

ОТЧЁТ ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ
АО «КАЗТЕЛЕПОРТ»
2023г.



СОДЕРЖАНИЕ:

1. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ
2. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОРИЕНТИРЫ УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ
3. ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН
4. ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ
5. УСЛУГИ ЦОД И ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ
6. ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО
7. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
8. ДОЛЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ОТ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМУ
9. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
10. ПУБЛИКАЦИИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И СМИ
11. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ
12. ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ



АО «Казтелепорт» (далее - Компания) была создана решением Совета директоров АО «Народный Банк Казахстана» № 123 от 13.09.1999г. с уставным капиталом 1 320 тыс. тенге, разделенным на 1 320 простых акций, номинальной стоимостью 1 000 тенге каждая. Компания предоставляет услуги на базе собственной сети ЦОД и телекоммуникационной инфраструктуры в г. Алматы и Астана, а также в областных центрах страны. Уставный капитал на 01.01.2024 г. составляет 4 595 794 тыс. тенге.

Единственным акционером со 100 % долей участия в уставном капитале Компании является АО «Народный Банк Казахстана».

Основным направлением деятельности Компании является предоставление высококачественных ИКТ сервисов на рынке РК:

- услуги телекоммуникаций;
- услуги Центров обработки данных и облачных сервисов;
- услуги по обеспечению информационной безопасности;
- услуг по монтажу СКС и систем безопасности;
- услуг технического обслуживания инфраструктуры гермозон.

Компания имеет филиал в г. Астана и дочернюю компанию в Республике Узбекистан, г. Ташкент, ООО «Teleport DC».

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОРИЕНТИРЫ УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



Для эффективного достижения целей устойчивого развития разработаны:

- План достижения целей устойчивого развития на 2022-2025гг.
- Разработаны и утверждены политика устойчивого развития, экологическая политика, политика в области защиты и охраны труда.

Компания осознает, что долгосрочное устойчивое развитие бизнеса зависит от решения общемировых задач в социальной, экологической и экономической сферах и перехода к новой, более устойчивой модели экономики, которая возможна на основе ESG-трансформации.

ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН



В соответствии со Стратегией, Компания определила для себя следующие приоритетные цели устойчивого развития Организация Объединённых Наций:

Цель 10

Сокращение неравенства внутри стран и между ними.



Цель 4

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех.



Цель 12

Ответственное потребление и производство.



Цель 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям



СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА



Цель 11

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов.

Цель 8

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех.



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



ЭКОЛОГИЯ

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

В 2023г. С целью обеспечения безопасности сотрудников Компании и окружающей среды были утверждены следующие документы:

1. Порядок выдачи нарядов-допусков на работы повышенной опасности в АО «Казтелепорт».

Работы, выполняющиеся в зонах постоянного или возможного действия опасных производственных факторов, к которым предъявляются дополнительные требования в соответствии с нормативными правовыми актами, содержащими государственные нормативные требования безопасности и охраны труда;

2. Порядок обеспечения работников АО «Казтелепорт» средствами индивидуальной защиты и средствами подмащивания.

Порядок устанавливает требования к процессу приобретения, выдачи, применения, хранения, ухода, списания, а также продления сроков службы специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты;

3. Инструкция №16 по безопасности и охране труда, пожарной безопасности для сторонних организаций, проводящих работы в ЦОД.

Для защиты от воздействия опасных и вредных факторов необходимо применять соответствующую спецодежду согласно действующим отраслевым нормам.

4. Инструкция №17 по электробезопасности в АО «Казтелепорт».

Группа по электробезопасности – система квалификационных требований, которая предполагает проведение обучения и последующую сдачу экзамена с выдачей специального удостоверения.

5. Инструкция №18 по безопасности и охране труда при выполнении работ на дизель-генераторной установке.

Настоящая Инструкция по безопасности и охране труда при выполнении работ на дизель-генераторной установке определяет общие требования к безопасному выполнению работ на дизель-генераторе.

6. Инструкция №19 по безопасности и охране труда для инженера управления СКС и систем безопасности.

7. Инструкция №20 по безопасности и охране труда для ведущего инженера управления СКС и систем безопасности.

Инструкция устанавливает требования охраны труда при выполнении работ в производственных помещениях, на территории Компании, на строительных площадках и в иных местах, где работники выполняют порученную им работу или служебные обязанности;

8. Реестр профессиональных опасностей АО «Казтелепорт» и их оценка.

Документ содержащий основную (сводную) информацию, представленную в определенном формате, об опасностях и рисках в области производственной безопасности.

9. Реестр законодательных и иных нормативных требований в области безопасности и охраны труда и экологии, применимых к идентифицированным значимым опасностям АО «Казтелепорт».

Регулирует общественные отношения в области охраны труда в Компании направлен на обеспечение безопасности, сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности.

10. Реестр экологических аспектов и их значимость.

Перечень значимых экологических аспектов, сформированный на основе реестра экологических аспектов при определении их значимости, утверждаемый Правлением Компании.

УСЛУГИ ЦОД И ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ



В мире эта отрасль переживает бум, на сегодняшний день является одной из самых быстрорастущих отраслей в ИТ-сфере. В США и Европе фаза активного развития началась в 2009-2010 годах. В Россию этот тренд пришел в 2012-2013 годах, сейчас среднегодовой темп роста рынка составляет 40-45%. Рынок Казахстана повторяет тенденции рынка России с отставанием на 2-3 года.

Постоянный мониторинг и своевременная замена оборудования, популяризация использования виртуальных машин вместо физических серверов – все это позволяет добиться **коэффициента эффективности PUE <1,2¹** В существующих ЦОД Компании средний коэффициент PUE =1,53.

Коэффициент PUE в разрезе ЦОД:

№	Дислокация ЦОД	Год запуска	Тип системы охлаждения	PUE
1	г.Алматы, пр-т Достык, 39	2014	Фреоновый кондиционер	1,82
2	г.Алматы, ул. Масанчи, 27	2014	Фреоновый кондиционер	1,67
3	г.Алматы, пр-т Абая 109в, к.205	2015	Фреоновый кондиционер	1,55
4	г.Алматы, пр-т Абая 109в, к.207	2015	Фреоновый кондиционер	1,55
5	г.Астана, пр-т Кабанбай батыра, 17	2016	Сухая градирня с фрикулингом	1,41
6	г.Алматы, ул. Войкова, 2А	2022	Чиллеры с фрикулингом	1,2
7	г. Астана, ул. Абая, 47А	2023	Фреоновый кондиционер	1,2

¹ PUE - Power Utilization Efficiency - отношение полной электрической мощности, потребляемой ЦОД, к мощности, которая расходуется непосредственно ИТ-оборудованием. По данным [Uptime Institute](https://www.uptimeinstitute.com/) для России и стран СНГ этот показатель в среднем составляет 1,56

Гермозоны	Всего стоек	Клиентские стойки	КТП
Алматы	200	95	46
Актау (Абая 109В, 205)	23	22	1
Кумбель (Абая 109В, 207)	16	16	0
Талгар (Абая 109В, 207/3)	8	0	8
Хан-Тенгри (Достык 39, 306)	17	2	13
Богеты (Масанчи 26, 3 этаж)	6	0	2
Сайрам (Войкова 2а)	130	55	22
Астана	36	26	7
Бурабай (КБ 17, большая)	20	14	3
Окжетпес (КБ 17, малая)	4	2	2
Сандыктау (Абая 24)	12	10	2
Актау	12	2	0
Устьюрт (мкр. 14)	12	2	0
Итого	248	123	53

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО



TIER III ЦОД «Сайрам» г. Алматы, ул. Войкова, 2а

Компания выделяет средства на модернизацию инфраструктуры дата-центров с целью сокращения углеродного следа и снижения показателя PUE.

В центре обработки данных «Сайрам» введена в эксплуатацию солнечная электростанция (СЭС), которая позволит генерировать электроэнергию.

182 современные, эффективные, монокристаллические солнечные панели смонтированные на кровле навеса, склада и основного здания ЦОДа, которые генерируют чистую, возобновляемую энергию. Таким образом, около 20% от расчетного потребления серверного и телекоммуникационного оборудования ЦОД будет обеспечиваться от возобновляемых источников энергии.

В связи с тем, что потребляемая мощность ЦОДа превышает возможности солнечных панелей, был выбран вариант сетевой солнечной электростанции. Этот вариант отличается от автономного и гибридного тем, что не имеет функции накопления энергии: СЭС вырабатывает электроэнергию, которая непосредственно потребляется инфраструктурой дата-центра.

Большое преимущество в выборе СЭС в том, что нет необходимости устанавливать аккумуляторные батареи для хранения энергии, что повышает экономическую составляющую установки локальной солнечной станции.



ИНСОЛЯЦИЯ, W/m ² PVGIS				
Текст	42.831, 80.051	Вт /м2/день	Вт /м2/мес	Вт /м2/год
январь		2 729	84,59	1 665,01
февраль		2 948	82,54	
март		4 005	124,14	
апрель		5 071	152,13	
май		5 737	177,83	
июнь		6 060	181,80	
июль		6 227	193,03	
август		6 512	201,87	
сентябрь		5 889	176,67	
октябрь		4 494	139,33	
ноябрь		2 896	86,88	
декабрь		2 071	64,20	

В рамках развития систем менеджмента Компании:

- ✓ Проведен внутренний аудит ИСМ и СМУ на соответствие требованиям СТ РК 9001, 14001, 45001, 20000-1, несоответствий не обнаружено (100%),
- ✓ Пройден инспекционный контроль ИСМ и ресертификация по СМУ, Органом сертификации не выявлено несоответствий.

В рамках Сервисной стратегии и плана Культурной трансформации:

На постоянной основе

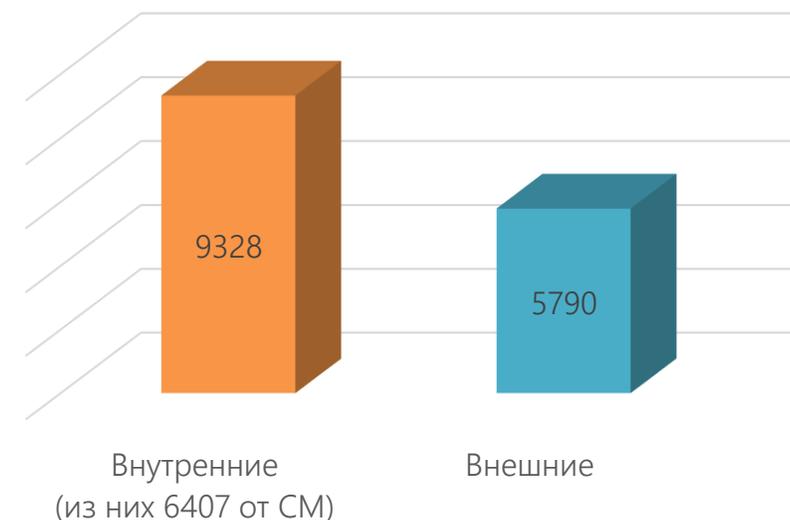
- ✓ проводится регулярный анализ и информирование руководства Компании о качестве клиентского сервиса,
- ✓ проходит обучение новых сотрудников по навыкам обслуживания клиентов,
- ✓ ведется обратная связь по поступившим негативным оценкам, претензиям/жалобам от внутренних/внешних клиентов,
- ✓ проводятся ретроспективы по клиентоориентированным процессам.

ДОЛЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ОТ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМУ



По результатам 2023 года, показатель NPS по Компании составил 66,97%.

Кол-во обращений с нарушением SLA по времени разрешения за 2023г. составило – 3,23% от общего кол-ва поступивших обращений (486 обращений), по сравнению с 2022г снижение на 47,7% (из 929 до 486 обращений).



Кол-во обращений в 2023 году по сравнению с 2022 годом:

- по **внутренним** клиентам увеличилось на 47,4% (2999 обращений);
- по **внешним** клиентам увеличилось на 10,4% (544 обращений);
- **общее кол-во** обращений увеличилось на 30,6% (3543 обращений).

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ



Списочная численность работников Компании на конец 2023 года составила 164 человека.

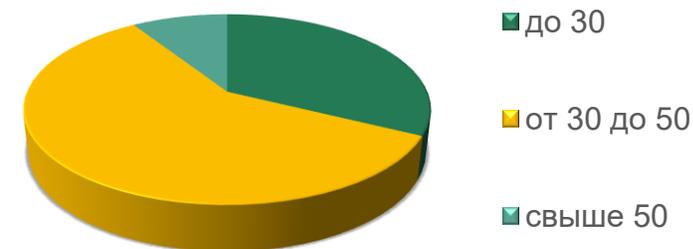
Соотношение численности работников по полу составило: доля женщин 31%, мужчин – 69%. В возрастном распределении структура персонала выглядит следующим образом: работники в возрасте от 30 до 50 лет – 58%, доля молодежи младше 30 лет составляет 32%, а работники старше 50 лет – 9%.

Категория должностей	Работники младше 30 лет	Работники 30-50 лет	Работники старше 50 лет
Руководители высшего звена	0	2%	1%
Руководители среднего звена	0	14%	2%
Специалисты	32%	41%	6%

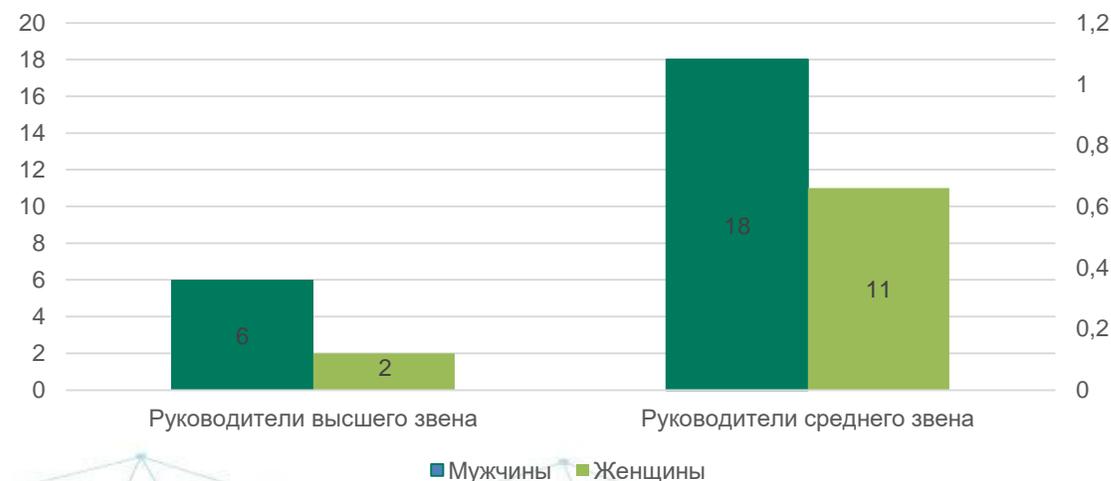
Коэффициент текучести по итогам 2023 г. – 13,3%

Показатель травматизма LTIR по итогам 2023 г. – 0%

Разнообразие персонала по возрасту



Группировка персонала в разрезе пола и должностей



УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ



Компания ежегодно проводит серию тимбилдингов, целью которых укрепление командного духа, принятие и уважение разности. Также имеется команды по волейболу, футболу и настольному теннису.



ПУБЛИКАЦИИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И СМИ

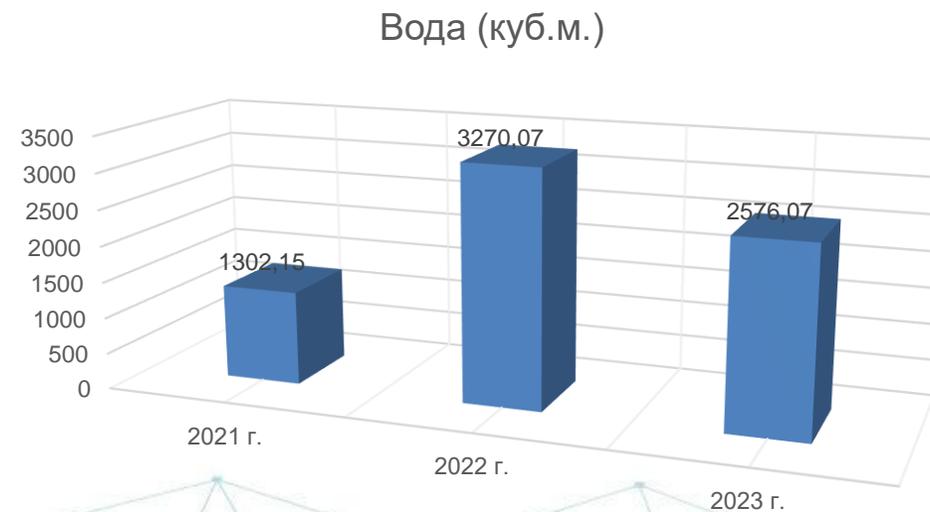
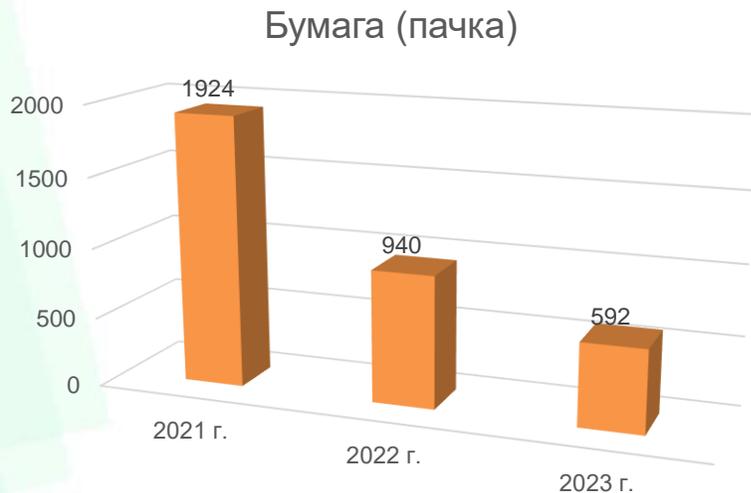


№	Тема	Дата публикации	СМИ	Ссылка на публикацию
1	Казахстанский провайдер запустил в Узбекистане свою облачную платформу	04.07.2023	gazeta.uz	https://www.gazeta.uz/ru/2023/06/27/smart-cloud/
2	SmartCloud планирует расширить сервис в Узбекистане	27.06.2023	spot.uz	https://www.spot.uz/ru/2023/07/04/smart-cloud/
3	Дата-центр «Ерейментау» от АО «Казтелепорт» прошел международную сертификацию Tier III Design	04.08.2023	kazteleport.kz	https://kazteleport.kz/news/novosti-i-sobytiya/data-tsentr-ereymentau-ot-ao-kazteleport-proshel-mezhdunarodnuyu-sertifikatsiyu-tier-iii-design/
4	Заключен меморандум между управлением и компанией АО «Казтелепорт»	06.09.2023	gov.kz, kazteleport.kz	https://www.gov.kz/memleket/entities/almobl-tehnologiya/press/news/details/611847?lang=ru
				https://kazteleport.kz/news/smi/zaklyuchen-memorandum-mezhdu-upravleniem-i-kompaniy-ao-kazteleport/
5	Группа Halyk растет: Казтелепорт масштабирует проекты на рынке ЦОД и облачных решений	07.09.2023	ТОО "Издательский дом Капитал", kazteleport.kz	https://kapital.kz/business/117718/gruppa-halyk-rastet-kazteleport-mashtabiruyet-proyekty-na-rynke-tsod-i-oblachnykh-resheniy.html
				https://kazteleport.kz/news/smi/gruppa-halyk-rastet-kazteleport-mashtabiruyet-proekty-na-rynke-tsod-i-oblachnykh-resheniy/
6	Куат Кусаинбеков, Казтелепорт: облачные услуги растут и развиваются	08.09.2023	kazteleport.kz, https://profit.kz/	https://profit.kz/articles/14831/Kuat-Kusainbekov-Kazteleport-Oblachnie-uslugi-rastut-i-razvivautsya/
				https://kazteleport.kz/news/smi/kuat-kusainbekov-kazteleport-oblachnye-uslugi-rastut-i-razvivayutsya/
7	Сырым Толеулиев: для компаний выгоднее арендовать центры обработки данных у профессионалов	09.10.2023	interfax.kz, kazteleport.kz	https://www.interfax.kz/?lang=rus&int_id=13&news_id=415
				https://kazteleport.kz/news/smi/dlya-kompaniy-vygodnee-arendovat-tsentry-obrabotki-dannykh-u-professionalov/
8	АО «Казтелепорт» запустит солнечную электростанцию на территории ЦОД «Сайрам»	22.12.2023	kazteleport.kz, https://profit.kz/	https://profit.kz/articles/14851/Kazteleport-zapustit-solnechnuu-elektrostantsiu-na-territorii-COD-Sajram/

ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ:



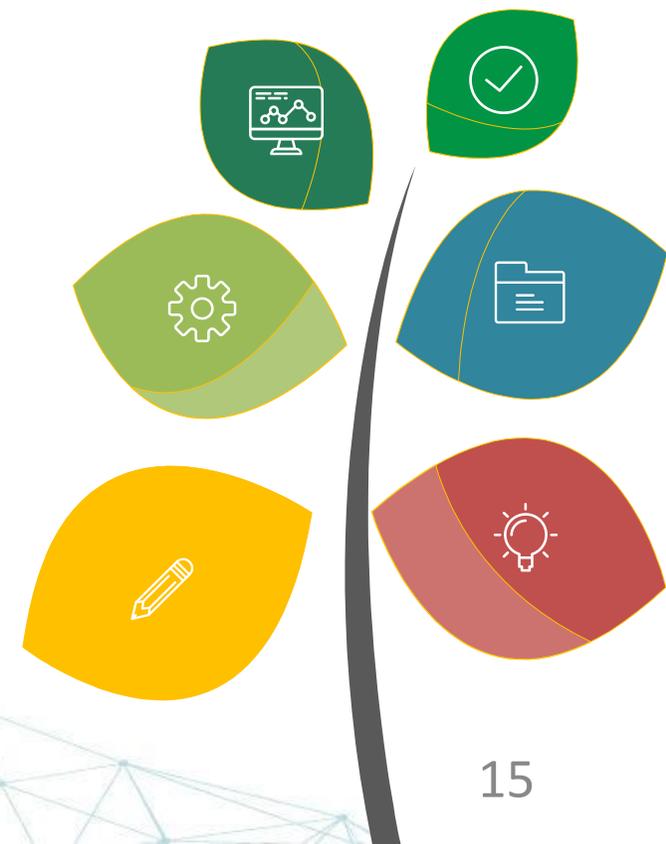
1. Измерение и контроль воздействия Компании на окружающую среду, а также принятие мер по повышению эффективности использования ресурсов и энергии:
 - Сокращение использования бумаги на 63%;
 - Сокращение потребление воды на 79%;
2. Потребление пластика для платежных карточек – 0%.



ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ



Наименование	Факт 01.01.2021	Факт 01.01.2022	Факт 01.01.2023	Факт 01.01.2024
Активы (тыс.тг)	6 299 247	7 062 090	8 053 980	11 118 595
Собственный капитал (тыс.тг)	5 079 912	5 071 187	5 590 926	8 765 230
Рентабельность ср. активов (ROA)	16%	13%	3%	1,93
Рентабельность ср. собственного капитала (ROE)	21%	18%	5%	2,59
Операционные расходы / Операционный доход (CIR)	86%	88%	95%	95,86
Операционные расходы (тыс.тг)	7 483 630	7 611 174	6 516 856	6 127 153
Чистая прибыль (тыс.тг)	967 155	861 228	272 690	181 458
Прибыль на 1 сотрудника (млн. тг)	1,90	1,60	1,77	1,13
Количество сотрудников (фактическое кол-во), чел.	508	526	154	161





Контакты и реквизиты

«Акционерное общество «Казтелепорт» —
дочерняя организация Народного Банка
Казахстана»

 Адрес: 050000, г. Алматы, пр-т. Абая 109В

 5151

Бесплатно с мобильного по РК

 +7 727 364 5151

Международные звонки

Социальные сети



Казтелепорт



@kazteleport_kz



@kazteleport1493



АО "Казтелепорт"



@kazteleportkz