

# ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТЕЊЕТО НА СЕКТОРОТ ЗА ИНТЕРНА РЕВИЗИЈА НА МКТ ЗА 2021 ГОДИНА

23 март 2022 година



LIFE IS FOR SHARING.

# ПРЕГЛЕД

## Цел на извештајот

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

## Во текот на 2021 година беа спроведени 11 ревизии

според категориите на Системот за интерна контрола:

- оперативни активности: 6 ревизии;
- усогласеност: 2 ревизии;
- финансиско известување: 3 ревизии.

## Беа утврдени 58 мерки

- 20 мерки се реализирани;
- Преостанатите 38 мерки ќе бидат реализирани најдоцна до 15.10.2022 година.

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

# ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2021 ГОДИНА

## КАТЕГОРИЈА ОД СИК<sup>[1]</sup>: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

1/3

### Ревидирање на платформата КИОСК за надополнување на ваучери и SIM картички

#### Предмет

Да се направи проценка на ефективноста и ефикасноста на процесот на управување со Индиректна продажба и на интерните контроли во делот на припејд услугите и алатките или/и техничките решенија кои го поддржуваат процесот, со посебен фокус на платформата КИОСК.

#### Наод

Процесите поврзани со продажбата на ваучери за надополнување и SIM картички поддржани од платформата КИОСК со веб и мобилни апликации за дистрибутивната мрежа на индиректна продажба во припејд сегментот се генерално добро воспоставени и се следат. Врз основа на обезбедените докази, очигледно е дека миграцијата кон новата платформа е генерално успешна.

Сепак, според проценката на ИП<sup>[2]</sup> сè уште има области за подобрување. Документираната интерна регулатива и недефинираната поделба на должностите не го одразуваат процесот во пракса. Со дополнителна автоматизација на процесот поврзан со ваучерите за надополнување на припејд ќе се подобри ефикасноста на процесот и ќе се намали ризикот од човечки грешки. Анализата на примерокот покажа дека е неопходно посеопфатно спроведување на контролите врз продажбата и врз процесот на порамнување на ваучерите и СИМ-картичките. Следењето на безбедносните препораки и безбедносните барања не е доволно адресирано.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

9 мерки беа утврдени и реализирани.

### Процес на продажба на деловни корисници и процес за откривање на измами (ад хок)

#### Предмет

Да се направи преглед на постојните процеси за продажба на деловни корисници, ефикасноста на контролите за проверка на кредитоспособноста при продажба на деловни корисници, ефективност и ефикасност на системот за откривање на измами, како и меѓузависноста и можностите за подобро споделување информации и известувања помеѓу секторот за продажба на деловни корисници и секторот за управување со измами.

#### Наод

Секторот за Интерна ревизија идентификуваше неколку прашања и области за подобрување во однос на усогласеноста со регулативите:

- Документацијата за продажба не е секогаш комплетна. Не се почитуваат барањата утврдени во Општите договорни услови.
- Процедурите за проверка на кредитоспособноста не се следат во целост. Чувањето на документацијата што ја доставува корисникот не е регулирано и тешко е да се пронајдат докази за тоа што било побарано и/или добиено од корисникот, вклучувајќи ги и извршените проверки на кредитоспособноста (ако биле направени) од вработените во продажба. Оценката на оваа ревизија е “Високо” што е главно придвижена од горенаведените прашања во комбинација со недостаток од пост-договорна контрола што во некои случаи потенцијално може да доведе до обезбедување на услуги на корисници кои може да имаат некои измамнички намери. Покрај тоа, треба да се зајакне меѓусекторската соработка со секторот за управување со измами со цел да се спречат или рано да се откријат измамнички активности.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

3 мерки беа утврдени и реализирани.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Интерна ревизија

# ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2021 ГОДИНА

## КАТЕГОРИЈА ОД СИК<sup>[1]</sup>: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

2/3

### Управувани услуги за ИТ – домен за CRM

#### Предмет

Да се утврди дали за односот (договорот) со давателот на услуги за доменот за CRM<sup>[2]</sup> постои соодветно управување и надзор. Да се оцени ефективностa на процесот на Управувани услуги (контроли, KPIs<sup>[3]</sup>, следење, известување) и на имплементираните контроли поврзани со деловниот континуитет и логичкиот пристап. Да се оцени транспарентноста и комплетноста на пренесените активности.

#### Наод

Интерна ревизија идентификуваше неколку прашања и области за подобрување во однос на:

- Завршувањето на PBR<sup>[4]</sup> ревизијата;
- Процесот на управување со промени не е целосно транспарентен и автоматизиран;
- Слабостите во процесот на управување со закрпи дозволуваат доцнење во отстранувањето на критичните ранливости и укажуваат на недостатоци во управувањето во однос на компонентите со закрпи коишто се на крајот на животниот век;
- WLA<sup>[5]</sup> за услугите во делокругот на MSA<sup>[6]</sup> не е комплетен;
- Управувањето со кориснички конта не е ефикасно имплементирано за системот за онлајн продажба. За првата половина на 2021 година не бил подготвен извештај за опциите за најавување за ревизија за сите системи во доменот за CRM.
- Недостасува програма за континуирано подобрување која ќе содржи опипливи и мерливи придобивки за MKT во однос на новата технологија, оперативните подобрувања и трендовите.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

2 мерки беа реализирани. Другите 10 мерки треба да бидат реализирани до 10.07.2022 година.

### Бонуси за B2B продажба

#### Предмет

Да се направи проценка на ефективностa и ефикасноста на процесот на управување и интерните контроли кои го поддржуваат процесот за исплата на бонус за продажба B2B<sup>[7]</sup> со фокус на точноста на пресметките, транспарентноста на целите за продажба и дали продажните трансакции од договорот па се до фактурирање се правилно пресметани за да се обезбеди точна основна вредност за исплата на бонус.

#### Наод

Идентификуваните ризици предизвикани од недостатоците во структурата на управување и неточните пресметки на бонусите не се ублажени. Автоматизацијата на процесот за бонуси за каналот за B2B продажба е делумна кај корисниците со ниска вредност, коишто сепак го генерираат поголемиот дел од B2B приходите, и недостасува кај корисниците кои генерираат висока вредност.

Сегашната регулатива за бонуси за B2B не ги опишува E2E<sup>[8]</sup> сите чекори на процесот. Списокот на вредностите на бодовите на бонусот по производ не се ажурира редовно и не се применува соодветно во понатамошните пресметки.

Процесот на пресметување и исплата на бонусот не се спроведува во согласност со методологијата утврдена во регулативата и насоките од Одлуката на ГИД.

Неправилен процес на пресметување и распределба на бонус кога активностите на менаџерот на проектот се преклопуваат.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

4 мерки беа реализирани. Другите 11 мерки треба да бидат реализирани до 01.09.2022 година.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Управување со односи со корисници

[3] KPIs – Клучни показатели на извршување на работата

[4] Надоместоци базирани на извршување на работата

[5] Договор за работа

[6] Договор за управувани услуги

[7] Бизнис до Бизнис

[8] Сеопфатна

# ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2021 ГОДИНА

## КАТЕГОРИЈА ОД СИК<sup>[1]</sup>: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

3/3

### Мандат за B2B набавки

#### Предмет

Да се направи проценка на дизајнот и оперативната ефективност на делегираниот процес на набавки и интерните контроли за B2B ICT<sup>[2]</sup> зделки. Да се направи анализа дали трансакциите за набавки од процесот „од набавка до плаќање“ се извршуваат со намера да се обезбедат економски придобивки (на пример, квалитет по најниска цена).

#### Наод

Треба да се земат предвид одредени подобрувања со цел да се обезбеди следење на KPIs<sup>[3]</sup> преку процес со доделен мандат и транспарентно разбирање кога треба да се обезбеди финансиска оправданост на ИКТ зделките.

Документите за длабинска анализа (т.е. потпишано обврзувачко писмо и/или договор со добавувачите) се добиваат, но подоцна. Учеството на МКТ на јавните тендери (т.е. зделки за ИКТ) е делумно покриено со обврска на добавувачите за придржување кон условите на тендерите.

Делумно недостасува обука за вработените надвор од главниот тим со B2B Мандат кои се вклучени во набавката од добавувачи.

Неискористено партнерство со стратешки добавувачи (на пр. Cisco).

Недостасува пост-евалуација на добавувачите.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

5 мерки беа утврдени и треба да бидат реализирани до 15.09.2022 година.

### Управување со трошоци за лиценцирање софтвер (ад хок)

#### Предмет

Да се направи преглед на проектот поврзан со реструктурирање на лиценците за софтвер и процесот на нарачка, избор, склучување договор со добавувач на софтвер за продолжување на лиценцирањето на софтверот Oracle. Да се проверат елементите на договорот, да се споредат со испорачаното софтверско и хардверско решение и можните разлики во лиценцирањето на софтверот. Да се проверат трошоците, фактурите и плаќањата и можните разлики во планираното и испорачаното решение.

#### Наод

Интерна ревизија идентификуваше потенцијален ризик кај лиценците за софтвер на Oracle од перспектива на DT LMO&DLM<sup>[4]</sup>, поради надградбата на софтверот VmWare, локално ублажен со License Fortress услугите на локално ниво/договор.

Дополнително, беа откриени неколку слабости поврзани со: управување со проекти, идентификација на подизведувач, сметководствен третман, авансно плаќање, вклученост на LM<sup>[5]</sup>, континуитет на работењето и регулативи.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

1 мерка беше реализирана. Другите 9 мерки треба да бидат реализирани до 15.10.2022 година.

[1] Систем за интерна контрола

[3] KPIs – Клучни показатели на извршување на работата

[4] Leadhouse Менаџер за Oracle на ДТ и Секторски менаџер на лиценца

[5] Менаџер на лиценца

# ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2021 ГОДИНА

## КАТЕГОРИЈА ОД СИК<sup>[1]</sup>: УСОГЛАСЕНОСТ

### Принципи на системот за интерна контрола

#### Предмет

Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефективност на барањата на Системот за интерна контрола<sup>[1]</sup>.

#### Наод

25 барања беа тестирани и оценети како „ефективни“.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Не се утврдени мерки. Интерна ревизија препорача 1 предлог за подобрување на контролите.

### Контроли на ниво на трансакција на Системот за интерна контрола

#### Предмет

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

#### Наод

Шест контроли беа тестирани. Една е оценета како „неефективна“, а другите пет контроли се оценети како „ефективни“.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Една мерка беше утврдена и реализирана.

[1] Систем за интерна контрола

# ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2021 ГОДИНА 1/2

## КАТЕГОРИЈА ОД СИК<sup>[1]</sup>: ФИНАНСИСКО ИЗВЕСТУВАЊЕ

### Автоматски нарачки

#### Предмет

Да се направи проценка на ефективноста и ефикасноста на постојните процеси, работниот тек и одговорноста во однос на автоматската обработка на нарачките.

#### Наод

Во текот на ревизијата, ИП<sup>[2]</sup> утврди дека автоматските нарачки под 5000 евра не се дел од месечното известување до ДТ<sup>[3]</sup>. Меѓутоа, ова било забележано од секторот за НЛН<sup>[4]</sup> и ревидираниот извештај за периодот јануари-декември 2020 година бил испратен до ДТ<sup>[3]</sup> во јануари 2021 година.

Ревизијата потврди дека нема разлики во цените во Рамковните договори со добавувачите. Цените на производите и услугите се исти во Рамковните договори и во системот.

Оценката на ревизијата е „Низок“ бидејќи идентификуваните прашања се со низок ризик или менаџментот веќе преземал корективни мерки.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Не се утврдени мерки.

### Процес на следење на основните средства

#### Предмет

Да се направи проценка на постоењето, дизајнот и ефективноста на процесите и контролите во однос на процесот на следење на основните средства.

#### Наод

Интерна ревизија идентификуваше неколку наоди коишто се главно поврзани со отуѓувањето и третманот на отуѓените основни средства.

Во изминатите три години немаше редовни активности за физичко отстранување на отуѓените средства од просториите на МКТ.

Не се врши редовен преглед и известување за отуѓените средства и нема предлози за нивниот понатамошен третман.

Компанијата нема достапни податоци за точната локација и состојба на сите отуѓени средства.

Процедурата за активирање на основните средства треба да се ажурира бидејќи не го одразува тековниот процес што се применува со ONE.ERP.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

2 мерки беа утврдени и треба да се реализираат до 15.07.2022 година.

[1] Систем за интерна контрола

[2] Интерна ревизија

[3] Дојче Телеком

[4] Сектор за набавки, логистика и недвижности

# ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2021 ГОДИНА 2/2

## КАТЕГОРИЈА ОД СИК<sup>[1]</sup>: ФИНАНСИСКО ИЗВЕСТУВАЊЕ

### FUP<sup>[2]</sup> на процесот за проверка на кредитоспособноста на корисниците

#### Предмет

Да се провери и да се оцени како се имплементирани мерките од ревизијата „Процесот за проверка на кредитоспособноста на корисниците“ (003/2020) и како тие се следат во секојдневната пракса.

#### Наод

Интерна ревизија идентификуваше прашања и области за подобрување во однос на потребната и архивираната документација.

Недостасуваат задолжителни документи за проверка на кредитоспособност и за приватни и за деловни корисници.

Нема редовни проверки за постоење на потпишана согласност за проверка во МКБ<sup>[3]</sup> за приватни корисници и нема редовни проверки на складираните/архивираните документи за деловните корисници.

#### Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

#### Предложени мерки и проценка на нивната реализација

1 мерка беше утврдена и треба да се реализира до 01.04.2022 година.

[1] Систем за интерна контрола

[3] Македонско кредитно биро

[2] Последователни активности

