

B4B je kompanija specijalizovana za prodaju, razvoj, implementaciju, lokalizaciju, održavanje i podršku SAP poslovnim informacionim sistemima, distribuciju i održavanje SAP licenci, kao i pružanje konsultantskih, edukativnih i razvojnih usluga korisnicima.

Naša misija je da primenom SAP tehnologija, stručnog znanja i razumevanja poslovnih procesa omogućimo korisnicima da unaprede efikasnost, transparentnost, bezbednost i pouzdanost poslovanja, povežu ljude, podatke i tehnologiju i uspešno sprovedu digitalnu transformaciju.

Svaki korisnik i svaki SAP projekat posmatraju se pojedinačno, uz razumevanje poslovnih ciljeva, zakonskih zahteva, industrijskih specifičnosti, postojećih procesa, IT okruženja i očekivanih rezultata. Naš posao ne završava se puštanjem sistema u rad, već obuhvata kontinuiranu podršku, održavanje, unapređenje sistema i razvoj dugoročnog partnerskog odnosa sa korisnikom.

Integrirani sistem menadžmenta B4B uspostavljen je i održava se u skladu sa zahtevima:

- ISO 9001:2015 – sistem menadžmenta kvalitetom;
- ISO/IEC 20000-1:2018 – sistem menadžmenta IT uslugama;
- ISO/IEC 27001:2022 – sistem menadžmenta bezbednošću informacija;
- ISO/IEC 27701:2019 – sistem menadžmenta informacijama o privatnosti;
- ISO 18295-1:2017 – zahtevi za centre za kontakt sa korisnicima;
- ISO 22301:2019 – sistem menadžmenta kontinuitetom poslovanja;
- ISO 14001:2015 – sistem menadžmenta zaštitom životne sredine, ukoliko je obuhvaćen važećim IMS-om B4B;
- ISO/IEC 25010:2023 – model kvaliteta softverskih i ICT proizvoda.

Rukovodstvo B4B obavezuje se da obezbedi:

- razumevanje poslovnih potreba korisnika i prevođenje tih potreba u jasne funkcionalne, tehničke, bezbednosne i ugovorne zahteve za SAP rešenja i usluge;
 - stručno planiranje i upravljanje SAP projektima, od analize zahteva, projektovanja i konfiguracije, preko razvoja, integracije, migracije podataka i testiranja, do puštanja sistema u rad i postimplementacione podrške;
 - razvoj i implementaciju SAP rešenja koja su funkcionalno odgovarajuća, pouzdana, bezbedna, kompatibilna, efikasna, upotrebljiva, održiva i prilagodljiva budućim potrebama korisnika;
 - upravljanje projektnim rizicima, rokovima, resursima, zahtevima korisnika, izmenama obima projekta, projektnom dokumentacijom, testiranjem i kriterijumima za prihvatanje rešenja;
-

- kontrolisano upravljanje promenama na SAP sistemima, kako bi se sprečili neplanirani prekidi, greške, gubitak podataka i negativan uticaj na poslovne procese korisnika;
- razvoj, implementaciju i održavanje lokalizovanih SAP funkcionalnosti usklađenih sa zakonodavstvom Republike Srbije, posebno u oblastima finansija, računovodstva, poreza, elektronskog fakturisanja i drugih obaveznih poslovnih evidencija;
- stručno učešće u međunarodnim SAP rollout projektima i pouzdano prilagođavanje globalnih SAP rešenja lokalnim zakonskim i poslovnim zahtevima;
- zakonitu i kontrolisanu distribuciju, obnovu i održavanje SAP licenci, kao i pružanje odgovarajućih saveta korisnicima u vezi sa izborom, obimom i modelom licenciranja;
- održavanje statusa pouzdanog SAP partnera i PCoE statusa kroz primenu SAP zahteva, standarda, metodologija i najboljih praksi;
- pružanje pouzdanih i kontinuirano dostupnih IT usluga u skladu sa ugovorenim obimom, rokovima, prioritetima i nivoima usluge;
- efikasno prijavljivanje, klasifikovanje, prioritizovanje, rešavanje i zatvaranje korisničkih zahteva i incidenata, uz pravovremenu komunikaciju sa korisnicima;
- upravljanje incidentima, problemima, promenama, konfiguracijama, kapacitetima, dostupnošću, dobavljačima, nivoima usluge i kontinuitetom IT usluga;
- praćenje uzroka ponavljajućih problema i preduzimanje mera kojima se sprečava njihovo ponovno pojavljivanje;
- pružanje kvalitetne funkcionalne i tehničke podrške korisnicima SAP ECC, SAP S/4HANA, Cloud i hibridnih SAP okruženja;
- razvoj dodatnih funkcionalnosti, integracija, izveštaja i drugih unapređenja kojima se optimizuju poslovni procesi i povećava operativna efikasnost korisnika;
- sprovođenje praktičnih i korisnicima prilagođenih SAP obuka, uz proveru potreba za obukom, kompetentnosti predavača i efektivnosti prenetog znanja;
- profesionalnu, dostupnu, ljubaznu, jasnu i pravovremenu komunikaciju sa korisnicima, uključujući rešavanje zahteva, prijava, prigovora i reklamacija;
- zaštitu poverljivosti, integriteta i dostupnosti informacija kojima B4B pristupa tokom prodaje, realizacije projekata, migracije podataka, razvoja, testiranja, održavanja i korisničke podrške;
- upravljanje rizicima informacione bezbednosti i primenu organizacionih i tehničkih kontrola utvrđenih važećom Izjavom o primenljivosti – SoA;

- kontrolu pristupa SAP sistemima, razvojnim, testnim i produkcionim okruženjima, izvornom kodu, projektnim dokumentima, korisničkim podacima i drugim informacijama od značaja;
- zaštitu informacija tokom rada na daljinu, razmene podataka sa korisnicima i partnerima i korišćenja Cloud i drugih eksterno obezbeđenih IT usluga;
- pravovremeno prepoznavanje, prijavljivanje, analiziranje i rešavanje incidenata informacione bezbednosti i privatnosti;
- zakonitu, pravičnu, transparentnu i bezbednu obradu podataka o ličnosti, uz poštovanje prava lica na koja se podaci odnose;
- jasno utvrđivanje uloge B4B kao rukovaoca ili obrađivača podataka o ličnosti i odgovarajuće ugovorno uređivanje odnosa sa korisnicima, partnerima, dobavljačima i podizvođačima;
- primenu načela minimizacije podataka, ograničenja svrhe i rokova čuvanja, tačnosti podataka, kontrolisanog pristupa i zaštite podataka tokom celog životnog ciklusa;
- identifikovanje kritičnih poslovnih procesa, SAP usluga, informacionih sistema, zaposlenih, dobavljača i drugih resursa neophodnih za nastavak poslovanja;
- uspostavljanje, održavanje i periodično testiranje planova kontinuiteta poslovanja, oporavka IT sistema i odgovora na incidente;
- očuvanje pružanja ključnih usluga korisnicima u slučaju prekida rada, nedostupnosti zaposlenih, otkaza opreme, prekida komunikacija, sajber incidenta ili problema kod dobavljača;
- pažljiv izbor, ugovaranje, praćenje i periodično ocenjivanje dobavljača, Cloud provajdera, poslovnih partnera i drugih eksternih pružalaca usluga;
- ispunjavanje primenljivih zakonskih, regulatornih, ugovornih, SAP partnerskih i drugih zahteva koji se odnose na poslovanje B4B i usluge koje pružamo;
- zaštitu intelektualne svojine B4B, SAP-a, korisnika i drugih poslovnih partnera;
- razvoj stručnosti zaposlenih kroz kontinuirane obuke, SAP sertifikacije, razmenu znanja i praćenje razvoja SAP tehnologija, propisa i dobrih praksi;
- jasno definisanje uloga, odgovornosti i ovlašćenja funkcionalnih i tehničkih konsultanata, programera, arhitekata rešenja, projektnih menadžera, trenera i zaposlenih u korisničkoj podršci;
- sprečavanje zagađenja, racionalno korišćenje energije, papira i drugih resursa, smanjenje elektronskog otpada i primenu digitalnih načina rada gde je to opravdano;
- razmatranje klimatskih promena i njihovog mogućeg uticaja na dostupnost infrastrukture, kontinuitet poslovanja, Cloud i data-centar usluge, dobavljače i potrebe zainteresovanih strana;

- utvrđivanje merljivih ciljeva IMS-a i praćenje pokazatelja kao što su uspešnost SAP projekata, poštovanje rokova, dostupnost usluga, ispunjenost SLA zahteva, vreme rešavanja incidenata, zadovoljstvo korisnika, broj i priroda reklamacija, bezbednosni incidenti, ostvarivanje planova kontinuiteta i razvoj kompetencija zaposlenih;
- kontinuirano unapređivanje kvaliteta SAP rešenja, IT usluga, bezbednosti informacija, zaštite privatnosti, korisničke podrške, kontinuiteta poslovanja i efektivnosti integrisanog sistema menadžmenta.

Svi zaposleni, konsultanti, saradnici i druga lica angažovana u ime B4B odgovorni su za primenu ove politike u okviru svojih poslova, ovlašćenja i odgovornosti.

Rukovodstvo obezbeđuje da Politika IMS bude saopštena, razumljiva, primenjena i dostupna zaposlenima i relevantnim zainteresovanim stranama. Politika se periodično preispituje kako bi ostala usklađena sa strateškim pravcem B4B, promenama u SAP ekosistemu, potrebama korisnika, tehnološkim razvojem, rizicima, zakonskim i ugovornim zahtevima.



U Beogradu, 09. 01. 2026.



Ana Nikolić

B4B d.o.o. Beograd

