisem imel nikoli nobenih težav in ne spomnim se, da bi kdo takrat zaradi tega kaj tožil (Anžič 2016a).

Na vprašanje, kaj je bilo takrat glavno gonilo ljudi, odgovarja Gregor Kernc:

Težko je odgovoriti. Po moje ga je bilo veliko zaradi pripadnosti podjetju. Še posebej tistih, ki so skrbeli za mobilni del, saj so to omrežje gradili in z njim živeli. Mnogi od samega začetka, ko se je začelo postavljati, tako da so ga želeli čim prej spet usposobiti. Je bilo pa zagotovo veliko motivacije tudi za to, da se je čim prej pomagalo ljudem. Klicali so župani, povedali, da je cel predel brez signala, in prosili, da se čim prej uredi. Takrat smo se organizirali, šli tja in zadevo poskusili čim prej urediti (Kernc 2016).

Tudi Klemen Melacher se spominja, kako je on doživljal delo v tistih tednih:

Ne vem, kaj nas je gnalo. Adrenalin ti da moč. Jaz običajno rabim osem ur spanja dnevno za normalno funkcioniranje, takrat pa mi ni bil noben problem vstati po 4 urah. Gnal nas je dober občutek, ki smo ga imeli, ko smo dobivali povratne informacije o tem, kako veseli so bili ljudje, ko so spet dobili signal. Pa tudi zavedanje da smo naredili nekaj dobrega za podjetje, v katerem že dolgo delamo. Spomnim se, da smo bili nekoč na bencinski črpalki v Logatcu in je prišla notri stranka ter hotela kupiti Telekomovo SIM-kartico, pa je prodajalec povedal, da jih je zmanjkalo in da

ima samo Simobilove, stranka pa mu je odgovorila: »Hvala, te pa ne rabim, ne dela« (Melacher 2016).

7.6 Povezovanje z drugimi organizacijami

Ker so bile posledice žleda takrat tako obsežne, so se morale različne organizacije povezovati med seboj, da so jih lahko odpravljali. Tako so se zaposleni iz podjetja Telekom povezovali s precej organizacijami, s katerimi v običajnih razmerah nimajo nobenih ali pa skoraj nobenih stikov. Največkrat se omenjajo gasilci, profesionalni in prostovoljni, brez katerih dostop do nekaterih baznih postaj še dolgo ne bi bil mogoč. Melacher poroča o tem, kako do določenih lokacij nisi mogel niti s sanmi, saj je drevje padlo »skupaj«, in edina možnost, da si se tam sploh lahko premikal, sta bila dva gasilca z motorno žago spredaj in dva gasilca z motorno žago zadaj (Melacher 2016). Pomoč gasilcev so organizirale lokalne skupnosti z župani na čelu, ki so imeli tudi sami veliko interesa, da se stanje čim prej uredi (Kernc 2016), kasneje, ko je proces že bolje tekkel, pa so gasilce organizirali kar iz Centra za obveščanje na številki 112, o čemer poroča Butala. Pravi, da sta jih odziv in organiziranost tega centra popolnoma presenetila, saj so poklicali na to številko in povedali, da so iz Telekoma Slovenije, pa so bili takoj prevezani do ljudi, ki so nato poslali gasilce na dogovorjeno mesto. In ti gasilci so tam vedno bili, pogosto jih je bilo še več, kot je bilo sploh dogovorjeno (Butala 2016). Pomagali niso samo slovenski gasilci, temveč tudi avstrijski, tako profesionalni kot prostovoljni, kar je še posebej fasciniralo Matjaža Butalo, ki je tudi prostovoljni gasilec. Svojo bazo so imeli Avstrijci v Cerknici v gasilnem domu, kjer so tudi spali in kuhali v mobilni kuhinji, ki so jo pripeljali s sabo. S seboj so imeli tudi gasilni avto Unimog, ki je imel zadaj nameščeno košaro, v kateri sta bila dva gasilca, obrnjena s hrbtom eden proti drugemu, in žagala ter s tem omogočala prehodnost gozda z neverjetno hitrostjo (Butala 2016).

Slika 7.5: Dostop do bazne postaje Travná Gora



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2014).

Poleg gasilcev in centra za obveščanje so zaposleni sodelovali tudi s Civilno zaščito RS in prek nje s Slovensko vojsko, ki je s svojim helikopterjem pomagala dostaviti agregat na tri lokacije. Kot poroča Melacher, se je to zgodilo šele po tem, ko so se oni na te lokacije že prebili in agregate dostavili, pa se je izkazalo, da obstaja potreba po zmogljivejših in večjih (Melacher 2016).

Slika 7.6: Dostava DEA – bazna postaja Slivnica



Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2014).

Podjetje Telekom pa je bilo dolžno sodelovati tudi z Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS), kar izhaja iz statusa družbe posebnega pomena. To je znotraj podjetja delal NOC, ki je agencijo dvakrat dnevno obveščal o stanju na terenu (Anžič 2016b).

7.7 Angažiranje podjetja za skupno dobro

Kot dolgoletni zaposleni v podjetju Telekom iz izkušenj vem, da uporabniki telekomunikacijskih storitev to podjetje pogosto kritizirajo. Včasih zaradi slabe uporabniške izkušnje v preteklosti ali pa, še posebej na ruralnih območjih, zaradi tega, ker so predolgo čakali na izgradnjo omrežja oziroma imajo slabši mobilni signal, kot bi si ga želeli. Poleg tega ima podjetje monopolni položaj na telekomunikacijskem trgu in je v večinski državni lasti. Iz vseh teh razlogov včasih terenski delavci slišijo marsikatero pritožbo, ki je lahko osnovana ali pa popolnoma neosnovana.

Za to diplomsko nalogo je zanimivo, kako so terenske delavce podjetja Telekom takrat sprejemali ljudje na območjih, ki jih je prizadel žled, saj, kot je bilo že napisano, se je kar

nekaj ljudi angažiralo in pomagalo odpravljati težave tako, da so dolivali gorivo v agregate, pomagali čistiti poti in s tem omogočili prehod do baznih postaj itn.

Klemen Melacher pri vprašanju na to temo pravi:

Imel sem občutek, da na nas niso gledali kot na uslužbence Telekoma, ampak kot na nekoga, ki bo zanje naredil nekaj dobrega. Bilo je drugače kot sicer. Običajno nas, ko gremo postavljat neko novo bazno postajo, ljudje gledajo postrani in jamrajo, kako bo to sevalo, sploh tisti, ki signal že imajo. V tem primeru pa je bilo drugače, saj so bili brez signala in so želeli, da ga čim prej ponovno dobijo. Želeli so, da pridemo in čim prej vzpostavimo običajno stanje, zaradi česar so bili tudi precej bolj pripravljeni pomagati kot običajno (Melacher 2016).

Podobno poroča tudi Gregor Kernc, ki se spomni, da so bili terenski delavci takrat zelo lepo sprejeti, saj je bilo ljudem jasno, da se zelo trudijo, da bi vzpostavili običajno stanje, zaradi česar so jim pogosto tudi pomagali. Včasih sami, včasih pa so jim posodili opremo (Kernc 2016).

Eden od razlogov za tako pomoč in lepo sprejemanje ljudi, ki so se po službeni dolžnosti ukvarjali z odpravo posledic žleda, je bilo dejstvo, da so se ljudem v izrednih razmerah čisto spremenile prioritete. Kot pravita Melacher in Butala, se takrat ljudje niso prav dosti ukvarjali s tem, ali jim delujeta internet in televizija, saj so imeli čisto druge težave. Npr. marsikdo v Postojni se ogreva na električno, ki je ni bilo, vodo v višje bloke dovaja črpalka, ki deluje na električno, in nekateri niso mogli splakniti niti stranišča, ker zaradi nedelovanja elektrike ni bilo vode v višjih nadstropjih. Takrat jim je bila prioriteta samo telefon, da so lahko poklicali bližnje in se pozanimali, kako so (Melacher in Butala 2016).

Drugi razlog za takšno lepo sprejemanje je bil verjetno tudi v tem, da je podjetje takrat svoje zmogljivosti uporabljalo tudi v situacijah, ki niso bile direktno povezane z njegovo tržno naravnostjo. Če so bili agregati dovolj zmogljivi, so nanje priklapljali tudi opremo, ki ni bila njihova. Npr. pri Mirni so z domom za ostarele zamenjali Telekomov večji agregat za več manjših, ki so zadoščali za bazne postaje. V Osilnici pa so namestili največji Telekomov mobilni agregat s 100 kW in nanj priklopili celo vas ter jim dovajali električno, dokler distributer ni popravil svoje infrastrukture in ponovno začel dobavljati električne energije (Kernc 2016). V tistem trenutku se je pozabilo tudi na konkurenčnost med podjetji, saj so se

tam, kjer je bilo to mogoče, na agregate priklapljalje tudi bazne postaje konkurenčnega operaterja Simobil (Anžič 2016b).

Te poteze podjetja, ki niso bile direktno povezane z dobičkom in se niso uporabile v marketinške namene, saj jih skoraj ni bilo možno zaslediti v medijih, kažejo na družbeno odgovornost podjetja, ki je bila že predstavljena pred nekaj poglavji, in na angažiranje zaposlenih v tistih trenutkih, ko so pozabili na svoje običajne delovne naloge in naredili vse, da so lahko pomagali tistim, ki so v tistih trenutkih pomoč najbolj potrebovali.

7.8 Izkušnja, stanje in ukrepi v prihodnje

Janez Anžič poroča, da so se iz žleda marsikaj naučili. Npr. pri njem so takrat morali producirati tako veliko število poročil, da so bili primorani procese avtomatizirati, in kar je ostalo, uporabljajo še vedno. Kar pa se tiče ostalih organizacij, je podjetje Telekom prevzelo pobudo, da skupaj z Uradom za zaščito in reševanje začnejo izboljševati proces sodelovanja med vsemi telekomunikacijskimi operaterji v določanju prioriternih lokacij za komunikacijo (Anžič 2016b).

Pri gradnji novega omrežja poskušajo v podjetju čim več speljati po zemeljski varianti in ne več po drogovih, zaradi česar je tako omrežje boljše zaščiten pred zunanjimi pojavi. Poleg tega so bili pobudnik iniciative, da se pri sanaciji elektro infrastrukture polaga električne kable v zemljo, saj bi bil v takem primeru Telekom zainteresiran za skupno gradnjo. To se je tudi realiziralo, saj sta potem podjetji skupaj zaključili nekaj projektov in kable, ki so bili prej speljani po drogovih, speljali pod zemljo (npr. na Jezerskem) (Anžič 2016a).

Kar se tiče podjetja Telekom, je bil žled prvovrstna izkušnja, na podlagi katere so se zaposleni marsikaj naučili. Marsikateri uporabnik ima sedaj zaradi takrat uničenega omrežja dostop do boljšega omrežja, ki se je ob sanaciji nadgradilo. Čimprejšnja odprava napak v omrežju je bila posledica ogromne angažiranosti ljudi in velik finančni strošek podjetja, o katerem bolj natančno niso želeli govoriti, saj gre za poslovno skrivnost.

8 Zaključek

Na začetku diplomske naloge sem si postavil več vprašanj in menim, da sem med pisanjem na ta vprašanja uspešno iskal odgovore, ki so argumentirani s povzeto literaturo ali pa v obliki intervjujev strokovnjakov na svojih področjih. Vprašanja in odgovore bom v nadaljevanju zaključka povzel, na tem mestu pa bi izpostavil pomembno spoznanje, na katerega sem nepričakovano naletel skozi intervjuje. Gre za spoznanje o človeškem čutu za soljudi, ki se je močno okrepil v krizni situaciji. Ta čut je bilo moč zaznati v intervjujih, do spremembe pa naj bi prišlo pri vseh, ki so bili s krizno situacijo kakorkoli povezani – ne glede na to, ali so bili to ljudje, ki jih je žled prizadel, ali pa zaposleni v podjetju, ki so bili s prizadetimi v neposrednem ali posrednem kontaktu. Iz intervjujev je razvidno, da ljudi v tistem trenutku nedelovanje interneta in televizije, ki jih marsikdo v običajnem času ima za nujnost, ni prav dosti zanimalo, saj so bile težave veliko bolj življenjske. Marsikdo je bil brez električne energije, brez katere se ni mogel ogrevati, kuhati in podobno. Takrat so vsi mislili le na najnujnejše in ena od najnujnejših stvari je bila tudi komunikacija z bližnjimi ali pa s centrom za obveščanje, za kar je bil potreben mobilni signal. Kot poročajo intervjuvanci, so takrat ljudje pozabili nase in delali, kar so lahko, da se čim prej vzpostavi običajno stanje, zato monterji podjetja Telekom nikoli niso imeli problemov, ko je bilo treba poiskati prostovoljca za dolivanje goriva v agregate, ki so napajali bazne postaje. Podobno so takrat več kot običajno dali od sebe tudi zaposleni v podjetju, ki so tedaj delali veliko več, kot se je od njih pričakovalo, in opravljali naloge, ki običajno niso njihova dolžnost. V istem duhu je bila takrat pozabljena tudi konkurenčnost med operaterji, saj intervjuvanci poročajo, da so, če je bilo to možno, priklopljali tudi bazne postaje konkurenčnih operaterjev, kar so počeli tudi drugi operaterji.

Po koncu žledoloma se je čutilo veliko zagnanost in želja, da bi se v prihodnje z različnimi ukrepi posledice takšne naravne nesreče veliko bolj omilile. Zaradi tega so se vrstile takšne in drugačne iniciative po spremembah, s katerimi bi bila kritična infrastruktura veliko bolj zaščitena, če bi še kdaj prišlo do česa podobnega. Samo v podjetju Telekom so bili pobudniki, da bi se pri obnovi električnih tras položilo kable v zemljo in ne ponovno speljalo po zraku. Poleg tega so bili pobudniki boljšega povezovanja operaterjev in skupnega določanja prioritarnih lokacij, predlagali so tudi, da bi se sprejel zakon, po katerem bi morale bencinske črpalke po zakonu imeti agregat za primer izrednih razmer. Takih iniciativ naj bi bilo na srečanju, ki ga je sklical takratni načelnik civilne zaščite, še veliko več. Koliko pa je bilo kasneje dejansko narejenega, je odprto vprašanje, ki bi ga bilo zanimivo preveriti. Že med

intervjuji je bilo možno zaslediti, da so takrat vsi stopili skupaj, ko pa se je situacija umirila in ko je preteklo nekaj časa, so se začeli pojavljati pomisleki o tem, ali je res treba vlagati toliko dodatnih sredstev za primer take nesreče, glede na to, da naj bi bile možnosti za ponovitev v takem obsegu izredno majhne.

8.1 Hipoteza 1: Podjetje Telekom kot ena ključnih organizacij posebnega pomena

Kot že večkrat omenjeno, je podjetje Telekom gospodarska družba posebnega pomena. Na podelitev tega statusa, ki mu ga je podelila Vlada Republike Slovenije, nima nobenega vpliva, nalaga pa mu določene naloge, ki jih mora izvajati v izrednih stanjih in se nanje pripravljati tudi v miru. Vlada Republike Slovenije mu je ta status podelila, ker je pristojno ministrstvo ocenilo, da ima pomembno vlogo na področju nacionalne varnosti za izvajanje ukrepov kriznega odzivanja in zagotavljanje obrambnih zmogljivosti. Ključnost tega podjetja za državno varnost se je pokazala tudi leta 2014, ko je velik del Slovenije zajel žled in je prišlo do ogromnega telekomunikacijskega izpada in iz marsikatero lokacije niso mogli poklicati številke 112, kar je najbolj osnovna storitev, ki so jo operaterji po zakonu dolžni omogočiti, zaradi česar je bilo veliko krajev komunikacijsko popolnoma odrezanih od sveta. Ta izpad je bil delno posledica poškodovane infrastrukture podjetja, v večji meri pa posledica poškodovane infrastrukture elektrodistributerjev. Takrat se je pokazalo, kako zelo so različni sektorji kritične infrastrukture povezani med seboj. Pokazalo se je tudi, kako zelo sta pomembna sektorja »zagotavljanje električne energije« in »informacijsko-komunikacijska podpora«, ki sta uvrščena na prvo in drugo mesto po pomembnosti teh sektorjev na seznamu nacionalne kritične infrastrukture. Kot sem med pisanjem te naloge ugotovil, kritična infrastruktura in organizacije posebnega pomena niso neposredno povezane, kar pomeni, da v primeru, ko je določena infrastruktura izbrana kot kritična infrastruktura, še ne pomeni, da je organizacija, ki je lastnik te infrastrukture, tudi določena kot organizacija posebnega pomena. Se pa ta možnost ne izključuje, ampak na primeru preučevanega podjetja ne morem ugotoviti, ali je omrežje podjetja Telekom določeno tudi kot kritična infrastruktura, saj je ta podatek označen kot javna tajnost. Znani so kriteriji, po katerih se ta infrastruktura določa, katera pa je dejansko določena kot taka, ni možno preveriti, ne za podjetje Telekom, ne za katerokoli drugo.

Sem se pa skozi diplomsko nalogo lahko prepričal o pomembnosti informacijsko-komunikacijskega sektorja za samo delovanje države in o pomembnosti storitev, ki jih

podjetje Telekom kot največji slovenski telekomunikacijski operater zagotavlja v mirnodobnem stanju. Tako sem ne glede na to, da ne morem preveriti, ali je omrežje podjetja označeno tudi kot kritična infrastruktura ali ne, mnenja, da je delovanje osnovnih storitev tega podjetja ključnega pomena za delovanje države in s tem posledično ključno za državno varnost. Pomembnost teh nalog bi se v izrednem stanju samo še povečala, zaradi česar lahko potrdim prvo hipotezo, da je podjetje Telekom za Slovenijo ena ključnih organizacij posebnega pomena.

8.2 Hipoteza 2: Podjetje Telekom kot družbeno odgovorno podjetje

Družbena odgovornost se lahko udejanja na več različnih načinov. Kot sem se lahko med diplomsko nalogo prepričal, se to delovanje med slovenskimi podjetji še ni popolnoma razvilo, saj za marsikaterega menedžerja pomeni bolj breme za proračun kot pa dolgoročno poslovno priložnost. Na srečo pa je kar nekaj podjetij, ki temu področju posvečajo precej pozornosti. Eno takih je tudi podjetje Telekom, ki se družbeno odgovorno obnaša znotraj podjetja in to prenaša tudi iz podjetja, do okolja in uporabnikov. Med raziskovanjem odzivanja podjetja Telekom v času žleda leta 2014 sem poslušal številna pričevanja o zagrizenem delu zaposlenih, ki so delali tudi po 16 ur na dan in se izpostavljali nevarnostim, da bi čim prej vzpostavili običajno stanje in strankam omogočili komunikacijo. Tega niso počeli zaradi navodil vodstva, pač pa jih je gnal človeški čut, ki je v času izrednih razmer poskrbel, da so si ljudje pomagali bolj, kot bi si v običajnih razmerah. Poleg tega se je takrat pozabilo na tekmovalnost med konkurenčnimi operaterji in se v družbeno odgovornem duhu na agregate, tam, kjer je bilo to mogoče, priklapljal tudi konkurenčne bazne postaje. Na največji mobilni agregat podjetja Telekom se je priklopila tudi celotna vas Osilnica, ki je bila dolgo časa brez električne oskrbe.

Tu se sicer zastavlja vprašanje, zakaj so zaposleni takrat brez navodil vodstva delali tako zagnano, ampak ne glede na odgovor se je podjetje posledično obnašalo zelo družbeno odgovorno. Zaradi tega in vseh ostalih navedenih dejstev lahko potrdim drugo hipotezo, v kateri sem trdil, da se je podjetje Telekom v času žleda 2014 obnašalo družbeno odgovorno in s svojim delovanjem presevalo običajne naloge, ki jih opravlja v imenu poslovanja družbe.

8.3 Hipoteza 3: Vpliv lastniške strukture podjetja Telekom na njegovo ravnanje v času žleda in na njegov status družbe posebnega pomena

Kot je razvidno iz naloge, se je podjetje Telekom v času žleda družbeno odgovorno obnašalo tudi kot posledica takratne zagnanosti zaposlenih in zaradi človeškega čuta, ki se je prenašal od terenskih delavcev proti vodstvu navzgor. Iz pričevanj je možno zaslediti, da ta neobičajna zagnanost terenskih delavcev in vseh ostalih, ki so pri odpravljanju posledic žleda sodelovali na najnižji operativni ravni, ni prihajala kot navodilo zaposlenim od vodstva v vrhu podjetja, temveč so jo zaposleni razvijali sami. Če bi sklepal samo iz tega, bi lahko zaključil, da lastniška struktura podjetja ne vpliva na njegovo družbeno odgovorno ravnanje oziroma ni vplivala v času odzivanja na posledice žleda leta 2014. Bi bil pa tak zaključek preuranjen, saj se je treba vprašati še, kot sem nakazal že pri prejšnjem poglavju, kakšen je razlog za tako zagnanost? Kot poročajo intervjuvanci, so takrat toliko dela vlagali zaradi pripadnosti podjetju in zaradi lepega občutka, ki so ga imeli, ko so s terena dobivali povratne informacije o tem, da so ljudje spet imeli signal in so lahko medsebojno komunicirali. Še posebej so bili izpostavljeni tisti zaposleni, ki so Telekomovo omrežje načrtovali in gradili, saj so bili zaradi tega še posebej angažirani, da bi to čim prej začelo ponovno delovati tako, kot je delovalo, ko je bila gradnja zaključena.

V več intervjujih je bilo povedano tudi, da so konkurenčni operaterji iste težave odpravljali precej počasneje. Prav tako je bilo povedano, da so drugim operaterjem te težave odpravljali zunanji izvajalci, od katerih verjetno ni pričakovati iste pripadnosti tem operaterjem, kot bi bila, če bi bili operaterji njihovi dolgoletni zaposlovalci. Iz tega razloga ne morem niti potrditi niti ovreči prvega dela tretje teze, v kateri sem predpostavil, da lastniška struktura podjetja ne vpliva na njegovo družbeno odgovorno ravnanje oziroma ni vplivala v času odzivanja na posledice žleda leta 2014. Da bi to tezo lahko potrdil ali ovrgel, bi moral dodatno analizirati odzivanje ostalih operaterjev, ki so v privatni lasti, in ugotoviti razloge, zakaj so iste težave odpravljali toliko počasneje.

Na drugi del teze, ali bi lastništvo podjetja vplivalo na dodelitev statusa gospodarske družbe posebnega pomena, pa je odgovorila Tea Kranjc iz Ministrstva za obrambo RS, ki je povedala, da lastništvo podjetja ne igra nikakršne vloge v dodeljevanju tega statusa. Kot primer je navedla podjetje Aerodrom Ljubljana, d. d., ki ima tudi status družbe posebnega pomena, pa je v privatni lasti. Povedala je tudi, da bi pristojno ministrstvo razmišljalo o odvzemu tega statusa samo v primeru korenitih sprememb narave dela družbe, ne pa, če bi se

spremenil lastnik, narava dela pa bi ostala nespremenjena (Kranjc 2016). Glede na ta dejstva lahko ovržem drugi del tretje teze, saj sem mnenja, da lastništvo podjetja Telekom ne vpliva na njegov status gospodarske družbe posebnega pomena.

8.4 Sklepna misel

Če se bo podjetje Telekom kdaj spet prodajalo, bodo mediji verjetno ponovno polni člankov, ki bodo za ali proti prodaji. Da so strokovnjaki glede tega razdeljeni, sem ugotovil v poglavju, ki se nanaša na lastniško strukturo podjetij, v katerem sem raziskoval poslovno uspešnost podjetij glede na njihovo lastništvo. Ko dodamo še varnostni vidik, je razdvojenost med strokovnjaki popolna in nič ne preseneča, da je o tej temi razdvojena tudi laična javnost.

Med pisanjem diplomskega dela sem ugotovil, da je področje telekomunikacij zakonsko urejeno zelo podrobno in na prvi pogled se zdi, da menjava lastnika ne bi imela bistvenega pomena za samo delovanje podjetja. Prek poglobljenih intervjujev sem prišel do ugotovitev, da je bilo tako učinkovito odzivanje podjetja tudi posledica ogromne zagnanosti zaposlenih, ki niso znali odgovoriti, ali bi bila zagnanost enaka v primeru, da bi bilo podjetje v privatni lasti, ko bi se še bolj gledalo na stroške. Hiter in učinkovit odziv je možen samo v primeru, ko se veliko vlaga v opremo, ki v običajnih razmerah ni uporabna. Verjetno bi marsikdo razmislil, koliko se v tako opremo splača vlagati, glede na to, da naj bi bila možnost ponovitve take naravne nesreče minimalna, saj naj bi se, statistično gledano, ponovila šele čez približno 100 let. Sicer sem zaradi zakonskih predpisov in intervjujev prepričan, da bi podjetje tudi ob menjavi lastnika obdržalo status gospodarske družbe posebnega pomena, ne morem pa z gotovostjo trditi, da bi bilo ob podobnih situacijah še vedno enako učinkovito, kot je bilo leta 2014. Ta možnost seveda obstaja, vendar si skozi to diplomsko nalogo na to vprašanje nisem odgovoril, verjetno pa se nanj v popolnosti odgovoriti sploh ne da in bo šele čas pokazal, kako se bo podjetje obnašalo, če do menjave lastništva kdaj pride.

9 Literatura

1. Anžič, Anton. 2016a. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 15. februar.
2. Anžič, Janez. 2016b. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 11. februar.
3. Butala, Matjaž. 2016. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 5. februar.
4. Čaleta, Denis. 2015. Nacionalna varnost kot temelj državnosti. *Delo*, 8. april. Dostopno prek: <http://www.delo.si/mnenja/gostujoce-pero/nacionalna-varnost-kot-temelj-drzavnosti.html> (28. junij 2016).
5. Evropska Komisija. 2005. *Zelena knjiga o evropskem programu za varovanje ključne infrastrukture*. Dostopno prek: <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2005/SL/1-2005-576-SL-F1-1.Pdf> (5. julij 2016).
6. --- 2016. *Družbena odgovornost podjetij v EU*. Dostopno prek: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=331&langId=sl> (10. julij 2016).
7. Golob, Urša in Klement Podnar. 2006. Stičišča družbene odgovornosti podjetja in participacija zaposlenih pri upravljanju. *Industrijska demokracija* 10 (9): 22–25.
8. Inštitut za razvoj družbene odgovornosti. 2016. *O družbeni odgovornosti*. Dostopno prek: http://www.irdo.si/druzben_a_odgovornost.html (12. julij 2016).
9. Kernc, Gregor. 2016. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 28. januar.
10. Kranjc, Tea. 2016. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 18. julij.
11. Lešnik, Andreja in Janja Koren. 2015. *Pomen lastništva za uspešnost poslovanja podjetja*. Dostopno prek: <http://www.rtvsl.si/gospodarstvo/pomen-lastnistva-za-uspesnost-poslovanja-podjetja/380147> (27. junij 2016).
12. Melacher, Klemen. 2016. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 5. februar.
13. Mevlja, Bojan. 2010. O trajnostnem razvoju in družbeni odgovornosti. V *Povežimo ideje! Nevladne organizacije in družbena odgovornost podjetij*, ur. Bojan Mevlja, 8–12. Koper: Središče Routunda, primorski družbeni center.
14. Ministrstvo za obrambo. *Medresorska koordinacijska skupina za usklajevanje priprav za zaščito kritične infrastrukture*. Dostopno prek: http://www.mo.gov.si/si/delovna_podrocja/zascita_kriticne_infrastrukture/medresorska_koordinacijska_skupina_za_usklajevanje_priprav_za_zascito_kriticne_infrastruktur_e/ (7. julij 2016).
15. Mygind, Niels. 2004. Usklajevanje interesov različnih deležnikov v podjetju: družbena odgovornost farmacevtskega podjetja Novo Nordisk. V *Razvojnoraaziskovalna*

- dejavnost ter inovacije, konkurenčnost in družbena odgovornost podjetij*, ur. Janez Prašnikar, 463–481. Ljubljana: Časnik Finance, d. o. o.
16. Naucodine Francois. 2014. Critical Infrastructure Protection: The EU Perspective. V *Critical Infrastructure Protection*, ur. Matthew Edwards, 13–15. Dostopno prek: eBook Collection (EBSCOhost) (9. julij 2016).
 17. Oražem, Damjan. 2014. *Načrt sanacije gozdov poškodovanih v žledolomu od 30. januarja do 10. februarja 2014.* Dostopno prek: http://www.zgs.si/fileadmin/zgs/main/img/CE/varstvo/2014Ujma/Nacrt_sanacije_zled_2014.pdf (22. junij, 2016).
 18. Podnar, Klemen in Urša Golob. 2002. Socialna ekonomija in družbena odgovornost: alternativi globalni anarhiji neoliberalizma? *Teorija in praksa* 39 (6): 952–969.
 19. Potočan, Vojko in Matjaž Mulej. 2007. Družbena odgovornost trajnostnega podjetja. V *Organizacija revija za management, informatiko in kadre* 40 (5). Dostopno prek: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-LOCRTIOP> (8. julij 2016).
 20. Preradović, Željko. 2015. Intervju z avtorjem. Ljubljana, 22. december.
 21. Prešeren, Saša. 2010. *Povežimo ideje! Nevladne organizacije in družbena odgovornost podjetij*, ur. Bojan Mevlja, 13. Koper: Središče Routunda, primorski družbeni center.
 22. Prezelj, Iztok. 2009. Nacionalna kritična infrastruktura v Republiki Sloveniji. *Teorija in praksa* 46 (4): 464–484.
 23. --- 2010a. O pomenu kritične infrastrukture. V *Kritična infrastruktura v Sloveniji*, ur. Iztok Prezelj, 5–8. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
 24. --- 2010b. Koncept kritične infrastrukture. V *Kritična infrastruktura v Sloveniji*, ur. Iztok Prezelj, 9–28. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
 25. Ramič, Sijana. 2012. Družbeno odgovorno poslovanje. V *Zbornik 9. festivala raziskovanja ekonomije in managementa*, ur. Alen Ježovnik, 437–443. Dostopno prek: <http://www.fm-kp.si/zalozba/ISBN/978-961-266-135-9/prispevki/048.pdf> (11. julij 2016).
 26. Saje, Iztok. 2015. Mobilna omrežja v izrednih razmerah. V *Vitel, enaintrideseta delavnica o telekomunikacijah, kritična infrastruktura in IKT*, ur. Tomi Mlinar, 70–72. Ljubljana: Slovensko društvo za elektronske komunikacije.
 27. Simončič, Milan. 2015. Zakaj in kako biti družbeno odgovoren. *Revija za univerzalno odličnost* 4 (3): 110–129. Dostopno prek: <http://www.fos.unm.si/media/pdf/RUO/2015%203/6.pdf>. (10. julij 2016).

28. Štiblar, Franjo. 2003. Vpliv lastništva na uspešnost vodilnih podjetij v Sloveniji. V *Zbornik znanstvenih razprav*, ur. Dr. Marijan Pavčnik, 437–467. Ljubljana: Pravna fakulteta Univerze v Ljubljani.
29. Svet EU. 2008. *Direktiva sveta (ES) št. 114/2008* o ugotavljanju in določanju evropske kritične infrastrukture ter o oceni potrebe za izboljšanje njene zaščite. Dostopno prek: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2008.345.01.0075.01.SLV&toc=OJ:L:2008:345:TOC (6. julij 2016).
30. Svete, Uroš. 2010. Informacijska in komunikacijska kritična infrastruktura. V *Kritična infrastruktura v Sloveniji*, ur. Iztok Prezelj, 43–63. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
31. --- 2014. Krizno upravljanje med naraščajočo družbeno kompleksnostjo, institucionalnim imperializmom ter upravno-administrativnimi dilemami. V *Slovenija v ledenih okovih 2014 – odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 7–10. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
32. Tavčar, Boštjan. 2015. Pomen usklajenega ukrepanja ponudnikov IKT ob velikih naravnih in drugih nesrečah. V *Vitel, enaintrideseta delavnica o telekomunikacijah, kritična infrastruktura in IKT*, ur. Tomi Mlinar, 21–23. Ljubljana: Slovensko društvo za elektronske komunikacije.
33. Telekom Slovenije, d. d. 2014. *Slike iz arhiva*. Ljubljana: interno gradivo.
34. --- 2015. *Optična infrastruktura na dostopu (žled in komunikacije)*. Ljubljana: interno gradivo.
35. --- Dostopno prek: <http://www.telekom.si> (7. januar 2016).
36. T. K. B in T. H. 2014. *Pri sanaciji pretrganega voda umrl 20-letni električar*. Dostopno prek: <http://www.rtv slo.si/okolje/pri-sanaciji-pretrganega-daljnovoda-umrl-20-letni-elektricar/329100> (15. julij 2016).
37. Uprava RS za zaščito in reševanje. 2014. Poročilo o posledicah poplav, visokega snega in žleda v republiki sloveniji med 30. januarjem in 9. februarjem 2014. V *Slovenija v ledenih okovih 2014 – odziv in izzivi*, ur. Uroš Svete in Marjan Malešič, 13–50. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
38. --- 2015. *Ocena tveganja zaradi žleda*. Dostopno prek: http://www.sos112.si/slo/t docs/ocena_zled.pdf (5. julij 2016).
39. *Uredba o obrambnem načrtovanju*. Ur. l. RS 51/2013 (14. junij 2013).

40. Varcholova, Tatiana in Stela Beslerova. 2013. *Ownership Structure and Company Performance – Research and Literature Review*. Dostopno prek: BazEkon (28. junij 2016).
41. Vlada Republike Slovenije. 2009. *Politika upravljanja podjetij v državni lasti*. Dostopno prek: http://www.mf.gov.si/fileadmin/mf.gov.si/pageuploads/Finančno_premoženje_in_poroštva/Kapitalske_naložbe_RS/Politika_upravljanja_podjetij_v_državni_lasti/sprejeta_politika_upravljanja_podjetij.pdf. (29. junij 2016).
42. --- 2010. *Sklep 80000-2/2010/3*. Dostopno prek: http://www.mo.gov.si/fileadmin/mo.gov.si/pageuploads/zki/Sklep_VRS_DEFINICIJA_KI_2010.pdf (5. decembra 2015).
43. --- 2011. *Uredba o evropski kritični infrastrukturi*. Dostopno prek: <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED5642>. (12. december 2015).
44. --- 2012. *Sklep 80200-1/2012/5*. Dostopno prek: http://www.mo.gov.si/fileadmin/mo.gov.si/pageuploads/zki/SklepVlade-potrditev_osnovnih_in_sektorskih_kriterijev_kriticnosti2012.pdf. (4. december 2015).
45. --- 2014a. *Sklep 024-18/2012-80*. Dostopno prek: http://www.mo.gov.si/fileadmin/mo.gov.si/pageuploads/zki/Sklep_VRSjan2014_oskk_sprem_dopol_dec2013.pdf. (12. december 2016).
46. --- 2014b. 55. *redna seja vlade RS*. Dostopno prek: http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/si/Sporocila_za_javnost/2014/sev114-55.pdf (3. julij, 2014).
47. *Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1)*. Ur. l. RS 109/2012 (31. december 2012).

Priloge:

Priloga A: Željko Preradović, intervju

Ljubljana, 22. 12. 2015

1. Kdo ste in kakšne so vaše naloge na Telekomu Slovenije?

Sem Željko Preradović, univerzitetni diplomirani obramboslovec, na delovnem mestu Koordinator I. Opravljam dela in naloge neformalnega vodje skupine s področja splošne varnosti, v Službi za varnost. V družbi Telekom Slovenije sem zaposlen od leta 1987.

Moje naloge so, da vodim skupino in koordiniram dela s področja splošne varnosti, sodelujem na področju civilne obrambe ter zaščite in reševanja.

Pred TS sem delal kot profesor na Srednji šoli za računalništvo v Ljubljani.

2. Kakšen je namen in kakšni so cilji Službe za varnost v Telekomu Slovenije?

Namen in osnovni cilji Službe za varnost so:

- določanje varnostne politike družbe in koordinacija aktivnosti v Skupini Telekom Slovenije,
- zagotavljanje varovanja ljudi in premoženja,
- zagotavljanje postopkov za neprekinjeno poslovanje družbe,
- izvajanje zakonsko določenih nalog in obveznosti do državnih organov.

Osnovni namen službe je, da zagotavlja varnost ljudi in premoženja družbe pred škodljivimi dejanji, kot so odtekanje poslovnih informacij, zlorabe, odtujitve, informacijska varnost in izvajanje zakonsko določenih nalog ter drugo.

3. Obstaja poseben razlog, da je služba organizacijsko podrejena neposredno upravi ali se je samo vsebinsko ni dalo umestiti v katerega od drugih sektorjev?

V Telekomu Slovenije razvijamo sistem korporativne varnosti in sicer v dveh segmentih, kot notranjo in kot poslovno varnost. To pomeni, da se področje varnosti obravnava kot ena od poslovnih funkcij. Varnost je samostojna poslovna funkcija, hkrati je tudi interdisciplinarna,

je sestavni del vseh drugih poslovnih funkcij, pri katerih je treba nenehno zagotavljati izvajanje varnostne politike družbe.

Naša varnostna politika sloni na varnostni kulturi vsakega zaposlenega in družbe kot celote. Lahko rečemo, da je naša varnostna kultura del naše poslovne kulture. Širjenje varnostne kulture je naša permanentna naloga. Varnostno kulturo širimo z različnimi oblikami šolanj zaposlenih, kot so: seminarji, interna predavanja in delavnice, objave in navodila na intranetnih straneh družbe, tematski razgovori s posamezniki, normativna ureditev področja in podobno.

Družba Telekom Slovenije ima tudi vrsto obveznosti do državnih organov. Te obveznosti izhajajo iz zakonskih predpisov, kot so: Zakon o obrambi, Zakon o elektronskih komunikacijah in drugi predpisi.

Govorimo o nalogah s področja civilne obrambe, zaščite in reševanja, zakonitega nadzora telekomunikacij in drugih. Vse te naloge se koordinirajo ali izvajajo v Službi za varnost.

Zaradi vsega navedenega je zelo pomembno, da naše poslovodstvo daje velik pomen področju varnosti. Zaradi tega je tudi naša pozicioniranost v kabinetu uprave izjemnega pomena za našo učinkovitost in nadaljnji razvoj varnostne funkcije.

4. Koliko ljudi je zaposlenih v službi?

Število zaposlenih se spreminja glede na organizacijske spremembe in potrebe v družbi. Trenutno je zaposlenih 34 delavcev.

5. Kako je služba dodatno organizacijsko razdeljena? Ima več neformalnih vodij? Za katera področja so zadolženi?

Službo vodi vodja službe. Posamezne segmente vodijo neformalne vodje. Služba za varnost ima trenutno štiri neformalne vodje, ki skrbijo za naslednja področja:

- Splošna varnost

Gre za fizično in tehnično varovanje objektov in premoženja ter zaposlenih in obiskovalcev objektov.

- Varnostno nadzorni center (VNC)

VNC izvaja varnostni nadzor in varovanje objektov in ljudi s sistemi tehničnega varovanja, kot so videonadzor, pristopna kontrola, požarna varnost.

- Informacijska varnost
Pri tem področju gre za informacijske sisteme, ki jih uporabljajo zaposleni za svoje delo kot tudi za informacijsko varnost, ki se nanaša v odnosu do strank Telekoma Slovenije in storitev, ki jih uporabljajo.
- Preprečevanje zlorab in zagotavljanje obračunavanja prihodkov (fraud).
- Zakonsko določene naloge
Sem spada civilna obramba, zakoniti nadzor telekomunikacij, zaščita in reševanje, obvezno organiziranje službe varovanja v skladu s predpisi s področja zasebnega varovanja in drugo.

6. Kdaj je bila ustanovljena Služba za varnost? Se je vsebina dela službe od njene ustanovitve spreminjala?

Služba ima dolgo tradicijo in izhaja že iz prejšnjega združenega podjetja PTT Slovenije. Vsebine njenega dela so se spreminjale in dopolnjevale glede na sodobne trende v stroki ter glede na spremembe poslovnih procesov in novih storitev na trgu. Osnovna dejavnost je bila od samega začetka varnost, s tem, da se so s spremembami v gospodarskem in poslovnem okolju spreminjale tudi potrebe po pokrivanju dodatnih področij varnosti, npr.: področje informacijske varnosti, razvijanje varnostnih storitev za potrebe trga, kot so storitev INFRANET, storitve Varnostno nadzornega centra ali gradnje sistemov tehničnega varovanja in podobno.

Spreminjalo se je tudi ime službe. Pred leti se je služba imenovala Služba za obrambo in zaščito, potem smo se preimenovali v Služba za obrambo, zaščito in varnost, sedaj se imenujemo Služba za varnost.

7. Kakšen je bil prvotni namen Službe za varnost ob ustanovitvi?

Kot sem že omenil, je bila ustanovljena še v organizacijske sistemu PTT, ko se je imenovala Služba za obrambo in zaščito. Kot pove že ime, je bil takratni namen te službe predvsem izvajanje potreb na področju obrambe državnih organov ter zaščita in reševanje ljudi in premoženja v primeru elementarnih in drugih nesreč, ki bi lahko prizadele telekomunikacijsko infrastrukturo in zaposlene. Z leti se je, z razvojem in spremembami v družbenem in gospodarskem sistemu, vse bolj uveljavljal varnostni vidik poslovanja. Ene poslovne funkcije so odmirale, druge so se uveljavljale, in v skladu s tem se je razvijala tudi sodobna varnostna funkcija v obliki integrirane, korporativne varnosti.

8. Kaj so gospodarske družbe posebnega pomena?

Gospodarske družbe posebnega pomena so tiste družbe, ki so kot take določene s strani države.

Gre predvsem za gospodarske družbe ali podjetja oziroma zavode, ki upravljajo pomembno infrastrukturo ali opravljajo storitve, ki so pomembne za delovanje države v izrednih stanjih.

Te gospodarske družbe s svojo dejavnostjo in storitvami podpirajo obrambni sistem države. Osnovna naloga gospodarskih družb posebnega pomena je, da s svojim delovanjem v izrednih stanjih podpirajo predvsem vojaško obrambo, delovanje organov oblasti na vseh nivojih ter zagotavljajo zadovoljitev potreb prebivalstva.

So nosilci obrambnega načrtovanja in morajo izdelati lastni obrambni načrt, s katerim določijo ukrepe in postopke svojega delovanja v izrednih stanjih.

Sicer so nosilci obrambnega načrtovanja opredeljeni v Uredbi o obrambnem načrtovanju (Ur. l. RS, št. 51/2013). To so ministrstva, Generalni sekretariat Vlade Republike Slovenije, Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, Slovenska obveščevalno-varnostna agencija, Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo, Banka Slovenije, gospodarske družbe, zavodi in druge organizacije, katerih dejavnost je po odločitvi Vlade Republike Slovenije posebnega pomena za obrambo.

9. Zakaj je Telekom Slovenije opredeljen kot gospodarska družba posebnega pomena?

Telekom Slovenije je omrežni operater, ki nudi sodobne telekomunikacijske storitve. Izvajanje in zagotavljanje telekomunikacijskih storitev je izjemnega pomena za delovanje naše družbe in države. Od našega neprekinjenega delovanja so odvisni oziroma soodvisni tudi drugi sektorji. Smo vodilni operater v državi in s svojo razvejano infrastrukturo ter kakovostjo storitev lahko zagotavljamo potrebe po telekomunikacijskih storitvah v izrednih stanjih. V tem vidim pomen Telekoma Slovenije in razloge, zakaj je Telekom Slovenije določen za gospodarsko družbo posebnega pomena. Naša naloga je, da načrtujemo in zagotavljamo določene telekomunikacijske storitve tudi v izrednih stanjih. Kaj mora delovati, je opredeljeno v usmeritvah resornega ministrstva in, operativno, v obrambnem načrtu družbe.

10. S katerim dokumentom je bil Telekom Slovenije opredeljen kot taka organizacija?

Vlada Republike Slovenije je sprejela Sklep o določitvi gospodarskih družb, zavodov in drugih organizacij, katerih dejavnost je posebnega pomena za obrambo.

11. Ali ima Telekom Slovenije kakršenkoli vpliv pri temu dokumentu oz. njegovem oblikovanju?

Telekom Slovenije nima vpliva na pripravo ali vsebino tega dokumenta. Dokument pripravljajo strokovne službe državnih organov.

12. Kakšne dolžnosti so naložene Telekomu Slovenije zaradi tega dokumenta?

Vsem gospodarskim družbam posebnega pomena, tudi Telekomu Slovenije, je država določila poseben status in jih določila za nosilke obrambnega načrtovanja. To pomeni, da se je naša družba dolžna pripravljati za delovanje v izrednih stanjih, da mora določiti materialna sredstva in druge potrebe ter določiti potrebno število delavcev, ki se jih razporedi na delovno dolžnost. Te priprave potekajo že v času miru (pod normalnimi pogoji delovanja) z izdelavo dokumentov obrambnega načrta, preverbo njihove ustreznosti (vaje), z inšpekcijskimi nadzori in podobno.

13. Kakšen je namen obrambnega načrta in kakšna je njegova struktura?

Z načrtom se določijo osnovne naloge, postopki in ukrepi za delovanje družbe v primeru izrednih stanj, in sicer z namenom, da družba deluje in zagotavlja storitve, predvsem državnim organom, ter na ta način podpira delovanje države oziroma družbe kot celote.

Struktura obrambnega načrta je opredeljena v Uredbi o obrambnem načrtu (Ur.l. RS, št. 51/2013), kjer je določena metodologija, po kateri mora biti obrambni načrt pripravljen.

Obrambni načrt je sestavljen iz dveh delov:

- ukrepi kriznega odzivanja in
- priprava za zagotovitev obrambnih zmogljivosti.

Ukrepi kriznega odzivanja so bolj splošni in precej podobni za vse gospodarske družbe posebnega pomena. V tem delu je npr. določeno, da je treba določiti delovna mesta, na katerih so zaposleni, ki bodo morali biti v primeru izrednega stanja ves čas dosegljivi.

V drugem delu, pri pripravi za zagotovitev obrambnih zmogljivosti, pa so definirane bolj konkretne naloge, ki so značilne le za dejavnosti specifične gospodarske družbe. Za Telekom Slovenije je npr. ena od nalog zagotavljanje priključnih točk s prednostjo za potrebe prednostnih uporabnikov.

14. Je obrambni načrt javni dokument?

Ne. Posamezni dokumenti obrambnega načrta so opredeljeni kot tajni podatki, v skladu z Zakonom o tajnih podatkih, ali kot poslovna skrivnost družbe.

15. Katera služba je v Telekomu Slovenije zadolžena za pripravo obrambnega načrta?

Zanj je zadolžena Služba za varnost, ker pa gre za interdisciplinarni dokument, ga ne moremo pripraviti sami. Naša naloga je, da koordiniramo izdelavo posameznih dokumentov s strokovnimi službami posameznih področij. Pri izdelavi sodelujejo strokovne službe, ki zagotavljajo strokovnost in kredibilnost obrambnemu načrtovanju, kot so: Služba za nadzor omrežja in storitev, Služba za načrtovanje jedrnih sistemov, Sektor za nabavo, logistiko in splošne zadeve, Sektor za prodajo in druge organizacijske enote.

16. Kdo v službi skrbi za to, da se obrambni načrt dopolnjuje v skladu z zakonodajo?

Za zakonitost dela na področju obrambnega načrtovanja oziroma za operativno stanje obrambnega načrta so v Telekomu Slovenije odgovorni:

- Vodja priprav Telekoma Slovenije,
- Namestnik vodje priprav Telekoma Slovenije,
- Upravitelj obrambnega načrta Telekoma Slovenije in
- Namestnik upravitelja obrambnega načrta Telekoma Slovenije.

17. Vi ste upravitelj obrambnega načrta. Kakšne so vaše naloge?

Kot upravitelj obrambnega načrta sem tisti, ki mora ves čas aktivno spremljati predpise in proaktivno skrbeti za aktivnosti na področju obrambnega načrtovanja. Pri tem moram aktivno sodelovati s Sektorjem za načrtovanje MORS in strokovnimi službami družbe. Moja naloga je, da predlagam izdelavo dokumentov strokovnim službam, metodologijo

izdelave in roke ter da skrbim za njihovo ažurnost. Skrbim za hrambo dokumentov. Hkrati tudi seznanjam vodjo priprav ali njegovega namestnika o stanju obrambnega načrta. Operativno sodelujem pri inšpekcijskih nadzorih, ki jih izvaja Inšpektorat za obrambo.

18. Kdo potrdi obrambni načrt?

Obrambni načrt, v skladu s predpisi, potrdi Vodja priprav Telekom Slovenije v sklepu o sprejetju obrambnega načrta Telekom Slovenije.

S sklepom je določena struktura načrta, njegova vsebina, hramba in veljavnost.

19. Kako se ta sklep imenuje in kaj določa?

Sklep o sprejetju obrambnega načrta Telekom Slovenije. S sklepom je določena struktura načrta, njegova vsebina, hramba in veljavnost.

20. Kdo hrani obrambni načrt, ga je treba komu poslati?

Obrambni načrt se hrani v skladu s predpisi. Za ustrezno hrambo je zadolžen upravitelj obrambnega načrta. Obrambnega načrta ni treba nikamor poslati, je interni dokument Telekom Slovenije.

21. Iz imena obrambnega načrta se lahko takoj navežemo na vojaško obrambo države, več pa o njem govoriva, bolj je jasno, da pokriva razmere, ki niso povezane z vojaško obrambo, ampak z izrednimi razmerami v miru?

Obrambni načrt ima res v samem imenu besedo »obramba«. Kar se tiče gospodarskih družb, bi mogoče bilo bolj primerno, da bi se ta dokument preimenoval v kaj drugega. Mogoče v Načrt za delovanje v izrednih stanjih gospodarstva? Po drugi strani pa je res, da gre za širše pojmovanje obrambnega načrtovanja države in skozi to vseh obrambno-varnostnih struktur, tudi vojaške obrambe.

Dejstvo je, da živimo in delujemo v zelo dinamičnem gospodarskem in družbenem okolju in da smo dnevno izpostavljeni različnim oblikam tveganj na globalnem nivoju.

Treba pa se je zavedati tudi, da je obrambni načrt samo eden od dokumentov, ki urejajo delovanje naše družbe v izrednih razmerah. Imamo še cel kup internih dokumentov, ki se nanašajo na področje kriznega načrtovanja (tveganj), npr. Načrt neprekinjenega poslovanja, Načrt uporabe Civilne zaščite, Načrt varovanja objektov, Načrt varovanja

tajnih podatkov, Ocene tveganj z različnih poslovnih področij in, v zvezi s tem, načrtovanje ukrepov in postopkov.

V zadnjem obdobju se vse bolj uveljavlja racionalnost in medsebojni sinergijski učinki ukrepov in postopkov posameznih načrtov. Osnovni namen je transparentnost načrtovanja, učinkovitost, večja odzivnost in nadzor stroškov.

22. Kdo nadzira, ali Telekom Slovenije izvaja naloge, ki so mu bile dodeljene? Kakšne bi bile sankcije, če Telekom Slovenije teh nalog ne bi izvajal?

Zakonitost dela se nadzira z rednimi napovedanimi ali nenapovedanimi nadzori, ki jih izvaja Inšpektorat RS za obrambo Ministrstva za obrambo. Sektor za načrtovanje MORS nudi tudi strokovno pomoč, pri kateri se odpravljajo pomanjkljivosti oziroma izvaja nadgradnja že obstoječih dokumentov.

Vse svoje obveznosti Telekom Slovenije izvaja v skladu s predpisi in kot družbeno odgovorna družba.

Morebitne pomanjkljivosti pri izvajanju nalog bi bile sankcionirane v skladu s predpisi.

23. Mislite, da bi bila pri izvajanju teh nalog kakšna razlika, če bi bilo podjetje v privatni lasti?

To je sicer vprašanje za pristojne državne organe. Lahko pa potegnem vzporednico s tujimi operaterji v Sloveniji ali našimi tujimi operaterji, ki so v lasti Telekoma Slovenije. Pričakovati je, da imajo določene zadolžitve, v večjem ali manjšem obsegu, ki jim jih naložijo države, v katerih delujejo. Sem mnenja, da bistvenih razlik, ki bi izhajale iz oblik lastništva, ni.

24. Ali država finančno kaj prispeva za te dodatne zahteve, ki jih imajo gospodarske družbe posebnega pomena?

Naše obveznosti na področju obrambnega načrtovanja in mirnodobnih priprav se načrtujejo in izvajajo v okvirjih že obstoječih zmogljivosti, ki ne zahtevajo dodatnih vlaganj ali stroškov. Morebitne dodatne potrebe (npr. vojaške vaje in podobno) se uredijo s pogodbami, s katerimi se določi obseg storitev ter finančne in druge medsebojne obveznosti.

25. Zakaj med gospodarskimi družbami posebnega pomena ni nobenega drugega operaterja?

To je sicer vprašanje za pristojne državne organe. Je pa zelo verjetno, da imajo tudi ostali operaterji določene naloge na tem področju, le da niso tako kompleksne, kot bi bile, če bi bili določeni kot gospodarske družbe posebnega pomena in bi morali pripraviti obrambni načrt. Imajo pa vsi operaterji že po Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEK-om-1; Ur. l. RS, št. 109/12)) naložene določene naloge: da so njihove dejavnosti v primeru izrednih stanj čim manj motene ali da se naredi vse potrebno, da je številka za klice v sili 112 ves čas vsem dosegljiva oz. da je ta dosegljivost čim prej ponovno vzpostavljena.

26. Leta 2014 je Slovenije zajel žled, ki je zelo ohromil celo državo. Telekom Slovenije je bil takrat zelo angažiran v odpravljanje posledic te naravne nesreče. Je bila v to vključena tudi Služba za varnost?

Žled je najbolj prizadel naše telekomunikacijsko omrežje, manj pa poslovne in druge objekte. Poškodovanost omrežja je vplivala na izvajanje, dostopnost in kakovost naših storitev. Najbolj so bili obremenjeni sodelavci, ki delajo na vzdrževanju. Center za nadzor omrežja (CNO) je center, ki je registriral izpade in nadzoroval stanje odprav posledic. Koordinacija oz. vodenje procesov je potekalo na najvišjem nivoju vodenja (takratni podpredsednik uprave) skupaj z zunanjimi deležniki, predvsem URSZR in ostalimi subjekti oz. organizacijami posebnega pomena: ELES, Slovenske železnice in elektrogospodarstva posameznih regij.

27. Če je bila, kakšna je bila vloga Službe za varnost pri odzivanju na posledice žledu?

Služba za varnost je spremljala dogajanje, nismo pa bili nosilci dejavnosti pri teh aktivnostih. Veliko je bilo aktivnosti v segmentu tehničnega varovanja objektov – spremljanje alarmnih stanj v varnostno nadzornem centru (VNC), ki je sestavni del Službe za varnost. Zaradi poškodb je bilo veliko več obiskov dislociranih objektov, kamor so hodili tudi ljudje, ki običajno ne potrebujejo teh dostopov in naša naloga je bila, da jim dostop čim bolj ažurno omogočimo. Naloga službe je bila bolj operativna, ne pa koordinacijska.

Ljubljana, 28. 1. 2016

1. Se lahko predstavite in poveste, v kateri službi ste zaposleni ter kaj so naloge te službe?

Sem Gregor Kernc in delam v Službi za upravljanje dostopovnih omrežij. Naše naloge so: pripravljanje tehničnih rešitev, investicij, pravilnikov za fante, ki so organizirani v štirih centrih, ki so razdeljeni po regijah: Koper – Nova Gorica, Ljubljana – Kranj, Celje – Novo mesto in Maribor – Murska Sobota. Ta organiziranost je aktualna tri leta, prej pa je bila centralna, kar pomeni, da so bili pri meni vsi vzdrževalci za klimatske naprave in napajanje, po enotah pa so bili vodje skupin. Vendar takrat nismo pokrivali baznih postaj, kar se je po združitvi podjetij Telekom in Mobitel spremenilo. Od združitve naprej je v naši domeni celotna energetika podjetja, od klimatskih naprav v pisarnah, v baznih postajah ter fiksnih funkcijskih lokacijah. V službi nas je devet, ki to delo usmerjamo, operativno delo pa izvajajo zaposleni po regijskih centrih, od katerih je največji center Kranj – Ljubljana, v katerem skrbijo tudi za večino baznih postaj, tudi za druge centre.

2. Kaj je vaša primarna delovna naloga?

Moja glavna naloga je koordinacija z regijskimi centri, ki so del Sektorja za dostopovna omrežja.

3. Kako je organiziran ta sektor in kakšne so naloge zaposlenih?

Sektor za dostopovna omrežja pokriva kabelski del, sisteme radijskih komunikacij, sisteme prenosa, dostopovne naprave ter elektro-energetske in klimatske sisteme. Organiziran je v 4 centre in 2 službi, tj. Službo za upravljanje z nepremičninami, ter Službo za upravljanje dostopovnih omrežij, kjer ima vsako področje svojega koordinatorja. Drugi del so 4 regionalni centri in fantje v teh centrih vzdržujejo infrastrukturo na terenu, npr. skrbijo za agregate. Trenutno imamo 90 fiksnih agregatov, ki jih je treba enkrat mesečno zagnati (manjše enkrat na 3 mesece) in 40 mobilnih. Vzdržujejo tudi klimatske naprave, kar pomeni menjava ali čiščenje filtrov itn. Imajo plan periodičnega vzdrževanja, ki ga je treba izvajati. Poleg tega izvajajo tudi manjša popravila, seveda taka, ki jih lahko opravijo sami. Ko gre za bolj kompleksne težave, npr. hujše okvare na baznih postajah, to popravijo zunanji izvajalci, stremimo pa k temu, da čim več popravimo sami, saj smo si s tem zelo zmanjšali stroške.

4. Februarja leta 2014 je Slovenijo zajel žled. Kakšna je bila vaša vloga pri odpravljanju posledic žledu?

V času žledu sem bil zaposlen na istem delovnem mestu kot sedaj, je bilo pa to samo en mesec po reorganizaciji. Pred tem sem bil vodja Oddelka za vzdrževanje elektro-energetskih in klimatskih sistemov. Zaradi tega sem vse te fante najboljše poznal, kar je bil verjetno tudi razlog, da sem takrat prevzel njihovo koordinacijo, ki sem jo večinoma opravljal iz Telekomovih prostorov v Stegnah.

5. Težav je bilo takrat ogromno. Katerih ste se lotili najprej?

Uprava podjetja je sprejela odločitev, da se prioriteto odpravljajo težave na baznih postajah, kjer je bil največji problem električno napajanje. V določenem trenutku smo imeli 300 lokacij brez napajanja, baterije pa zdržijo od štiri do deset ur, odvisno od pomembnosti bazne postaje. V času žledu električnega napajanja na določenih lokacijah ni bilo 14 dni, v določenih krajih tudi dalj časa (Logatec, Postojna ...).

6. Prav vsaka bazna postaja je opremljena tudi z baterijo?

Ja, vsaka. S tem, da se je prav tu pokazalo, da je treba baterije vzdrževati in menjavati še bolj pogosto, saj smo takrat videli, da nekatere niso zdržale niti 20 minut. Fantje so prišli z agregatom, napolnili baterijo, pričakovali, da bo bazna postaja delala približno osem ur, baterija pa se je izpraznila v desetih minutah. Na tem primeru smo se veliko naučili o tem, kako pomembno je vzdrževanje baterij, in od takrat se v to vlaga precej več sredstev.

7. Katera infrastruktura je bila najbolj prizadeta v času žledu?

Najbolj prizadeta je bila kabelska infrastruktura, o čemer boste verjetno govorili s Tonetom Anžičem. Pri nas, na energetiki, škode ni bilo veliko. Največji problem pri nas je bil izpad električne energije, tako da smo imeli največ dela med žledom. Tonetovi so se resne sanacije, ki je trajala precej dalj časa, lahko lotili šele, ko je bil žled že mimo.

8. Imate podatke, koliko zaposlenih je bilo takrat angažiranih v odpravljanje posledic?

Za moje področje je bilo na terenu 35 ljudi, plus še ljudje, ki so nam pomagali pri polnjenju agregatov, saj smo se dogovorili tako z lokalnimi prebivalci, ki niso zaposleni v Telekomu, kot tudi z zaposlenimi iz drugih sektorjev, ki so živeli blizu kakšnega agregata in so ga hodili polniti na vsakih nekaj ur.

9. Ste takrat delali nadure ali ste hodili domov kot običajno?

Takrat so bili ljudje izjemno zagnani, to je bilo nekaj neverjetnega. Fantje so delali in skoraj nihče se ni spraševal, kako bodo nadure plačane, ali sploh bodo plačane itn. Delali so od 6-ih zjutraj do 10-ih zvečer, kar je trajalo 14 dni ali celo tri tedne.

Jaz sem bil prvih osem ali devet dni večinoma v pisarni, kjer je bilo stanje skoraj nevzdržno, saj je telefon zvonil neprestano. Usklajevati se je bilo treba s civilno zaščito, z župani, z našimi fanti na terenu ... Po nekaj dneh sem začel po službi vsak dan hoditi še za dve ali tri ure na teren, kjer smo žagali ali na kakšen drug način fizično delali, da smo usposobili še kakšno bazno postajo. To sem počel, da sem iz sebe spravil stres iz pisarne.

10. Torej so izredne razmere povzročile večjo zagnanost pri ljudeh, kot je običajno?

Sigurno, take zagnanosti se ne spomnim. Ljudje lahko tako veliko in tako zagnano delajo samo na krajši rok. Mislim celo, da smo imeli veliko srečo, saj so ljudje v želji, da bi svoje delo čim bolje opravili, pogosto šli čez tisto, kar se od njih pričakuje, zaradi česar so takrat pogosto pozabili na lastno varnost. Bilo je ogromno situacij, v katerih bi se lahko kdo poškodoval. Npr. neko nedeljo smo bili zmenjeni s Slovensko vojsko, da nas do bazne postaje na gori Trava nad Osilnico pelje s helikopterjem, pa so nas poklicali, da ne morejo peljati zaradi slabega vremena. Trije, ki bi morali iti do te bazne postaje, smo se pogledali, jaz sem poklical župana, ki nam je obljubil dva gasilca ter potrebno mehanizacijo, in smo šli. Potrebovali smo sedem ur, veje so se ves čas lomile, drevje se je podiralo ... Ampak uspešno smo dostavili agregat, ga usposobili, zagnali bazno postajo in s tem omogočili komunikacijo po telefonu dodatni vasi, ki je bila do takrat brez signala. Bilo pa je zelo nevarno in takih situacij je bilo ogromno. Fantje so se vozili z motornimi sanmi in povedali, da se je podrlo drevo in padlo meter ali dva pred sanmi. Če bi padlo na njih, bi bilo lahko zelo hudo. Ali pa žage ... Fantje v tistem trenutku službeno niso bili usposobljeni za delo z motornimi žagami. Večina je sicer znala žagati, ker je bila navajena od doma, ampak drugače je žagati doma v miru, kot pa sredi gozda, kjer se ves čas nekaj podira. Tudi večino žag smo prinesli od doma. Zdaj je drugače, zdaj imamo žage v podjetju, vsi, ki to potrebujejo, so opravili izobraževanja, ampak takrat pa na tako situacijo nismo bili povsem pripravljeni.

Če povzamem, lahko rečem, da smo imeli takrat ogromno sreče, da se nikomur ni nič resnega zgodilo. Ko gledam nazaj, bi bilo mogoče bolje delati bolj počasi in bolj varno, ampak na srečo se je vse varno izteklo.

11. Kaj je bilo takrat glavno gonilo ljudi? So delali tako zagnano za dobro ime podjetja ali zato, da bodo pomagali ljudem v stiski?

Težko odgovoriti. Po moje je bilo veliko zaradi pripadnosti podjetju. Še posebej tisti, ki so skrbeli za mobilni del, saj so to omrežje gradili in z njim živeli. Mnogi od samega začetka, ko se je začelo postavljati, zato so ga želeli čim prej spet usposobiti. Je bilo pa sigurno veliko motivacije tudi zato, da se je čim prej pomagalo ljudem. Klicali so župani, povedali, da je cel predel brez signala in prosili, da se čim prej uredi. Takrat smo se organizirali, šli tja ter poskusili čim prej urediti situacijo.

Zanimiva mi je bila izkušnja po kakšnem tednu v Logatcu. V soboto, ko sva s sodelavcem ravno točila na črpalki, pride stranka na bencinsko postajo in hoče kupiti SIM-kartico. Prodajalec mu ponudi kartico od Simobila in stranka reče: »To pa ne, hvala, ne dela«. Sem klical direktorja, ki je takoj organiziral nekoga iz prodaje in so odpeljali tja 100 SIM-kartic, ki so jih brezplačno razdelili med ljudi. Gnal nas je tudi ta ponos, ko je naše omrežje delalo, konkurenčno pa ne. Na nek način smo tekmovali v želji, da bodo naši uporabniki prej dosegljivi kot konkurenčni. Ta pritisk ni prišel s strani vodstva kot navodilo, ta zagon so imeli fantje na terenu sami.

12. Ste veliko sodelovali tudi z drugimi organizacijami? Kakšna je bila izkušnja?

Seveda, sodelovali smo z lokalnimi skupnostmi, gasilci, s Slovensko vojsko, Civilno zaščito, Policijo ... Izkušnja je bila zelo pozitivna, še posebej odziv lokalnih skupnosti, saj so imeli tudi oni interes, da se stanje čim prej uredi in da pridejo nazaj do signala. Mogoče je bil včasih kdo že malo nestrpen in je želel, da se normalno stanje vzpostavi hitreje, ampak ko je videl, kaj vse fantje na terenu delajo, je hitro postalo jasno, da se dela najhitreje možno. Pogosto smo dobili navdušene povratne informacije, ko niso mogli verjeti, kam smo uspeli spraviti agregat in na ta način ponovno vzpostavili delovanje bazne postaje. Včasih so nas sami klicali in ponudili agregate na izposojajo. Kjerkoli se je dalo, so nam priskočili na pomoč gasilci, ki so nam pomagali čistiti neprehodne poti ali nam pomagali s svojo mehanizacijo. Moram reči, da nisem imel ene slabe izkušnje, kar se tiče sodelovanja z drugimi.

13. Se spomnite kakšne posebne izkušnje s terena?

Spomnim se jih več. Ena od njih je bila, ko sva s sodelavcem ponoči šla do bazne postaje, do katere se pride, če greš na izvoz takoj za počivališčem Lom v smeri iz Ljubljane proti Primorski, kjer so Laze, del, ki je bil pod vodo. Bazna postaja ni pokrivala veliko ljudi, tako

da za nas ni bila zelo prioriteta, ker pa so imeli še dodatne probleme s poplavami, jim je bila dosegljivost na telefonih še posebej pomembna. Povsod je ležal les, midva pa sva bila brez motorne žage, zato sva šla v vas in povedala, kakšna je situacija. Ker so se ukvarjali s poplavo, nama niso mogli pomagati odstranjevati lesa, ki je bil na poti do bazne postaje, so pa nama posodili motorne žage, in sva šla sama. Nihče ni vprašal, ali bova žagi prinesla nazaj in kdaj. S takimi zadevami se takrat ni nihče obremenjeval. Dali so nama žagi, kantici z bencinom, in sva šla. Bil sem zelo pozitivno presenečen nad vsem zaupanjem, ki so ga ljudje takrat izkazovali.

14. Omenili ste tudi Civilno zaščito in Slovensko vojsko?

Sodelovali smo tudi s Civilno zaščito, ki nam je nekajkrat posodila helikopter s pilotom ali pa smo dobili dovoljenje, da se lahko priklopimo na njihov agregat, pa tudi oni so se včasih priklopili na našega. Tudi za to komunikacijo smo potrebovali par dni, ko pa je stekla, je delovala tako, kot mora. Smo bili pa nekajkrat presenečeni, ko smo bili dogovorjeni za pomoč s helikopterjem s strani Slovenske vojske, ki je bila nato odpovedana zaradi slabega vremena. Misliš, da vojske vreme ne ustavi, potem pa vidiš, da tudi oni niso vsemogočni. Ampak kot sem rekel, generalno nismo imeli nobenih slabih izkušenj, žled nas je takrat vse povezal.

15. Kako so ljudje sprejemali zaposlene Telekoma na terenu?

Na terenu so bili fantje povsod zelo lepo sprejeti, saj so ljudje videli, kako se trudijo, da bi zadeve čim hitreje spet delale. Drugače pa je bilo v medijih, kjer je bilo čutiti pritožbe, da smo v določenih krajih neodzivni, čeprav je bila realnost na terenu povsem drugačna. Še posebej je naše fante zmotilo, da je konkurenca objavljala, kako jim skoraj vse dela, pa so imeli veliko več neaktivnih baznih postaj kot mi in so jih zagnali dolgo za nami. Mi, ki pa smo dejansko zelo hitro vzpostavili skoraj normalno stanje, pa tega v medijih nismo znali pravilno izpostaviti.

16. Ste kaj srečevali ostale terenske delavce, ki so vzdrževali infrastrukturo ostalih podjetij in organizacij?

Srečevali smo terenske delavce RTV-ja, Simobila, Policije ... Smo pa bili na večini lokacij bistveno pred Simobilom, pred RTV-jem. S tem, da so, še posebej Simobilu, večino vzdrževali zunanji partnerji. Na lokacijah smo jih začeli srečevati približno en teden po tem, ko se je žled začel in smo mi marsikje bazne postaje že usposobili.

17. Ste opremo, predvsem agregate, delili z drugimi?

Seveda, na en agregat smo priklapljali tudi drugo infrastrukturo, ne samo bazne postaje. Je pa odvisno od moči agregata, koliko sploh lahko nanj priklopiš, pa seveda: več stvari priklopiš, bolj pogosto je treba dolivati gorivo. Če bi priklopili samo našo opremo, bi ga bilo treba točiti na osem ur, če pa priklopiš gor več stvari, pa na pet ali šest ur.

18. Kdo je dolival gorivo v agregate?

Večinoma smo agregate dostavili in priklopili mi, potem pa smo se dogovorili za dolivanje goriva s kakšnim lokalnim prebivalcem, saj nismo imeli dovolj ljudi, da bi lahko skrbeli še za to. Problem pa je bil v tem, da je bil ta človek včasih tudi uro ali več oddaljen od tega agregata.

19. Koliko agregatov ste imeli na razpolago? So bili vsi vaši?

Imeli smo nekje med 55 in 60 agregatov, ki smo jih razporedili po celi Sloveniji in približno 90 % jih je bilo v lasti podjetja. Kar nekaj smo jih kupili takrat, ker smo videli, da jih bomo potrebovali več, kot jih imamo, in takrat se je tudi znotraj podjetja vse obračalo precej hitreje, kot smo tega vajeni. Vsi ti izdatki so bili takoj odobreni in tudi plačila so bila takoj izvedena, ne pa v 90 dneh, kot je to običajno pri nakupih take opreme. Ampak takrat je bilo povpraševanje po agregatih tako veliko, da si nismo mogli privoščiti, da bi šlo vse po običajnih nabavnih postopkih, saj bi v takem primeru lahko ostali brez njih.

20. Torej so se procesi v podjetju takrat prilagodili in je bilo odpravljanje posledic žleda pri vseh obravnavano kot prioriteta?

Mislím, da je podjetje kot celota rabilo približno dva dni, da se je malo zbudilo. Fantje na terenu in tisti, ki so zadolženi za odpravljanje težav, ne, oni so takoj dojeli veličino težav, ostali pa so potrebovali približno dva dni, da so razumeli, za kako hudo nesrečo gre in kaj vse bo potegnilo za sabo, da bo vse spet delovalo, kot smo vajeni.

Bila je dobra šola, saj do sedaj problemov v takem obsegu še ni bilo. Mislím, da bomo lahko, če se v prihodnosti zgodi še kaj podobnega, ravno zaradi izkušenj iz te nesreče odreagirali še hitreje.

21. Sedaj imate v podjetju narejen tudi Načrt neprekinjenega poslovanja. Ste z njim seznanjeni? Mislíte, da bi tudi zaradi tega načrta sedaj ravnali drugače, reagirali hitreje?

Sem seznanjen, saj sem pri pripravi določenih delov sodeloval. Načrt bo v določenih delih pomagal, saj je v njem točno zapisano, koga poklicati v katerem primeru, čeprav smo to vedeli že prej, samo zapisano ni bilo. Pa prioritete lokacije so jasno zapisane, pa koliko agregatov potrebujemo in jih sedaj imamo ... Bi bilo pa treba na podlagi tega načrta narediti tudi kakšne druge spremembe, predvsem kadrovske, ki pa se ne naredijo. Trenutno imamo za regijo Maribor – Murska Sobota šest ljudi, od tega letos dva gresta, eden je na daljši bolniški odsotnosti ... Če se bo tam kaj zgodilo, nam ta načrt ne bo nič pomagal. To je seveda moja osebna ocena, mogoče ni prava, ampak taka je.

22. Na kakšen način je Telekom sodeloval v korist prebivalstva, ni pa bilo direktno v korist podjetja?

Če je bil agregat dovolj močan in če ga je bilo možno dovolj pogosto točiti, smo nanj priklopili tudi naprave, ki niso bile naše. Konkretno pri Mirni smo z domom za ostarele zamenjali naš večji agregat za več manjših, ki so zadoščali za naše bazne postaje. Pa v Osilnico smo peljali 100 kW agregat, ki je naš največji mobilni in smo z njim napajali celo vas. Kjer se je dalo pomagati, smo pomagali, je pa res, da so tudi drugi pomagali nam, tako da je bilo obojestransko.

23. Mislite, da se je podjetje bolj angažiralo, ker je v državni lasti, kot bi se, če bi bilo v privatni?

Mislim, da ne, saj je v tem primeru ogromno temeljilo na zagnanosti ljudi, ki se takrat niso obremenjevali s temi zadevami. Je pa res, da ne morem vedeti zagotovo, saj bi se mogoče drugače gledalo na stroške, če bi bilo podjetje v privatni lasti. Npr. tista bazna postaja nad Osilnico verjetno v pol leta ne naredi toliko prometa, kot je bilo stroškov s tem, da se je bazna postaja postavilo, tako da je vprašanje, ali bi imel privatni lastnik isti interes in bi ga gnala družbena odgovornost.

Priloga C: Klemen Melacher, Matjaž Butala, intervju

Ljubljana, 5. 2. 2015

1. Se lahko predstavite ter poveste, kje ste zaposleni?

Klemen: Sem Klemen Melacher in delam v podjetju Telekom d. d., v Sektorju za dostopovna omrežja, Služba za dostopovna omrežja Ljubljana – Kranj.

Matjaž: Sem Matjaž Butala in prav tako delam v podjetju Telekom d. d., v Sektorju za dostopovna omrežja, Služba za dostopovna omrežja Ljubljana – Kranj.

2. Kakšne so vaše redne naloge na delovnem mestu?

Klemen: Jaz sem zadolžen bolj za funkcijske lokacije, skrbim za napajanje in za klimo, predvsem za večje objekte v Ljubljani. Sodelujem tudi pri investicijah, ko se napeljuje napajalne sisteme, elektroinštalacije in strelovode. Matjaž pa dela preglede antenskih konstrukcij ter izgradnje novih baznih postaj.

Veliko časa porabimo za vzdrževalna dela, npr. za stacionarne agregate, ki jih je treba enkrat do dvakrat na mesec zagnati in preizkusiti, če pravilno delujejo. Pa pri vseh novih investicijah sodelujeva pri naročilu in tudi pri pregledu, če je bilo izvedeno tako, kot je bilo dogovorjeno. Zadnje čase imamo veliko dela tudi z optimizacijo napajanja, saj smo včasih uporabljali ločeno napajanje za infrastrukturo Mobitela in za infrastrukturo Telekoma. Sedaj pa preverimo, kateri sistem je večji in potem manjšega priklopimo na večjega, tako da se oboje napaja iz enega sistema.

3. Sta bila v času žledu na istem delovnem mestu?

Klemen: Bila, ja.

4. Kako hitro ste ugotovili, da gre za nesrečo tako velikih razsežnosti?

Matjaž: Jaz sem bil takrat ravno dežuren, to je bilo v petek zvečer, se mi zdi. Dobim klic, da je nehala delati bazna postaja Postojna - Kras, to je hotel. Čez par minut dobim klic, da so nehale delati še štiri lokacije, vse ista regija. Odpeljal sem se v skladišče v Ljubljano in naložil vse agregate, ki so bili na zalogi. Nato sem poklical še ostale sodelavce ter jim rekel, naj se pripravijo, saj sem vedel, da gre za nekaj večjega in da sam ne bom mogel odpraviti težave. Ko sem prišel v Postojno, pa mi je vzelo sapo.

5. Kaj je bila v tistih prvih dneh vaša primarna naloga?

Matjaž: Takrat smo se hecali, da smo 1. udarna ekipa, pa 2. udarna ekipa ... Naša naloga je bila, da bazne postaje začnejo ponovno delati, kar je pomenilo, da smo morali do njih pripeljati agregate in jih priklopiti. To je bila zelo zahtevna naloga, saj ima vsak agregat

približno 70 kilogramov, tako da smo ga naložili na prikolico, ki je bila pripeta na motorne sanke. Zraven smo peljali še gorivo, saj ti manjši agregati delajo približno štiri ure, potem pa jim je treba dotočiti gorivo. Mi smo vse dostavili, potem pa se je organiziralo drugo ekipo, ki je skrbela za to, da se je agregate točilo.

Sanke pa so se razporejale, saj smo imeli samo dvoje. Ene so se uporabljale na področju Postojne, druge pa na področju od Slovenj Gradca naprej, kjer so prav tako imeli zelo velike probleme.

6. Ste sanke uporabljali že kdaj prej?

Matjaž: Na bivšem Mobitelu so imeli sanke s prikolico, ki so jih pozimi uporabljali za nujna vzdrževalna dela in intervencije.

Klemen: Pri žledu se je izkazalo, da bi brez njih zelo malo rešili, kar je bil dokaz, kako zelo pomembne so sanke, saj je bilo v podjetju do takrat prevladujoče mnenje, da se uporabljajo samo za zabavo in da jih sploh ne potrebujemo. Podobna zgodba je z agregati. Zdaj imamo nove, ki se ne uporabljajo in so še zapakirani in pospravljeni v skladišču. Marsikomu predstavljajo nepotreben strošek, vendar ko pride do take situacije, jih potrebuješ in takrat se jih ne da kupiti. Ko je bil žled, so jih vsi potrebovali in dobavitelji jih niso mogli dobaviti toliko, kolikor se jih je takrat potrebovalo.

7. Kje so bile razmere najhujše?

Klemen: Najhujše je bilo na postojnskem koncu, saj tam električnega omrežja ni bilo. Postojna je bila odrezana od sveta, kar se tiče elektrike.

8. Ste takrat delali običajnih osem ur ali se je delavnik zavlekel?

Klemen: Takrat smo hodili domov za približno pet ur, kar pomeni, da smo bili v službi skoraj 20 ur na dan. Prvi teden smo domov prišli bolj ali manj samo pozdravit, se stuširati, malo zaspati in potem nazaj v službo. Nato se je počasi začelo umirjati. Najhujše je trajalo približno tri tedne, potem je počasi izzvenelo.

9. Zakaj ste imeli toliko dela v času žledu? Zaradi izpada elektrike ali je bila povzročena fizična škoda na infrastrukturi?

Klemen: Tisti del, ki ga midva pokrivava, je bil problematičen izključno zaradi izpada napajanja z elektriko.

Matjaž: Primarni problem je bilo električno napajanje.

10. Koliko časa so trajale te izredne razmere v službi?

Matjaž: Začelo se je 28. januarja, zaključevali pa smo okrog 26. februarja. Na Veliki planini pa še precej kasneje, saj je bil tam zaradi podrtih daljnovodov zamik približno tri mesece. Na zgornji nihalki, kjer imamo dve bazni postaji, so se pokvarili tudi agregati, saj so bili zagnani ves ta čas, podnevi in ponoči.

11. Je bilo toliko dela zahtevanega s strani vodstva ali ste toliko delali sami od sebe?

Klemen: Toliko dela je bilo vloženega čisto iz lastne iniciative, vodje so nas celo ustavljali, verjetno zaradi odgovornosti, ki bi jo nosili, če bi se komu kaj zgodilo.

12. Ste se kdaj znašli v nevarni situaciji?

Matjaž: Kar nekajkrat, največji problem so bila podirajoča drevesa. Z motornimi sankami smo se vozili po gozdnih potkah, ne po cesti, in čeprav smo nosili čelade, je bilo vseeno zelo nevarno. Ko si nosil čelado, nisi slišal, kdaj so drevesa začela pokati. Ko si zaslišal pokanje, si vedel, da bo nekje nekaj padlo in si skočil v zaklon, če si ga uspel najti dovolj hitro.

13. Ocenjujeta, da ste takrat delali stvari, ki ne spadajo v vaše delovne naloge?

Klemen: Seveda, takrat ni bil problem v vzdrževanju baznih postaj ter skrb za delovanje agregatov. Največji problem se je bilo prebiti do bazne postaje. Mi smo takrat podirali drevje, pa nihče od nas še ni imel izpita za delo z motorno žago, ki ga imamo sedaj.

Matjaž: Naše naloge so precej drugačne. Jaz sem sicer odgovoren za napajanje baznih postaj in takrat, ko sem dežuren, je moja naloga odprava napak. Ampak vprašanje je, pod kakšnimi pogoji sem odgovoren za odpravo napak. V bistvu smo odpravljali napake, kar je naša naloga, samo pogoji so bili popolnoma drugačni od pogojev, v katerih delamo običajno. Običajno se ne rabiš »boriti«, da sploh prideš do lokacije bazne postaje. To je bil takrat največji problem.

14. Kdo vas je koordiniral?

Klemen: Na začetku smo se sami, saj smo najbolje poznali lokacije.

Matjaž: Tako, ja, problem je bil, ker se je vse začelo na vikend in logistika v službi ni takoj stekla tako, kot bi morala. Če bi bilo to med tednom, bi se v službi vse hitreje odvijalo. Ko je prišel ponedeljek, je vse začelo teči precej hitreje, saj so se vsi začeli ukvarjati z žledom.

15. Ste bili zadovoljni s podporo vodstva?

Klemen: Ja, še posebej moram pohvalit ravno direktorja Matjaža Pogačnika, ki ga je po enem tednu zanimalo, kako izgleda na terenu in je šel z nami. Bilo je jasno, da tudi vodstvo zanimajo dejanske razmere na terenu, želeli so jih videti sami, ne samo iz poročil, ki jih dobivajo. Tako so bolj razumeli, kaj se dogaja na terenu in so res poskušali pomagati po svojih zmožnostih.

16. Ste delali toliko, da bi podjetje izpadlo čim boljše ali zato, da bi pomagali ljudem? Kaj vas je gnalo, da ste delali toliko več, kot se od vas običajno pričakuje?

Matjaž: Jaz bom rekel: vse skupaj.

Klemen: Jaz ne vem, kaj nas je gnalo. Adrenalin ti da moč. Jaz običajno rabim osem ur spanja dnevno za normalno funkcioniranje, takrat pa mi ni bil noben problem vstati po štirih urah. Gnal nas je dober občutek, ki smo ga imeli, ko smo dobivali povratne informacije o tem, kako veseli so bili ljudje, ko so spet dobili signal. Pa tudi zavedanje, da smo nekaj dobrega naredili za podjetje, kjer že dolgo delamo. Spomnim se, da smo bili na bencinski črpalki na Logatcu in je prišla notri stranka ter hotela kupiti SIM-kartico od Telekoma. Prodajalec pove, da jih je zmanjkalo in da ima samo Simobilove, pa mu stranka odgovori: »Hvala, te pa ne rabim, ne dela«.

Konkurenčni operaterji so probleme začeli reševati s precejšnjim zamikom in v tistem trenutku smo imeli zaradi tega dober občutek, ker smo delali za najboljšega operaterja in ker smo bili tudi mi zelo odgovorni za to, da smo bili takrat najboljši operater.

17. Zakaj mislite, da se je Telekom odzval toliko hitreje od ostalih operaterjev?

Klemen: Telekom je edini, ki ima tako službo, da je to lahko naredila. Takrat so se naredile štiri manjše ekipe po dva človeka, usposobili smo ene stare motorne sanke, brez katerih bi bilo zelo težko. Uporabljali smo naše kombije, seveda samo z verigami, saj je bila cesta popolnoma ledena in ko si stopil iz kombija, si na cesti zelo težko stal. Motorne žage smo prinesli od doma. Tako da mislim, da se je Telekom tako dobro odrezal zaradi 10 ali 12 ljudi, ki so se zelo angažirali. To seveda velja za prvi vikend, ko se je vse šele začelo in se kolesje podjetja še ni dobro zavrtilo; od ponedeljka naprej pa je sodelovalo veliko več ljudi.

18. Delovanje baznih postaj je bilo zelo odvisno od agregatov, kako so se odrezali?

Ste imeli z njimi kakšne probleme?

Klemen: Za manjše agregate je predvideno, da so zagnani uro na dan, v tistem času pa so bili zagnani 14 dni ves čas, tako da so že v tem času dosegli življenjsko dobo, za katero so narejeni.

Matjaž: Porabi se olje. Profesionalni agregati imajo veliko večje rezervoarje za olje, boljje poskrbljeno imajo za hlajenje ... Največji problem agregatov je ravno hlajenje in agregati, ki smo jih večinoma uporabljali mi, so namenjeni bolj domači uporabi. Saj so kvalitetni, ampak predvideva se, da delajo tri ali štiri ure, potem pa naj bi se ugasnili. Naši pa so bili zagnani 24 ur na dan, in to 14 dni. Zato smo začeli agregate tudi menjavati, saj smo med oskrbovanjem videli, kateri bo počasi nehal delati.

Klemen: Razen Honde. Noben od agregatov te znamke se ni pokvaril.

19. Koliko pa porabi agregat?

Klemen: Odvisno je od tega, koliko elektrike proizvaja. Da proizvede eno kilovatno uro, porabi približno 2,7 dcl goriva.

20. Koliko pa rabi bazna postaja?

Matjaž: Vsak sistem približno kilovat. Sisteme smo prilagajali tako, da so porabili minimalno količino električne energije. Zvezo je bilo mogoče vzpostaviti, ampak je obstajala omejitev na število klicev. Potem smo poskušali priključiti tudi Policijo in njen Tetra sistem, kasneje tudi Simobil. Zaradi vsega tega smo potrebovali večje agregate.

Klemen: Jaz mislim, da so bazne postaje, kot smo jih konfigurirali na koncu, take, ki so imele vključen samo GSM, porabile približno pol litra goriva na uro. Na večjih baznih postajah, tam, kjer grejo čeznjo tudi druge bazne postaje, lahko tudi sedem ali osem njih, pa je bila poraba še večja. Tam je bila okrog litra goriva ali še celo več, odvisno, kaj vse je bilo priklopljeno.

21. Kako velike rezervoarje pa imajo agregati?

Klemen: Ti manjši, ki so bolj za domačo uporabo, imajo po pet litrov.

22. Torej je bilo treba agregatom dotočiti gorivo večkrat na dan?

Klemen: Ja, agregatom smo dotakali gorivo približno štirikrat na dan. Razen, če smo improvizirali in dostavili zraven 200-litrski sod ter ga povezali z agregatom, da se je ves čas polnil. Tam smo imeli potem nekaj časa mir, ampak tega se ni dalo narediti povsod.

Matjaž: Mi smo poskusili gorivo navoziti na lokacije, potem pa so ljudje, s katerimi smo bili dogovorjeni, hodili tja dolivati gorivo. Ampak precej lokacij je bilo takih, da se tja ni dalo drugače kot peš, hoje pa je bilo po pol ure ali več.

23. Kako ste se skrbeli za dolivanje goriva agregatom?

Matjaž: Najprej sami, nato pa smo začeli iskati druge, saj smo za točenje porabili ogromno časa. Več kot smo usposobili baznih postaj, več je bilo aktivnih agregatov, zaradi česar je bilo več lokacij, na katere je bilo treba vsakih nekaj ur hoditi ter jih točiti. To se je izkazalo za časovno zelo potratno. Zato smo se za točenje dogovarjali s komerkoli, ki je živel v bližini agregata. Pomagali so sosedi, gasilci, vozniki avtobusov, skrbniki baznih postaj in še mnogi drugi.

24. Pa se je bilo težko dogovoriti s temi ljudmi?

Matjaž: Takrat ne. V tistih kriznih časih so se ljudje zelo hitro in nesebično odzvali, tako da običajno ni bilo težko dobiti nekoga, ki je skrbel, da je agregat nemoteno delal.

25. Kako ste jih našli, ste kar potrkali na vrata?

Klemen: Ni bilo potrebe, ker če v celi vasi ni elektrike, so ljudje večinoma pred hišami, kjer pridobivajo informacije ter poskušajo sodelovati pri odpravljanju težav, če je le mogoče. Hitro smo našli nekoga, ki je bil pripravljen vsakih nekaj ur dotočiti gorivo.

26. Kdo je dobavljal gorivo?

Klemen: Večinoma mi, nekaj tudi gasilci.

Matjaž: Odvisno je bilo od regije, kot je bilo dogovorjeno. V našem interesu je bilo, da ga ni bilo treba dobavljati nam, in v določenih krajih to ni bil problem, saj so imeli določene količine na voljo, v nekaterih pa ne, in tam smo ga dobavljali sami.

Klemen: Ampak mislim, da smo 60 ali celo 70 % dobavili kar sami.

27. Ste imeli kdaj probleme s krajo opreme?

Klemen: Ne, to je bilo zelo zanimivo. V vsem času ni bil ukraden niti en agregat, niti ni nikjer zmanjkalo niti malo goriva. Pa so bili ti agregati zunaj pred hišami, zraven je bilo gorivo. Oboje povsem nevarovano.

28. Omenili ste, da niste imeli motornih žag, in ste jih nosili od doma. Vam je manjkala še kakšna druga oprema, ki je običajno ne potrebujete, takrat pa vam je prišla prav?

Klemen: Ja, oprema je bila problem, saj nismo imeli take, ki bi bila prilagojena tistim razmeram. Dobili smo neke hlače, s katerimi si prav dosti nismo mogli pomagati, saj si bil v njih zelo hitro moker. Zato nisi nosil tistih službenih hlač, ampak tiste, ki si jih prinesel od doma.

29. Takrat verjetno vsega niste počeli sami in ste sodelovali tudi z drugimi organizacijami, ki niso del Telekoma? S kom največ?

Matjaž: Brez gasilcev ne bi bilo nič. Tako profesionalnih kot prostovoljnih.

Klemen: Na določene lokacije tudi s sankami nisi mogel, saj je bilo treba čez gozd, v njem pa je vse padlo. Premikal si se lahko samo tako, da sta bila dva gasilca z motorno žago spredaj in dva zadaj. In moram povedati, da sem jaz komaj hodil tako hitro, kot so se oni premikali, s tem, da so ves čas žagali vse, kar je bilo na poti.

Matjaž: Jaz sem prostovoljni gasilec in popolnoma me je fasciniralo, ko so prišli avstrijski gasilski specialci z gasilskim avtom Unimog, ki je imel zadaj košaro, na njej pa sta bila dva gasilca, obrnjena s hrbtom eden proti drugemu. Tako hitrega čiščenja še nisem videl. Unimog gre naprej, žage pa so se samo premikale: gor, dol, levo, desno.

30. Avstrijci so pomagali?

Matjaž: Ja, takoj, ko se je kolesje malo obrnilo in se je Civilna zaščita bolj angažirala, so prišli profesionalci iz Avstrije.

Klemen: V Cerknici so imeli Avstrijci svojo bazo in to niso prišli samo profesionalci po službeni dolžnosti, ampak tudi prostovoljci, ki so darovali svoj prosti čas, da so pomagali. Spali so zgoraj v gasilnem domu, spodaj pa so imeli jedilnico, saj so s sabo pripeljali mobilno kuhinjo. Ampak to je bilo po dveh ali treh dneh, ko se je kolesje začelo premikati.

31. Matjaž, pravite, da ste gasilec. Se je to kaj izključevalo s službo? Rabili so vas v službi, verjetno so vas potrebovali tudi v gasilskem društvu?

Matjaž: Sem iz Dolenjske, kjer teh problemov takrat nismo imeli, tako da me tam niso potrebovali.

32. Kako so odreagirale ostale organizacije, ki jih je žled prizadel, oziroma so bile odgovorne za odpravljanje posledic?

Klemen: Civilna zaščita je popolnoma odpovedala oziroma delati so začeli zelo z zamikom. Zame je bil največji šok, da smo mi dvignili komunikacijo za Policijo, za Slovensko vojsko in za Civilno zaščito, ne pa oni. Oni so to počeli s tremi ali štirimi dnevi zamika.

Matjaž: Če center za obveščanje, številka 112, pade dol, vse dela prek Tetra sistema, to je policijski sistem. Večina teh sistemov pa se napaja iz Telekomovih baznih postaj. In ko je prišlo do žledu, se je čez noč zgodil totalen kolaps. In šele, ko smo mi zagnali agregate, so ljudje sploh lahko začeli obveščati o razsežnostih katastrofe. Seveda se to nanaša bolj na ruralna področja.

Klemen: To ne pomeni, da oni nimajo svojega napajalnega sistema in svojih baterij. Ampak niso imeli dovolj dobrih rezerv. To so bile lokacije, ki so bile sredi gozdov in da si prišel do marsikatere od njih, si potreboval štiri ure z motorno žago in motornimi sankami. Baterijske rezerve na njihovih postajah pa so zadoščale za od ene do tri ure. S tem, da imajo tudi agregate, ampak mislim, da niso bili primerno vzdrževani.

33. Ste kaj sodelovali s Centrom za obveščanje na 112?

Matjaž: Marsikdo ne ve, kako dobro so se odrezali na številki 112. Takrat smo tja klicali in takoj, ko si povedal, da kličeš za bazne postaje, takrat smo še rekli Mobitel, zdaj bi rekli Telekom, si dobil zvezo s pravimi ljudmi, kjer so se vsi takoj angažirali. Če si prosil za pet gasilcev na določeni lokaciji, jih tam ni čakalo pet, ampak osem, pripravljenih, da gremo in uredimo, kar je potrebno.

Klemen: Tudi zame je bila služba 112 zelo pozitivno presenečenje.

34. Torej niste imeli kakšne posebne številke, kar direktno na 112 ste klicali?

Klemen: Ja, tako je bilo dogovorjeno. Klical si na splošno številko, povedal, kdo si in potem si bil drugače obravnavan. Oni so imeli tudi direktne telefonske številke od ljudi iz Elektra, s

katerimi si se potem lahko zmenil, kar se je bilo treba, saj je bila njihova centrala ves čas zasedena.

35. Kaj pa v običajnih razmerah, sodelujeta s katero od teh organizacij?

Klemen: Ne, v običajnih razmerah ne.

36. Torej je bila takrat prvič situacija, da ste se morali povezati še z drugimi organizacijami? Vam je to predstavljalo problem?

Klemen: Lažje mi je bilo, ker je Matjaž takoj začel klicati naokrog in se povezovati z drugimi. Na začetku sem ga hotel še malo izkoristiti, da bi klical še zame, pa mi je samo povedal, kam naj pokličem, in sem začel klicati. Potem mi je to postalo nekaj običajnega. Kot sem rekel, 112 so res naredili svoje. Takrat sploh nisem vedel, koliko stvari na 112 pokrivajo in čemu vse še služijo poleg javljanja prometnih nesreč; zdaj vidim, da pokrivajo zelo široko področje.

Matjaž: Vse koordinirajo: gasilce, policijo, reševalce, civilno zaščito.

37. Še kakšne druge organizacije, s katerimi ste sodelovali?

Matjaž: Vojsko sem pozabil omeniti, saj smo kmalu ugotovili, da bi za določene lokacije potrebovali helikopterje. 30 kWa agregata ne moreš peljati s sankami in za dostavo takih smo se dogovarjali z vojsko, kar je šlo čez Civilno zaščito.

Klemen: Ampak tu je treba povedati, da nam je Civilna zaščita pomagala dostaviti agregate na tri lokacije, kamor smo mi agregate s sankami že dostavili, samo so bili manjši, potreba pa je bila po večjih. To pomeni, da smo na vseh teh lokacijah že bili s sankami, po dveh ali treh dneh pa nam je Civilna zaščita pomagala dostaviti večji agregat ali pa sod z gorivom, da je bilo dotakanje goriva lažje.

38. Kako so ljudje sprejemali vaše delo? So na vas gledali kot na uslužbence Telekoma, ki to delajo po službeni dolžnosti ali na nekoga, ki se trudi, da bi jim pomagal?

Klemen: Jaz sem imel občutek, da nas niso gledali kot na uslužbence Telekoma, ampak kot na nekoga, ki bo nekaj dobrega naredil za njih.

Matjaž: Jaz nisem imel časa o tem razmišljati.

Klemen: Drugače je bilo kot običajno. Običajno, ko gremo postavljati neko novo bazno postajo, nas ljudje gledajo postrani in jamrajo, kako bo to sevalo, sploh tisti, ki signal že imajo. V tem primeru pa je bilo drugače, saj so bili brez signala in so želeli, da ga čim prej ponovno dobijo. Tako da so želeli, da pridemo in čim prej vzpostavimo običajno stanje, zaradi česar so bili precej bolj pripravljeni pomagati kot običajno.

39. Torej so ljudje čim prej želeli nazaj signal, internet, televizijo?

Klemen: Internet in televizija takrat sploh nista bila tako pomembna. Šlo je bolj za osnovno preživetje, ali bodo lahko poklicali npr. družino ter vprašali, če so vsi v redu. Takrat se je pozabilo na internet in televizijo.

Matjaž: Tu je treba ločiti. Mi smo skrbeli za signal, ki ga ni bilo zaradi izpada elektrike. In tako kot bazne postaje, takrat tudi ljudje niso imeli elektrike. V Postojni npr. so bloki, vodo v višja nadstropja dovaja črpalka in če elektrike ni, tudi vode ni. Nimaš vode, ne moreš splakniti WC-ja ... Marsikje se grejejo na elektriko, tako da sta bila internet in televizija takrat zadnja skrb, ljudje so razmišljali o čisto drugih problemih.

40. Ste agregate uporabili samo za napajanje baznih postaj ali tudi za napajanje kakšnih drugih zadev?

Klemen: Na koncu, ko je bila večina problemov že rešenih in so ostali nekateri deli, ki so se še vedno napajali z agregati, smo naše agregate uporabili, da smo z njimi dovajali elektriko direktno ljudem in ne samo baznim postajam. En agregat smo postavili npr. v Osilnico, kjer so bili že dolgo časa brez elektrike in se je agregat, ki so ga tam postavili Avstrijci, pokvaril. Z našim agregatom, ki je bil najprej mišljen samo za bazno postajo, smo potem napajali celo vas. Nekaj smo delali tudi za ljudi, brez kakršnekoli povezave z našimi baznimi postajami ali drugimi sistemi.

41. So ljudje takrat razumeli, kako obsežna je škoda ali so tudi takrat želeli, da so vsi problemi odpravljeni takoj, kot to želijo običajno?

Klemen: Večinoma so ljudje reagirali drugače kot običajno in so bili bistveno bolj strpni kot sicer. Taka situacija pozitivno vpliva na človeštvo in na psiho ljudi.

Priloga Č: Janez Anžič, intervju

Ljubljana, 11. 2. 2016

1. Se lahko predstavite in poveste, kje ste zaposleni in kakšna je vaša funkcija?

Sem Janez Anžič, zaposlen na Telekomu Slovenije, vodja Službe za nadzor omrežja in storitev.

2. Ste bili v času žledu na istem delovnem mestu kot sedaj?

Bil, ja.

3. Kaj vse vaša služba pokriva?

Pokriva področje nadzornega centra (NOC), OSS-okolje (Operations Support Systems) ter verifikacijo in validacijo opreme.

4. Kateri deli službe so bili vključeni v odpravo težav pri žledu?

NOC ter OSS-sistemi za pripravo analiz in poročanja.

5. Delajo vaši podrejeni tudi na terenu?

Ne, moji ne delajo na terenu. Na podlagi problemov, ki jih mi zaznamo, NOC sproži terenske ekipe.

6. Je nadzorni center (NOC) podobna služba kot klicni center za pomoč uporabnikom?

Klicni center je pasivna služba, saj agentje prek klicev uporabnikov izvejo, da so nekje določeni problemi. NOC pa je proaktivna služba, saj prek nadzornih sistemov zazna probleme in tako sproži akcijo, po vnaprej pripravljenih scenarijih in pravilnikih.

7. Torej so oni prvi, ki vidijo, da so nekje problemi?

Tako, ja, oni so prvi.

8. Kdaj ste opazili prve probleme zaradi žledu?

NOC je začel izvajati svojo funkcijo že na noči iz 30. na 31. januar, ko je že začelo žledenje na Pivško-Ilirsko-Bistriškem območju, nato pa se je začelo seliti proti Postojni. Prve večje

posledice so bile v Postojni, kamor je šla tudi prva ekipa z agregatom, saj je tam v noči iz petka na soboto polomilo vse električne trase.

9. Kako hitro se je odzvalo podjetje?

Dežurne ekipe so se odzvale takoj, podporo vseh ostalih pa so dobili v ponedeljek, 3. 2., zjutraj, ko je bila ob 08.00 sklicana koordinacija pri tedanjem namestniku predsednika uprave. Tam smo se odločili, da se prioriteto rešuje mobilno omrežje, nato pa se bo postopoma reševalo ostalo.

10. Kaj je bil največji problem podjetja Telekom v času žledu?

Problemi so bili različni, odvisni pa so bili od infrastrukture ter od faze žledu. Pri infrastrukturi je treba ločiti fiksno in mobilno omrežje. Na mobilnem omrežju imajo bazne postaje, odvisno od hierarhije, predvideno določeno avtonomijo delovanja, za primer izpada električne energije. Nedelovanje baznih postaj v času žledu je bila posledica polomljenih drogov distributerja električne energije in posledično prekinjene dobave elektrike. Ko električne energije ni bilo več, so bazne postaje začele uporabljati energijo iz baterij. Takrat smo odklopili tiste tehnologije, ki niso bile nujno potrebne, s čimer smo porabo električne energije zmanjšali na minimum in povečali avtonomijo postaj.

Kasneje, ko se je začel led taliti, pa je kakšen kos ledu padel na valovod bazne postaje ter ga poškodoval, kar je bilo treba zamenjati. Poleg tega smo imeli tudi nekaj izpadov klimatskih naprav, ko se je vrnila električna energija, saj je nekaj klim zamrznilo, ko pa so dobile nazaj energijo, je bil motor blokirani, zaradi česar se je pokvaril. Ampak to se je začelo dogajati šele malo kasneje, okrog 4. ali 5. februarja.

11. Omenili ste baterije, ki pa verjetno niso zadoščale, če je bilo na začetku toliko ljudi brez signala?

Baterije zdržijo nekaj ur, določene lokacije pa so bile brez električne energije, ki jo zagotavlja dobavitelj, več tednov, zaradi česar je bilo treba na te lokacije dostaviti agregate. Glede na število uporabnikov, ki so na bazno postajo običajno prijavljeni, se je določila prioriteta baznih postaj, na podlagi katere smo koordinirali njihove skrbnike, ki so jih usposabljali.

Določene izzive smo imeli tudi na z RTV-oddajniki in zvezami, ker kolociramo na njihovih višinskih točkah ter od njih najemamo prostor in elektriko. Ker sami niso imeli zagotovljenega neprekinjenega delovanja, smo tudi mi ostali brez napajanja. Te lokacije so

bile še najbolj pereč problem, saj je bilo treba naročiti helikopter, ki pa je zaradi slabe vidljivosti lahko začel leteti šele 4. februarja.

12. Čigav je bil helikopter?

To je bil helikopter Slovenske vojske, ki smo si ga občasno lahko sposodili, kar smo se dogovarjali z Uradom za zaščito in reševanje.

13. Torej je bilo takrat, vsaj v prvih dneh, največ dela z dostavljanjem agregatov na lokacije ter priklop na bazne postaje?

Tako je, zraven pa je bilo še veliko koordinacije za točenje goriva. Da agregat dela, potrebuje gorivo, za kar je skrbela ekipa skrbnikov baznih postaj, ki so hodili po bencinskih črpalkah, kupovali gorivo ter ga dostavljali k agregatom. Vsaj na začetku, nato smo se poskušali dogovoriti s kakšnim lokalnim prebivalcem, da je dolival gorivo v naš agregat. Takrat so nam pri tem zelo pomagali, saj je bilo tudi v njihovem interesu, ker so želeli vzpostavitev komunikacije. Tudi kmetje so nam pomagali, ko smo se komaj prebili v kakšno vas, oni pa so imeli dober traktor in motorno žago ter so jim fantje sledili.

14. Omenili ste, da so bili problemi drugačni na infrastrukturi za fiksno omrežje?

Obstajajo določeni tipi »central«, mi jih imenujemo funkcijske lokacije, npr. Postojna, Idrija, Pivka, Bistrica ... Vse te postaje imajo poleg baterij in UPS-a v kleti še dizelski agregat, ki ima avtonomijo več dni, nekateri tudi več tednov. Tam, kjer so bili kabli speljani pod zemljo in niso bili poškodovani, problemov s fiksno telefonijo ni bilo. Npr. v Postojni, kjer so bili brez mobilnega signala, je fiksna telefonija delala nemoteno, s tem mislim PSTN-telefone, ki ne potrebujejo dodatnega napajanja iz električnega omrežja. Seveda pa, bolj se oddaljiš od funkcijske lokacije in bolj se približaš končni lokaciji, nižjo hierarhijo imajo lokacije, zaradi česar imajo tudi manj zmogljive baterije, kar skrajša avtonomnost delovanja. Ko so tam baterije pošle, postaje niso več delale. Največji problem na infrastrukturi za fiksno omrežje so bili prekinjeni kabli, vendar se je izkazalo, da kljub temu, da je bilo ogromno drogov polomljenih, zaradi česar so bili kabli po tleh, ti niso bili vsi fizično prekinjeni in so še vedno delovali. Seveda je bilo veliko nedelujočih, vendar ne toliko, kot smo se bali na začetku. Tako da je marsikatera komunikacija še delala.

Smo imeli pa izzive kasneje, v naslednjih mesecih, ko so se odpravljale posledice škode in so prišli gasilci, ki so odstranjevali drevje ter pomotoma prežagali še naše kable. To se je

ponovilo kar nekajkrat, tako da smo določene kable še večkrat popravljali po žledu, med sanacijo.

15. Je bila poškodovana infrastruktura v celoti popravljena?

Posledice so bolj ali manj odpravljene, tudi na kabelskem omrežju, kjer je bilo odpravljanje težav dolgotrajnejše. Se je pa na določenih lokacijah zavleklo, ker poškodovane infrastrukture nismo samo popravili, ampak smo škodo izkoristili in infrastrukturo nadgradili, izboljšali. Npr. namesto, da bi kable samo ponovno napeljali po zraku, smo jih položili v tla ali pa celo zamenjali z optičnimi.

16. Dobil sem informacijo, da je Simobil približno en teden zaostajal z odpravljanjem težav v primerjavi s Telekomom, je to res?

Težko rečem. Vsaj na začetku je bilo videti, da ima Simobil večje izzive. Simobil se je tega lotil zelo počasi, tudi ekipe so imeli manjše. So imeli pa zelo dober PR in kdor je sledil samo medijem, je imel občutek, da njim skoraj vse dela, čeprav je bilo to daleč od resnice. To nam je s terena potrdilo tudi nekaj naših sodelavcev, ko so na primer na bencinski črpalki kupovali gorivo za agregate, in je večina kupcev kupovala predplačniške kartice za mobilno telefonijo. Praktično vsi kupci teh kartic so govorili samo: »Simobil, ne, ta ne dela, hočem od Telekoma Slovenije.«

17. S kom znotraj podjetja ste takrat največ sodelovali?

Takrat smo največ sodelovali s tistimi, ki skrbijo za elektriko, IEKS-okolje, ter s skrbniki baznih postaj. Z njimi na začetku, ko so se odpravljali problemi zaradi izpada električne energije, nato pa še s tistimi, ki skrbijo za kabelska omrežja, ter z družbo GVO, ko se je odpravljalo posledice škode, ki je nastala zaradi žledu na fiksni infrastrukturi.

18. Ste imeli še kakšne dodatne naloge, ki jih običajno ne izvajate?

NOC je poleg te koordinacije, zaradi zakonskih obveznosti, moral obveščati tudi agencijo za elektronske komunikacije (AKOS) po vnaprej predpisanem obrazcu, kar smo izvajali dvakrat na dan.

19. Je to kaj povezano s tem, da je Telekom gospodarska družba posebnega pomena?

Tako, ja, iz tega statusa izhajajo tudi določene obligatorne zadeve, ki smo jih dolžni spoštovati.

20. So takrat vaši podrejeni delali več kot običajno?

Takrat so vsi delali več. Samoiniciativno so podaljševali svoje urnike in ostajali dalj časa, kot je bilo predvideno, samo da so se problemi tekoče urejali. S tem, da se je NOC ravno 1. 2. reorganiziral in se je ekipa zmanjšala.

21. Ste zaradi tega angažirali kaj dodatnih ljudi?

Nisem angažiral dodatnih ljudi, sem pa tiste, ki so bili prerazporejeni na drugo delovno mesto, zadržal za nekaj dni, dokler niso bili problemi odpravljeni.

22. Je bila takrat kakšna slaba volja zaradi dodatnega dela?

Ne. To lahko rečem tako za NOC kot tudi za ostale službe, s katerimi smo sodelovali. Takrat se je pokazala pripadnost, ki se prikaže samo v kriznih časih. Ekipe so ogromno delale samoiniciativno. Kot veliko podjetje imamo srečo, saj imamo zaposlene doma iz cele Slovenije. Npr. na Jezerskem, kjer so bili odrezani od sveta in so jim morali voziti hrano z oklepniki, tako da niso hodili v službo, se je javil naš monter, ki je od tam in sporočil, da lahko on tam popravlja, samo opremo potrebuje. To smo mu z vojaškim oklepnikom dostavili in on je tam popravil, kar je lahko sam.

23. Kaj mislite, so takrat zaposleni delali tako angažirano za svoje podjetje ali ker so hoteli pomagati ljudem?

Mislim, da oboje.

24. Ocenjujete, da so vaši podrejeni takrat delali tudi stvari, ki ne spadajo v njihove delovne naloge?

Seveda. Mislim, da je čisto vsak, če je le znal, pomagal. Tisti, ki za kakšno področje niso odgovorni, so se takrat na hitro poskušali priučiti, da so lahko pomagali. Takrat smo pozabili na vse organizacijske in administrativne ovire, s katerimi se včasih srečujemo, in smo vsi sodelovali, da je bilo čim več narejenega.

25. Ocenjujete, da ste bili dobro pripravljene na tiste izredne razmere?

Pri nas v NOC-u smo ves čas pripravljene, 24 ur na dan, vse dni v tednu. Ocenjujem, da smo bili zelo dobro pripravljene, saj smo opravili točno tisto, kar se od nas pričakuje. Še preden se je pokazal pravi efekt, smo že opozorili na probleme. Nato smo trikrat na dan vodstvu

podjetja pošiljali status infrastrukture, ločene na fiksni in mobilni segment, da je bilo jasno vidno, kje so izzivi s pokritostjo oziroma s komunikacijo.

26. Ste se iz žledu naučili kaj za naprej?

Seveda, naučili smo se kar nekaj stvari, ki jih do takrat nismo poznali ali pa dovolj dobro uporabljali. Takrat smo morali narediti tako veliko število poročil, da smo bili primorani optimizirati in avtomatizirati proces njihovega pridobivanja, tako da zdaj precej več uporabljamo informacijska okolja za hitrejše in bolj natančno poročanje.

Kar se samega NOC-a tiče, se je izkazalo, da je bil organiziran tako, kot je treba in nas ta situacija ni vrgla iz tira. So pa načrtovalci in upravljalci omrežij dobili neke povratne informacije, ki jim bodo v prihodnje prišle prav, predvsem s področja avtonomije baznih postaj. Da se uporabi baterija z večjo kapaciteto, da se predvidi agregat ali se poskrbi za zunanjo vtičnico za mobilni agregat, ki jih ni bilo povsod.

27. Kaj pa širše izven samega podjetja? Mislite, da se da kaj izboljšati za primer, če se kaj takšnega ponovi?

Približno 14 dni kasneje so k nam prišli predstavniki AKOS-a ter se pozanimal, koliko je bilo neuspešnih klicev, koliko klicev je bilo na 112 in 113 in še nekaj drugih statistik. Pokazali smo jim statistike in poročila za obdobje med žledom. Kakšnih resnih pritožb, da kdo ni mogel klicati prve pomoči ali da bi celo kdo umrl, ni bilo. Tako da tudi oni niso imeli večjih pritožb.

Mi smo prevzeli iniciativo, da skupaj z Uradom za zaščito in reševanje začnemo proaktivno delati na izboljšanju sodelovanja med operaterji, z določitvijo prioriternih lokacij. Imeli smo tudi nekaj sestankov s pripadniki vojske, da smo skupaj ugotavljali, kako bi se lahko pri tem vključili tudi oni, vendar smo kmalu ugotovili, da nam prav dosti ne bodo mogli pomagati, saj na tem področju niso dovolj razviti, da bi lahko kaj združevali.

Pa načelnik civilne zaščite, Srečko Šestan, je na Igu sklical srečanje, na katerem smo bili zaposleni s strani operaterjev, ponudnikov električne energije, regulatorjev, Slovenske vojske, Civilne zaščite, vremenarji itn. Tam se je naredila generalna analiza, pogledali smo, kaj je kdo prispeval k odstranjevanju posledic ter kako. Veliko je bilo hvale, veliko se je govorilo tudi o smrtni žrtvi zaposlenega pri distributerju električne energije. Precej smo govorili tudi o izzivih za preprečevanje dodatnih nesreč ter o kasnejših smrtnih žrtvah, o katerih pa se v medijih ni

dosti govorilo. To so bili kmetje, ki so odstranjevali posledice žledu po gozdovih ter se pri tem smrtno ponesrečili.

Mi smo izpostavili tudi problem z RTV-jem, saj od njih najemamo kapacitete, ki nam jih niso zagotavljali. Dali smo tudi pobudo, da bi predstavniki distributerjev električne energije pri obnovi njihovih tras le-te speljali pod zemljo, pa žal nismo bili uslišani. Bili smo tudi pobudniki ideje, da bi zakonsko morale imeti bencinske črpalke agregat za primer, da ostanejo brez električne energije.

28. Kot sva že govorila, je Telekom gospodarska družba posebnega pomena. Ste kaj sodelovali pri pripravi obrambnega načrta, ki ga je podjetje dolžno pripraviti?

V NOC-u tega ne počnemo, za to so zadolženi v Službi za varnost in njihova naloga je, da nam sporočijo, če imamo iz tega načrta kakšne posebne zadolžitve.

29. Pa jih imate?

Prav direktno ne, saj so to bolj naloge upravljalcev omrežij. Moramo pa vedeti, če so kje kakšne povezave, ki jih je treba prioritarno obravnavati in si ne smemo privoščiti, da kdaj ne bi delovale.

30. Veste za kakšno situacijo med žledom, ko je Telekom naredil kaj, kar ni bilo direktno povezano s poslom Telekoma in tega ne bi bilo treba narediti?

Teh situaciji je bilo kar nekaj. Npr. že prvo soboto, ko se je vse šele začelo, smo zjutraj dobili prošnjo s strani Slovenskih železnic, da jim pomagamo pri vzpostavitvi komunikacije do Kopra, ki jim jo je uničil žled, saj so jo imeli speljano po zraku. Komunikacijo smo jim vzpostavili v približno dveh urah, brez da bi jim kaj računali ali to na veliko izpostavljali.

V Postojni smo vzpostavili klicni center tako, da smo jim dali predplačniške kartice, da so lahko klicali.

Pa s Simobilom se je takrat na vso konkurenčnost povsem pozabilo, saj smo se ves čas usklajevali, tako da smo na kakšnih lokacijah na napajanje mi priklopili njih, na določenih oni nas.

31. Kaj pa vaši uporabniki? So takrat razumeli, da se trudite po najboljših močeh ali so hoteli imeti vse storitve takoj delujoče?

Tisti, ki živijo bolj v ruralnem okolju, so navajeni potrpeti, navajeni so, kako se organizirati. Hitro so se prilagodili temu, da niso imeli mobilne komunikacije. Večji problem je s tistimi, ki živijo v mestih, ki so imeli, generalno gledano, veliko manj problemov, so se pa veliko bolj pritoževali, ko so ostali brez komunikacije. Ko smo delali analize skupaj z Agencijo za zaščito in reševanje, smo videli, da je mentaliteta ljudi v mestih zelo drugačna od mentalitete ljudi iz ruralnega okolja.

Priloga D: Anton Anžič, intervju

Ljubljana, 15. 2. 2015

1. Se lahko predstavite in poveste, kje ste zaposleni?

Sem Anton Anžič, zaposlen v podjetju Telekom Slovenije, d. d., v Sektorju za dostopovna omrežja, Služba za upravljanje dostopovnih omrežij.

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

Običajno je moja naloga koordinacija področja kableskega omrežja, kar pomeni od rednega vzdrževanja kableskega omrežja, odpravljanja napak do investicije v to omrežje. To pomeni: investicijski plani, planiranje sredstev in realizacija.

3. Ste bili v času žledu 2014 na istem delovnem mestu?

Da, bil sem na istem delovnem mestu.

4. Ste bili pripravljeni na tako naravno nesrečo ali vas je presenetila?

Sicer smo bili dobro pripravljeni, ampak na tako zelo obsežno področje, ki ga je prizadel žled, nismo računali. Predvsem zaradi števila podrlih daljnovodov; na kablem omrežju tako obsežne škode še nikoli nismo imeli. Vsake toliko časa so bile kakšne hujše zime z zelo težkim snegom, zaradi česar je na določenih delih prišlo do poškodb, ampak niso bile niti blizu temu iz leta 2014. Takrat je bila podlaga tako ohlajena, da je vsaka kapljica dežja, ki je padla na podlago, takoj zaledenela. Dež pa je padal večkrat, prvič iz petka na soboto, potem še čez par dni, tako da je takrat ponovno žledilo.

5. Kako ste se lotili odprave napak?

V prvi fazi smo se lotili poškodovanih in pretrganih kablov, ki so ležali na tleh. Tam, kjer so bili pretrgani, smo jih ponovno zvezali ter šli naprej. Seveda smo delali po prioritetah, z željo takojšnje vzpostavitve delovanja omrežja z začasnim popravilom. Treba je bilo zagotoviti material, saj je bila potreba po materialu takrat enormno povečana. Nekaj smo ga zagotovili iz namenskih zalog, ostalo pa smo morali nepričakovano dokupiti od dobaviteljev.

Popisali smo vsa poškodovana področja ter si zadali termenske plane in odgovorne za končno sanacijo. To je bila druga faza. Med popisom in sanacijo smo ugotovili, da so poškodbe na določenih območjih tako obsežne, da je iz stroškovnega in razvojnega vidika nesmiselno vzpostavljati nazaj bakreno omrežje. Zato smo ga nadomestili z optičnim. Tudi tako, da smo naredili skrajšave bakrene zanke, kar pomeni, da do neke točke položiš optiko ter ohraniš zadnji del bakra, ali pa smo omrežje popolnoma zamenjali z optičnim.

6. Pa se je to opremo takrat dalo normalno dobiti? Ni bilo problemov z dobavljivostjo, kot npr. z agregati?

Ja, dalo se jo je dobiti. Imamo dobre dobavitelje za materiale. Določene materiale tudi obravnavamo kot strateške. S kupovanjem te opreme nismo imeli večjih problemov, saj smo imeli tudi več časa, ker ni bilo treba imeti vse količine materiala takoj. Za prvo fazo, ki je zajemala odpravo napak in delovanje storitev, smo imeli dovolj materiala na zalogi. Za drugo fazo, v kateri je bilo treba zamenjati več drogov, pa smo potrebovali več materiala, ki ga je bilo treba dokupiti.

7. Koliko časa ste odpravljali škodo?

Prva faza, v kateri smo ponovno omogočili normalno delovanje storitev, je bila zaključena približno 15. marca. Od takrat naprej pa do konca 2014 smo naredili prvo sanacijo, v letu 2015 smo zaključili še ostale odprte projekte, razen enega večjega na Goriškem, ki pa bo končan letos (2016), saj ne gre samo za popravilo obstoječega omrežja, pač pa za nadgradnjo in posodobitev omrežja.

8. Torej je na nekaterih lokacijah po žledu boljše omrežje kot prej?

Tako, ja, številki trenutno nimam, ampak vložili smo ogromno sredstev v omrežje, tako da ima veliko uporabnikov telekomunikacijskih storitev sedaj dostop do boljših storitev.

9. Pa so se stranke vmes kaj pritoževale, ko storitve niso delale, ali so razumele, za kako velike težave gre?

Na začetku kakšnih posebnih pritožb ni bilo, saj so ljudje razumeli, za kakšno naravno katastrofo gre. Kasneje, konec leta 2015, pa je bilo nekaj negativnega odziva na Črnem vrhu, v Cerknem in na Goriškem. Tam smo morali škodo sanirati stroškovno učinkovito, zaradi česar smo kakšne kable pustili na tleh, to pa je bil za nekatere ljudi problem, saj so kabli ovirali košnjo, spravilo lesa in so generalno pričakovali, da bo sanacija prej zaključena. Ampak, ekonomsko ni bilo upravičeno vzpostaviti prvotnega stanja. Pridobili smo vsa potrebna dovoljenja, projektno dokumentacijo, sredstva za sanacijo ter poškodovano bakreno omrežje nadomestili večinoma z optičnim.

10. Če bi se žled ponovil, pričakujete, da bi prišlo do istih problemov ali bi bilo sedaj kaj drugače?

V takem obsegu ga ne pričakujemo več, saj naj bi se tak pojav po nekih statistikah ponovil enkrat na približno 100 let. Smo pa vzpostavili določene ukrepe, tako da take škode ne bi smelo biti več. Kar delamo na novo, poskušamo z izgradnjo kabelskega omrežja v zemeljski varianti in manj po drogovih. Jasno, ker je omrežje, položeno v zemlji, pred podobnimi pojavi bolj zaščiteno. Tudi na elektro industrijo smo takrat naslovili pobudo, da naj pri sanaciji njihovega omrežja polagajo kable v zemljo ter da smo zainteresirani za skupno gradnjo.

Smo bili pa kasneje nekajkrat že v pripravljenosti, saj so razmere nakazovale, da bi se kaj podobnega lahko ponovilo, vendar se ni. Ko enkrat tako katastrofo žledoloma izkusiš, si bolj pripravljen in veš, kaj lahko pričakuješ.

11. So se iz Elektra kaj odzvali?

So, ja, kasneje smo sodelovali pri nekaj projektih. Npr. na Jezerskem smo oboji imeli kable nadzemno in smo jih potem skupaj položili v zemljo oziroma v cevi.

12. Ste se iz žledu kaj naučili, bi se sedaj drugače odzvali?

Sigurno, saj je bil to res izjemen dogodek in ko se je začel, nismo pričakovali, da bo prizadel tako veliko področje. Prve informacije o težavah smo dobivali iz Postojne in Pivke, nato pa je začelo rasti in smo informacije o škodi začeli dobivati od povsod. Verjetno bi sedaj bolje prepoznali te prve indice, ko bi se kaj takega začelo dogajati.

13. Ocenjujete, da so zaposleni takrat samo opravljali svojo nalogo ali mislite, da so šli preko svojih zadolžitev?

Mislim, da so šli preko. Zelo so si pomagali med sabo, pomagali so jim tudi gasilci. Sploh tam, kjer je bilo treba kaj očistiti in požagati. Zaposleni so pokazali srčnost in zelo visoko pripadnost Telekomu Slovenije ter pravo motivacijo, da se je omrežje spravilo nazaj v delujoče stanje. To so počeli v zelo težkih in nevarnih razmerah. Lahko bi rekel, da so bili zelo strokovni in pazljivi, saj k sreči večjih poškodb sodelavcev ni bilo. Spomnim se, da je bila takrat v Mariboru ena smrtna žrtev, pri Elektro, razmere so bile zelo nevarne. Treba je strogo upoštevati varnostna pravila. Delo, ki ga opravljajo terenski delavci, je v takšnih razmerah izjemno nevarno in lahko pride do težkih poškodb. Nič ne sme biti prepuščeno naključju.

14. Mislite, da so se ljudje takrat toliko trudili za podjetje ali zato, da so pomagali ljudem?

Mislim, da za oboje. V tistem obdobju jih lahko, v narekovajih, primerjam s prostovoljnimi gasilci. Sicer je bilo njihovo področje dela takrat malo drugačno, ampak razmere, v katerih so delali, so bile primerljive. Moje mnenje je, da ne glede na to, kako so postavljeni procesi in kako je podjetje organizirano, ima veliko vlogo pripadnost podjetju, in sodelavci so zelo motivirani. V delu vidijo opravljanje poslanstva, zaradi česar so pripravljeni narediti več. Ko je bilo delo prerazporejeno in je bilo treba delati preko delovnega časa, in tega je bilo pri tej sanaciji ogromno, nisem imel nikoli nobenih težav, in ne spomnim se, da bi kdo takrat zaradi tega kaj jamral.

Priloga E: Tea Kranjc, intervju

Ljubljana, 18. 7. 2016

1. Se lahko predstavite in poveste, kje delate?

Sem Tea Kranjc, vodja Sektorja za načrtovanje v Direktoratu za obrambne zadeve Ministrstva za obrambo Republike Slovenije.

2. Kakšne so vaše delovne naloge?

Vodim Sektor za načrtovanje, katerega ključne naloge na državni ravni in v okviru Ministrstva za obrambo so:

- sodelovanje pri izvajanju nalog upravitelja obrambnega načrta države,
- zagotavljanje izdelave obrambnega načrta ministrstva in njegovo ažuriranje,
- usmerjanje in usklajevanje obrambnega načrtovanja, strokovna pomoč nosilcem načrtovanja pri izdelavi obrambnih načrtov,
- priprava predlogov pravnih podlag iz pristojnosti ministrstva za področje obrambnega načrtovanja,
- organizacija in izvedba vaj kriznega upravljanja,
- usklajevanje postopkov odziva države na krize v mednarodnem okolju (krizno odzivanje NATO, EU),
- usklajevanje priprav za zaščito kritične infrastrukture,
- naloge podpore države gostiteljice,
- zagotavljanje kadra za sodelovanje v mirovnih operacijah in misijah,
- usmerjanje civilno kriznega načrtovanja,
- razvoj kartografskega sistema za potrebe obrambe,
- prilagoditev gradenj za potrebe obrambe,
- mednarodno sodelovanje in druge naloge, v katere se vključuje sektor v okviru direktorata, ministrstva ali sodelovanja z drugimi državnimi organi.

3. Kaj je nacionalna kritična infrastruktura?

Definicija kritične infrastrukture, ki jo je sprejela Vlada Republike Slovenije, se glasi: »Kritična infrastruktura obsega tiste zmogljivosti in storitve, ki so ključnega pomena za državo in bi prekinitve njihovega delovanja ali njihovo uničenje pomembno vplivalo in imelo resne posledice na nacionalno varnost, gospodarstvo, ključne družbene funkcije, zdravje, varnost in zaščito ter družbeno blaginjo.« Definicija je bila določena s sklepom Vlade RS v letu 2016 in nato zapisana v 2. členu Uredbe o obrambnem načrtovanju (Uradni list RS, št. 51/13).

4. Kdo jo določi?

Kritično infrastrukturo državnega pomena je določila Vlada RS s sklepom. Podatki v sklepu so označeni s stopnjo tajnosti. Sklep vlade je iz leta 2014 z dopolnitvami v 2015. Predloge za določitev kritične infrastrukture državnega pomena so podala ministrstva in Banka Slovenije, obravnavala jih je tudi Medresorska koordinacijska skupina za usklajevanje priprav za zaščito kritične infrastrukture v Republiki Sloveniji.

5. Na podlagi kakšnih kriterijev?

Predlog je bil oblikovan na podlagi definicije kritične infrastrukture in osnovnih ter sektorskih kriterijev za določanje kritične infrastrukture državnega pomena, ki jih je prav tako sprejela Vlada RS (2014).

6. Kdo je lastnik te infrastrukture?

Infrastruktura je lahko v državni ali zasebni lasti. Tu posebne omejitve niso postavljene.

7. Je nacionalna kritična infrastruktura kaj povezana z gospodarskimi družbami posebnega pomena?

Povezave ni, kritična infrastruktura ni avtomatično tudi gospodarska družba posebnega pomena za obrambo. Kritična infrastruktura državnega pomena je določena na podlagi kriterijev za določanje kritične infrastrukture, kot navedeno, so utemeljene predloge podala ministrstva in Banka Slovenije. Dejavnost gospodarskih družb, zavodov ter drugih organizacij se kot posebnega pomena za obrambo v RS določi na podlagi nalog in aktivnosti, ki jih izvaja posamezna družba, zavod, organizacija, in sicer z vidika izvajanja ukrepov kriznega odzivanja, kakor tudi zagotovitve obrambnih zmogljivosti in zagotavljanja pogojev za delovanje celotnega obrambnega sistema, torej glede na vlogo in naloge s področja obrambnega načrtovanja, kot so opredeljene z Uredbo o obrambnem načrtovanju (3. člen – Nosilci obrambnega načrtovanja).

Lahko pa je subjekt oziroma njegova dejavnost hkrati oboje – določen kot posebnega pomena za obrambo in kot kritična infrastruktura državnega pomena. Ta možnost se ne izključuje.

8. Kaj so te družbe?

Gospodarske družbe, zavodi in druge organizacije so subjekti, ki opravljajo take naloge in aktivnosti, za katere so pristojna ministrstva ocenila, da imajo pomembno vlogo na področju nacionalne varnosti, za izvajanje ukrepov kriznega odzivanja in zagotavljanje obrambnih zmogljivosti, in zato predlagala, da se njihova dejavnost določi kot posebnega pomena za obrambo v RS.

Gospodarske družbe so skladno z Zakonom o obrambi (Uradni list RS, št. 103/2004) in Uredbo o obrambnem načrtovanju (Uradni list RS, št. 51/13) dolžne izdelati obrambni načrt.

9. Se seznam teh družb spreminja? Na koliko časa?

Čas – obdobje za morebitno novelacijo seznama - ni vnaprej opredeljen. Spremembe so vezane na opredelitve obrambnega načrtovanja v normativno pravnih aktih in spremembe v dejavnosti, vlogi družb.

Kot navedeno, obrambno načrtovanje v Republiki Sloveniji ureja Uredba o obrambnem načrtovanju, sprejeta v letu 2013 in objavljena v Uradnem listu RS, št. 51/13, ki je uveljavila nekatere spremembe v obrambnem načrtovanju glede na prejšnjo ureditev tega področja.

Sklep Vlade Republike Slovenije o določitvi gospodarskih družb, zavodov in drugih organizacij, katerih dejavnost je posebnega pomena za obrambo v republiki Sloveniji, št. 80101-1/2014/5, z dne 17. 4. 2014, je razveljavil predhodni sklep vlade iz leta 1996. Ponovna proučitev dejavnosti gospodarskih družb, zavodov in drugih organizacij z vidika določitve letih kot posebnega pomena za obrambo, je bila vezana na uveljavitev omenjene Uredbe o obrambnem načrtovanju in sprememb nekaterih drugih normativnih aktov. Sklep vlade trenutno določa 13 subjektov, gospodarskih družb, zavodov ali drugih organizacij s tem statusom.

Navedena uredba določa vsebino obrambnih načrtov, ki so strukturirani v dva sklopa. Prvi se nanaša na načrtovanje v miru, drugi pa na načrtovanje, ki se prične izvajati šele ob izrazitem poslabšanju varnostnih razmer. Da bi zagotovili realno načrtovanje za odzivanje na grožnje v miru, so v uredbi poleg ukrepov kriznega odzivanja za zagotovitev delovanja obrambnega sistema Republike Slovenije predvidene tudi naloge in aktivnosti, ki so potrebne za zagotovitev povečanih obrambnih zmogljivosti. Pri tem je treba predvideti in načrtovati tudi systemske naloge in aktivnosti, ki jih bodo morale izvesti gospodarske družbe, zavodi in druge organizacije. Za identifikacijo takih nalog so bila pozvana pristojna ministrstva. Na podlagi s strani pristojnih ministrstev identificiranih nalog gospodarskih družb, zavodov in organizacij s področja obrambnega načrtovanja in njihovih predlogov je Vlada Republike Slovenije s sklepom določila tiste, katerih dejavnost je posebnega pomena za obrambo v Republiki Sloveniji.

10. Imajo te družbe kakšen vpliv na to, da se jim podeli ta status?

Predlog oblikujejo ministrstva za družbe, zavode in organizacije iz njihove pristojnosti. Potrebnost in pomembnost njihove dejavnosti za izvajanja ukrepov kriznega odzivanja, kakor tudi zagotovitve civilnih zmogljivosti in zagotavljanja pogojev za delovanje celotnega obrambnega sistema, prepoznajo ministrstva. Torej ne, družbe na določitev omenjenega statusa nimajo vpliva.

11. Imajo s tem statusom kakšne dodatne stroške?

Posebnih stroškov, ki bi jih družbe izpostavile zaradi vključitve v obrambno načrtovanje, ni, vsekakor pa so tu stroški vzpostavitve upravnega območja za varovanje tajnih obrambnih podatkov v skladu s predpisi, ki urejajo varovanje tajnih podatkov.

V kolikor bi obrambne priprave v državi zahtevale večje angažiranje gospodarskih družb, kar bi presegalo njihovo redno dejavnost in s tem povzročilo večje stroške, je z Zakonom o obrambi predvideno, da priprave financira država (74. člen).

12. Te družbe morajo pripraviti obrambni načrt. Kaj je v tem načrtu?

Vsebino obrambnega načrta določa Uredba o obrambnem načrtovanju (Uradni list RS, št. 51/13). Prvi sklop načrta se nanaša na ukrepe kriznega odzivanja, drugi sklop na priprave za zagotovitev obrambnih zmogljivosti. V primeru izrazitega poslabšanja varnostnih razmer se vsebina načrtov dopolni (7. člen uredbe). Strokovno pomoč in usmerjanje izdelave načrtov zagotavlja Ministrstvo za obrambo, pristojna ministrstva pa podajo svoje usmeritve za delovanje dejavnosti.

Vodja priprav je odgovoren za stanje obrambnega načrtovanja v gospodarski družbi, upravitelj obrambnega načrta pa je oseba ali organ nosilca načrtovanja, ki organizira, usklajuje izdelavo obrambnega načrta, skrbi za njegovo hranjenje in ustrezno varovanje.

13. Imajo še kakšne druge zadolžitve?

Z vidika statusa gospodarske družbe, zavoda ali druge organizacije, katere dejavnost je po odločitvi Vlade Republike Slovenije posebnega pomena za obrambo v Republiki Sloveniji, razen obveznosti izdelave obrambnega načrta in izvajanja v načrtu opredeljenih nalog, saj so skladno s 3. členom Uredbe o obrambnem načrtovanju nosilec načrtovanja, drugih zadolžitve nimajo.

Gospodarske družbe v sklopu sodelovanja v obrambnem načrtovanju sodelujejo na posvetih, ki jih organizira upravitelj obrambnega načrta, so prejemniki novih predpisov, usmeritev in informacij s tega področja, se udeležujejo usposabljanj, ki jih organizira MORS ter se vključujejo v nacionalne ali mednarodne vaje. Povezani so v informacijsko omrežje NCKU, namenjeno predvsem subjektom, s katerimi Ministrstvo za obrambo sodeluje na področju obrambnega načrtovanja.

Za nosilce obrambnega načrtovanja Direktorat za obrambne zadeve oziroma Sektor za načrtovanje pripravita posvete z aktualno tematiko, ki zadeva načrtovanje, nudimo jim redno

strokovno pomoč pri izdelavi njihovih obrambnih načrtov. V zvezi z izdelanostjo načrtov Inšpektorat RS za obrambo izvede tudi inšpekcijske nadzore usklajenosti načrtov s predpisi in usmeritvami s področja obrambnega načrtovanja.

14. So to zadolžitve, ki se izvajajo samo v izrednih razmerah ali se izvajajo tudi običajno?

Gospodarske družbe, zavodi ali druge organizacije izvajajo naloge, za namen katerih so ustanovljene, jih imajo opredeljene z aktom o ustanovitvi in jih izvajajo že v miru. Te naloge se bodo izvajale tudi v izrednem stanju, vojni ali krizah, vendar v razmeram prilagojenem obsegu in organizaciji. Za ta namen nosilci načrtovanja v obrambnem načrtu načrtujejo svoje prednostne naloge in dejavnosti v kriznih razmerah z rešitvami za njihovo realizacijo. Gospodarske družbe, zavodi ali druge organizacije, katere dejavnost je po odločitvi Vlade Republike Slovenije posebnega pomena za obrambo, načrtujejo le-te na podlagi usmeritev pristojnega ministrstva in za njihovo realizacijo načrtujejo zagotovitev kadrovskih zmogljivosti ter organizacijskih in materialnih pogojev. V ta namen svoje zaposlene že v miru predlagajo za razporeditev na delovno dolžnost. Skladno z uredbo vodja priprav določi svojega namestnika, upravitelja obrambnega načrta in njegovega namestnika. Upravitelj je dolžan spremljati vsebine obrambnega načrtovanja, izdelati načrt, zagotoviti njegovo dopolnjevanje in hrambo (29. člen uredbe).

15. Se pod izredne razmere štejejo tudi naravne nesreče?

Naravne nesreče ureja poseben Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami. Vsebine vodi, usklajuje in s subjekti, ki so v sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami vključeni, sodeluje Uprava RS za zaščito in reševanje, organ v sestavi Ministrstva za obrambo.

Zakon o obrambi opredeljuje pojma izredno in vojno stanje, Uredba o obrambnem načrtovanju pa dodatno krizne razmere in krizo. Naravne nesreče in njihovo razvrščanje sodi v pristojnost sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami. Glede na predpise s tega področja imajo določene zadolžitve tudi posamezne gospodarske družbe, npr. tudi Telekom.

16. V diplomski nalogi raziskujem odzivanje podjetja Telekom Slovenije d. d. na žled iz leta 2014. Je takrat kakšna gospodarska družba posebnega pomena imela kakšne posebne naloge zaradi svojega statusa?

Z vidika statusa gospodarske družbe, zavoda ali druge organizacije, katere dejavnost je po odločitvi Vlade Republike Slovenije posebnega pomena za obrambo v Republiki Sloveniji in kot nosilca obrambnega načrtovanja - ne. S stališča obrambnega načrtovanja družbe niso imele nobenih zadolžitev, so se pa v odzivanju lahko posluževale podatkov, povezav, ki so na razpolago v okviru obrambnega načrtovanja.

Nekatere družbe z omenjenim statusom (predvsem ELES) so se odzivale v skladu s svojo dejavnostjo in zmožnostmi. Žled je opredeljen kot naravna nesreča, zato je reševanje steklo v koordinaciji Uprave RS za zaščito in reševanje.

17. Lastništvo družb posebnega pomena kaj vpliva na status teh družb?

Ne, trenutno ni nobenega določila, da so zaradi lastništva kakršnekoli omejitve. Gre za spoštovanje zakonodaje v RS. Naloge so določene glede na pomen družbe, glede na zahteve predpisov s področja obrambe, ne glede na lastništvo.

18. So vse gospodarske družbe posebnega pomena v večinski lasti države?

Povsod je lastnik tudi država, izjema je le Aerodrom Brnik. To pa ne vpliva na zavezanost k izpolnjevanju nalog in sodelovanju na obrambnem področju.

19. Bi Telekom Slovenije ostal družba posebnega pomena, če bi se prodal?

Verjetno bi se spremembe dogodile predvsem, če bi pristojno ministrstvo in vlada ocenili, da zaradi narave dela, pomena, ki ga ima, storitev, ki jih nudi, družba ni več ključnega pomena z vidika obrambe. V kolikor se dejavnost podjetja spremeni, je treba ustreznost umestitve med gospodarske družbe posebnega pomena pretehtati.

20. Bi se zaradi prodaje karkoli spremenilo?

Odgovor vnaprej ni mogoč. Velja podoben odgovor kot ob prejšnjem vprašanju.