



T · · Systems ·

T-SYSTEMS IBERIA
Informe de Responsabilidad Corporativa 2016

REVOLUCIÓN SOSTENIBLE



cifra de negocio

266

Millones euros



proveedores
+85%
proveedores locales



formación

1M

euros invertidos



reducción emisiones

20%

del Grupo hasta el año 2020



satisfacción cliente

108

puntos / índice TRIM



empleados

2.608

a 31 de diciembre de 2016

mujeres
25%

hombres
75%



CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| CARTA DEL DIRECTOR GENERAL | 6 |
| T-SYSTEMS IBERIA Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL | 9 |
| GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA | 25 |
| GESTIÓN ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO | 26 |
| NUESTRO TALENTO, NUESTRO VALOR | 34 |
| GESTIÓN DE LA EXCELENCIA | 52 |
| COMPROMISO AMBIENTAL | 58 |
| COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | 68 |
| SOBRE LA MEMORIA | 80 |

Carta del Director General



“Durante 2016, hemos continuado con la estrategia de convertirnos para nuestros clientes en la compañía de referencia en la implementación de la Transformación Digital”

Osmar Polo
Managing Director de T-Systems Iberia

Debido a mi reciente nombramiento, este año me complace presentar el informe de responsabilidad corporativa de T-Systems Iberia correspondiente al ejercicio 2016 en el que compartimos con nuestros grupos de interés los compromisos y esfuerzos realizados en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobierno.

Durante 2016, hemos continuado con la estrategia de convertirnos para nuestros clientes en la compañía de referencia en la implementación de la Transformación Digital. Cabe destacar que llevamos más de 10 años trabajando en el ámbito cloud y por tercer año consecutivo hemos recibido el reconocimiento como líder del mercado español. Asimismo, nuestro proyecto de implantación de una solución Smart Lighting y red de servicios Internet of Things en el Ayuntamiento de Gijón ha sido galardonada como el mejor proyecto de Smart Cities en la VI Edición del Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS).

Nuestra apuesta por la innovación, la excelencia y la transformación digital ganará más visibilidad y reconocimiento con la próxima apertura del T-Systems Innovation Arena que se centrará en el desarrollo de tecnologías que van a marcar el pulso tecnológico en los próximos años. Por su parte, durante 2016 hemos seguido involucrados en diversos proyectos y pruebas de concepto de realidad virtual y realidad aumentada.

El ejercicio 2016 ha estado marcado por la continuidad de la recuperación global de la economía. En nuestro caso, cerramos el año con una cifra de ingresos de 265,7 millones de euros, lo que supone un decremento del 3,3 % respecto a la cifra del año anterior, que alcanzó los 274,8 millones. Esta reducción se debe, entre otros factores, a la externalización del negocio de Help-Desk. Por su parte, el resultado de explotación se situó en 14,6 millones de euros, superior a los 9,3 millones del año anterior.

En T-Systems Iberia somos conscientes del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación y su papel fundamental para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Muchos de nuestros productos, servicios y actividades contribuyen a lograr dichos objetivos, poniendo al servicio de la sociedad soluciones que contribuyen al desarrollo sostenible, mejorando la calidad de vida, minimizando el impacto ambiental y aumentando la productividad y la eficiencia.

Por su parte, hemos continuado trabajando en el Plan de Transformación del Departamento de Recursos Humanos, que persigue garantizar que las políticas que se aplican cumplen con el objetivo de aportar valor tanto a la propia compañía como a cada una de las personas que la forman. Hemos seguido dando prioridad a los aspectos de formación, desarrollo de carrera y talento.

En el ámbito de la gestión ética, dentro del marco del sistema de cumplimiento, se ha impartido formación específica a todas las nuevas incorporaciones vinculadas a las áreas de riesgo y se ha seguido con formación presencial sobre anticorrupción.

En materia ambiental hemos seguido participando en iniciativas de reciclaje y reutilización que permiten una menor generación de residuos, así como contribuyendo a través de iniciativas de reducción de consumos eléctricos al objetivo global de reducir un 20% las emisiones del Grupo hasta el año 2020.

A lo largo del año, hemos participado en un gran número de eventos que permiten la difusión de nuestra experiencia y conocimiento, facilitan un mayor acercamiento a los clientes y la mejora del posicionamiento e imagen de marca de la compañía.

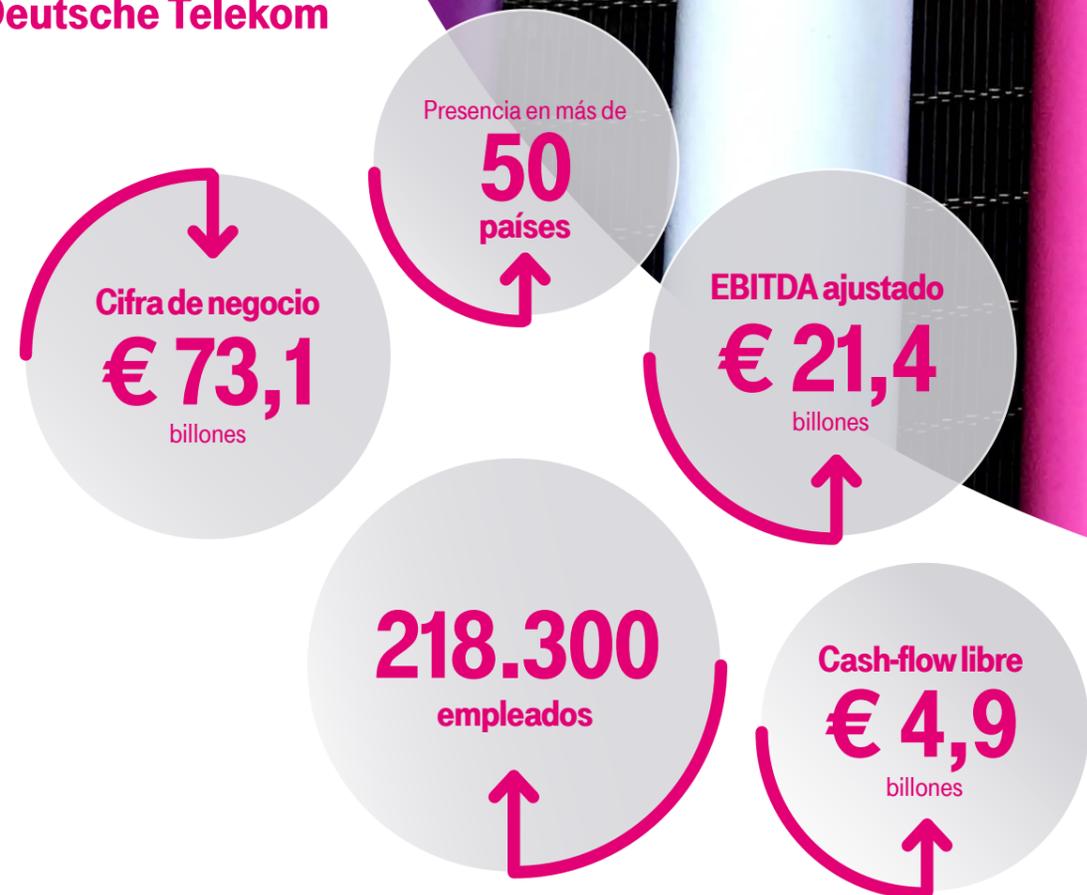
Por último, me gustaría agradecer personalmente el trabajo y el compromiso de todos los que formáis parte de T-Systems Iberia, la confianza de nuestros clientes y la colaboración de nuestros proveedores.



**T-SYSTEMS IBERIA Y
LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**

Datos 2016

Deutsche Telekom



T-Systems Iberia forma parte del Grupo Deutsche Telekom, líder en la comercialización de productos y servicios relacionados con las telecomunicaciones y las tecnologías de la información. T-Systems es la filial de servicios para empresas que facilita soluciones integradas para un futuro en red entre las empresas y la sociedad.

T-Systems Iberia es uno de los diez principales proveedores de servicios de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el

mercado español. En España somos una de las grandes compañías TIC del mercado con un completo portfolio de servicios y soluciones horizontales y verticales en todos los sectores industriales, y el proveedor líder de cloud computing en España. De hecho, llevamos más de 10 años trabajando en el ámbito cloud y por tercer año consecutivo hemos recibido el reconocimiento como líder del mercado español según la consultora Penteo.

T-Systems



Transformación digital

La transformación de los negocios y su adaptación a los medios digitales es tan necesaria y debe ser tan profunda, que sólo las empresas que entiendan este cambio y hagan cuanto antes su adaptación hacia un entorno 100% digital, tendrán el éxito deseado y una importante ventaja en su sector; siempre y cuando el núcleo de este cambio sea el cliente y sus necesidades.

El objetivo de T-Systems es construir un futuro en el que la sociedad y el mundo empresarial estén conectados ofreciendo un valor añadido a sus clientes, empleados e inversores a través de soluciones TIC innovadoras.

Desde T-Systems apostamos por continuar trabajando por la transformación digital desde

una perspectiva integral, holística y completa que supere los procesos técnicos y la operativa de informática. Pensamos que la transformación digital es mucho más que tecnología y tiene que convertirse en un todo que sea capaz de generar cultura, cohesión y liderazgo. Los diferentes componentes en los que apoyamos la transformación digital –internet de las cosas, realidad aumentada, realidad virtual, servicios cloud o big data– son y serán las claves de nuestra acción; con la seguridad siempre como prioridad de cualquiera de nuestras soluciones. Todo ello apoyado en el rigor, metodología propia, alta cualificación, conocimiento y experiencia acumulados.

Pensamos que las empresas necesitan socios que los acompañen, que los guíen, que los ayuden y que los conduzcan al éxito. El valor añadido debe ser aportado mutua y estratégicamente. Nuestra oferta de valor, de naturaleza puramente europea, tiene la seguridad por bandera y la certificación de excelencia en servicios en la nube –así lo ha vuelto a señalar Penteo nuevamente este año–. Tiene además el diferencial que implica que nuestras soluciones son eso, soluciones a los desafíos y retos que se nos presentan. Es lo que nos demandan los clientes. Es la innovación tecnológica la que lidera los cambios, pero no hay cambios sin adaptación de cultura corporativa, mercado laboral, productividad o inteligencia en la gestión.

NUESTRO PORTFOLIO

Durante 2016, hemos continuado con la estrategia de convertirnos para nuestros clientes en la compañía de referencia en la implementación de la Transformación Digital. Algunos hitos destacables en 2016 han sido, entre otros, los siguientes:

- Lanzamiento de los nuevos offerings de Cloud Pública, incluyendo la creación de Open Telekom Cloud, plataforma basada en Open Stack.
- Proyecto de referencia en España en el ámbito de Smart City con el Ayuntamiento de Gijón.

Asimismo, al igual que el mercado ha ido entendiendo los beneficios del uso combinado de todo tipo de plataformas cloud, T-Systems ha centrado esfuerzos en la creación de soluciones de hibridación, gestión multicloud, integración de diferentes ámbitos de nube... toda una pléyade de servicios, herramientas e infraestructuras, que permitirán a los clientes optar a nuevos servicios y aplicaciones, de manera mucho más flexible e interesante desde el punto de vista económico.

Nuestro portfolio mantiene la misma estructura definida en 2015 sobre la que se han ido añadiendo servicios nuevos y evolucionando los existentes.

Digital Services

Servicios orientados a negocios Business2Customer relacionados con la Transformación Digital de nuestros clientes. Ha supuesto una revolución en la concepción de servicios clásicos de T-Systems y el desarrollo de nuevas alianzas y elementos del portfolio.



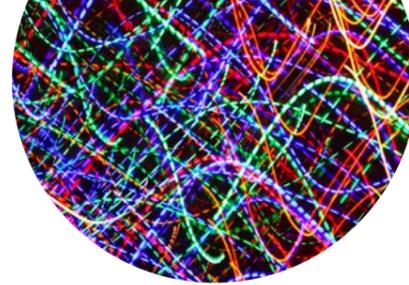
Bajo este epígrafe, desarrollamos soluciones innovadoras en torno al concepto Internet of Things, con especial foco en servicios destinados al uso avanzado en el sector automovilístico (Connected Car), Sector Sanitario (e-Health), sector energético (Smart Energy) y aplicabilidad al ciudadano (Smart Cities). Todas estas soluciones están enfocadas en el servicio al usuario final.

CASO DE ÉXITO. Proyecto de implantación de una solución Smart Lighting y red de servicios Internet of Things en el Ayuntamiento de Gijón

Este proyecto abordado por el Ayuntamiento de Gijón permitirá ahorros en el uso de energía cuantificados en 100.000 euros al año y preparar a la ciudad para futuros proyectos que serán integrables en el mismo marco tecnológico, y que ya están siendo gestados en los ámbitos del uso eficiente de zonas de aparcamiento, tratado de residuos... Se trata de una muestra de cómo la tecnología puede ser destinada a la optimización de los recursos de las ciudades y mejora de su habitabilidad.

- Modernización de 1.150 puntos de luz del alumbrado público utilizando tecnología LED de bajo consumo.
- Red Internet of Things para despliegue de esta solución y que servirá para futuras integraciones en la ciudad.
- Solución de gestión inteligente del alumbrado que permite monitorizar y administrar cada punto de luz.
- Integración de solución Smart Lightning con los sistemas de gestión de la ciudad ya implantados.
- Provisión de plataforma de gestión desde la nube de T-Systems.

“MEJOR PROYECTO DE SMART CITIES” EN LA VI EDICIÓN DEL CONGRESO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y SERVICIOS PÚBLICOS (CNIS)



T-SYSTEMS, EN LA VANGUARDIA DEL MERCADO POR SU CALIDAD CONTRASTADA EN SOLUCIONES CLOUD PRIVADA, POR SUS NUEVAS OFERTAS DE CLOUD PÚBLICO Y EL POTENCIAL DE COMBINACIÓN DE AMBAS, LO QUE SE DENOMINA NUBES HÍBRIDAS

IT Services

T-Systems desarrolla soluciones IT desde hace años, evolucionándolos según la tecnología lo permite y llevando las mejores soluciones a sus clientes en cada momento. En el año 2016 T-Systems ha completado el portfolio de soluciones Cloud Computing con dos grandes lanzamientos:

- **Open Telekom Cloud:** Servicios de nube pública, basados en tecnología Open Stack, a raíz de un acuerdo estratégico con el fabricante chino de tecnología HUAWEI.
- **Alojamiento del nuevo nodo de la nube pública del fabricante norteamericano de software MICROSOFT en Europa.** T-Systems añade servicios de protección de datos a los clientes de MICROSOFT Azure, permitiendo así garantizar la privacidad de los datos en cumplimiento de las normas europeas vigentes.

Estas dos nuevas soluciones han dado un nuevo impulso al portfolio de soluciones de servicios IT de T-Systems, poniéndolo en la vanguardia del mercado por su calidad contrastada en soluciones Cloud Privada, por sus nuevas ofertas de Cloud Público y el potencial de combinación de ambas, lo que se ha denominado nubes híbridas.

T-Systems también ha lanzado un paquete de servicios, bajo el epígrafe "Cloudifier", destinado a ayudar a nuestros clientes a transformar sus aplicaciones, desde entornos legacy, para ser utilizadas en nubes públicas o privadas. Estos servicios consisten en la consultoría de análisis de viabilidad y coste, desarrollo de plan de transformación y ejecución del mismo. Estos nuevos servicios están disponibles para las principales aplicaciones del mercado (SAP, Microsoft Exchange...).

Además de estas nuevas soluciones T-Systems sigue mejorando su portfolio clásico de IT Services.

Desde hace años, dentro de las soluciones IT, se engloban aquellas que soportan los procesos de negocio, ayudan a transformarlos y permiten nuevos modelos de provisión gracias a los avances tecnológicos actuales. A su vez, se pueden distinguir dos grandes líneas de trabajo:

- **Application Services:** Soluciones que T-Systems desarrolla de manera específica para sectores concretos (soluciones de automoción, industria aeronáutica y transportes, empresas energéticas o soluciones para el entorno sanitario). Este tipo de soluciones son el resultado de años de experiencia y desarrollo en los diferentes sectores, y de la vocación por la innovación constante que la compañía persigue.

También se incluyen un conjunto de soluciones cross-industry que, por su naturaleza más generalista, pueden ser implantadas en cualquier empresa. Estas soluciones incluyen la implantación de ERPs, CRMs, Enterprise Social Media y los servicios de gestión, modernización y testing de aplicaciones.

La alianza estratégica de T-Systems con SAP, fabricante de referencia de sistemas ERP y CRM a nivel mundial, permite el desarrollo de proyectos transformacionales en donde se ayuda al cliente a implementar la evolución de sus actuales sistemas SAP a las nuevas tecnologías desarrolladas, principalmente SAP HANA, su mantenimiento y evolución, y máxima adaptación a los procesos de negocio de cada compañía.

También es destacable la apuesta de T-Systems por el desarrollo de servicios Big Data, en donde se trabaja con los principales fabricantes de software de análisis y clasificación de datos del mundo para, utilizando su conocimiento y la potencia de las soluciones Cloud Computing de T-Systems, conformar soluciones concretas a necesidades específicas que permitan a nuestros clientes beneficiarse de un servicio de tratamiento y análisis de datos sin tener que implementar infraestructura ni aplicaciones de manera autónoma.

• Datacenter & User Services

Conjunto de soluciones y servicios destinados a la operación de aplicaciones, infraestructuras de datacenter, y servicios para el usuario final. Dentro de este bloque destacan especialmente:

Application Operations

Se engloban muchas de las soluciones Cloud Computing que ofrece a sus clientes.

Cabe mencionar:

- Dynamic Services for SAP o la provisión de aplicaciones SAP desde la nube. Actualmente, gracias a este servicio, T-Systems ofrece la mayor nube SAP de todo el mundo, ya incluyendo, desde el año 2015, servicios SAP HANA en el mismo formato.
- Infrastructure as a Service (IaaS) permite a nuestros clientes decidir la ubicación de su información, así como el grado de gestión sobre la misma. En colaboración con el líder mundial en el campo de la virtualización, VMWare, T-Systems otorga la posibilidad de ofrecer plataformas IaaS ya sea desde su red mundial de Centros de Proceso de Datos, así como desde ubicaciones locales especificadas por el cliente.

Data Center Services

Servicios de provisión de hosting clásico de todo tipo de plataformas desde los Data Centers de T-Systems alrededor del mundo.

End User Services

Soluciones destinadas a aumentar la productividad de los usuarios, reducir los costes de las compañías en su gestión, y permitir la extensión del puesto de usuario a entornos virtualizados y movilizados.

- Dynamic Workplace. Conjunto de servicios alrededor del puesto de trabajo orientados a facilitar la modernización y normalización de los workplaces en grandes corporaciones permitiendo mezclar todo tipo de dispositivos desde múltiples ubicaciones manteniendo un gran nivel de servicio y el máximo nivel de seguridad. Asimismo, permite que todos los usuarios tengan una experiencia de uso común, independientemente de la plataforma que utilicen para trabajar.
- Dynamic Services for Collaboration. Solución de provisión del entorno de colaboración de Microsoft desde una nube privada o híbrida, segura y cumpliendo la regulación de protección de datos de la Unión Europea.
- Mobile Enterprise Services. Servicios diversos alrededor de la movilidad empresarial, comenzando por la gestión de dispositivos (MDM), de aplicaciones y datos (EMM) o desarrollo de aplicaciones móviles corporativas.

T-Systems ha añadido servicios sobre nube pública a su portfolio de soluciones cloud. Este hecho permite proveer servicios de infraestructura y aplicaciones de forma más flexible desde el punto de vista financiero.

De manera habitual, los servicios sobre nube pública son “autogestionados” por los propios contratantes. T-Systems ofrece también la gestión de servicios sobre nube pública (OTC u otra de terceros) de la misma forma (metodología) sobre la que realiza servicios sobre sus propias soluciones cloud privadas, aportando fiabilidad y seguridad a la hora de explotar nubes no siempre totalmente fiables en lo concerniente a su disponibilidad para una empresa.

Por otra parte, la provisión de servicios en Cloud Computing ha traído consigo, no solo estas soluciones más flexibles y baratas, sino que también ha supuesto la generación de nuevas necesidades asociadas al uso masificado y descontrolado de estos servicios que se ha empezado a hacer en los últimos años.

Esta nueva problemática es el punto de partida para la creación y reciente comercialización de servicios destinados a la provisión, gestión y racionalización del uso de todo tipo de servicios cloud de manera integrada y simple. Estos servicios, englobados bajo el epígrafe Cloud Orchestration, son la punta de lanza de nuevos servicios que T-Systems está diseñando en colaboración con diferentes fabricantes de software y hardware para los próximos años.

TC Services

T-Systems decidió refundar su división de servicios Telco a nivel mundial con el lanzamiento de nuevas e innovadoras soluciones de comunicaciones. En esa línea, T-Systems relanza el portfolio de servicios en dos grandes áreas:

Redes de comunicaciones internacionales

Soluciones de interconexión de datos a nivel empresarial, con cobertura mundial, para dotar a las empresas de comunicaciones fiables y seguras.

Servicios de integración

La complejidad de los entornos empresariales a nivel de elementos y soluciones de comunicación, requieren de un expertise técnico preciso, pero a la vez de amplio espectro, con capacidad de integración de los diferentes entornos, tecnologías y servicios.

Entorno sectorial y perspectivas

El mercado de Productos de Software y Servicios IT representó el 70% del Mercado IT en España en 2016. Se espera que este porcentaje se incremente en los próximos años (72% en 2020). Por otro lado, se prevé que el mercado de Servicios IT genere algo más de 10.700 Mio€ en 2020, con un incremento del 14% respecto a 2016. Por su parte el volumen del mercado de Productos de Software tendrá un incremento más moderado, en torno al 11%, generando unos 3.900 Mio€ en 2020.

Por sectores, en el mercado de Servicios IT, el Sector Bancario (24%) y el Sector Público (18%) son las industrias con mayor cuota de mercado, seguidas de Manufacturing (15%). Mientras que el Sector Bancario y Manufacturing mantendrán su cuota de mercado hasta 2020, se prevé que el Sector Público disminuya su volumen hasta llegar a un 17%, suavizando el descenso que se preveía años atrás.

Atendiendo a la tipología de servicios IT, se destaca que

- Los Servicios de Infraestructuras son el principal segmento, con una cuota de mercado del 24,5%. Se espera que ésta aumente hasta 25,3% en 2020.
- Los Servicios de Aplicaciones mantendrán su cuota actual del 22,5% durante los próximos años.
- BPO es el segmento que ocupa una menor cuota de mercado, con un 4%.

Fuente: PAC

Según Gartner, el gasto mundial en TIC ascenderá a más de 3,5 billones de dólares, un 2,7% más que el pasado ejercicio. Por segmentos, el mayor crecimiento se dará en el software empresarial, donde sus ventas se dispararán un 6,8%, hasta romper con la barrera de los 355.000 millones. Los servicios de TI también experimentarán un gran ejercicio al crecer un 4,2% respecto al año pasado, con la expectativa de que este segmento genere más de 938.000 millones de dólares en 2017.

Por otro lado, según Penteo, la inversión tecnológica en la empresa española crecerá un 10 % en 2017. El mayor crecimiento de la inversión se dará en el sector Servicios (27%) y el sector Industria (17%), con todos los sectores creciendo por encima del 4,5%.

En este contexto, T-Systems seguirá en 2017 evolucionando su portfolio, siguiendo la orientación hacia la Transformación Digital del mercado, en el que cada pieza del portfolio actual y futuro jugará un papel relevante para nuestros clientes.

EL MERCADO DE PRODUCTOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS IT REPRESENTÓ EL **70%** DEL MERCADO IT EN ESPAÑA EN 2016

Tendencias del mercado

Analytics / Big Data



El año 2016 fue un buen año para el Big Data.

El número de empresas que implantaron sistemas para analizar datos masivos aumentó de manera considerable. Las compañías se han servido de esta tecnología para predecir el comportamiento de sus posibles clientes y de esta manera prestar más y mejores servicios.

Durante 2017 se espera que siga al alza. Durante los próximos doce meses esta tecnología va a estar dominada por dos tendencias imparables: hacer más sencillo y estandarizado el uso de Big Data y analizar cada vez más tipos de datos distintos, favoreciendo la flexibilidad y la movilidad entre herramientas y plataformas. El objetivo final es lograr que la toma de decisiones sea mucho más rápida y eficiente.

Tendencias:

- Uno de cada 3 CIO indica que Big Data / Analytics será la principal iniciativa IT para 2017.
- Se prevé que un 40% de las compañías españolas hayan implementado tecnologías Big Data a finales de 2018.
- Durante los próximos 3 años el crecimiento del mercado en España de Analytics/Big Data se situará en torno al 63%.
- Según el portal de empleo especializado en tecnología Ticjob, las necesidades de perfiles expertos en Big Data son las que más crecen en los últimos años, en el ámbito tecnológico.

Seguridad



Cada año las infraestructuras críticas reciben multitud de ataques procedentes del exterior.

Su propósito no solo es penetrar en sus sistemas u ocasionar daño, sino probar sus medidas de defensa con el objeto de diseñar ataques más sofisticados, probablemente destinados a otros objetivos. Son numerosos los tipos de fraudes que han sido creados y utilizados para su uso por Internet. Además de los clásicos, como los gusanos, los troyanos, el spyware, los scareware, timos ISP, etc, están apareciendo nuevos sistemas intrusivos potencialmente peligrosos y cada vez más sofisticados.

Tendencias:

- Los Servicios IT de Seguridad y los Productos de Ciberseguridad crecerán un 22% en los próximos 3 años.
- Un estudio de Kaspersky Lab indica que el 48% de las compañías españolas cree que debería estar mejor protegida frente a un ciberataque. Además, un 38% de las empresas españolas ha experimentado una pérdida de datos como resultado de una brecha de seguridad en el último año.
- A continuación, se describen cuáles serán las tendencias en ciberseguridad en 2017, según la OSI, Oficina de Seguridad del Internauta:
 - Dispositivos móviles: La gran cantidad de smartphones, tablets o equipos portátiles ha provocado que los ciberdelincuentes hayan colocado su punto de mira en este tipo de dispositivos.
 - Internet de las cosas "IoT": Los ciberdelincuentes enfocarán muchos esfuerzos en todo tipo de dispositivos que se encuentren conectados, como por ejemplo las impresoras.
 - Cloud: Otro de los puntos más importantes a tener en cuenta, por el contenido que lleva implícito su uso, es el de los ataques contra plataformas que gestionan datos y ofrecen servicios cloud.

- Malware: Ha sido uno de las amenazas más utilizados en cuanto a ciberataques de este último año. Apartado especial merece el ransomware, que en 2016 creció en sofisticación y diversidad, y que seguirá estando a la vanguardia en este 2017, centrándose cada vez más en dispositivos móviles.
- Contraataque: Concienciación, detección y eliminación, la mejor protección ante las amenazas.

Cloud



Los servicios en la nube están presentes en prácticamente todas las empresas,

siendo el Software as a Service (SaaS) el tipo de solución más extendida por su facilidad de adquisición, donde destacan las suites ofimáticas y correo. La adopción de la Infraestructure as Service (IaaS) está creciendo en los últimos años, hasta superar el 50% agregado en la empresa española a finales del 2016. Las soluciones Platform as a Service (PaaS) son los servicios menos utilizados, aunque también es cierto que es un elemento altamente relacionado con la infraestructura, y a menudo se confunden (fuente: Penteo)

Tendencias:

- La importancia del mercado del Cloud, sigue incrementándose. En los próximos 3 años se prevé un incremento porcentual del mercado español del 88%, alcanzando la cifra de 3.000 Mio€ de negocio.
- Si atendemos al modelo de servicio, las previsiones son que la modalidad de SaaS presente un crecimiento del 100% en los próximos 3 años, por encima de PaaS (66%) y de IaaS (56%).
- Según un estudio de IDC, a nivel mundial, este mercado ingresará 195.000 millones de dólares en 2020. Europa Occidental representará, aproximadamente, una quinta parte del mercado y experimentará un crecimiento del 20,8% anual.

Internet of Things (IoT)



De la misma forma que Internet ha transformado durante los últimos 15 años

industrias como las de los medios de comunicación, las ventas o los servicios

financieros, se espera que el IoT

revolucione numerosos sectores de la economía, desde la energía a la agricultura pasando por las fábricas o el transporte. IoT influirá enormemente en la forma en que trabajamos, nos desplazamos, hacemos ejercicio o cuidamos de nuestros mayores, entre otras muchas cosas.

Predicciones de crecimiento del IoT:

- Según Gartner se estima que para 2020 habrá más de 20.000 millones de dispositivos conectados; la producción de dispositivos IoT y los servicios relacionados generarán ingresos de más de 300.000 Mio\$.
- Un informe de la compañía de telecomunicaciones Verizon predice que se alcanzarán los 5.400 millones de conexiones business-to-business (B2B). Su impacto principalmente será en los sectores de automóvil, salud y ejercicio físico.
- La consultora McKinsey estima que el potencial de IoT alcanzará entre 3,5 y 9,8 billones de euros, en 2025. En el valor superior se trataría de un impacto equivalente a un 11% de la economía mundial en ese momento.
- Se cree que este crecimiento redundará en beneficios tangibles tanto para los consumidores como para las empresas. De hecho, una encuesta realizada por el Pew Research Center en 2014, indicaba que el 80% de los expertos consultados indicaron que en 2025 el IoT tendría efectos beneficiosos para los ciudadanos, los negocios y los gobiernos.

Realidad Virtual/ Realidad Aumentada (VR/AR)



“La realidad virtual cambiará la forma en la que trabajamos y nos comunicamos.

Estamos trabajando en VR porque será la próxima plataforma de

comunicación y computación después

del teléfono. Tendremos el poder de compartir toda nuestra experiencia sensorial y emocional con la gente cuando lo deseemos”, aseguró Mark Zuckerberg, CEO de Facebook, en su discurso en la última edición del Mobile World Congress (MWC) de Barcelona. Según el HypeCycle de Gartner, la realidad virtual ha superado el nivel de la lista de tecnologías emergentes que están despertando expectativas, muchas veces sobrevaloradas, (“Trough of Disillusionment”) para entrar de lleno en el de las tecnologías tangibles que van a conseguir resultados en el futuro inmediato (“Slope of Enlightenment”).

Tendencias:

- Las previsiones indican que en 2020 se habrán vendido alrededor de 40 millones de gafas de realidad virtual en todo el mundo.
- Según Goldman Sachs, la realidad virtual más la realidad aumentada generarán unas ventas de hardware por valor de 71.000Mio€, en 2025, una suma equivalente a lo que ingresa la industria actual de los ordenadores personales.

Resultados económicos

Principales magnitudes financieras (en millones de euros)

| | 2015 | 2016 |
|--------------------------|--------|--------|
| Cifra de negocio | 274,76 | 265,69 |
| Resultado de explotación | 9,29 | 14,59 |
| Beneficio neto | 0,00 | 22,36 |
| EBITDA | 17,64 | 21,83 |
| Inversiones | 6,74 | 6,25 |

El ejercicio 2016 ha estado marcado por la continuidad de la recuperación global de la economía. En el caso de T-Systems Iberia se siguió fortaleciendo el negocio en España y Portugal, así como en proyectos de ámbito europeo en el marco del Grupo T-Systems.

Cerramos el año 2016 con una cifra de ingresos de 265,7 millones de euros, lo que supone un decremento del 3,3 % respecto a la cifra del año anterior, que alcanzó los 274,8 millones. Esta reducción se debe, entre otros factores, a la externalización del negocio de Help-Desk, lo que permite que la cifra de ingresos se concentre en las áreas foco de negocio, con el objetivo de conseguir una base rentable sobre la que asentar el futuro crecimiento.

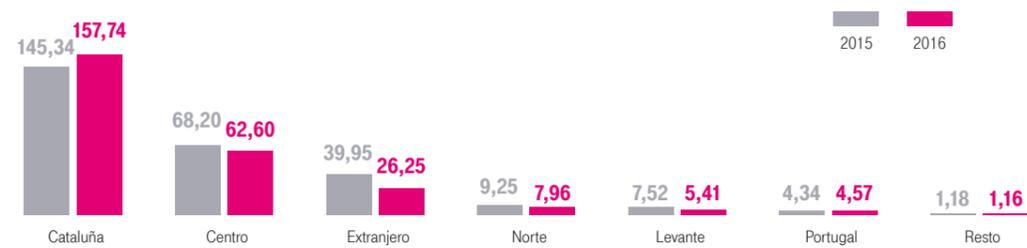
El resultado de explotación se situó en 14,6 millones de euros, superior a los 9,3 millones del año anterior. Tras los últimos ejercicios marcados por la reestructuración del Grupo, los resultados de explotación presentan una tendencia positiva por quinto año consecutivo. Por su parte, el resultado después de impuestos alcanzó los 22,4 millones como suma del resultado de explotación, al que se une un resultado positivo de 7,8 millones en el capítulo del Impuesto sobre Beneficios.

EL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN SE SITUÓ EN **14,6** MILLONES DE EUROS, SUPERANDO LOS 9,3 MILLONES DEL AÑO ANTERIOR

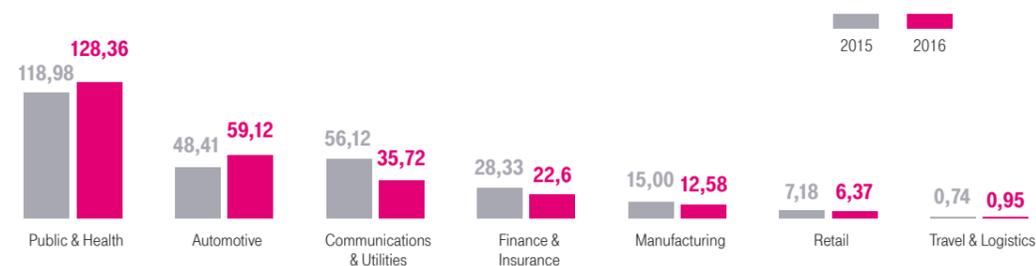
A continuación, se detalla la cifra de negocio por sector y área geográfica. Las áreas de actividad que más han contribuido a la cifra de negocio son Public&Health (48%), Automotive (22%) y

Communications & Utilities (14%). Por área geográfica, Cataluña (59%), la zona Centro (24%) y Extranjero (10%) son las que más aportan a la cifra de negocio.

Cifra de negocio por área geográfica (millones euros)



Cifra de negocio por sectores (millones euros)



Valor económico generado y distribuido (en millones de euros)

| | |
|--|---------------|
| Valor económico generado¹ | 276,27 |
| Valor económico distribuido a los grupos de interés | 247,08 |
| Empleados: Gastos de personal | 139,66 |
| Sociedad: Impuestos y tasas ² | (7,55) |
| Proveedores ³ | 114,97 |

¹ Importe neto de la cifra de negocio+trabajos realizados por el Grupo+otros ingresos de explotación+ingresos financieros;

² Impuesto sobre beneficios más tasas y otros impuestos;

³ Aprovechamiento más servicios exteriores

Nota. Información basada en las Cuentas Anuales 2016 de T-Systems ITC Iberia, S.A. aprobadas por el Consejo de Administración y presentadas en el Registro mercantil.

2016

| Contribución fiscal (en millones de euros) | Impuestos soportados | Impuestos recaudados | Contribución Total |
|--|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| España | 30,73 | 57,19 | 87,91 |
| Portugal | 0,55 | 1,33 | 1,88 |
| Total | 31,28 | 58,51 | 89,79 |

España

Portugal

| | | |
|---|--------------|-------------|
| Contribución tributaria directa (impuestos soportados) | 30,73 | 0,55 |
| Seguridad Social | 27,61 | 0,44 |
| Impuesto de Sociedades | 2,92 | 0,11 |
| Otros impuestos y tasas | 0,20 | - |
| Contribución tributaria indirecta (impuestos recaudados) | 57,19 | 1,33 |
| Seguridad Social | 4,99 | 0,20 |
| IRPF | 23,02 | 0,50 |
| IVA | 29,18 | 0,63 |



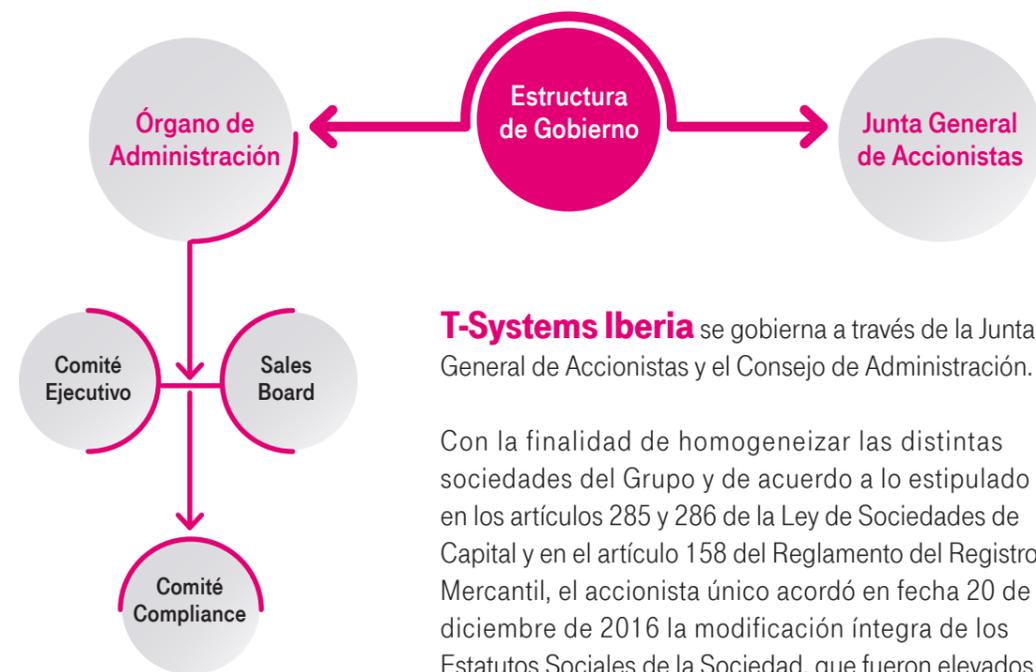


**GESTIÓN DE LA
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**

GESTIÓN ÉTICA Y Gobierno corporativo

Gobierno corporativo

Estructura societaria T-Systems Iberia



T-Systems Iberia se gobierna a través de la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

Con la finalidad de homogeneizar las distintas sociedades del Grupo y de acuerdo a lo estipulado en los artículos 285 y 286 de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 158 del Reglamento del Registro Mercantil, el accionista único acordó en fecha 20 de diciembre de 2016 la modificación íntegra de los Estatutos Sociales de la Sociedad, que fueron elevados a público en fecha 9 de enero de 2017 e inscritos en el Registro Mercantil correspondiente.

Al Consejo de Administración le corresponde la gestión, representación y administración de la compañía cuya composición a 31 de diciembre 2016 era la siguiente:

PRESIDENTE
VICEPRESIDENTE
CONSEJEROS

SECRETARIA NO CONSEJERA

José Manuel Desco Agulló
Osmar Polo Correa
Alejandro Pérez González
Ingo Kaymer
Josefa Martín Bazoco

Todos los miembros del Consejo de Administración son cargos ejecutivos, y la composición del Comité Ejecutivo coincide con la del Consejo de Administración.

El Presidente es el Director General de la Compañía, y sus atribuciones en virtud de su cargo de Presidente del Consejo de Administración (art. 4 del Reglamento del Consejo de Administración, aprobado por acuerdo de fecha 19 de diciembre de 2016), son:

- Asumir la presidencia de las sesiones del Consejo de Administración, supervisar el trabajo del Consejo y garantizar que la gestión de todas y cada una de las áreas esté encaminada a la consecución de los objetivos sociales.
- Coordinar la cooperación entre Consejeros, especialmente en supuestos donde los deberes asignados a cada uno de ellos pudiesen entrar en conflicto por superposición.
- Garantizar la cooperación entre el Consejo de Administración y la Junta. Como regla general, los informes y propuestas relativos a las áreas de responsabilidad de los Consejeros y de la Junta General se canalizarán a través del Presidente del Consejo de Administración.

Existen diferentes comités en dependencia directa del Consejo de Administración cuya labor es ayudar al gobierno y a la gestión de la compañía: Comité Ejecutivo, Sales Board y Comité de Compliance.

El Comité Ejecutivo impulsa, realiza, controla y dirige las actividades necesarias para el correcto desarrollo de todas las empresas del Grupo. Presenta, discute y aprueba los programas y decisiones de actuación y gestión corporativa, y controla las que se encuentran en curso.

El Sales Board es un órgano donde cada miembro representa a su área de actividad. Su función es supervisar la consecución de los objetivos de venta de la compañía y definir las directrices del departamento de ventas. A 31 de diciembre de 2016 su composición era la siguiente:

PERSONA

Alejandro Pérez González
Rosa María Rodríguez Curto
Alejandro Pérez González
Patricio Novoa Jurado
Ramón Martil Santos
Manel Moré de Castro
José Muñoz Escobar
Santiago Cordero Puentes
José Luis Muñoz Ajenjo
Santiago de la Lastra
Ferran Serrano Miserachs
Alex Lacasta Codorniu

Laura de Juan Castillo
Ricard Mena Pujol

CARGO

VP Sales & Service Management
Head of Key Accounts-Generalitat
Head of Large Account-Public
Head of Large Account-Private
Head of Enterprise Services
Head of Global Accounts and International Business
Responsible of Enterprise Services – TAO Sales
Head of IT Portfolio & Solution Sales
Head of Partner Sales
Head of TC New Business & Presales
Head of Marketing & Communication
Head of Global Business Operations & Head of Managing Director Office
HR Business Partner SSM
Resp. FC G&A Controlling



Gestión ética

Desde el Grupo Deutsche Telekom se promueve y exige a todos los empleados y administradores que realicen sus acciones con los más altos

estándares éticos, en coherencia con una cultura corporativa marcada por la integridad, ética y responsabilidad personal.



El Grupo Deutsche Telekom cuenta con un código de conducta, marco de referencia del comportamiento para todos los trabajadores, desde empleados a miembros del Consejo. Aúna la exigencia del cumplimiento de la ley y el orden, exigencias especiales de conducta ética y los cinco principios guía.

El código se adapta a los cambios de legislación o nuevas regulaciones internas que pueden redefinir los requerimientos de nuestra conducta. Cada filial del Grupo Deutsche Telekom aplica el código de conducta respetando al mismo tiempo las leyes y el orden vigentes en su país, así como las costumbres culturales.

En el código de conducta se regulan las distintas relaciones que pueden existir con los grupos de interés de la compañía:

- **Relaciones de negocio con los clientes:** para mantener una relación duradera con los clientes actuamos de acuerdo con la legislación nacional vigente, los principios guía y nuestras políticas internas. Nos abstenemos de la corrupción activa, vigilamos el cumplimiento con los requerimientos de los encargos públicos y cumplimos con los controles de comercio, respetando las regulaciones de libre comercio.
- **Relaciones de negocio con competidores:** en todos los acuerdos de negocio y en todas las relaciones comerciales con terceros respetamos las directrices legales para garantizar la libre competencia.
- **Relaciones de negocio con proveedores:** Siempre que sea posible se exige a los proveedores el compromiso con nuestro código de conducta y nuestras decisiones de negocio, evitando así la corrupción pasiva y actuando siempre en interés de nuestra empresa. El departamento de compras es el único responsable de las compras de bienes y servicios y no se permite el bypass de compras.

- **Relaciones con terceros:** este punto enumera aspectos a tener en cuenta:
 - DTAG es parte de la sociedad y cumple con su responsabilidad social contribuyendo al mantenimiento de una infraestructura moderna de telecomunicaciones.
 - Nuestros accionistas aportan el capital y esperan que se respeten las normas legales y los estándares de gestión.
 - Garantizar el reporting financiero transparente, con información actualizada y completa.
 - Se pueden hacer donaciones a instituciones de diferente índole siempre bien documentadas.
 - Los patrocinios siempre deben tener una contraprestación y se deben centrar en las áreas de interés comercial para DTAG.
 - No se realizarán contribuciones políticas más allá de lo legalmente permitido y socialmente aceptado.
 - El blanqueo de capital se debe impedir.
- **Tratamiento de la información:**
 - **Seguridad de datos:** protegemos los datos relativos a nuestra empresa como los datos personales de clientes y trabajadores con todos los mecanismos técnicos y organizativos.
 - **Protección de datos:** una gran variedad de medidas técnicas y organizativas nos ayudan a salvaguardar la confidencialidad de los datos personales, que cada individuo tiene a su alcance.
 - **Privacidad general:** estamos obligados a proteger los intereses corporativos, por ello no damos información interna o relativa a nuestra empresa a terceros sin necesidad.
 - **Manejo de información privilegiada:** está estrictamente reglamentado, para que todos los que manejan este tipo de información sepan cómo actuar, ya que hacer pública una información privilegiada puede influir significativamente en los valores de mercado.

EL GRUPO DEUTSCHE TELEKOM CUENTA CON UN CÓDIGO DE CONDUCTA, MARCO DE REFERENCIA DEL COMPORTAMIENTO PARA TODOS LOS TRABAJADORES, DESDE EMPLEADOS A MIEMBROS DEL CONSEJO



Se destacan a continuación los aspectos más relevantes del CMS durante el ejercicio 2016.

- **Evaluación del riesgo:** Se han implementado las medidas de control de riesgo resultantes del Compliance Risk Assessment (CRA) anual.
- **Políticas:** Implantada la política para evitar riesgos de corrupción en la colaboración con consultores.
- **Certificación:** Contamos con la certificación IDW AssS 980
- **Sensibilización y formación:** Realizada formación específica a todas las nuevas incorporaciones vinculadas a las áreas de riesgo, y formación presencial sobre anticorrupción a 189 personas.
- **Buzón Ask-me!:** 209 consultas, con un tiempo medio de respuesta de 0,8 días y un grado de resolución del 100%.

A 31 de diciembre de 2016 el Comité de Compliance estaba formado por las siguientes personas:

Comité de Compliance

Managing Director
 VP Finance&Controlling
 VP IT Delivery
 VP Sales
 VP HR (acting)
 Head of TC Delivery
 Head of Procurement
 Head of Legal
 Head of Finance
 Head of PQIT
 Head of Compliance/Compliance Officer

Jose Manuel Desco
 Osmar Polo
 Ingo Kaymer
 Diego Sáenz
 Esther Serraller
 Miguel Angel Sanchez
 Romá Lucea
 Pepita Martín
 Jose Manuel Moreno
 Enric Bosch
 Sergio Céspedes

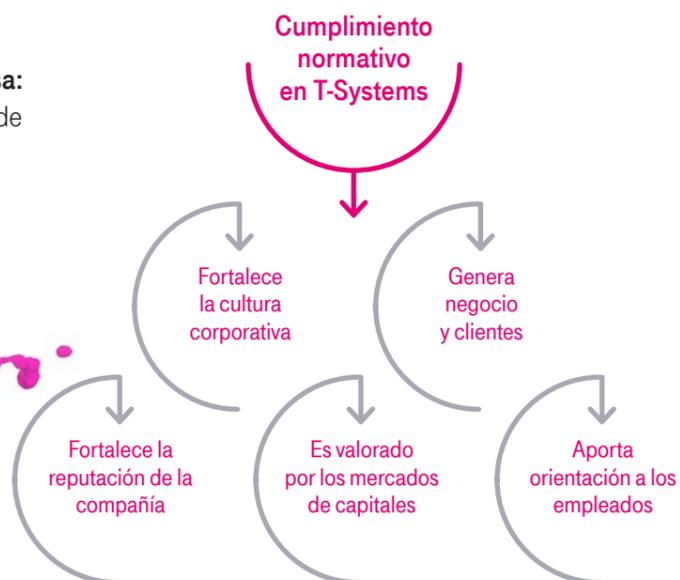
Durante el ejercicio 2016, no se tiene conocimiento de haber recibido sanciones y/o multas por incumplimiento de leyes y regulaciones.

• Conflictos de intereses:

- **Actividades paralelas:** no se permite a los empleados ejercer actividades paralelas, remuneradas o no, que sean opuestas a los intereses de DTAG.
- **Inversiones privadas:** no se permite tener participaciones de capital en empresas competencia de DTAG.
- **Uso personal de los bienes de la empresa:** en general, no se permite el uso personal de los bienes de la empresa.

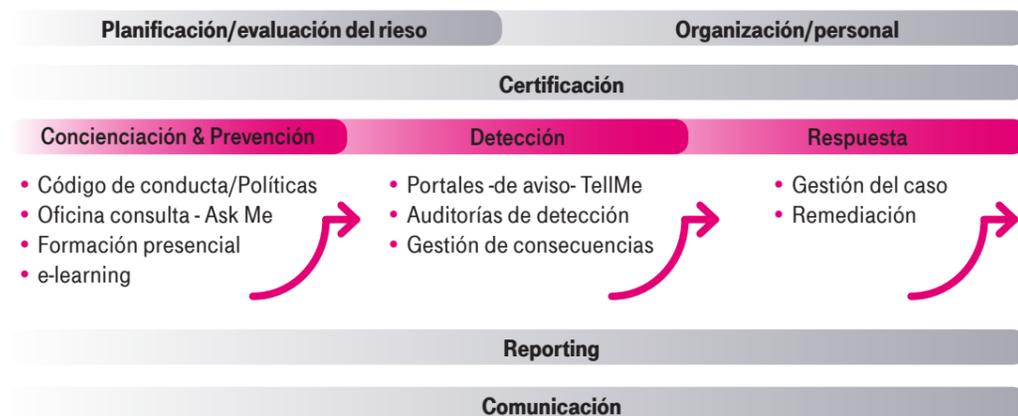
• Cumplimiento normativo

Para el Grupo Deutsche Telekom, Compliance o Cumplimiento Normativo significa observar las leyes y reglamentos, así como las políticas internas.



T-Systems Iberia cuenta con un departamento de Compliance, quien tiene asignado la competencia de implementar los procedimientos que aseguren el cumplimiento normativo, es decir, velar por el correcto funcionamiento y cumplimiento de las normas y pautas establecidas por la compañía.

Con la finalidad de garantizar un entorno de comportamiento común a todas las compañías del Grupo, existe el CMS, Compliance Management System que está formado por un conjunto de procesos, de acuerdo al esquema siguiente:





NUESTRO TALENTO
nuestro valor

LA COMPAÑÍA SIGUE APOSTADO POR LA FORMACIÓN COMO PILAR PRINCIPAL DEL DESARROLLO DE SUS PROFESIONALES, QUE SE MANIFIESTA EN UN PROGRESIVO CRECIMIENTO DE INVERSIÓN EN ESTE CAMPO

A lo largo de este ejercicio

hemos continuado trabajando en el Plan de transformación del Departamento de Recursos Humanos, que persigue garantizar que las políticas que aplican, cumplen con el objetivo de aportar valor tanto a la compañía como a cada una de las personas.

Este programa pone foco en tres aspectos de la gestión de los RR.HH tales como la

planificación, la incorporación y el desarrollo, y trata de desarrollar procesos eficientes y adaptados a la realidad de la compañía y a las necesidades de nuestras personas.

Por otro lado, hemos continuado poniendo foco en el modelo de liderazgo basado en los Guiding Principles y en los Leadership Principles de todo el Grupo.

Planificación

- Desarrollo organizativo
- Planificación y definición de puestos de trabajo
- Marco laboral de la compañía

Incorporación

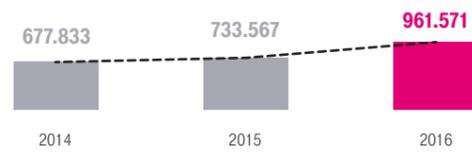
- Reclutamiento y Selección
- Contratación e integración de nuevos empleados (Programa Arrive)

Desarrollo

- Desarrollo
- Formación
- Promoción
- Liderazgo
- Motivación

En este marco, la compañía sigue apostado por la formación como pilar principal del desarrollo de sus profesionales, que se manifiesta en un progresivo crecimiento de inversión en este campo, destacando los cursos del área técnica, gestión e idiomas. Por otro lado, se han facilitado 300 licencias skillsoft para realizar la formación en la modalidad online y adquirir conocimiento sin necesidad de organizar cursos.

Evolución de la inversión en formación (en euros)



472.173€

en formación
área técnica

| Temática | Inversión | Horas | Participantes | Nº de cursos |
|----------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| Exámenes | 44.315 | 613 | 219 | 80 |
| Gestión | 190.442 | 7.352 | 548 | 32 |
| Idiomas | 248.302 | 1.704 | 624 | 87 |
| Medio ambiente | 537 | 58 | 26 | 5 |
| Prevención | 5.803 | 512 | 333 | 8 |
| Técnica | 472.173 | 16.248 | 1.566 | 122 |
| Total | 961.572 | 26.486 | 3.316 | 334 |

Desarrollo de carrera

En nuestra compañía disponemos de dos líneas de desarrollo de carrera:

Carrera de Experto Go Ahead

Sistema corporativo propio de T-Systems que describe el desarrollo sistemático de los colaboradores que trabajan en la compañía

Carrera Management Step Up

Sistema de Desarrollo de Deutsche Telekom para Managers y responsables directos

• **Carrera de Experto - Go Ahead**

La carrera de Expertos Go Ahead tiene un programa formativo propio, Global Campus, iniciativa de formación promovida por el Centro de Competencias de Desarrollo de Recursos Humanos de T-Systems Internacional y a nivel local por HRD de T-Systems Iberia.

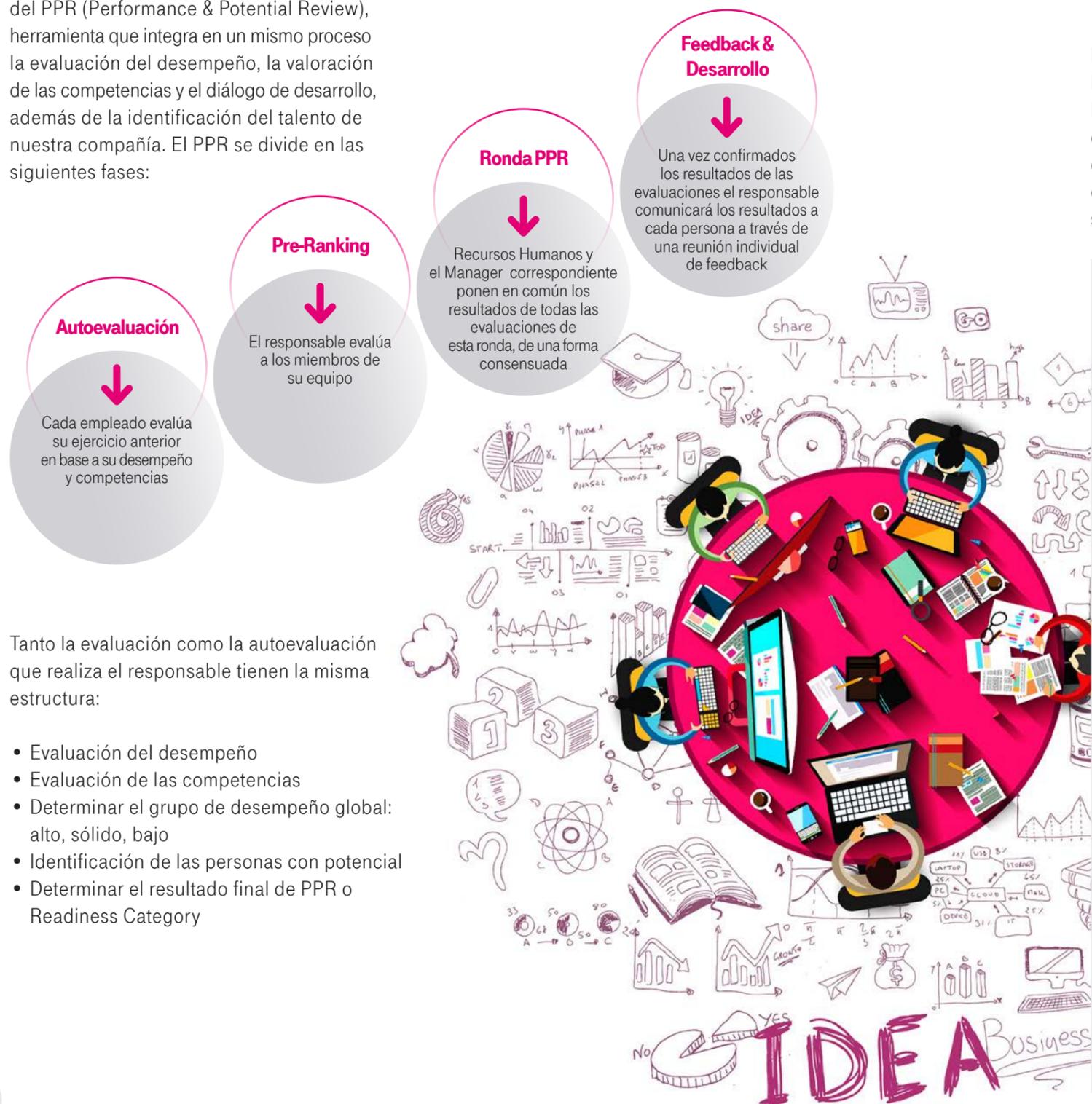
Además, apoya al negocio de la compañía a través del desarrollo de habilidades específicas (hard y soft skills) para nuestros expertos y la estandarización de procesos, métodos y herramientas propios de T-Systems.

Se divide en tres niveles dependiendo del grado profesional en la carrera de expertos GO Ahead: Basic, Advanced y Professional.



• Carrera de Management - Step Up

Para la evaluación de las competencias y el potencial de los empleados, T-Systems dispone del PPR (Performance & Potential Review), herramienta que integra en un mismo proceso la evaluación del desempeño, la valoración de las competencias y el diálogo de desarrollo, además de la identificación del talento de nuestra compañía. El PPR se divide en las siguientes fases:



Tanto la evaluación como la autoevaluación que realiza el responsable tienen la misma estructura:

- Evaluación del desempeño
- Evaluación de las competencias
- Determinar el grupo de desempeño global: alto, sólido, bajo
- Identificación de las personas con potencial
- Determinar el resultado final de PPR o Readiness Category

Gestión del talento

Las personas identificadas en el proceso PPR como High Potential (Jump y Grow) y High Performer (Best Fit) tanto en la carrera Go Ahead como Step Up se consideran altos potenciales en la compañía. Para ellos se definen las correspondientes medidas de desarrollo y de seguimiento.

En 2016 se ha iniciado el proceso PPR, aunque no se conocerán los resultados hasta su finalización. Para garantizar el cumplimiento de las medidas y planes de desarrollo acordados, se lleva a cabo un seguimiento trimestral. Por otro lado, en este ejercicio se han desarrollado las siguientes medidas:

A nivel local:

EADA Management Program

- Organizado por T-Systems Iberia e impartido por la Escuela de Negocios EADA
- Orientado al desarrollo de la gestión y liderazgo
- Introduce el modelo de competencias requeridas para el management de Deutsche Telekom
- 8 módulos y han participado 20 personas.

Postgraduate T-Systems Technology Profiles UPC

- Postgrado para talento de la carrera del Go Ahead
- Organizado de manera conjunta por T-Systems Iberia y la UPC, Universitat Politècnica de Catalunya
- Los participantes desarrollan un proyecto (interno para la compañía) de fin de postgrado
- En esta segunda edición han participado 25 personas.

SKILLSOFT

- Plataforma elearning con diversos recursos didácticos (libros, videos, curso...).
- 945 cursos y han participado 111 personas.

A nivel internacional:

Talent Spaces

- Espacio para talento de todo Deutsche Telekom para posiciones transversales como RRHH, Finanzas, Compras o IT
- Participaron 2 empleados de T-Systems Iberia.

The Next Event Generation

- Evento para el Talento Joven del Deutsche Telekom con participantes de otros países para conocer con más detalle el Deutsche Telekom
- Asistieron a este evento 2 empleados.

Internacional Talents@Telekom

- Iniciativa cuyo objetivo es dar visibilidad a los departamentos de RRHH de los Talents en los distintos países y puedan optar a posiciones internacionales
- Participaron en esta iniciativa 8 empleados desde Iberia.

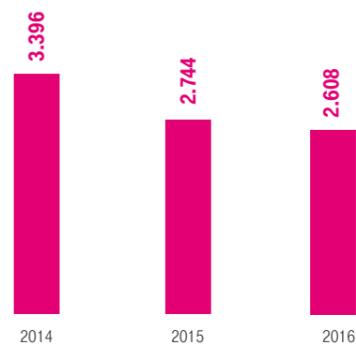
Así somos en T-Systems Iberia

A 31 de diciembre de 2016 T-Systems Iberia contaba con una plantilla de 2.608 personas, de las cuales 1.959 eran hombres y 649 mujeres, representando un 75% y un 25% respectivamente.

Plantilla por sexo y región

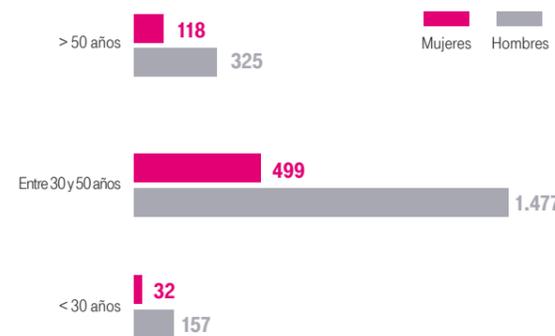
| Zona | Hombre | Mujer | Total |
|--------------|--------------|------------|--------------|
| Centro | 359 | 135 | 494 |
| Levante | 45 | 20 | 65 |
| Noreste | 1.433 | 468 | 1.901 |
| Noroeste | 28 | 2 | 30 |
| Norte | 25 | 12 | 37 |
| Portugal | 44 | 5 | 49 |
| Sur | 25 | 7 | 32 |
| Total | 1.959 | 649 | 2.608 |

Evolución de la plantilla

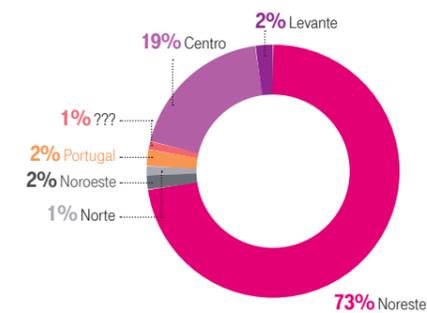


*En 2015 se produjo la venta de Eltec

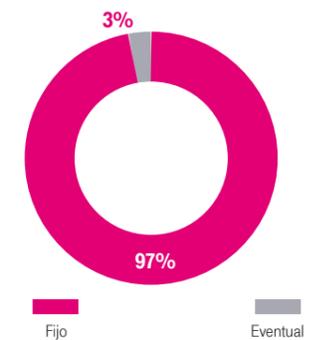
Plantilla por edad y sexo



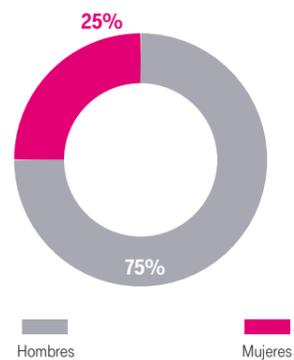
Distribución de la plantilla por área geográfica



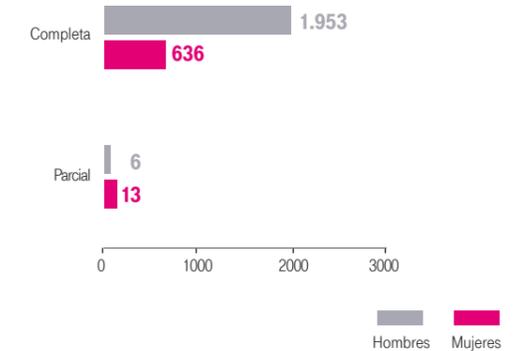
Plantilla por tipo de contrato



Plantilla por sexo



Plantilla por tipo de jornada y sexo

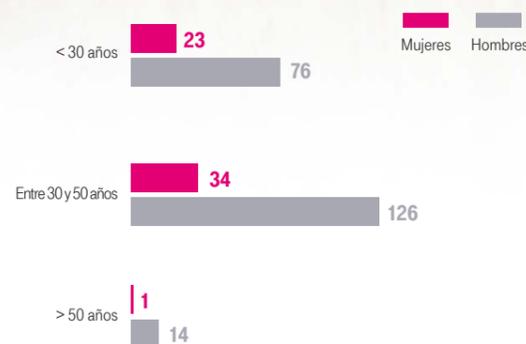


A lo largo del ejercicio hemos realizado

274

nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones por edad y sexo



Reclutamiento y Selección

Durante el año 2016 se han incorporado a nuestra compañía 25 jóvenes recién titulados a los que se les ha impartido tres semanas de formación en diferentes lenguajes de programación para asignarlos a proyectos en marcha.

(Barcelona), Universidad de Barcelona, Universidad Jaume I, Universidad La Salle, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad IQS (Barcelona), Universidad Carlos III (Madrid) y Universidad de Granada.

Además, se han firmado **33 convenios en prácticas** con diferentes universidades con las que mantenemos convenios de colaboración, entre las que destaca: Universidad Politécnica de Cataluña (Vilanova y la Geltrú, y Castelldefels), Universidad Pompeu Fabra

Y finalmente, hemos participado en diversos **foros de empleo**: Universidad Carlos III de Madrid, Universidad Rovira y Virgili de Tarragona, Universidad de Granada y Universidad Politécnica de Cataluña.

Comunicación y Clima Laboral

En el Grupo Deutsche Telekom se promueve una cultura de opinión constante, ya que es crucial para una compañía en proceso continuo de transformación conocer el clima de satisfacción de sus empleados y asegurar la comprensión y el apoyo de todos a estos cambios.

Con este fin, dos veces al año se realiza la encuesta Pulse Service, diseñada para medir la sensación actual de los empleados en términos de comprensión y aceptación de temas actuales en Deutsche Telekom y conocer las perspectivas e intereses más importantes para los empleados.

ASPECTOS MEJOR VALORADOS:
EXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA COMO BASE DE TRABAJO DIARIO, LA INTEGRIDAD Y EL ORGULLO DE PERTENENCIA

| Porcentaje de rotación | Promedio plantilla | Bajas | Ratio |
|------------------------|--------------------|-------|-------|
| Rotación voluntaria* | 2.675 | 201 | 7,5% |

*Suma de bajas voluntarias/promedio de plantilla

| Rotación por rango de edad | Promedio plantilla | Bajas | Ratio |
|----------------------------|--------------------|-------|-------|
| Menores de 30 años | 203 | 46 | 22,6% |
| Mayores 30 y Menores de 50 | 2.060 | 143 | 6,9% |
| Mayores 50 | 412 | 12 | 2,9% |

| Rotación por área geográfica | Promedio plantilla | Bajas | Ratio |
|------------------------------|--------------------|-------|-------|
| Centro | 522 | 46 | 8,8% |
| Levante | 67 | 6 | 8,9% |
| Noreste | 1.952 | 146 | 7,5% |
| Noroeste | 31 | 2 | 6,4% |
| Norte | 38 | 0 | 0,0% |
| Portugal | 49 | 0 | 0,0% |
| Sur | 16 | 1 | 6,3% |

| Rotación por sexo | Promedio plantilla | Bajas | Ratio |
|-------------------|--------------------|-------|-------|
| Mujer | 662 | 40 | 6,0% |
| Hombre | 2.014 | 161 | 8,0% |

La participación en ambas encuestas ha sido similar con un 50% y un 51% en la primera y segunda, respectivamente. Por otro lado, en la pregunta relativa al estado de ánimo de los empleados se obtuvo un resultado del 69% Top Box en la primera y un 71% en la segunda, situándose ambas respuestas por encima de los resultados obtenidos en ejercicios anteriores.

Aunque la participación ha sido ligeramente inferior al año pasado, los aspectos mejor valorados han sido los relativos a la existencia de un código de conducta como base de trabajo diario, el valor de la integridad y el orgullo de pertenencia.

Por otro lado, cada dos años se realiza la encuesta **Employee Survey**, casi 100 preguntas centradas en tres parámetros esenciales para el éxito futuro del grupo:

- Participación
- Comportamiento en servicio
- Salud de los empleados

Discapacidad

Atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), T-Systems Iberia renovó el certificado de excepcionalidad con el que cumple con los requerimientos de la legislación vigente, a través de la contratación de diferentes servicios por valor de 530.636 euros, equivalente a la contratación de 27,67 personas con discapacidad.



Además, se examinan otros factores de la vida diaria laboral como la intensidad del trabajo, el liderazgo, la calidad de los procesos, la comprensión de la estrategia, la confianza en la gestión de la empresa en los distintos niveles, etc., dando a los empleados la oportunidad de expresar su opinión sobre las estrategias básicas de la empresa.

Esta encuesta está prevista realizarla en el ejercicio siguiente.

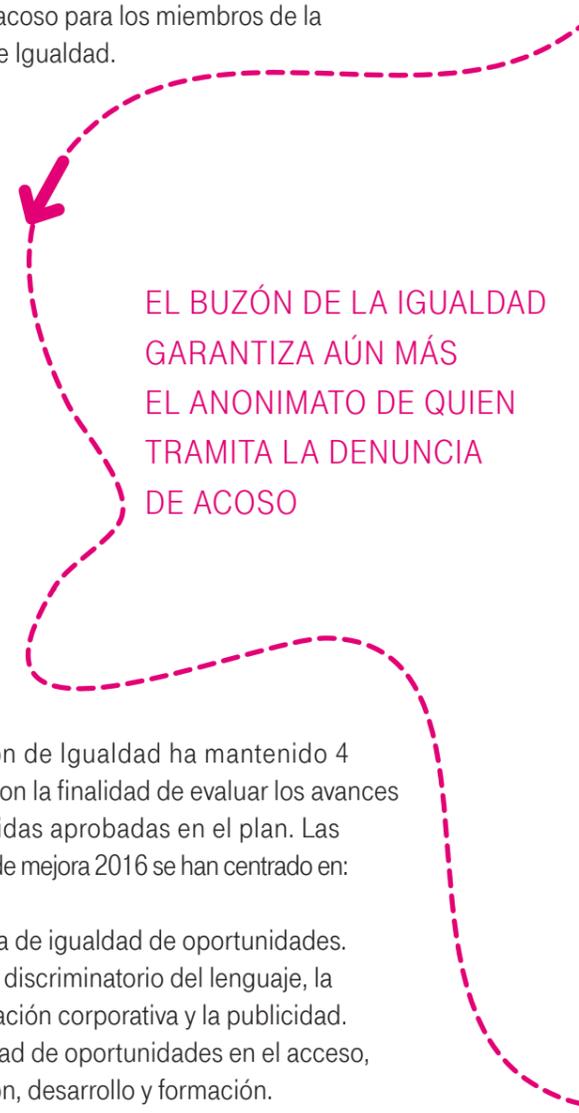
Bajo el tema “365 días de transformación digital” un año más hemos realizado nuestro **Concurso de fotografía**, en el que han sido premiados 12 de nuestros empleados, los cuales recibieron 100 euros de una tarjeta canjeable en un centro comercial.



Igualdad y conciliación

T-Systems Iberia dispone de un plan de igualdad en el que se manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia y que se detallan a continuación:

La compañía mantiene activo el Buzón de la Igualdad, para garantizar aún más el anonimato de quien curse la denuncia, y se ha puesto en marcha una plataforma de formación online en materia de acoso para los miembros de la Comisión de Igualdad.



EL BUZÓN DE LA IGUALDAD GARANTIZA AÚN MÁS EL ANONIMATO DE QUIEN TRAMITA LA DENUNCIA DE ACOSO

La Comisión de Igualdad ha mantenido 4 reuniones con la finalidad de evaluar los avances en las medidas aprobadas en el plan. Las propuestas de mejora 2016 se han centrado en:

- La política de igualdad de oportunidades.
- El uso no discriminatorio del lenguaje, la comunicación corporativa y la publicidad.
- La igualdad de oportunidades en el acceso, promoción, desarrollo y formación.
- La organización del trabajo para favorecer la conciliación de la vida personal y laboral.

Facilitando la conciliación

T-Systems Iberia, en colaboración con la Fundación Alares, desarrolla un programa para conciliar la vida laboral, familiar y personal que cubre tanto al empleado como al cónyuge, los hijos, los padres y en el caso de la tele asistencia, también a los abuelos.

- Servicio de llamadas telefónicas en áreas Médica, Jurídico-Psicológica, Social, y Dietética-Nutricional
- Servicio de teleasistencia preventiva y asistencial 24h
- Servicio de 70 horas gratuitas de ayuda divididas en:
 - 56h de ayuda personal (cuidado físico, acompañamiento, asistencia y vigilancia nocturna...)
 - 14 h de tratamientos especializados (fisioterapeutas, psicólogos, ATS...)
- Servicio de selección de personal sociosanitario (enfermero, canguro, empleados del hogar...)
- Segunda opinión médica
- Descuentos en servicios socio asistenciales sanitarios, dentales, y de bienestar y belleza
- Servicio de gestiones administrativas gratuitas (certificado de nacimiento, de matrimonio, matriculación de vehículos...)

Asimismo, se amplían también los permisos retribuidos mejorando los mínimos que se establecen por ley:

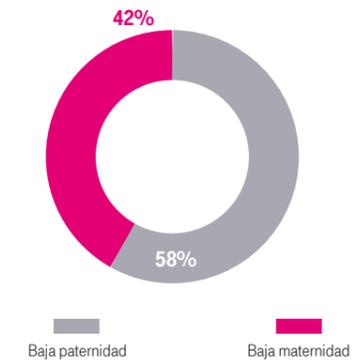
- Un día de permisos por matrimonio de familiares de 1º o 2º grado de consanguinidad o afinidad
- Un día de permiso por adopción de nieto
- Un día de permiso por cirugía ambulatoria efectuada en unidad de cirugía sin ingreso (UCSI) a familiares de 1º y 2º grado de consanguinidad o afinidad
- 16 horas al año para consultas de médico de cabecera o familia tanto de la seguridad social como fuera
- 16 horas al año para acompañar a un hijo/a menor de 14 años o disminuido sin límite de edad
- 16 horas al año para consultas a especialistas tanto de la seguridad social como fuera
- El tiempo indispensable para realizar donaciones de sangre en beneficio de familiares de 1º y 2º grado de consanguinidad o afinidad, u otro trabajador de la empresa.



Además, en el convenio colectivo quedan reguladas una serie de medidas encaminadas a mejorar la conciliación familiar: adaptación del horario, flexibilidad horaria, redistribución de la jornada, home working, reducción de la jornada, permisos, excedencias, ...

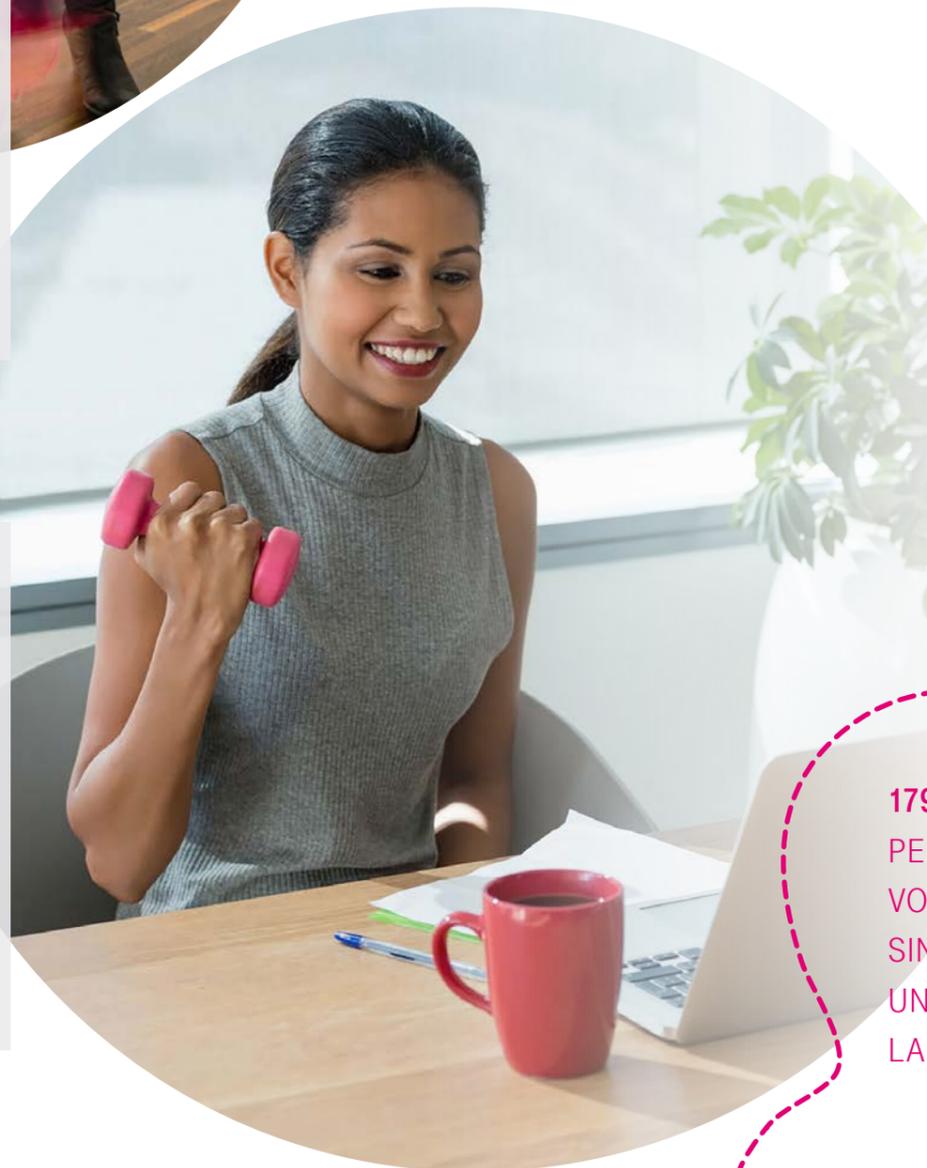
A lo largo del ejercicio anterior, un total de 118 empleados solicitaron la baja por maternidad o paternidad. De los que un 58% correspondió a bajas de paternidad y un 42% a bajas de maternidad.

Bajas por maternidad/paternidad



Nuestro proyecto Smart Working

Son ya varios ejercicios los que T-Systems Iberia lleva trabajando en el desarrollo e implementación del proyecto Smart Working, modalidad de trabajo que combina el trabajo presencial y el virtual, que permite una mayor flexibilización del trabajo, favorece la conciliación de la vida laboral y familiar e incrementa la productividad y la competitividad de la empresa.



179 PERSONAS ACOGIDAS A ESTE PLAN PERMITE LA POSIBILIDAD DE TRABAJAR VOLUNTARIAMENTE DE FORMA VIRTUAL SIN PRESENCIA EN LA OFICINA, HASTA UN MÁXIMO DEL 50% DEL TIEMPO DE LA JORNADA SEMANAL DE TRABAJO

Este proyecto permite trabajar con flexibilidad total en una combinación de diferentes localizaciones: en casa, remoto “on the move” (aeropuertos, coche, cliente...) y en las oficinas centrales.

Esta modalidad de trabajo va vinculada a la denominada Desk Sharing, política por la cual los empleados no tienen una mesa fija de trabajo asignada en las oficinas de T-Systems Iberia, pero tienen a su disposición un conjunto determinado de espacios de trabajo que seleccionar.

Esta opción ha posibilitado adaptar los espacios de trabajo a las diferentes necesidades de los usuarios o de la propia actividad:

- **Zona Work Place:** en esta zona se establecen los puestos de trabajo en función de Work Place tradicional pero adaptado a un uso compartido mediante reserva (hotelling). Se facilita taquilla personal y conexiones accesibles sobre la mesa y en un entorno de mesas limpias.
- **Zona White Space:** esta zona está concebida para cubrir las expectativas de un “Activity Based Design”:
 - Sala de presentaciones: salas de reunión con pantalla y conexiones sobre la mesa
 - Think Tank: recinto con características

similares a las de un despacho tradicional, pero con menor tamaño y orientada al trabajo confidencial, en concentración o para reunirse aislado con el equipo

- Meeting Zone: zonas cerradas o semi-abiertas cuyo objeto es realizar reuniones programadas o espontáneas. El mobiliario es diverso con objeto de conseguir diferentes ambientes. Las salas semi-abiertas suponen un incremento en el espacio colaborativo, la comunicación y el trabajo en equipo.
- Touch Down: Work Place cuya ergonomía no permite ser utilizado mucho tiempo (mesa alta, estrecha y en zonas abiertas) No requiere reserva y su objetivo es ser utilizada en tiempos cortos.
- Conference Box: sala muy pequeña (máx. 2 personas) diseñada para disponer de privacidad y aislamiento para teleconferencias (desde el propio PC), mantener conversaciones telefónicas o trabajo confidencial.
- Silent Room: se trata de un Work Place situado en recintos aislados que busca entornos silenciosos para concentrarse. Se debe apagar o silenciar el teléfono móvil, procurar hablar en voz baja y circular poco.

Beneficios sociales

T-Systems Iberia, proporciona una amplia gama de beneficios sociales a sus trabajadores. En este sentido, el Convenio Colectivo establece un Plan de Retribución flexible (PRF) mediante el cual los trabajadores pueden, de forma voluntaria y expresa, sustituir una parte de su retribución en metálico por retribuciones en especie, persiguiendo el aprovechamiento de los beneficios fiscales que la normativa tributaria otorga a determinadas retribuciones y de la economía de escala que supone, aumentando, por tanto, el salario neto anual al reducir la carga fiscal del IRPF. Dicho Plan de Retribución flexible se desarrolla de acuerdo con las siguientes premisas:

- La persona interesada opta voluntariamente por este sistema. La adhesión tiene una vigencia anual, que se renueva de forma automática y se materializará en una novación contractual.
- La retribución que se puede flexibilizar es toda aquella que perciba la persona por encima del salario mínimo interprofesional y respetando los límites legales que apliquen en cada momento, que actualmente es del 30% de la retribución anual.
- Las personas trabajadoras que voluntariamente optan por este sistema no verán afectados ninguno de sus derechos y obligaciones preexistentes a la adhesión, en especial en lo referente a las bases de cotización a la seguridad social.

De esta manera, conceptos como el seguro médico, los tickets de comida y tarjeta de transporte público pueden ser solicitadas por los empleados. Los trabajadores podrán emplear el simulador habilitado en la intranet para ver qué le conviene o no contratar y consultar su sueldo neto en función de su elección.



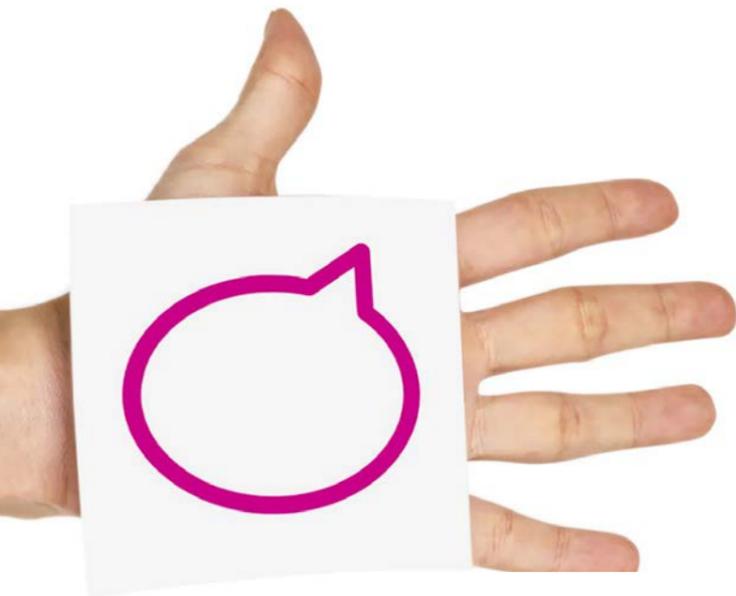
Por otro lado, la compañía ofrece un seguro de vida y accidente a favor de todos sus empleados, cuya prestación consta de 1,5 veces el salario bruto anual en caso de fallecimiento por muerte natural y de tres veces por accidente, lo mismo aplica en caso de invalidez permanente, con un mínimo establecido de 51.000€.

También se prevé la mejora de las prestaciones por contingencias de incapacidad temporal hasta el 100% del salario fijo desde el primer día de la incapacidad, complementando lo establecido por ley para cada situación y en todos los procesos independientemente de su duración.

Asimismo, T-Systems Iberia dispone de un Fondo social, que actualiza anualmente y que se gestiona por la comisión de Asuntos Sociales de la compañía. Este fondo se dirige a otorgar ayudas especiales a empleados y familiares de los siguientes casos:

- Ayudas para el cónyuge/pareja e hijos/as con disminución igual o superior al 65%
- Ayudas para recuperación física o psíquica del cónyuge o pareja e hijos/as
- Ayudas para casos excepcionales
- Otras ayudas
 - Prótesis e implantes dentales (excluidas extracciones, empastes e higiene)
 - Ortodoncias
 - Audífonos
 - Ortopedia
 - Gafas graduadas, lentillas y/o cristales graduados
 - Cirugía ocular





Diálogo Social

Prácticamente el 100% de los empleados de T-Systems están cubierto por convenios colectivos de naturaleza estatutaria según empresas y colectividades.

Mantenemos el periodo de preaviso de 15 días que establece la legislación laboral vigente.

LA PROMOCIÓN DE LA MEJORA CONTINUA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO ES UNO DE LOS PRINCIPIOS Y OBJETIVOS BÁSICOS DE LA COMPAÑÍA

50

Protección de la salud y seguridad laboral

T-Systems Iberia contempla la prevención de riesgos laborales como parte integrante de la gestión de la organización. Por ello, considera como uno de sus principios básicos y como uno de sus objetivos fundamentales la promoción de la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Dentro de la mejora continua necesaria para alcanzar la competitividad de T-Systems Iberia, la Dirección de la Empresa apuesta firmemente por la implantación de un Sistema de Seguridad y Salud Laboral que permita mejorar las condiciones y seguridad del trabajo.

El sistema de gestión de prevención de T-Systems Iberia se organiza bajo la modalidad preventiva de un servicio de Prevención Propio Mancomunado (SPM) para la empresa T-Systems Iberia.

Los objetivos en materia de prevención de riesgos laborales van encaminados a la consecución de altos niveles de bienestar laboral en el entorno del trabajo, al mantenimiento del nivel de cumplimiento legal del Servicio de Prevención mancomunado y a la publicación y formación en el Protocolo de Acoso Laboral.

Durante este ejercicio se han realizado las siguientes campañas:

- Campaña del estudio de la retina en Madrid y Barcelona
- Campaña online FROACH promovida por Deutsche Telekom orientada a concienciar de la necesidad de realizar ejercicios y pausas para evitar los efectos nocivos del trabajo intenso delante de un ordenador.
- Formaciones para el uso del desfibrilador

Datos de siniestralidad

| Datos de siniestralidad | 2016 |
|-------------------------|------|
| Índice de frecuencia | 2,4 |
| Índice de incidencia | 0,8 |
| Índice de gravedad | 0,1 |

Índice de incidencia: $(N^{\circ} \text{ de accidentes de trabajo con baja} / \text{Media anual trabajadores}) \times 100$
Índice de frecuencia: $(N^{\circ} \text{ de accidentes de trabajo excluyendo in itinere} / N^{\circ} \text{ horas trabajadas}) \times 10^6$
Índice de gravedad: $(N^{\circ} \text{ jornadas perdidas} / N^{\circ} \text{ horas trabajadas}) \times 1.000$

51

GESTIÓN DE LA excelencia

“LA CLAVE DE NUESTRO ÉXITO SE ENCUENTRA EN SABER COMBINAR PRODUCTOS INNOVADORES, EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y EL CONOCIMIENTO DE LAS DEMANDAS Y NECESIDADES DEL CLIENTE”

La gestión de la calidad es una prioridad fundamental en T-Systems. Nuestra ambición es mejorar consistentemente para alcanzar la mayor calidad de nuestros productos y servicios y mejorar la satisfacción del cliente. Para ello, el departamento de PQIT planifica, monitoriza e implementa aquellas acciones necesarias para asegurar la calidad en la compañía, ejecutando las políticas y objetivos de calidad dictados por la Alta Dirección de T-Systems.

Asimismo, el departamento de PQIT es el responsable de acometer los procesos necesarios para incorporar los avales y acreditaciones externas emitidas por entidades certificadoras de acuerdo con los principales estándares de la industria. Los Programas de Excelencia de T-Systems se articulan sobre la base de estándares y mejores prácticas globalmente reconocidos.



Certificaciones

Centros

| | |
|-------------------|---|
| Norma ISO 9001* | 22@, Orduña, Cerdanyola, Edificio Atlantis, Av. Dom João II, nº 44 Lisboa (Portugal) y Quinta da Marqueza (Portugal). |
| Norma ISO 20000* | 22@, Orduña, Cerdanyola, Edificio Atlantis, Av. Dom João II, nº 44 Lisboa (Portugal) y Quinta da Marqueza (Portugal). |
| Norma ISO 27001* | 22@, Orduña y Cerdanyola |
| Norma ISO 14001 | 22@, Orduña y Cerdanyola |
| Norma ISO 22301** | 22@, Orduña y Cerdanyola |

*En base al esquema de Certificación Umbrella del Grupo T-Systems

**Nueva certificación

Dentro de nuestro sector, garantizar la seguridad de la información y la continuidad de negocio es esencial para aportar un servicio de la máxima calidad a nuestros clientes. T-Systems es consciente del profundo calado y criticidad de los procesos de gestión de seguridad de la información, entendido en una doble vertiente, como proceso corporativo de apoyo al resto de procesos que componen la estructura organizativa de T-Systems, y como proceso de negocio en la prestación de servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El sistema de gestión de seguridad de la información preserva la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos y da confianza a las partes interesadas de que los riesgos se gestionen adecuadamente.

Asimismo, es necesario protegerse ante incidentes que provoquen una interrupción de

las actividades críticas y en caso de producirse, poder reaccionar adecuadamente para tener una pronta recuperación. Así, se ha implantado el sistema de gestión de la continuidad en los procesos de negocio críticos de acuerdo a la Norma ISO 22301 para estar preparados ante eventos inesperados. Este sistema de gestión de la continuidad de negocio se focaliza en el conocimiento de las necesidades de la compañía para establecer las políticas y objetivos de continuidad, implementar y revisar controles y medidas para gestionar la capacidad de reacción ante incidentes que amenacen la continuidad, monitorizar y revisar la efectividad del sistema y por último, la mejora continua.

El sistema de gestión de continuidad se integra con el sistema de gestión de seguridad de la información y en la estructura global de gestión de T-Systems.

Por otro lado, en el contexto de procesos y calidad se acordaron y aprobaron los objetivos globales a cumplir por todo el grupo T-Systems a nivel mundial. Así, los objetivos de calidad de T-Systems Iberia se encuentran alineados con los objetivos e indicadores definidos internacionalmente:

- Mejorar y aumentar la satisfacción del empleado
- Mejorar la calidad de las propuestas comerciales
- Cumplir con los plazos y la calidad establecida para la prestación del servicio
- Cumplir con los niveles establecidos para la prestación del servicio
- Reducir el número y la duración de accidentes críticos
- Gestionar las reclamaciones eficientemente para satisfacer a los clientes y mejorar el servicio
- Gestionar los proyectos estratégicos con eficiencia y efectividad para satisfacer a los clientes

Satisfacción del cliente

En T-Systems Iberia evaluamos el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de la encuesta de satisfacción TRIM, encuesta coordinada a nivel del Grupo T-Systems en la que T-Systems Iberia participa activamente a través de las áreas de Sales, Delivery y PQ&IT. Esta herramienta nos revela los puntos fuertes y el potencial de mejora en las relaciones con nuestros clientes, permite medir la intensidad de la lealtad de nuestros clientes, la monitorización continua de su satisfacción y lealtad, y obtener un estudio de mercado con compañías del mismo perfil.

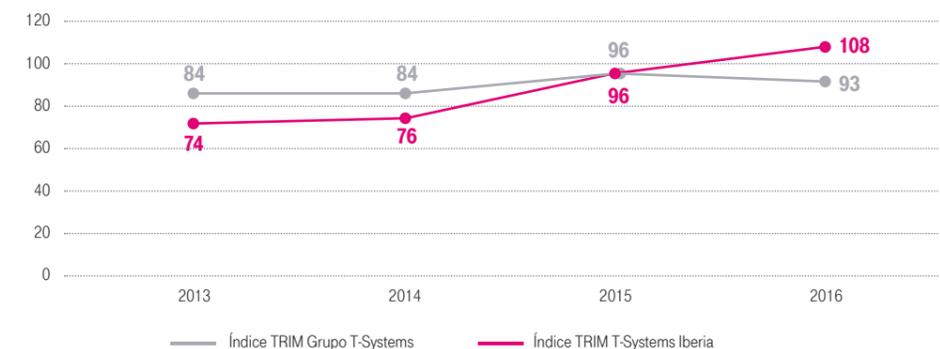
TRI*M es una metodología sistemática que permite optimizar las relaciones de negocio en base al siguiente esquema:

- Measuring:** Identificar la perspectiva del cliente y evaluar los productos y servicios.
- Managing:** Análisis e interpretación de los resultados para desarrollar actividades de mejora.
- Monitoring:** Monitorización de la implementación y del impacto de las medidas de mejora.

La última encuesta anual se ha realizado entre los meses de octubre y noviembre de 2016 con un porcentaje de respuesta, a nivel de clientes locales, del 82%, segundo porcentaje de participación más alto de los últimos cinco años en T-Systems Iberia.



Evolución índice TRIM



Tecnología e innovación

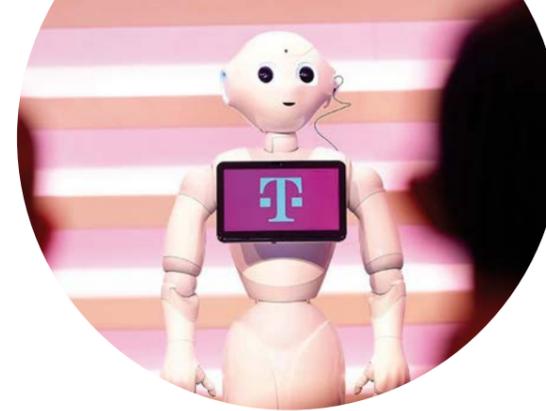
Como líder en la comercialización de productos y servicios relacionados con las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, en el Grupo Deutsche Telekom trabajamos para estar de manera permanente a la vanguardia del sector. Desde T-Systems Iberia, nuestra apuesta por la innovación, la excelencia y la transformación digital ganará visibilidad y reconocimiento con la apertura en 2017 del T-Systems Innovation Arena en la sede del 22@ de Barcelona.

Este centro, que cuenta con el apoyo del Board de T-Systems Iberia, se centrará en el desarrollo de tecnologías que van a marcar el pulso tecnológico en los próximos años y que componen el núcleo de nuestra oferta de valor:

- **Realidad virtual**
- **Gestión inteligente:** smart home, smart city, smart industry
- **'Internet of Everything':** un paso más allá del internet de las cosas

El centro contará con un responsable de la aproximación de negocio y un responsable de las soluciones tecnológicas.

Con la apertura del centro nos convertiremos en la referencia de la innovación tecnológica en la ciudad de Barcelona, acorde con nuestros valores y principios. Ofreceremos experiencias diseñadas para cada cliente, grupo de investigación o stakeholder que nos visite. Utilizaremos la realidad aumentada para ver la ciudad como nunca antes se había visto, recreando incluso calles que respondan a nuestro modelo de smart city.



Por su parte, en España somos líderes en el mercado de la realidad virtual. En los últimos años estas tecnologías las estamos aplicando en proyectos de referencia del entorno médico, del entorno industrial, de obra pública o de herencia cultural, entre otros.

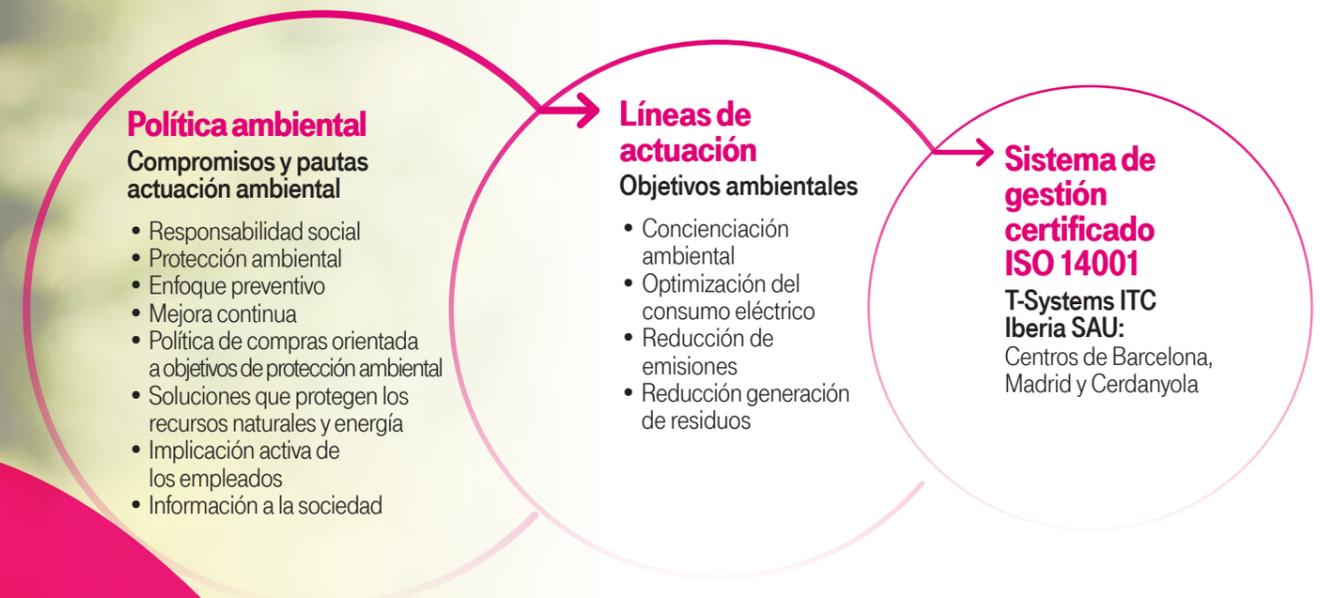
Durante 2016 hemos seguido involucrados en diversos proyectos y pruebas de concepto de realidad virtual y realidad aumentada:

DESDE T-SYSTEMS IBERIA, NUESTRA APUESTA POR LA INNOVACIÓN, LA EXCELENCIA Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL GANARÁ VISIBILIDAD Y RECONOCIMIENTO CON LA APERTURA EN 2017 DEL T-SYSTEMS INNOVATION ARENA EN LA SEDE DEL 22@ DE BARCELONA

| Nombre del proyecto | Descripción del proyecto |
|---------------------|--|
| IMI Mallorca | El proyecto tiene como objetivo realizar una aplicación de Realidad Aumentada con información turística de la ciudad de Palma de Mallorca. |
| GESTAMP | El proyecto tiene como objetivo realizar una aplicación de Realidad Aumentada para visualizar los componentes fabricados por GESTAMP encima de la puerta real de un coche. |
| AR Maintenance | Prueba de concepto para guiar al operario en el cambio de un freno de disco de un coche. |
| AR Invoice | Prueba de concepto para añadir información virtual el contenido de una factura mediante Realidad Aumentada. |
| Virtual Ergonomics | Prueba de concepto para el análisis ergonómico mediante el uso de un sistema de captura de movimiento inercial y el software Process Simulate. |



T-Systems Iberia asume el firme compromiso del Grupo Deutsche Telekom en la reducción de sus emisiones, así como del impacto medioambiental de sus actividades. Asimismo, trabaja para ofrecer a sus clientes soluciones que generan un menor impacto ambiental en términos de ahorro de energía y disminución de emisiones de CO₂.



Política ambiental
Compromisos y pautas actuación ambiental

- Responsabilidad social
- Protección ambiental
- Enfoque preventivo
- Mejora continua
- Política de compras orientada a objetivos de protección ambiental
- Soluciones que protegen los recursos naturales y energía
- Implicación activa de los empleados
- Información a la sociedad

Líneas de actuación
Objetivos ambientales

- Concienciación ambiental
- Optimización del consumo eléctrico
- Reducción de emisiones
- Reducción generación de residuos

Sistema de gestión certificado ISO 14001

T-Systems ITC Iberia SAU:
Centros de Barcelona, Madrid y Cerdanyola

Programa ambiental 2016

| Objetivos | Metas | Cumplimiento |
|--|---|--------------|
| Potenciar la concienciación ambiental | Plan de comunicación Ambiental | ☺ |
| Eficiencia energética | Evaluación eficiencia energética | ☺ |
| Optimización del consumo eléctrico | Disminución 12% consumo energético 22@ asociado a Districlima | ☺ |
| Reducir las emisiones de CO ₂ | Reducir las emisiones del data center en 6,8 KTn de CO ₂ | ☺ |
| Reducción generación residuos | Reducción generación residuos banales en un 6% | ☺ |

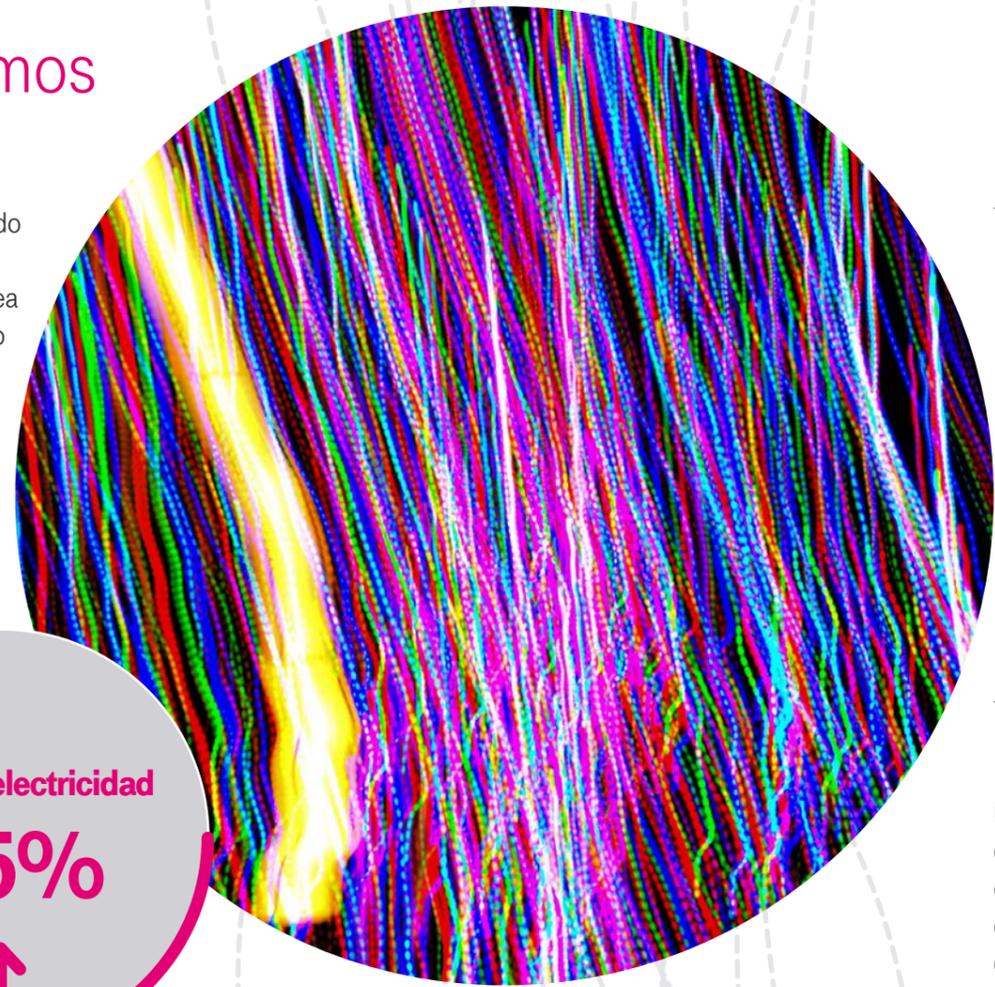
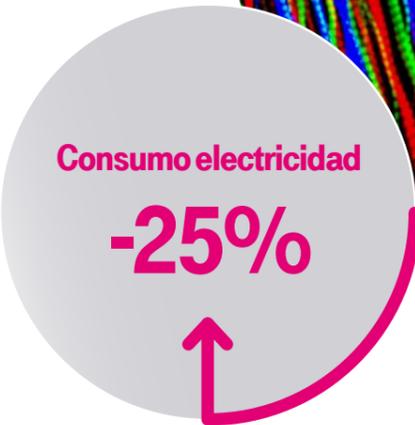
COMPROMISO
Ambiental

Gestión de consumos

A lo largo de 2016 se ha continuado trabajando con la finalidad de reducir el uso de recursos, en especial del consumo eléctrico. En esa línea se estableció la meta de disminuir el consumo energético de 22@ asociado a Districlima en un 12%, objetivo que se superó con creces con una reducción de un 23%.

Energía

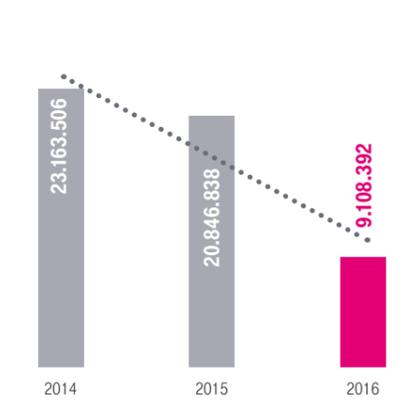
Electricidad



| Consumo de electricidad (Kwh) | 2015 | 2016 | Variación % |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Electricidad CPD | 20.846.838 | 9.108.392 | -56% |
| Electricidad Oficinas | 3.218.485 | 2.952.931 | -8% |
| District Heating 22@* | 380.400 | 2.167.800 | 470% |
| District Heating CPD 22@* | 1.496.000 | 5.336.669 | 257% |
| Total | 25.941.723 | 19.565.792 | -25% |

*Datos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2015

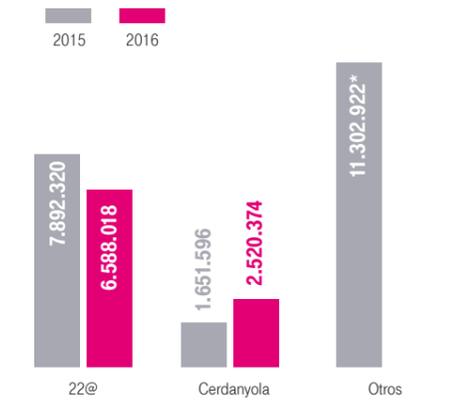
Consumo electricidad CPD (Kwh)



*CPD de Ávila, Martorell y Cornellá cerrados en 2016

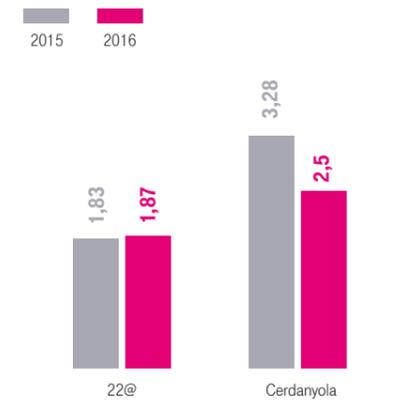
El PUE es el ratio que mide la eficiencia de los centros de datos comparando el total de energía consumida por un centro de datos con la cantidad de energía que realmente llega al equipamiento de IT. El CPD de Cerdanyola cumple con la

Consumo electricidad por CPD (Kwh)

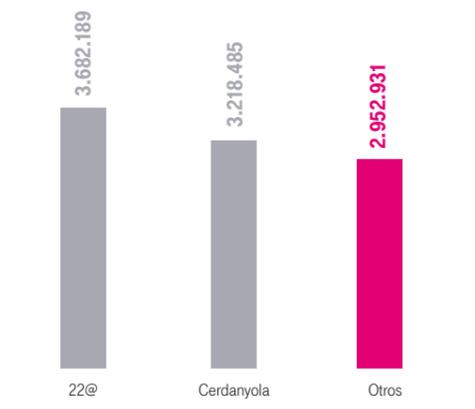


normativa de ahorro energético y está diseñado para llegar a obtener un PUE medio anual inferior a 1,3. Durante 2016 su PUE se ha reducido debido a un aumento de los niveles de ocupación.

PUE (Power Usage Effectiveness) media anual



Consumo electricidad Oficinas (Kwh)



| Consumo de electricidad Oficinas (Kwh) | 2015 | 2016 | Variación % |
|--|------------------|------------------|-------------|
| 22@ | 2.104.185 | 1.954.285 | -7% |
| Orduña | 1.044.928 | 922.831 | -12% |
| Cerdanyola | 69.372 | 75.815 | 9% |
| Total | 3.218.485 | 2.952.931 | -8% |

• Iniciativas de reducción del consumo eléctrico

Desde octubre de 2015 el edificio 22@ se encuentra conectado a una red urbana de generación de frío y calor gestionada por la empresa Districlima. Gran parte de esta energía suministrada se destina a la refrigeración del Centro de Proceso de Datos. Con la puesta en marcha de este sistema de energía eficiente, T-Systems mejora la calificación energética de su sede y data center en Barcelona, además de las

ventajas medioambientales, económicas, eficientes y de seguridad que se adquieren.

Por otro lado, en el marco del proyecto de consolidación de los centros de datos de T-Systems, entre finales de 2015 y primeros de 2016 se cerraron los centros de datos de Ávila, Martorell y Cornellá, lo que ha supuesto una reducción del consumo energético.

Combustibles fósiles

| Consumo Gas Natural (m3) | 2015 | 2016 | Variación % |
|--------------------------|----------------|----------------|-------------|
| 22@ | 113.973 | 89.562 | -21% |
| Orduña | 32.028 | 23.184 | -28% |
| Total | 146.001 | 112.746 | -23% |

Por otro lado, el consumo de gasoil de los grupos electrógenos por razones de mantenimiento ascendió a 9.623 litros. Debido a corte de suministro durante 2016 se consumieron 50 litros en la oficina de Orduña.

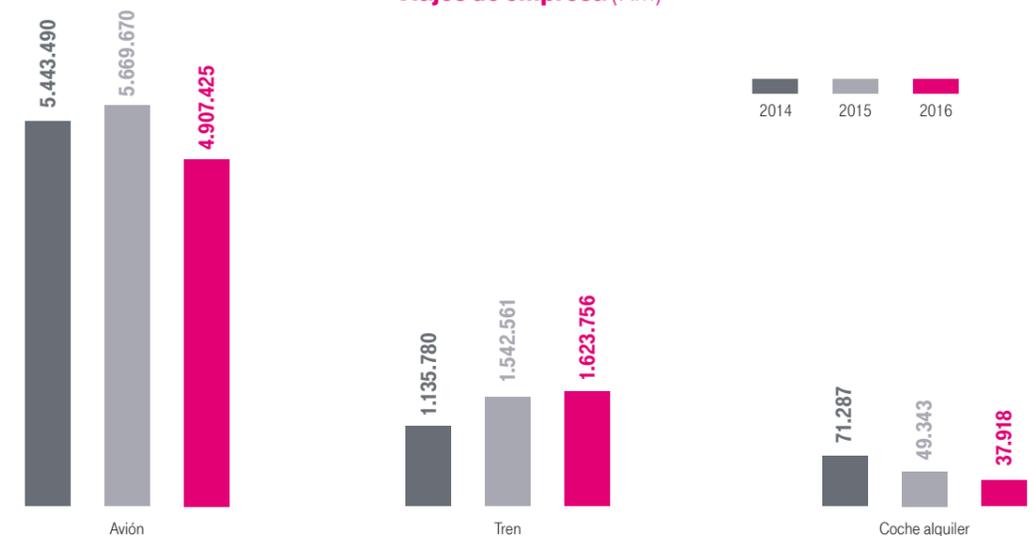
La compañía cuantifica los consumos y emisiones que generan los 207 vehículos que componen la flota. Como medida de ahorro se ha establecido un máximo de kilómetros por vehículo atribuible a la organización.

| Datos | Número | Km | Consumo |
|----------------------------------|--------|-----------|------------|
| Vehículos de compañía diésel | 169 | 2.356.818 | 68.099 l |
| Vehículos de servicio diésel | 32 | 388.283 | 25.449 l |
| Vehículos de servicio eléctricos | 1 | 6.947 | 124,75 KWh |

En la política de viajes de la compañía se priorizan los viajes en tren sobre el resto de opciones. A continuación, se observa la evolución de los

últimos tres años, periodo en el que han crecido los viajes en tren en un 43% frente a la bajada del 10% de la opción avión.

Viajes de empresa (Km)



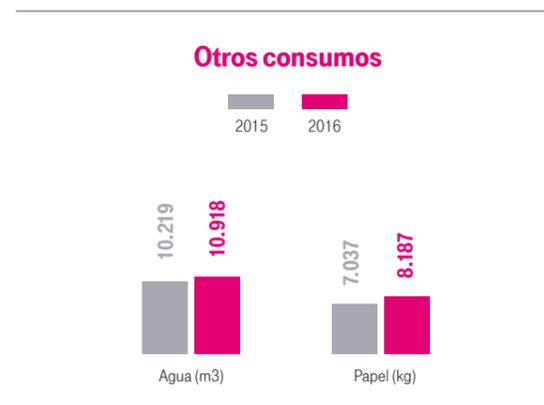
SE ESTABLECIÓ LA META DE DISMINUIR EL CONSUMO ENERGÉTICO DE 22@ ASOCIADO A DISTRICLIMA EN UN 12%

Otros consumos

| Otros consumos | 2015 | 2016 | Variación % |
|----------------|--------|--------|-------------|
| Agua (m3) | 10.219 | 10.918 | 7% |
| Papel (kg) | 7.037 | 8.187 | 16% |

Desde mediados de 2015, Cerdanyola cuenta con un depósito de pluviales, gracias a lo cual se ha podido utilizar en 2016 un volumen de 94 m3.

Por su parte, en 2017 se trabajará en un proyecto piloto en impresoras para disminuir el volumen de papel consumido.

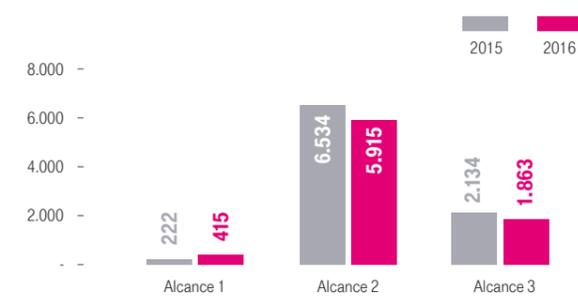


Cambio climático: compromiso global

Emisiones de CO₂

-8%

Emisiones por alcance (tCO₂)



Alcance 1.
Emisiones asociadas al consumo de gas natural y a la flota
Alcance 2.
Emisiones asociadas al consumo de electricidad
Alcance 3.
Emisiones asociadas a los viajes de empresa

En el Grupo Deutsche Telekom existe un compromiso claro de contribuir al objetivo de conseguir una sociedad baja en carbono. Así, en el marco de la estrategia de cambio climático, se estableció un objetivo global de reducir un 20% las emisiones del Grupo a finales del 2020. Todas las unidades del Grupo contribuyen a lograr dicho objetivo mediante la identificación y cuantificación de sus medidas de eficiencia. En esta línea, T-Systems Iberia incorpora objetivos de reducción de emisiones en su programa ambiental desde el año 2015.

T-Systems Iberia mide sus emisiones de alcance 1, alcance 2 y alcance 3 (solo para los viajes de empresa) de acuerdo al protocolo Greenhouse Gas Protocol (GHG).

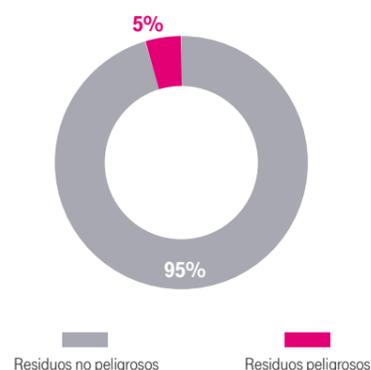
Las emisiones de gases de efecto invernadero de 2016 han alcanzado un total de 8.193 tCO₂equivalente, de las cuales las emisiones de alcance 2 representan el 72% del total.

El edificio 22@ conectado a Districlima participa en la reducción de emisiones de CO₂ de la compañía, ya que consume menos combustibles fósiles en origen. La integración de fuentes de calor residual implica que las redes de distrito producen unos niveles significativamente inferiores de emisiones con efecto invernadero y otros gases, en comparación con otras opciones. La conexión a Districlima ha significado para T-Systems Iberia en 2016 un ahorro en emisiones de CO₂ de 130g/kWh con respecto a una instalación no conectada al servicio Districlima.

Gestión de residuos

Otro de los grandes objetivos ambientales de T-Systems Iberia es la reducción de los residuos generados. En ese marco se estableció el objetivo de reducir en un 6% la generación de residuos banales con respecto al cuarto trimestre de 2015. La reducción alcanzó el 39%, porcentaje muy superior al objetivo establecido.

Tipología residuos generados



| Residuos peligrosos (toneladas) | 2015 | 2016 | Variación |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Fluorescentes | 0,323 | 0,17 | -47% |
| RAEE,s peligrosos | 0,968 | 2,74 | 183% |
| Baterías de Ni-MH | 0,06 | 0,03 | -50% |
| Baterías de Plomo | 2,814 | 0,00 | -100% |
| Total | 4,17 | 2,94 | -29% |

| Residuos no peligrosos (toneladas) | 2015 | 2016 | Variación |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Papel y cartón | 26,71 | 14,50 | -46% |
| Soportes magnéticos | 0,04 | 0,07 | 59% |
| Tóner | 0,16 | 0,16 | -3% |
| RAEE,s no peligrosos | 4,75 | 0,35 | -93% |
| Plásticos | 9,21 | 12,66 | 38% |
| Banales | 55,18 | 33,39 | -39% |
| Pilas alcalinas | 0,09 | 0,07 | -22% |
| Otros residuos | 0,74 | 0,74 | 1% |
| Total | 96,88 | 61,94 | -106% |

• Iniciativas de reutilización y reciclaje

T-Systems Iberia ha seguido participando en iniciativas de reutilización y reciclaje que permiten una menor generación de residuos. En concreto, existe un acuerdo con una empresa para la recogida y reciclaje del material obsoleto de los CPD's, la cual se compromete a retirar los materiales electrónicos, desmontar sus componentes e identificar las partes reutilizables. Durante 2016 se tramitó la retirada de 3.480 Kg entre los CPD de Cerdanyola (1.200 Kg), Martorell (1.800) y Cornellá (480 Kg).

Por su parte, desde 2012 existe un acuerdo con la empresa Kapema a la que se ceden terminales móviles para su posterior venta, lo que permite reducir considerablemente la cantidad de desechos eléctricos y electrónicos generados. Durante el año 2016 aproximadamente 600 equipos, entre fijos y portátiles, fueron entregados a Kapema, lo que implicó la reducción de los residuos en un total de 1.890 kg.

Sensibilización ambiental

Sensibilización ambiental

Una de las metas del programa ambiental del año 2016 ha sido potenciar la concienciación ambiental de la plantilla. En esa línea se han puesto en marcha campañas de comunicación sobre el programa de gestión ambiental 2016, la auditoría energética llevada a cabo en aplicación del RD 56/2016 o la normativa sobre RAEEs, y realizado formaciones de simulacros de emergencia ambiental con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias ambientales que pudieran derivarse en caso de situaciones de emergencia con motivo de las actividades y operaciones realizadas en los edificios.

Asimismo, se ha impartido formación de carácter ambiental a diferentes unidades de la compañía y a la subcontrata del mantenimiento de las instalaciones, con la participación de 80 personas en total.

UNA DE LAS METAS DEL PROGRAMA AMBIENTAL DEL AÑO 2016 HA SIDO POTENCIAR LA CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL DE LA PLANTILLA



COMPROMISO CON **la sociedad**

EN T-SYSTEMS IBERIA SOMOS
CONSCIENTES DEL IMPACTO DE
LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN Y SU PAPEL
FUNDAMENTAL PARA ALCANZAR
LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE (ODS)

Transformación digital y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

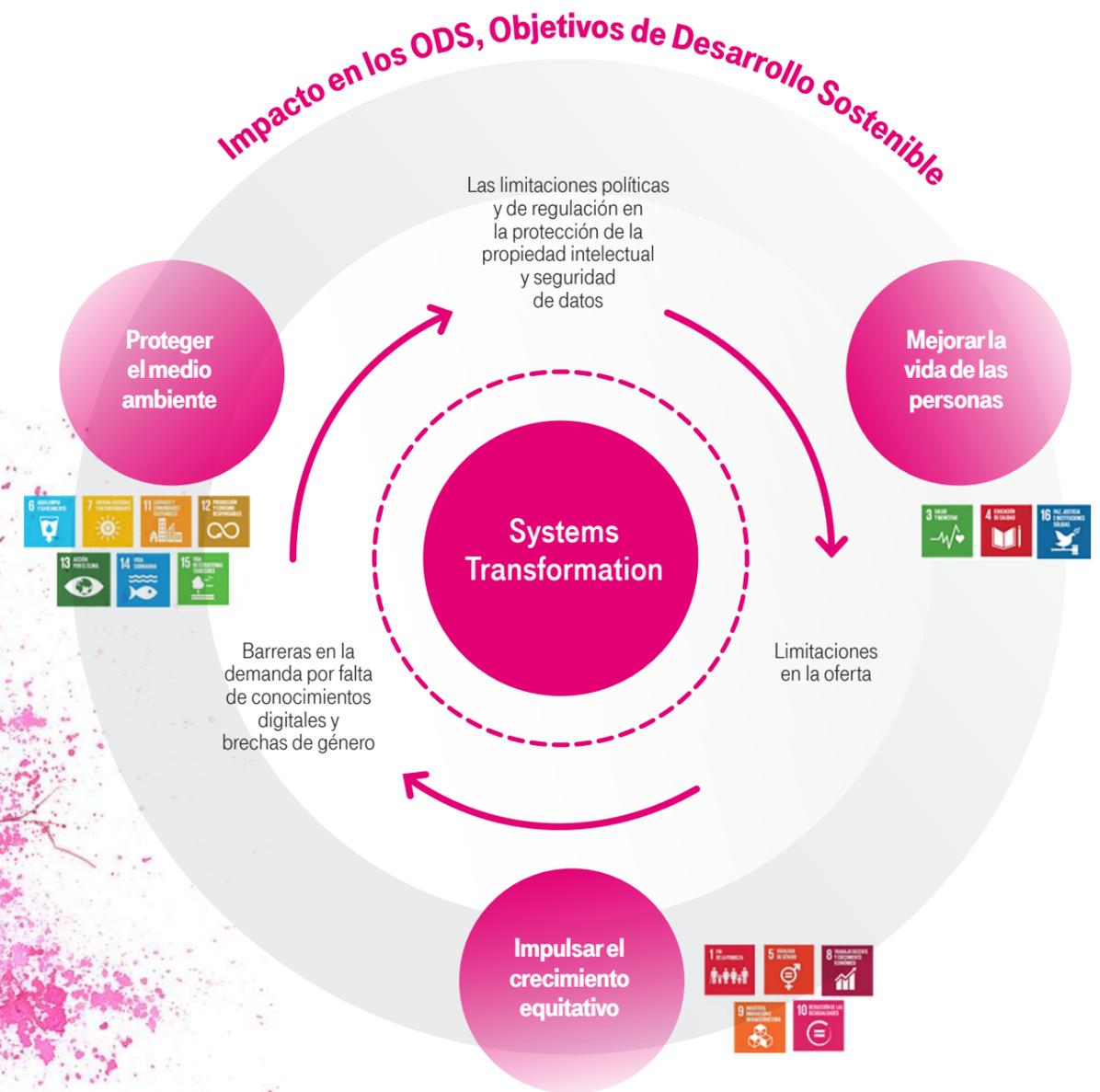
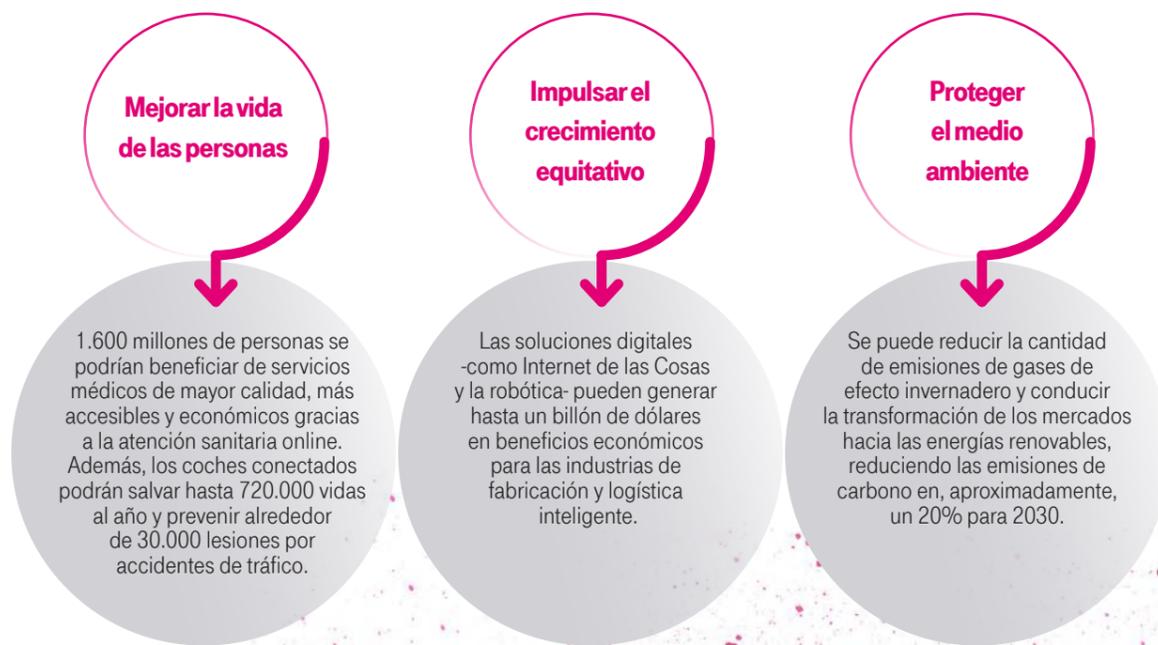
de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en una cumbre de las Naciones Unidas, entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016. Estos objetivos de aplicación universal persiguen para los próximos 15 años que los países intensifiquen sus esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático, entre otros. Esta agenda sitúa a las empresas como agentes clave de desarrollo, junto a los estados y la sociedad civil. Las empresas, según su sector y modelo de negocio, deben identificar sobre qué objetivos y metas tienen capacidad de influencia y empezar a realizar actividades y operaciones para contribuir al desarrollo sostenible, a nivel local e internacional.

En T-Systems Iberia somos conscientes del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación y su papel fundamental para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). En especial, en lo referente al desarrollo de las nuevas soluciones digitales para mejorar la calidad de vida de las personas, lograr un crecimiento equitativo y proteger el medio

ambiente, tal y como se recoge en el estudio "System Transformation: How digital solutions will drive progress towards the sustainable development goals" desarrollado en el marco de la iniciativa GeSI, Global e-sustainability Initiative junto a Accenture Strategy, y que también contó con el apoyo de Deutsche Telekom, entre otros.

Por otro lado, la investigación concluye que todos los países tienen brechas de crecimiento en más de la mitad de los 17 Objetivos, que buscan erradicar la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia y solucionar el cambio climático para 2030. Si bien los mayores avances se necesitan en los países y regiones menos desarrolladas, el estudio demuestra que estas acciones son también necesarias en las regiones desarrolladas para separar el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.

En la misma línea, Luis Neves, Presidente de GeSI y Group Climate Change and Sustainability Officer de Deutsche Telekom, afirma que la expansión de soluciones digitales contribuirá sustancialmente a la implantación de las tres dimensiones de desarrollo incluidas en los ODS y descritas anteriormente.





Sin embargo, se identifican tres obstáculos para sacar provecho del poder de la digitalización y que los beneficios lleguen a la sociedad, la economía y el medio ambiente y que aparecen reflejadas en la infografía:

- **Las limitaciones políticas y de regulación en la protección de la propiedad intelectual y seguridad de datos.** Las diferencias en los requisitos para la regulación desaceleran la implantación de sensores y tecnologías inteligentes, además de incrementar la complejidad de su desarrollo y uso, por lo que también se incrementa el coste.
- **Limitaciones en la oferta, que deriva en fondos insuficientes para proyectos de infraestructuras o para evaluar soluciones digitales innovadoras.** Los esfuerzos para encontrar capital para grandes proyectos de infraestructuras en zonas menos desarrolladas o en vías de desarrollo se ven debilitados por la falta de inversión en seguridad y falta de normas en las tecnologías.
- **Barreras en la demanda por falta de conocimientos digitales y brechas de género.** El menor poder adquisitivo de las mujeres, su menor tasa de alfabetización y un desequilibrio con las expectativas dentro de un rol cultural. El uso de las tecnologías también se obstaculiza porque habitualmente no están traducidas a los idiomas.

En el caso concreto de T-Systems Iberia muchos de nuestros productos, servicios y actividades contribuyen a lograr dichos ODS, manifestando así nuestro compromiso con la sociedad. Como empresa del sector de las TIC ponemos al servicio de la sociedad soluciones que contribuyen al desarrollo sostenible, mejorando la calidad de vida, minimizando el impacto ambiental y aumentando la productividad y la eficiencia.

Por ejemplo, la aplicación de las tecnologías de la información en materia sanitaria genera soluciones que permiten el diagnóstico remoto de pacientes, la atención en casa de personas ancianas o la colaboración entre diferentes hospitales y médicos con tecnologías de colaboración avanzadas. Todo ello hace que el gasto sanitario sea menor, el ámbito de actuación de un médico se incremente y el conocimiento pueda ser compartido de manera sencilla y económica.

Por otro lado, las soluciones Cloud Computing optimizan el consumo eléctrico requerido por las plataformas IT de los clientes. La reducción de recursos mediante el uso de infraestructuras multicliente, la utilización de los recursos estrictamente necesarios en cada momento, así como la selección de las mejores plataformas del mercado, gracias a nuestra independencia de fabricante, permiten lograr en nuestros Centros de Procesamiento de Datos, PUEs cercanos al 1,3.

Asimismo, T-Systems contribuye a conectar vida y trabajo a través de las soluciones Dynamic

Workplace y Mobile Enterprise Services. Dichas soluciones permiten que los usuarios puedan disponer de entornos de trabajo virtuales no asociados directamente a los dispositivos tradicionales o poder utilizar dispositivos móviles como una extensión natural de su puesto de trabajo tradicional. Así, se flexibilizan los horarios de trabajo y el lugar desde donde lo realizan ya que, todas la aplicaciones y datos necesarios para el desempeño diario, están disponibles para su uso desde cualquier dispositivo (ordenador, portátil, tablet o smartphone) de forma fácil y segura.



COMO EMPRESA DEL SECTOR DE LAS TIC PONEMOS AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD SOLUCIONES QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO SOSTENIBLE, MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA, MINIMIZANDO EL IMPACTO AMBIENTAL Y AUMENTANDO LA PRODUCTIVIDAD Y LA EFICIENCIA

| ODS | Impacto positivo | T-Systems Iberia |
|--|--|---|
| Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades | Hace la salud más accesible, asequible y permite una mejor calidad | <ul style="list-style-type: none"> Soluciones E-HEALTH Proyectos realidad virtual (Proyecto Arise, Cirugía Bariátrica...) Campañas para la protección de la salud y seguridad laboral entre la plantilla |
| Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos | Hace la educación más accesible, asequible y de mayor calidad | <ul style="list-style-type: none"> Soluciones E-LEARNING Inversión en formación y desarrollo de la plantilla Programas de talento Convenios en prácticas |
| Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos | Mejora la eficiencia energética y el acceso a una energía más asequible y sostenible | <ul style="list-style-type: none"> Estrategia cambio climático Conexión a la red Districlima Proyecto consolidación CPDs CPD Cerdanyola |
| Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos | Genera crecimiento, transforma los patrones de consumo | <ul style="list-style-type: none"> Soluciones digitales del portfolio Employee and pulse surveys Carta social Política de proveedores |
| Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación | Incrementa el acceso a las TIC, acceso universal a internet, mejora la tecnología mediante la I+D | <ul style="list-style-type: none"> Soluciones: IoT, cloud, data analytics, M2M... Proyectos de realidad virtual y realidad aumentada |
| Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países | Reduce la brecha digital | <ul style="list-style-type: none"> Acceso a internet Plan de igualdad |
| Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles | Reduce el consumo de recursos, mejora la eficiencia energética y reduce la polución. Permite la reducción de emisiones | <ul style="list-style-type: none"> SMART CITIES. Proyecto Smart Lighting Ayuntamiento de Gijón Participación en la Smart City Expo de Barcelona 2016 CONNECTED CAR. Proyectos realidad virtual y realidad aumentada (Gestamp, AR Maintenance...) |
| Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos | Permite la reducción de emisiones | <ul style="list-style-type: none"> Estrategia cambio climático Proyecto consolidación CPDs Soluciones digitales (ej. Cloud computing) |

La expresión de nuestro compromiso

En el Grupo Deutsche Telekom contamos con la carta social, documento que contiene el compromiso público del Grupo con aspectos de carácter ético y social impulsados por organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

1. Protección de los derechos humanos y respeto a la diversidad cultural, social, política y legal.
2. Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva.
3. Prohibición de cualquier tipo de trabajo forzoso.
4. Abolición de la explotación infantil y garantía de respetar la edad mínima de contratación.
5. Rechazo a la discriminación en el lugar de trabajo, promoción de la igualdad de oportunidades y la diversidad de todos los empleados.
6. Tratar a todos los empleados con respeto, sin usar ningún tipo de castigo físico, coacción, abuso o acoso.
7. Derecho a una remuneración razonable, horario laboral y vacaciones pagadas.
8. Formación y desarrollo de capacidades para el beneficio de los empleados y de la compañía.
9. Protección de la salud y la seguridad de los empleados.
10. Protección ambiental y sostenibilidad en el negocio.

En diálogo con la Sociedad

A lo largo del año 2016, T-Systems Iberia ha participado en un gran número de eventos, con diversos niveles de patrocinio. La mayoría de los eventos en los que participa la compañía permiten la difusión de la experiencia y conocimiento TIC de T-Systems Iberia en todos los sectores. Asimismo, facilitan un mayor acercamiento a los clientes y la mejora del posicionamiento e imagen de marca de la compañía.

Principales eventos

Bambú Beach Bar. Durante tres días los expertos de T-Systems debatieron sobre temas tan interesantes como la realidad de las redes corporativas, entornos multi-cloud, la cara oscura de la digitalización, el internet de las cosas, soluciones SAP, transformación a la nube...

TAO Cloud. Fue un éxito de convocatoria a clientes y una demostración de que el área de Sector Público Local tiene una comunicación eficaz con sus grupos de interés y de que el contenido se ajusta a las necesidades del público. Contó con la asistencia de 60 personas con un foco claro en las soluciones que preocupan al sector.

Visitas a CPD de última generación. Nuestro Centro de Proceso de Datos de Cerdanyola se construyó implementando las mejores prácticas y tecnologías disponibles y forma parte de la Red Internacional de CPDs de T-Systems. En 2016 recibió 24 visitas en las cuales demostramos cómo poner en práctica la sostenibilidad mediante el uso de nuevas tecnologías.



Nuestros patrocinios

En 2016 hemos patrocinado 31 encuentros con la finalidad de dar visibilidad a la marca, compartir la experiencia y capacidad de la compañía y tener la oportunidad de abrir un diálogo con el público objetivo que permita dar respuestas a sus necesidades. A continuación, destacamos los siguientes eventos:

Digital Enterprise Show. Foro de referencia en el sector en el que tuvimos la oportunidad de mantener 26 reuniones, con más de 400 nuevos contactos y donde más de 700 personas pasaron por nuestro stand atraídos por las demos de nuestros expertos internacionales. Los temas que se compartieron fueron los relacionados con Big Data, Virtual Reality, Open Telekom Cloud, AppAgile, Dynamic Workplace, o Telecomunicaciones.

Computer World University. Junto a Computer World University, organizamos un encuentro ejecutivo en el que se compartió la estrategia y las tecnologías necesarias para asegurar el éxito en la transformación digital.

Smart City Expo de Barcelona 2016. Desde T-Systems tuvimos la oportunidad de mostrar la gestión eficiente de los recursos que ofrecen algunas de nuestras aplicaciones entre las que destacamos: smart parking, smart lighting, smart waste management, smart public safety, smart vehicle charging, smart bike sharing, CRM de la ciudad, Red para IoT, Rodos o el sistema de BigData de tráfico desarrollado por Deutsche Telekom en colaboración con la Universidad de Ostrava (República Checa).

Compartiendo conocimiento: Asociaciones a las que pertenecemos

Por otro lado, T-Systems Iberia participa en distintas asociaciones relacionadas principalmente con su área de actividad, lo que garantiza la presencia y visibilidad en los foros de referencia.

Algunas de las asociaciones más relevantes en las que hemos tenido presencia durante el año 2016 son las siguientes:

- ACEC- Associació Catalana d'Empreses Consultores
- APD Bilbao- Asociación para el Progreso de la Dirección
- Asociación Eurocloud España
- AUSAPE - Asociación de Usuarios de SAP de España
- DIRCOM - Asociación Directivos de Comunicación
- Unió Catalana D' Hospitals
- Cerdanyola Empresarial
- Associació D'Empreses i Institucions 22@ Barcelona
- Fundació Cercle D'Economia
- Foment del Treball Nacional
- Círculo de Economía
- Fundació Cercle Tecnologic de Catalunya
- Círculo Ecuestre
- Cámara de Comercio Alemana en España
- CIAC- Associació Clúster TIC Reus
- Cluster Saúde de Galicia, CSG
- SEIS - Sociedad Española de Informática de la Salud

LA MAYORÍA DE LOS EVENTOS EN LOS QUE PARTICIPA LA COMPAÑÍA PERMITEN LA DIFUSIÓN DE LA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTO TIC DE T-SYSTEMS IBERIA EN TODOS LOS SECTORES

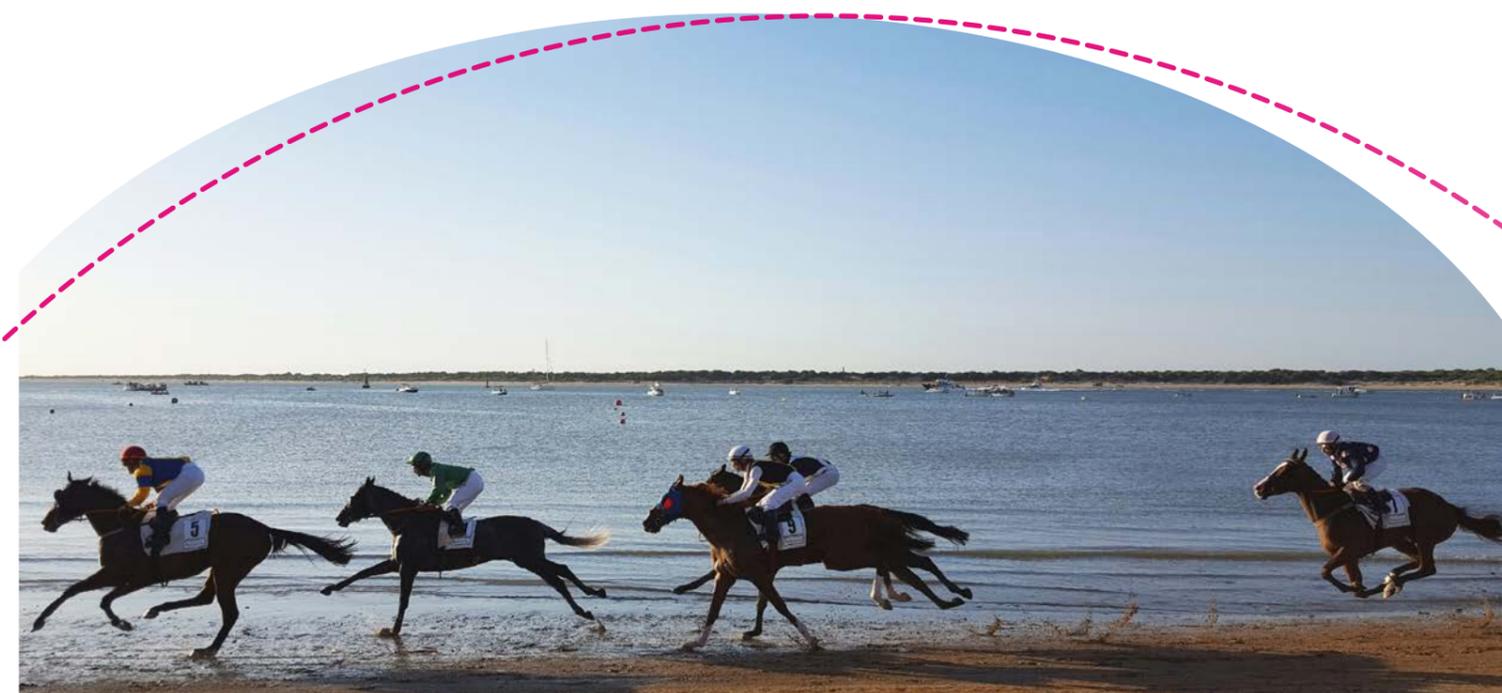


Foto: Margarita Hernández García

Otros canales de comunicación

Asimismo, T-Systems Iberia tiene identificados a sus principales grupos de interés con los cuales interactúa con regularidad. Adicionalmente, la compañía en los últimos años ha llevado a cabo varias consultas a algunos de sus grupos de

interés: empleados, clientes, proveedores, medios o expertos del sector TIC.

A continuación, se detallan los principales canales de comunicación utilizados por la compañía:



Promoviendo la sostenibilidad en la cadena de suministro

En el Grupo Deutsche Telekom el compromiso con la sostenibilidad se extiende a la cadena de suministro. En esa línea, el Grupo cuenta con herramientas y métodos que promueven la sostenibilidad en las actividades de compras, tales como un proceso de selección y evaluación de proveedores de acuerdo a criterios sociales y medioambientales, la identificación de los riesgos en la cadena de suministro, talleres con proveedores o la realización de auditorías sociales.

La política de compras y el proceso de gestión de proveedores es global y aplica a todas las compañías del Grupo DT. La función de compras en T-Systems está altamente centralizada a nivel global negociándose, cuando es posible, acuerdos globales con proveedores mediante contratos marco internacionales. Estos acuerdos se refieren en su mayor parte a compras de hardware, software y telecomunicaciones. Las compras bajo estos contratos marco se realizan en algunos casos directamente a las filiales locales del proveedor, en otros casos a través de T-Systems Internacional en Alemania o a las filiales del proveedor en terceros países.

El proceso internacional de gestión de proveedores requiere que los nuevos proveedores pasen un proceso de pre-cualificación que incluye la evaluación de aspectos financieros, ambientales y de responsabilidad social. Adicionalmente, el grupo DTAG utiliza la herramienta EcoVadis para la evaluación de la sostenibilidad de los proveedores. Esta herramienta se está utilizando para los grandes proveedores y, como parte de la estrategia sobre sostenibilidad, se va ampliando progresivamente el número de proveedores a los que se requiere participar en la evaluación. A través de esta herramienta los proveedores rellenan varios

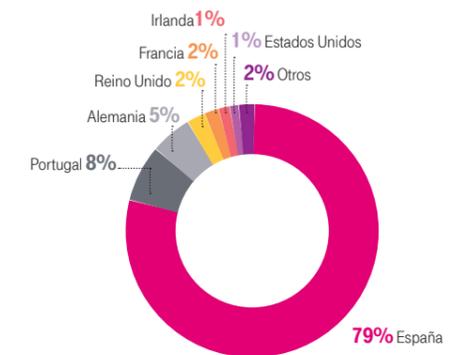
cuestionarios sobre asuntos relativos a medio ambiente, condiciones laborales, prácticas de negocios, etc., que son evaluados generando una puntuación en función del resultado evaluado.

En el código de conducta de T-Systems se hace también referencia a las relaciones de negocio con proveedores, estableciendo que siempre que sea posible se exige a los proveedores el compromiso con el código de conducta y las decisiones de negocio evitan la corrupción pasiva, actuando siempre en interés de nuestra empresa. El departamento de compras es el único responsable de las compras de bienes y servicios y no se permite el bypass de compras.

A lo largo del ejercicio 2016 se han cerrado pedidos con 421 proveedores, el 87% de los cuales se consideran locales, es decir, con sede en España o Portugal. Si consideramos el valor económico de dichos pedidos, el 83,5% del valor total correspondería a proveedores locales.

| Categoría de grupo de interés | Canales de comunicación |
|-------------------------------|--|
| Empleados | Intranet corporativa Semana en 30 segundos Newsletter corporativa Direct mail Encuestas de satisfacción Manual de acogida Premios y concursos Buzones corporativos Convenio colectivo Telekom Social Network Revista You and Me del Grupo DT |
| Clientes | Reuniones Encuestas de satisfacción Revista corporativa Newsletter corporativa Redes sociales Multiconferencias Pertenencia a asociaciones Eventos, congresos, foros y ferias Web Catálogos corporativos |
| Proveedores | Web Normativa interna: función de compras y gestión de proveedores |
| Medios de comunicación | Departamento de prensa y comunicación Comunicados de prensa Eventos con medios Pertenencia a asociaciones Web |
| Sociedad | Patrocinios y mecenazgos Participación en congresos, foros, simposios... Convenios de colaboración Donaciones Web |
| Inversores y analistas | Departamento de prensa y comunicación Comunicados de prensa Acuerdos de colaboración Eventos con analistas |
| Expertos del sector TIC | Departamento de prensa y comunicación Comunicados de prensa Acuerdos de colaboración Eventos con analistas |

Distribución geográfica de los proveedores



SOBRE LA MEMORIA

Gestión de residuos

Asuntos materiales

Durante el año 2016 se actualizaron los asuntos materiales determinados en el ejercicio anterior, en base a un análisis de las principales noticias del sector,

noticias relevantes en materia de responsabilidad social corporativa, y de las principales tendencias nacionales e internacionales en sostenibilidad.

| Dimensión | Aspectos de sostenibilidad | Prioridad | Impacto | | |
|--|---|-------------------------|---------|---------|---|
| | | | Interno | Externo | |
| Ética | Negocios éticos y compliance | ■ | x | x | |
| | Respeto por los derechos humanos. ODS | ■ | | x | |
| | Transparencia y reporting | ■ | | x | |
| Gestión de personas | Diversidad e igualdad de oportunidades | ■ | x | | |
| | Desarrollo profesional (formación y desarrollo de carrera) | ■ | x | | |
| | Salud, seguridad y bienestar en el trabajo | ■ | x | | |
| | Detección y retención del talento | ■ | x | | |
| | Compromiso del empleado | ■ | x | | |
| | Conciliación laboral y personal | ■ | x | x | |
| | | | | | |
| Medio ambiente | Cambio climático. Gestión de emisiones GEI | ■ | x | x | |
| | Consumo de energía | ■ | x | x | |
| | Smart Cities | ■ | | x | |
| | Economía Circular: Gestión, reutilización y reciclaje de residuos | ■ | x | x | |
| | | | | | |
| Negocio | Eficiencia energética | ■ | x | x | |
| | Ciberseguridad | ■ | | x | |
| | Seguridad de los datos | ■ | | x | |
| | Innovación/Tecnología | ■ | | x | |
| | Satisfacción del cliente | ■ | | x | |
| | Privacidad del cliente | ■ | | x | |
| | TIC como motor económico y de desarrollo sostenible | ■ | | x | |
| | Estándares laborales, ambientales y sociales de la cadena de suministro | ■ | | x | |
| | Calidad del servicio | ■ | x | x | |
| | Diversificación de los clientes | ■ | | x | |
| | | | | | |
| | Sociedad | Green TIC | ■ | | x |
| | | Gestión de stakeholders | ■ | | x |
| Creación de empleo | | ■ | | x | |
| Impactos sociales y ambientales en la comunidad local | | ■ | | x | |
| Formación TIC | | ■ | | x | |
| Social-Media | | ■ | | x | |
| Libertad de expresión | | ■ | | x | |
| Alianzas y colaboraciones (empresas, universidades...) | | ■ | | x | |
| Inclusión digital | | ■ | | x | |
| | | | | | |
| | | | | | |

■ Muy alta prioridad ■ Alta prioridad ■ Media alta prioridad

Sobre el informe

El presente informe cubre las distintas actividades de T-Systems ITC Iberia S.A.U. (incluida la sucursal de Portugal) y la sociedad en la que ostenta una participación del 100%, así como sus principales impactos económicos, sociales y medioambientales. En aquellos casos en los que se abarca una cobertura diferente se han realizado las oportunas especificaciones.

La información recogida en la memoria corresponde al ejercicio 2016, aunque se ha

hecho mención a otros periodos cuando se ha considerado de interés conocer la evolución de determinados indicadores. Los datos económicos se han obtenido de las cuentas anuales de T-Systems ITC Iberia, S.A.U al cierre del ejercicio 2016.

La elaboración de esta memoria se ha preparado de conformidad con la guía G4 del Global Reporting Initiative en su opción esencial.

Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales

| Contenidos básicos generales | Página | Descripción |
|----------------------------------|---------------|---|
| Estrategia y análisis | | |
| G4-1 | 7 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. |
| G4-2 | 7,11,32,35,53 | Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades. |
| Perfil de la organización | | |
| G4-3 | 10 | Nombre de la organización |
| G4-4 | 12-16 | Principales marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización. |
| G4-5 | Contraportada | Lugar donde se encuentra la sede de la organización. |
| G4-6 | 22 | Número de países en los que opera la organización. Nombrar aquellos donde se llevan a cabo operaciones significativas o tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad. |
| G4-7 | 27 | Describa la naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica. |
| G4-8 | 22 | Indique de que mercados se sirve (desglose por área geográfica, sectores y tipo de clientes y destinatarios). |
| G4-9 | 3,10,21,40 | Determine el tamaño de la organización. |
| G4-10 | 40-41 | a) N° empleados por contrato laboral y sexo. b) N° empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c) Tamaño plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d) Tamaño plantilla por región y sexo; contrataciones estacionales. e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f) Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores. |
| G4-11 | 100% | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| G4-12 | 79 | Descripción de la cadena de suministro. |
| G4-13 | 27 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria: tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro. |
| G4-14 | 31,53 | Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución. |
| G4-15 | 65,75 | Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. |
| G4-16 | 77 | Elabore una lista de asociaciones y las organizaciones de promoción nacional e internacionales a los que la organización pertenece. |
| Aspectos materiales y cobertura | | |
| G4-17 | 82 | a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. |
| G4-18 | 81-82 | a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria. |
| G4-19 | 81 | Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. |
| G4-20 | 81 | Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. |
| G4-21 | 81 | Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. |
| G4-22 | No aplica | Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas. |
| G4-23 | 82 | Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores. |
| Participación de los grupos de interés | | |
| G4-24 | 78 | Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. |
| G4-25 | 78,81 | Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja. |
| G4-26 | 78 | Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria. |
| G4-27 | 43,55,76 | Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave. |
| Perfil de la memoria | | |
| G4-28 | 82 | Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario). |
| G4-29 | 82 | Fecha de la última memoria, si procede. |
| G4-30 | Anual | Ciclo de presentación de memorias. |
| G4-31 | Contraportada | Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria. |
| G4-32 | 82 | a) Indique que opción 'de conformidad' con la guía ha elegido la organización b) Facilite el índice de GRI de la opción elegida c) Facilite la referencia al informe de verificación externa si lo hubiere |
| G4-33 | No se ha verificado externamente | Verificación externa del informe |

| | | |
|---------------------------|----|--|
| Gobierno | | |
| G4-34 | 27 | Describe la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales. |
| Ética e integridad | | |
| G4-56 | 30 | Describe los valores, los principios, los estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos. |

Contenidos básicos específicos

Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores

| | Página | Descripción |
|---|--------|--|
| Categoría: economía | | |
| Aspecto material: desempeño económico | | |
| G4-DMA | 11 | Desempeño económico |
| G4-EC1 | 23 | Valor económico directo generado y distribuido |
| Aspecto material: prácticas de adquisición | | |
| G4-DMA | 79 | Prácticas de adquisición |
| G4-EC9 | 79 | Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales |
| Categoría: medio ambiente | | |
| Aspecto material: energía | | |
| G4-DMA | 59 | Energía |
| G4-EN3 | 60 | Consumo energético interno |
| G4-EN4 | 63 | Consumo energético externo |
| G4-EN6 | 65 | Reducción del consumo energético |
| G4-EN7 | 13,73 | Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios |
| Aspecto material: agua | | |
| G4-DMA | 59 | Agua |
| G4-EN8 | 64 | Captación total de agua según la fuente |
| G4-EN10 | 64 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada |
| Aspecto material: emisiones | | |
| G4-DMA | 59 | Emisiones |
| G4-EN15 | 65 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1). |
| G4-EN16 | 65 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2) |
| G4-EN17 | 65 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3). |
| G4-EN19 | 65 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero |
| Aspecto material: residuos | | |
| G4-DMA | 59 | Efluentes y residuos |
| G4-EN23 | 66 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento |
| Aspecto material: productos y servicios | | |
| G4-DMA | 59 | Productos y servicios |
| G4-EN27 | 59 | Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios |

| | | |
|--|-------|---|
| Aspecto material: evaluación ambiental de los proveedores | | |
| G4-DMA | 59,79 | Evaluación ambiental de los proveedores |
| G4-EN32 | 79 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales |
| G4-EN33 | 79 | Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto |

Categoría: desempeño social

Prácticas laborales y trabajo digno

| | | |
|---------------------------------|----|---|
| Aspecto material: empleo | | |
| G4-DMA | 35 | Empleo |
| G4-LA1 | 42 | Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo edad, sexo y región. |

| | | |
|--|----|---|
| Aspecto material: salud y seguridad en el trabajo | | |
| G4-DMA | 51 | Salud y seguridad en el trabajo |
| G4-LA5 | 51 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo |
| G4-LA6 | 51 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. |

| | | |
|---|-------|--|
| Aspecto material: capacitación y educación | | |
| G4-DMA | 35 | Capacitación y educación |
| G4-LA9 | 36 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral |
| G4-LA10 | 37-39 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales |

| | | |
|---|-------|---|
| Aspecto material: diversidad e igualdad de oportunidades | | |
| G4-DMA | 45 | Diversidad e igualdad de oportunidades |
| G4-LA12 | 28,40 | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. |

| | | |
|---|----|--|
| Aspecto material: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | | |
| G4-DMA | 79 | Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores |
| G4-LA14 | 79 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales |
| G4-LA15 | 79 | Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto |

Derechos humanos

| | | |
|--|-------|---|
| Aspecto material: no discriminación | | |
| G4-DMA | 30,75 | No discriminación |
| G4-HR3 | 33 | Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas. |

| | | |
|---|-----------|---|
| Aspecto material: libertad de asociación y negociación colectiva | | |
| G4-DMA | 30,75 | Libertad de asociación y negociación colectiva |
| G4-HR4 | No consta | Identificación de centros y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. |

| Aspecto material: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos | | |
|---|------------|--|
| G4-DMA | 30,75 | Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos |
| G4-HR10 | 79 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos |
| G4-HR11 | 79 | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptada |
| Aspecto material: lucha contra la corrupción | | |
| G4-DMA | 30,75 | Lucha contra la corrupción |
| G4-SO3 | 79 | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. |
| G4-SO4 | 79 | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción |
| Aspecto material: cumplimiento regulatorio | | |
| G4-DMA | 32,75 | Cumplimiento regulatorio |
| G4-SO8 | No consta | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones |
| Aspecto material: evaluación de la repercusión social de los proveedores | | |
| G4-DMA | 79 | Evaluación de la repercusión social de los proveedores |
| G4-SO9 | 79 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social |
| G4-SO10 | 79 | Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas |
| Responsabilidad sobre productos | | |
| Aspecto material: etiquetado de productos y servicios | | |
| G4-DMA | 53-54 | Etiquetado de productos y servicios |
| G4-PR3 | 53 | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y etiquetado de sus productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado |
| G4-PR5 | 55 | Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes |
| Privacidad del cliente | | |
| G4-DMA | 30 | Privacidad del cliente |
| G4-PR8 | No constan | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes |



T · · Systems ·

Para cualquier aclaración, duda o sugerencia relacionada con la memoria:

T-Systems ITC Iberia, S.A.U.
C/ Sancho de Ávila, 110-130, 08018 Barcelona
C/ Orduña, 2, 28034 Madrid

www.t-systems.es
Marketing & Comunicación T-Systems Iberia

