

Top management of **CBS Systems d.o.o.** ("CBS") establishes this Quality Policy to ensure that the products it delivers and the services it provides meet the stated and implied requirements of clients and the requirements of applicable laws and regulations.

CBS designs, builds, operates and supports enterprise analytics and AI software, including the **SightPulse** decision intelligence platform, commercialised by its subsidiary **SightPulse AG** (Zug, Switzerland). Clients take commercial decisions on pricing, promotions, portfolio, channels and investment based on what CBS delivers. For CBS, quality therefore means outputs that are correct, traceable and fit to act on.

The goal of **CBS Systems d.o.o.** is to become and remain a leading company in the field of:

Design, integration, and maintenance of software solutions for data mining, business analytics, and AI agents in the field of IT technologies

CBS achieves this goal by implementing and continually improving a quality management system that conforms to **ISO 9001:2015**.

WHAT QUALITY MEANS IN OUR WORK

- **Statistically sound results.** Analyses rest on validated statistical and machine-learning methods. Each client model passes internal statistical review before its results are released.
- **Traceability.** Every number and recommendation can be traced to its source data and method. Inferred results are clearly distinguished from observed ones.
- **Honest limits.** Where data is thin or missing, outputs say so and degrade gracefully instead of presenting false precision.
- **Measured AI.** Every AI agent is evaluated against a defined test set before release, and its accuracy is reported to the client.
- **Agreed acceptance.** Engagements run in defined stages with client acceptance gates: scope agreed in writing, results reviewed and accepted by the business owner, and a documented handover.
- **Reliable software.** Managed requirements, peer review, automated testing, versioned releases and controlled change for the SightPulse platform and all CBS software.
- **Secure by design.** Quality and information security are managed together, in line with the CBS Information Security Policy (SRPS ISO/IEC 27001:2022).

THIS ENCOMPASSES

- measures to increase client satisfaction, including structured client feedback;
- identification and management of the processes that contribute to client satisfaction;
- leadership and commitment of management;
- active participation of employees in planning, implementing and evaluating the activities in these processes, and continual development of their skills;
- continual modernisation of internal resources, tools and infrastructure;
- decision-making based on collected and analysed data about products, services and processes;
- development of partnership relations with suppliers and partners;
- continual improvement of product and service quality, based on audits, client feedback, incidents and nonconformities.

The Quality Policy is the basis for setting quality objectives, which are defined, measured and reviewed at management review. It is communicated so that it is understood and applied within the organisation, reviewed at least once a year, maintained as documented information and available to relevant interested parties, including on sightpulse.ai.

Belgrade, 2 September 2026

Milan Bjeloglav
Director, CBS Systems d.o.o.



Najviše rukovodstvo **CBS Systems d.o.o.** („CBS“) utvrđuje ovu Politiku kvaliteta radi obezbeđenja da proizvodi koje isporučuje i usluge koje pruža ispunjavaju iskazane i realne zahteve korisnika, kao i zahteve važećih zakona i propisa.

CBS projektuje, razvija, upravlja i podržava softverska rešenja za poslovnu analitiku i veštačku inteligenciju za velike kompanije, uključujući platformu za podršku odlučivanju **SightPulse**, koju komercijalizuje zavisno društvo **SightPulse AG** (Cug, Švajcarska). Klijenti na osnovu onoga što CBS isporučuje donose komercijalne odluke o cenama, promocijama, portfoliju, kanalima prodaje i investicijama. Zato za CBS kvalitet znači rezultate koji su tačni, sledljivi i pouzdani za donošenje odluka.

Cilj **CBS Systems d.o.o.** je da postane i ostane vodeće preduzeće na tržištu u pogledu:

Dizajna, integracija i održavanja softverskih rešenja za data mining, poslovne analize i AI agente u oblasti IT tehnologija

Ovaj cilj CBS ostvaruje sprovođenjem i stalnim poboljšavanjem sistema menadžmenta kvalitetom usaglašenog sa zahtevima standarda **ISO 9001:2015**.

ŠTA KVALITET ZNAČI U NAŠEM RADU

- **Statistički utemeljeni rezultati.** Analize se zasnivaju na validiranim statističkim metodama i metodama mašinskog učenja. Svaki model za klijenta prolazi internu statističku proveru pre objavljivanja rezultata.
- **Sledljivost.** Svaki broj i svaka preporuka mogu se pratiti do izvornih podataka i primenjene metode. Izvedeni rezultati jasno se razlikuju od posmatranih.
- **Jasno iskazana ograničenja.** Kada su podaci nedovoljni ili nedostaju, rezultati to navode umesto da iskazuju lažnu preciznost.
- **Merljiva veštačka inteligencija.** Svaki AI agent se pre puštanja u rad ocenjuje na definisanom skupu testova, a njegova tačnost se prikazuje klijentu.
- **Dogovoreno prihvatanje.** Projekti se odvijaju u definisanim fazama sa tačkama prihvatanja od strane klijenta: obuhvat dogovoren u pisanoj formi, rezultati koje pregleda i prihvata vlasnik poslovnog procesa, i dokumentovana primopredaja.
- **Pouzdan softver.** Upravljeni zahtevi, pregled koda, automatizovano testiranje, verzionisana izdanja i kontrolisane izmene za platformu SightPulse i sav CBS softver.
- **Bezbednost od samog dizajna.** Kvalitetom i bezbednošću informacija upravlja se zajedno, u skladu sa Politikom bezbednosti informacija CBS-a (SRPS ISO/IEC 27001:2022).

ŠTO OBUHVATA

- mere za povećanje zadovoljstva korisnika, uključujući strukturisane povratne informacije klijenata;
- utvrđivanje i upravljanje procesima koji doprinose zadovoljstvu korisnika;
- lidersku ulogu i posvećenost rukovodstva;
- aktivno učešće zaposlenih u planiranju, sprovođenju i vrednovanju aktivnosti u ovim procesima, i stalni razvoj njihovih veština;
- stalnu modernizaciju internih resursa, alata i infrastrukture;
- odlučivanje na osnovu prikupljenih i analiziranih podataka o proizvodima, uslugama i procesima;
- razvijanje partnerskih odnosa sa isporučiocima i partnerima;
- stalno poboljšanje kvaliteta proizvoda i usluga na osnovu provera, povratnih informacija klijenata, incidenata i neusaglašenosti.

Politika kvaliteta predstavlja osnov za utvrđivanje ciljeva kvaliteta, koji se definišu, mere i preispituju na preispitivanju od strane rukovodstva. Saopštena je tako da se razume i primenjuje unutar organizacije, preispituje se najmanje jednom godišnje, održava se kao dokumentovana informacija i dostupna je relevantnim zainteresovanim stranama, uključujući i na sajtu sightpulse.ai.

Beograd, 02.09.2026.

Milan Bjeloglav
Direktor, CBS Systems d.o.o.

