



Telekomunikacja Polska S.A.
Karta Równowagi

Warszawa, marzec 2009

WERSJA FINALNA

II

TP informuje, że dokument ten jest chroniony prawem autorskim. Struktura informacji zawarta w dokumencie jest wyłączną własnością TP. Dokument ten, ani żadna z jego części, nie może być powielana, przesyłana lub kopiowana na drodze elektronicznej jak i analogowej bez uprzedniej zgody TP.

SPIS TREŚCI:

1	Słownik skrótów i definicje pojęć.....	V
2	Streszczenie menedżerskie	7
3	Wprowadzenie Karty Równoważności w TP	16
3.1	Kontekst regulacyjny	16
3.2	Uwarunkowania prawne	17
4	Zakres i zastosowanie równoważności	22
4.1	Pojęcie równoważności	22
4.2	Równoważność w TP	25
5	Karta Równoważności.....	32
5.1	FILAR I - Równoważność produktów.....	32
5.2	FILAR II - Równoważność w zakresie poziomu obsługi hurtowej	43
5.3	FILAR III - Równoważność w zakresie poziomu informacji	71
5.4	Działania wspierające.....	123
6	Nadzór w zakresie zgodności z Karty Równoważności	130
6.1	Kontrola zobowiązań i procedury audytowe	130
6.2	Biuro Równoważności i Analiz.....	130
7	Implementacja Planu Równoważności w TP	132
7.1	Zarządzanie Projektem w TP.....	132
7.2	Harmonogram działań	135
7.3	Nadzór nad realizacją przedsięwzięcia.....	136
8	Implementacja Karty Równoważności na rynku telekomunikacyjnym	139
8.1	Współpraca z UKE	139
8.2	Powołanie Forum Telekomunikacyjnego	139
8.3	Zasady opisujące relacje z innymi Operatorami – model współpracy rynkowej	146
8.4	Obniżanie barier w ramach programu Równoważność Dostępu – nowe inicjatywy usługowe TP	148
9	Podsumowanie	154
10	Załączniki.....	158
10.1	Wskaźniki publikowane dotychczas przez TP na stronach internetowych	158
10.2	Benchmarki międzynarodowe.....	169
10.3	Analiza modeli separacji funkcjonalnej, zaprezentowanych w raporcie Konsorcjum opracowanym na zamówienie Prezesa UKE	187
10.4	Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów	201

10.5	DOKUMENTY STANOWIĄCE TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA:	218
10.5.1	ANALIZA WYBRANYCH WSKAŹNIKÓW SPORZĄDZONA DLA TP PRZEZ ACCENTURE SP. Z O.O (POUFNE).....	218
10.5.2	FTOM - Layout of Information System functions and data on IT and Network Domains (POUFNE).....	222
10.5.3	ODWZOROWANIE PRZYJĘTEGO MODELU FUNKCJI I DANYCH (FTOM) NA ZDEFINIOWANE GRUPY KATEGORII INFORMACJI (POUFNE).....	313
10.5.4	IMPLEMENTACJA W ŚRODOWISKU IT (POUFNE)	427
10.5.5	PROCEDURA - OBSŁUGA AWARII KRADZIEŻOWYCH PTOK-STUOD-01 (POUFNE).....	438
10.5.6	PROCEDURA - AWARIE I PRACE PLANOWE (POUFNE)	451
10.5.7	PROCEDURA - OBSŁUGA INFORMACJI MAJĄCEJ WPŁYW NA DANE PRZEKAZANE KLIENTOWI OPERATOROWI [BITSTREAM ACCESS]" F-U- U-U-53A (POUFNE).....	457
10.6	Spis Rysunków	464
10.7	Spis Tabel	465

IV

TP informuje, że dokument ten jest chroniony prawem autorskim. Struktura informacji zawarta w dokumencie jest wyłączną własnością TP. Dokument ten, ani żadna z jego części, nie może być powielana, przesyłana lub kopiowana na drodze elektronicznej jak i analogowej bez uprzedniej zgody TP.

1 Słownik skrótów i definicje pojęć

- 1) **Awaria** – Stan sieci uniemożliwiający świadczenie usług, także kradzież i dewastacja (usiłowanie kradzieży).
- 2) **DMiOS** – Dział Monitoringu i Ochrony Sieci, Komórka Monitoringu i Ochrony Sieci.
- 3) **Domena** – logiczny zbiór informacji tworzonych i przetwarzanych przez jednostki organizacyjne i osoby realizujące określone funkcje organizacyjne, wraz z zasadami przetwarzania i przekazywania informacji. Przypisanie do Domeny oznacza uzyskanie "certyfikatu dostępu" do określonych informacji wraz z wiążącymi zobowiązaniami (np. ochrona informacji przed osobami i pracownikami nieposiadającymi certyfikatu do danej domeny). Domeny wprowadzone są w celu ułatwienia identyfikacji zbiorów informacji w organizacji jak również zarządzania dostępem poszczególnych osób.
- 4) **DU** – Dysponent Uszkodzeniowy w PTOK.
- 5) **FOM** – Firma Ochrony Mienia.
- 6) **Jednostka organizacyjna należąca do Domeny** - zbiór osób posiadających dostęp do grupy informacji określonych przez Domenę.
- 7) **Kategoria Informacji** – jednorodny podzbiór danych zdefiniowany w Korporacyjnym Modelu Danych, któremu można jednoznacznie przypisać pojedynczą matrycę przejść.
- 8) **Korporacyjny Model Danych** – dokument zawierający strukturę, nazewnictwo i znaczenie danych, jakimi posługuje się TP.
- 9) **KSP Arctus-CL** – System obsługi uszkodzeń.
- 10) **KSP Inventory** – System ewidencji zasobów centralowych.
- 11) **KSP PasTel** – System paszportyzacji sieci TP.
- 12) **Matryca Przejść** – matryca określająca reguły przekazywania kategorii informacji między jej właścicielem a odbiorcą.
- 13) **Mur Chiński** – zbiór reguł i system monitorowania dystrybucji informacji w strukturze TP, gwarantujący równoważny dla wszystkich operatorów wykorzystujących infrastrukturę techniczną TP, dostęp do informacji wymaganej do korzystania z usług regulowanych.
- 14) **O.CL** – System obsługi zleceń u Partnerów Technicznych.
- 15) **Odbiorca Informacji** – podmiot, do którego informacja jest przekazywana.
- 16) **Operatorzy Alternatywni** – operatorzy korzystający z hurtowych usług regulowanych.
- 17) **PeopleSoft** – System CRM służący do zarządzania usługami Klienta.
- 18) **PK-0** Pion Klientów-Operatorów.

- 19) **Pracownik Domeny** – pracownik posiadający dostęp do grupy informacji określonych przez Domenę.
- 20) **PT** – Partner Techniczny TP.
- 21) **PTOK** - Pion Technicznej Obsługi Klienta.
- 22) **PRM** – system informatyczny klasy Partner Relationship Management.
- 23) **Raport Konsorcjum** – Analiza funkcjonalnej separacji TP wykonana przez Kancelarię Grynhoff, Woźny, Maliński, KPMG Advisory oraz Instytut Łączności na zlecenie Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, opublikowany na stronach www.uke.gov.pl w dniu 26 listopada 2008 r.
- 24) **Usługi Regulowane** – zbiór usług hurtowych świadczonych przez TP w związku ze stwierdzoną znaczącą pozycją rynkową.
- 25) **Uszkodzenie** – Usterka zarejestrowana w systemie na podstawie informacji od Klienta.
- 26) **Właściciel Biznesowy Systemu** – zapewnia stosowanie zasad ochrony i przekazywania danych Klientów przetwarzanych w Systemach Teleinformatycznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wytycznymi Koordynatora oraz Polityką bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w systemach teleinformatycznych, polityką Chińskich Murów.
- 27) **Właściciel Informacji** – to podmiot, który pozyskuje informacje ze świata zewnętrznego (np. od klientów), wytwarza ją (np. plany sprzedażowe) lub rejestruje (np. zapis rekordów CDR).
- 28) **WzPT** – Współpraca z Partnerami Technicznymi TP.

2 Streszczenie menedżerskie

Karta Równoważności

Przedstawiony dokument i zaprezentowana w nim koncepcja Karty Równoważności, stanowi dobrowolną propozycję Telekomunikacji Polskiej (TP), mającą na celu zwiększenie transparentności procesów współpracy międzyoperatorskiej i zagwarantowanie równego traktowania Operatorów Alternatywnych.

Karta Równoważności (zwana dalej Kartą) jest propozycją wprowadzenia zasad i związanych z nimi działań TP, które zaadresują problemy zgłaszane przez Operatorów Alternatywnych w obszarze współpracy międzyoperatorskiej. Celem przyświecającym TP przy wprowadzeniu Karty Równoważności jest zniesienie wewnątrz organizacji wszelkich potencjalnych przesłanek, które mogłyby powodować pozacenową dyskryminację Operatorów Alternatywnych. Niniejsza propozycja nie obejmuje dyskryminacji cenowej, ponieważ ten obszar podlega już istniejącym rygorystycznym przepisom dotyczącym: regulacji cenowej, „margin squeeze” czy księgowości regulacyjnej. Zakładamy, że po wprowadzeniu działań przedstawionych w Karcie Równoważności znikną przesłanki do wprowadzenia mechanizmu podziału funkcjonalnego jako środka regulacyjnego na rynku polskim.

Podkreślamy, że niektóre z przedstawionych w Karcie działań już są w trakcie implementacji, dotyczy to: wdrożenia systemu raportowania kluczowych wskaźników wydajności (KPI), wprowadzenia Reguł Postępowania oraz monitoringu procesu zawierania umów handlowych z Operatorami Alternatywnymi.

Zaprezentowana koncepcja Karty Równoważności powstała na bazie szczegółowych analiz modeli zapewnienia niedyskryminacji pozacenowej w wybranych krajach (między innymi: Wielka Brytania, Włochy, Szwecja, Nowa Zelandia), które wdrożyły różne warianty zapewnienia równoważności, poczynając od efektywnego wykorzystania dostępnych środków separacji funkcjonalnej jak i tych, które skoncentrowały się na efektywnym wykorzystaniu innych środków regulacyjnych. Przy propozycji działań, zostały uwzględnione realia polskiego rynku telekomunikacyjnego oraz model biznesowy i środowisko technologiczne TP.

Zdaniem TP Karta Równoważności i zaproponowane w niej działania adresują zgłaszane przez rynek problemy, a jej wdrożenie będzie mniej kosztowne i zdecydowanie szybsze niż implementacja podziału funkcjonalnego w wariantcie opracowanym przez Konsorcjum. Dodatkowo dużo krótszy czas realizacji wynoszący maksymalnie 2 lata, w porównaniu z opcją separacji funkcjonalnej (co najmniej 5 lat), pozytywnie wpłynie na korzyści odnoszone przez Operatorów Alternatywnych.

Proponujemy dyskusję z UKE i ze środowiskiem telekomunikacyjnym na temat szeroko pojętego zakresu oraz celów Karty Równoważności. Przedstawiony w dalszej części dokumentu plan wdrożenia, przedstawia w szczegółach sposób wdrożenia Karty, dając UKE oraz innym zainteresowanym podmiotom możliwość wypowiedzenia się na ich temat. Struktura programu implementacji, opisanego poniżej w rozdziale 7 i 8, jest z założenia zorientowana na konsultacje i współpracę — tak, aby wymagania podmiotów branżowych oraz UKE zostały uwzględnione w rozwiązaniu końcowym.

Dodatkowo, poza wprowadzeniem mechanizmów Karty Równoważności, proponujemy ustanowienie Forum Telekomunikacyjnego, które będzie rozwiązywało ewentualne spory oraz nieporozumienia pomiędzy TP a Operatorami Alternatywnymi. Forum to umożliwi stworzenie szybkiej i skutecznej ścieżki decyzyjnej, która przyczyni się do poprawienia współpracy. Na podstawie doświadczeń z innych rynków (np. Wielkiej Brytanii) możemy wnioskować, że stworzenie instytucji Forum Telekomunikacyjnego obniży liczbę skarg wnoszonych do UKE.

Filary Karty Równoważności

Karta Równoważności opiera się na trzech głównych filarach, które tworzą zestaw wzajemnie wzmacniających się środków, służących zapewnieniu równoważności dostępu dla działów detalicznych TP oraz Operatorów Alternatywnych. Są to:



- **FILAR I: Równoważność produktów** detalicznych i ich hurtowych odpowiedników – zapewnia równoważność funkcjonalności produktów: ich specyfikacji, założeń funkcjonalnych i głównych cech konstrukcyjnych, jak również równoważność obsługujących je systemów i procesów.
- **FILAR II: Równoważność usług** dla klientów detalicznych i hurtowych – zapewnia równoważność poziomu obsługi, określonych poprzez parametry jakości usługi, czasu realizacji zleceń, usuwania awarii etc.
- **FILAR III: Równoważność informacji** – zapewnia jednakowy poziom informacji dostępnych zarówno dla zewnętrznych klientów hurtowych jak i wewnętrznych działów TP świadczących usługi klientom detalicznym.

Zakładamy, że osiągnięcie równoważności w ramach tych trzech filarów odbędzie się poprzez dostosowanie do nowych wymagań zarówno sposobu działania wewnątrz TP jak i procesów, w których obok TP uczestniczą Operatorzy Alternatywni.

Inicjatywy dla zapewnienia równoważności w TP

Dla realizacji postulatów Karty Równoważności TP planuje uruchomienie szeregu działań, które zapewnią realizację celów określonych we wszystkich trzech filarach równoważności. Należy w tym miejscu zauważyć, że możliwość ich stosunkowo szybkiego wdrożenia wynika z faktu, że nie wiążą się one z

modyfikacjami struktury organizacyjnej czy też z wydzielaniem nowych jednostek w ramach TP.

Kluczowym elementem Karty są chińskie mury w przepływie informacji między częścią detaliczną TP, częścią hurtową TP oraz podmiotami zewnętrznymi. Mury zostaną wsparte poprzez wdrożenie szkoleń i zmianę kryteriów wyznaczania i oceny zadań premiowych oraz celów MBO, które będą promować dobrą współpracę z Operatorami Alternatywnymi oraz system monitoringu i nadzoru zapewniającego traktowanie klientów operatorów na równi z klientami TP. Wdrożenie Karty ma zapewnić wszystkim Operatorom równoważny dostęp do usług hurtowych (dotyczy to również PTK Centertel). Wprowadzenie chińskich murów pomiędzy częścią detaliczną i częścią hurtową utrudni stosowanie metodologii Retail Minus, w związku z ograniczeniem przepływu informacji z części detalicznej do części hurtowej, dotyczących planowanych zmian cen i parametrów funkcjonalnych usług.

Poniżej, dla każdego z filarów podsumowano działania, które są, bądź zostaną podjęte w ramach opisanego w Karcie programu. Dodatkowo planujemy rozpoczęcie realizacji inicjatyw przekrojowych, nakierowanych na zapewnienie poprawy jakości obsługi klientów hurtowych.

- **Równoważność produktów.** Zgodnie z Kartą produkty hurtowe są dostarczane klientom hurtowym na tych samych warunkach dotyczących cen, funkcjonalności produktów oraz specyfikacji i jakości usług, co ich odpowiedniki detaliczne. W rozdziale 5.1 przedstawiono opis istniejących produktów, także w aspekcie równoważności. Dodatkowo, dla zapewnienia równoważności w szerszej perspektywie, jak również przyspieszenia i poprawienia jakości nowowprowadzanych produktów proponujemy wprowadzenie modyfikacji do realizowanego w TP procesu rozwoju i wdrożenia nowych produktów regulowanych. Inicjatywa ta zakłada wprowadzenie modyfikacji zapewniających równoważność w przypadku zmian w istniejących produktach lub w sytuacji wprowadzania nowych produktów. Główne zmiany wprowadzane w ramach tej inicjatywy obejmują: prowadzenie wcześniejszych konsultacji oraz komunikację z rynkiem podczas wprowadzania ofert i produktów, zobowiązanie TP do wprowadzania ofert i produktów w określonym czasie. Dodatkowo TP zagwarantuje równoczesne wprowadzanie odpowiednika hurtowego wraz z ofertą detaliczną dla usługi regulowanej.
- **Równoważność jakości usług.** Równoważność wyników działania (EoO) systemów i procesów mających wpływ na jakość świadczonych usług będzie potwierdzona prowadzonym monitoringiem parametrów usług. Już na jesieni 2008 roku TP uruchomiła program pomiaru i publikacji wybranych wskaźników dla produktów hurtowych i detalicznych, którego wyniki można znaleźć na stronie:
http://biuroprasowe.tp.pl/PressOffice/PressKit.1228.po?category_id=894&wskazniki_kpi. W ramach programu zapewnienia równości traktowania OA lista wskaźników zostanie rozszerzona o kolejne usługi, jak również monitorowaniem objęte będą wybrane procesy współpracy międzyoperatorskiej, jak np. proces negocjacji umów. Nieodłączną

konsekwencją monitorowania jest podejmowanie akcji naprawczych w przypadku zanotowania niezadowolających wartości wskaźników. Jesteśmy gotowi do dyskusji z partnerami hurtowymi oraz UKE na temat listy monitorowanych wskaźników.

- **Równoważność informacji.** Dla zapewnienia równoważności dostępu do informacji proponujemy dwutorowe podejście. Z jednej strony stworzenie mechanizmu tzw. chińskich murów, blokujących dostęp do określonych informacji nieuprawnionym do tego wewnętrznym jednostkom TP i podmiotom zewnętrznym. Działania w tym zakresie obejmują zidentyfikowanie logicznych domen informacji wraz z jednostkami mogącymi mieć do nich dostęp: Hurt i Infrastruktura – obejmujące dane dotyczące klientów hurtowych oraz infrastruktury TP, Detal – obejmującą informację na temat klientów detalicznych TP oraz Korporacja – odpowiadającej za wszystkie dane wytwarzane przez funkcje wspierające podstawową działalność przedsiębiorstwa – np. finanse, HR etc. Operacyjne wprowadzenie Chińskich Murów związane będzie z wdrożeniem odpowiednich mechanizmów kontroli przepływu informacji zarówno na poziomie organizacyjnym jak i w systemach informatycznych TP, jak również cyklicznie realizowanym audytom. W dłuższej perspektywie TP dokona zmiany architektury systemów informatycznych poprzez wprowadzenie rozwiązania PRM umożliwiającego jeszcze lepszą kontrolę nad ochroną danych Operatorów hurtowych przed niepożądanym dostępem. Co więcej, zasady przestrzegania Chińskich Murów zostaną przedstawione jako wymaganie konieczne dla wszystkich partnerów współpracujących z TP a odpowiednie klauzule znajdują się w zawieranych z nimi kontraktach.

Z drugiej strony proponujemy wprowadzenie reguł i mechanizmów, które zapewnią równoważność dostępu - w szczególności ułatwią dostęp dla Operatorów Alternatywnych - do informacji o infrastrukturze technicznej i procesach jej obsługi (np. planowane wydarzenia, rozbudowa sieci), które są potrzebne do prowadzenia działalności operacyjnej przez TP i Operatorów Alternatywnych. Dla jasności chcielibyśmy tutaj podkreślić, że w kontekście dostępu do informacji PTK będzie traktowany w sposób analogiczny jak pozostali Operatorzy Alternatywni. Działania w tym obszarze skupiać się będą na dostosowaniu procesów wymiany informacji pomiędzy TP a Operatorami Alternatywnymi oraz udostępnieniu narzędzi Operatorom Alternatywnym umożliwiającym bezpośredni dostęp do informacji o sieci.

Dodatkowo w ramach wprowadzenia mechanizmów równoważności, proponujemy szereg inicjatyw dotyczących zasad wewnętrznego zarządzania organizacją, w szczególności: motywowania oraz oceny pracowników (z naciskiem na jednostki organizacyjne obsługujące zarówno działy wewnętrzne TP jak i Operatorów Alternatywnych) tak, by jednostkowe cele pracowników były dostosowane do zasad równego traktowania Operatorów Alternatywnych. Planujemy również wprowadzenie dodatkowych szkoleń, które sprawią, że pracownicy zrozumieją istotę podejmowanych działań, a ich zachowanie będzie odzwierciedlać nasze zaangażowanie w ideę równoważności.

Uzupełniającym narzędziem wspierającym są opracowane i zaplanowane do komunikacji „Reguły postępowania” mające na celu wyjaśnienie pracownikom jak powinni zachować się w poszczególnych sytuacjach (**Obszar HR**). Proponujemy również utworzenie Biura Równoważności i Analiz (BRiA), którego priorytetowym zadaniem będzie krzewienie i nadzorowanie polityki niedyskryminacji.

Odniesienie do doświadczeń innych krajów

Przygotowanie Karty Równoważności i zawartych w niej propozycji poprzedzone zostało szczegółowymi analizami rozwiązań stosowanych w celu zapewnienia niedyskryminacji na rynku międzyoperatorskim ze szczególnym uwzględnieniem doświadczeń: Wielkiej Brytanii, Włoszech, Szwecji i Nowej Zelandii. TP odbyła konsultacje z wybranymi Operatorami i Regulatorami, aby zdobyć najlepszą wiedzę o realizowanych przez nich działaniach.

Korzystając z doświadczeń tych krajów i odnosząc je do specyfiki rynku polskiego oraz organizacji TP, skupiliśmy się na najefektywniejszych elementach, realizowanych tam planów, jednocześnie starając się uniknąć ich błędów i optymalizując koszty.

W poniższej tabeli znajduje się porównanie głównych elementów Karty Równoważności proponowanej przez nas z rozwiązaniami zastosowanym w Wielkiej Brytanii i Włoszech:

Tabela 2-1 Porównanie głównych elementów Karty Równoważności z rozwiązaniami zastosowanymi w BT, Telecom Italia

Działania służące zapewnieniu równoważności dostępu			
Oddzielna struktura zarządcza dla części Hurtowej	✓	✓	✓
Oddzielna struktura zarządcza dla części Dostępowej		✓	✓
Odrębne systemy motywacyjne dla części Hurtowej	✓	✓	✓
Odrębne systemy motywacyjne dla części Dostępowej		✓	✓
Reguły postępowania i system szkoleń	✓	✓	✓
Equivalence of Output (EoO)	✓	✓	
Chińskie mury wewnątrz organizacji & profile dostępowe do systemów IT	✓	✓	✓
Raportowanie KPI dla jakości obsługi Klientów Operatorów vs. Detal	✓	✓	✓
Forum Telekomunikacyjne	✓		✓
Equivalence of Input (Eoi)			✓
Pełne rozdzielenie środowiska IT			✓
Rebranding usług Hurtowych			✓
Fizyczna separacja pracowników			✓

Źródło: Opracowanie własne TP

Implementacja Karty Równoważności w TP

W celu efektywnego wdrożenia proponowanych inicjatyw i zapewnienia odpowiednich priorytetów na jego realizację w TP powołany został program Równoważność Dostępu (Equivalence of Access), którego sponsorem biznesowym jest Prezes Maciej Witucki. Operacyjnie za program odpowiada Biuro Projektu składające się z dedykowanych Kierowników Projektu odpowiedzialnych za koordynację prac w poszczególnych strumieniach. Biuro Projektu odpowiedzialne jest także za kontrolę terminowości realizowanych prac i ma możliwość eskalacji problemów do Komitetu Sterującego i Prezesa. Ze względu na przekrojowość programu, uczestniczą w nim przedstawiciele z wielu obszarów firmy (Hurt, Operacje, HR, Sprzedaż, Marketing, Finanse, Bezpieczeństwo, Pion Prawny). Taka organizacja programu gwarantuje uwzględnienie wszystkich wymagań już na etapie projektowania działań.

W celu zagwarantowania możliwości oceny postępów prac w programie zapewnienia Równoważności przez UKE, TP przewiduje możliwość cyklicznego raportowania oraz spotkań roboczych z przedstawicielami UKE. Szczegóły współpracy w ramach tego procesu będą tematem dalszych uzgodnień na linii TP – Regulator.

Korzyści dla rynku telekomunikacyjnego

Zaproponowane przez TP działania dla wprowadzenia postulatów wynikających z niniejszej Karty Równoważności, według wstępnych oszacowań TP, zostaną zrealizowane w przeciągu 2 lat i zniosą wszelkie przesłanki dla potencjalnego występowania dyskryminacji pozacenowej Operatorów Alternatywnych. Wprowadzenie Karty Równoważności przyniesie następujące korzyści Operatorom alternatywnym oraz TP:

- Zwiększenie przejrzystości działań handlowych w sektorze hurtowym;
- Polepszenie wzajemnych stosunków oraz jakości współpracy międzyoperatorskiej;
- Ograniczenie do minimum ryzyka wynikającego ze współpracy opartej na decyzjach administracyjnych.

W tym kontekście istotne jest odniesienie Karty Równoważności do proponowanego przez Konsorcjum scenariusza Separacji Funkcjonalnej. W swoim raporcie Konsorcjum diagnozuje skuteczność zastosowania Separacji Funkcjonalnej w stosunku do czterech obszarów:

- Zidentyfikowanych problemów rozwoju konkurencji na im rynku telekomunikacyjnym;
- Możliwości zastosowania separacji funkcjonalnej jako środka eliminacji barier;
- Efektywności zastosowania separacji funkcjonalnej do eliminacji barier, w tym jej skuteczności, kosztów i korzyści oraz potencjalnych obszarów ryzyk związanych z jej wprowadzeniem;

- Oceny separacji funkcjonalnej jako środka eliminacji problemów wynikających z interakcji między TP a PTK Centertel.

Autorzy raportu zwracają uwagę, że wprowadzenie separacji wymaga zgody Komisji Europejskiej uzależnionej od stwierdzenia, że środek ten jest adekwatny, uzasadniony i proporcjonalny, a dotychczas stosowane środki nie wyeliminowały i nie stwarzają perspektywy wyeliminowania stwierdzonej bariery w postaci antykonkurencyjnej postawy TP. Zdaniem Konsorcjum wątpliwości budzi również możliwość wprowadzenia poszczególnych kluczowych elementów separacji funkcjonalnej w drodze obowiązku regulacyjnego, jak również możliwość ich wyegzekwowania przez Prezesa UKE. Kwestie te mogą zostać rozstrzygnięte dopiero po wprowadzeniu Dyrektywy Nowelizującej oraz jej transpozycji do prawa polskiego.

W Raporcie oszacowano mierzalne koszty i korzyści wynikające z wdrożenia proponowanego rozwiązania. Wskazano jednak, że występuje kilka dodatkowych czynników, które mogą mieć negatywny wpływ:

- Niewystarczające możliwości po stronie UKE do skutecznej egzekucji obowiązku separacji funkcjonalnej, co może wydłużyć proces wdrażania separacji;
- Brak motywacji po stronie TP, powodujący opóźnienia we wdrażaniu zmian, które zmniejszą korzyści o 200 mln PLN rocznie;
- Brak środków finansowych ze strony OA na inwestycje skutkujący ograniczeniem rozwoju LLU.

Konsorcjum zwraca także uwagę na fakt, że wprowadzenie separacji funkcjonalnej może skutkować pojawieniem się niemierzalnych efektów negatywnych, do których zalicza opóźnienia w rozwoju technologii NGN/NGA – w wyniku zaangażowania zasobów ludzkich oraz środków finansowych TP na potrzeby wdrażania obowiązku separacji funkcjonalnej, trudności organizacyjne i proceduralne w rozbudowie infrastruktury oraz obniżenie zaufania użytkowników końcowych do ofert detalicznych.

W świetle powyższego warto podkreślić, że proponowane przez TP rozwiązanie cechuje znacznie większa pewność, co do oczekiwanych efektów przedsięwzięcia. Porównując te dwa środki należy podkreślić, że:

- Zarówno Karta Równoważności, jak i separacja rozwiązują ten sam problem tj. dyskryminację pozacenową. Karta Równoważności poprzez transparentny wgląd w kluczowe procesy i ich parametry eliminuje podejrzenia dotyczące postawy antykonkurencyjnej TP oraz ogranicza możliwość wykorzystywania przepływu informacji w Grupie TP. Mniej inwazyjne zmiany wewnątrz spółki, pozwolą stwierdzić, że Firma nie faworyzuje spółek z Grupy TP kosztem Operatorów Alternatywnych, w tym własnej części detalicznej oraz PTK Centertel;
- Karta oznacza znacznie niższe koszty wprowadzenia rozwiązania. Według naszych informacji i dotychczasowych danych British Telecom, koszt wprowadzenia rozdziału usług w Wielkiej Brytanii sięga 100 mln GBP;

Podstawowe koszty rozwoju i implementacji, które TP planuje ponieść w związku z projektem wdrażania Karty Równoważności są szacowane na ok. 110 milionów PLN (bez uwzględnienia inicjatyw towarzyszących). Koszty są znaczne i stanowią dowód na zaangażowanie TP. Tym niemniej jednak, nadal są one mniejsze od kosztów, które niosłoby za sobą zastosowanie FS;

- Karta stanowi dobrowolne rozwiązanie wprowadzone przez TP we współpracy z UKE;
- Karta może zostać wprowadzona stosunkowo szybko. Watro przypomnieć, że mimo upływu trzech lat od wprowadzenia inicjatywy Openreach nie osiągnięto jeszcze wielu postawionych w nim celów;
- Ponieważ Karta jest łatwiejsza do wprowadzenia, rozwiązanie to pozwoli uniknąć dobrze znanych problemów z uruchomieniem procesu podziału, które zaobserwowano w przypadku BT (podczas pierwszego roku jakość usług uległa znacznemu pogorszeniu), a przez to umożliwi uniknięcie zakłóceń w branży i obsłudze klientów, które byłyby wynikiem narzuconej separacji;
- Karta to także niższe koszty dla Operatorów Alternatywnych.

Dlaczego FS zdaniem TP nie jest adekwatnym rozwiązaniem

Warto podkreślić, że TP podlega już wielu obowiązkom regulacyjnym nałożonym w wyniku analiz rynków właściwych. W tym jednym z obowiązków jest prowadzenie rachunkowości regulacyjnej. Pomimo znacznych kosztów wdrożenia tego obowiązku, wyniki wyliczeń kosztów nie są uwzględniane przez Regulatora.

Należy również zwrócić uwagę, że Separacja Funkcjonalna nie jest standardowym i ogólnie stosowanym środkiem regulacyjnym, co do skuteczności, którego panowałaby pełna zgodność w krajach UE. Dyskusja na temat uwarunkowań stosowania podziału toczy się na forum europejskim od ponad pół roku i w tym czasie pojawiło się wiele sprzecznych opinii. Zgodnie z opinią wszystkich uczestników europejskiego rynku telekomunikacyjnego separacja funkcjonalna, powinna być środkiem ostatecznym stosowanym tylko w przypadku, gdy wszystkie inne środki, mające na celu zwiększenie konkurencyjności rynku i zniesienie wszelkich objawów dyskryminacji pozacenowej, zawiodą. Należy tutaj podkreślić, że obecnie obowiązujące dyrektywy unijne nie przewidują zastosowania takiego środka regulacyjnego, a więc będzie to niewątpliwie wymagało jednoznacznej zgody Komisji Europejskiej, jak i zmiany krajowych przepisów regulujących rynek telekomunikacyjny, w tym Prawa telekomunikacyjnego.

Zdajemy sobie sprawę, że dyskryminacja pozacenowa wpływa negatywnie na rozwój konkurencji, a przez to na dobro klienta. Podczas tworzenia rozwiązania regulacyjnego należy zachować perspektywę rozmiaru zaistniałego problemu i proporcjonalności stosowania środków regulacyjnych uwzględniających ochronę interesów klientów.

Mając to na uwadze, należy zaproponować rozwiązanie skuteczne i proporcjonalne do rozmiarów zaistniałego problemu. Rozważanie wprowadzenia Separacji Funkcjonalnej na rynku powinno być poprzedzone:

- Pogłębioną analizą obecnej sytuacji na rynku telekomunikacyjnym;
- Analizą skutków dotychczas zastosowanych środków zaradczych na rynkach regulowanych;
- Analizą możliwości wykorzystania wszystkich pozostałych narzędzi przewidzianych Prawem telekomunikacyjnym w zakresie audytu regulacyjnego.

Dla wprowadzenia Separacji Funkcjonalnej Regulator musi udowodnić, że pomimo zastosowania **wszystkich dostępnych środków regulacyjnych** nadal na rynku występują trwałe i nieusuwalne przeszkody. Będzie to wymagało jednoznacznej zgody Komisji Europejskiej, jak i zmiany krajowych przepisów w zakresie prawa telekomunikacyjnego. Warto również podkreślić, że wprowadzenie podziału jest decyzją nieodwracalną w przeciwieństwie do zwykłych obowiązków regulacyjnych, które można modyfikować lub się z nich wycofać w sytuacji zmian rynkowych (np. osiągnięcia satysfakcjonującego poziomu konkurencyjności).

Rozwój usług hurtowych w Polsce (mimo ich stosunkowo krótkiej dostępności w porównaniu do innych krajów UE) wykazuje dynamikę wzrostu a na podstawie prognoz i strategii Operatorów Alternatywnych, można przewidywać, że będzie to trwałe zjawisko. Potwierdzenie tego faktu można znaleźć w opublikowanym 30 kwietnia 2008 „Raportcie o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2007 r. w Polsce” Regulator ocenił stan polskiego rynku jako dobry. Według UKE: *„Rok ten był kolejnym rokiem, który przyniósł wiele istotnych i dynamicznych zmian na rynku telekomunikacyjnym zarówno dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych jak i dla użytkowników końcowych. Zmiany te dotyczyły zarówno jego wielkości, struktury jak i konkurencyjności. Zaowocowały znacznym zwiększeniem dostępności usług telekomunikacyjnych, zwłaszcza tych oferowanych przez alternatywnych Operatorów”*.

Z danych rynkowych wyraźnie widać, że przybywa podmiotów konkurujących z TP i rośnie ich pozycja rynkowa. Ten wzrost udziału w rynku OA odbywa się głównie kosztem Operatora zasiedziałego. Zauważyć należy, że Operatorzy Alternatywni modyfikują swoje strategie, koncentrując swój rozwój na produktach opartych na sieci TP.

3 Wprowadzenie Karty Równoważności w TP

3.1 Kontekst regulacyjny

W opinii TP oprócz braku ważnych ekonomicznych i rynkowych przesłanek do zastosowania separacji funkcjonalnej w Polsce brak także w pełni potwierdzonej opinii, co do istnienia podstaw prawnych wynikających bądź to z dyrektyw unijnych, bądź to z prawa krajowego do przeprowadzenia takiego działania. Stanowisko to częściowo potwierdza także raport Konsorcjum, który wyraźnie wskazuje, że mogą zaistnieć problemy z egzekwowaniem decyzji nałożonych przez UAE w tym obszarze, oraz istnieje ryzyko długotrwałych batalii prawnych.

Wyliczenia Konsorcjum dotyczące opłacalności usługi LLU wskazują, że nawet dla największych obiektów centralowych maksymalna liczba Operatorów telekomunikacyjnych, dla których opłacalne będzie inwestowanie we własne sale kolokacyjne, nie przekroczy trzech podmiotów. Większa liczba podmiotów obecnych na sali kolokacyjnej spowoduje, że udział w rynku każdego z nich będzie mały, a to oznacza, że po przekroczeniu pewnej liczby krytycznej zaczną oni ponosić straty na swojej działalności. Oznacza to, że nawet jeśli Operatorzy zdecydują się na inwestycje w LLU, nie będziemy mieli do czynienia z powszechną konkurencją, a raczej z rynkiem maksymalnie czterech operatorów dyktujących warunki na rynku. Pozostali Operatorzy będą bazowali na infrastrukturze oferowanej przez TP i łączach LLU odsprzedawanych przez Operatorów, którzy wybudują odpowiednią infrastrukturę.

W świetle powyższego nietrudno jest więc wykazać, że koszty szacowane przez Konsorcjum nie uwzględniają wydatków, jakie poniosą Operatorzy, którzy zainwestują w infrastrukturę do LLU, lecz nie odniosą sukcesu na rynku. Pod znakiem zapytania należy też postawić słuszność założenia wysokiej skłonności do ostrej rywalizacji cenowej czterech podmiotów działających na rynku LLU. Zapewne bez interwencjonizmu Regulatora, Operatorzy ci samodzielnie nie będą skłonni do obniżania swoich marż, co automatycznie spowoduje, że korzyści dla abonenta końcowego wcale nie muszą być tak istotne, jak zakłada raport. Zjawisko to widoczne jest już w chwili obecnej i przejawia się bardzo małą różnicą cen ofert Operatorów tworzących swoje usługi na bazie WLR i BSA.

Oznacza to, że już teraz należy myśleć, jak zapewnić optymalne warunki do swobodnej konkurencji w obszarze łączy dostępowych, gdyż sama odsprzedaż przez TP łączy w ramach usługi LLU nie rozwiąże aktualnych, a tym bardziej przyszłych problemów Operatorów telekomunikacyjnych. W tej sytuacji proponowany w raporcie rozbiór TP wprowadzi nierówne warunki do konkurencji TP z Operatorami LLU, którzy będą odsprzedawać pozostałym Operatorom alternatywnym swoje usługi WLR i BSA oferowane na bazie łączy LLU.

W świetle dotychczas prowadzonych analiz ważniejsze jest rozpatrywanie tego środka regulacyjnego przez pryzmat ewentualnych korzyści i strat wynikających z jego zastosowania. Sama bowiem dopuszczalność prawna, która może mieć miejsce w przyszłości (w związku z planowaną nowelizacją Dyrektywy o Dostępności) nie implikuje zasadności merytorycznej. Zasadność ta bowiem powinna być udowodniona na płaszczyźnie ekonomicznej.

W chwili obecnej opinia TP na temat separacji funkcjonalnej jest następująca:

- Brak dowodów na skuteczność separacji;
- Wysokie koszty;
- Negatywny wpływ na przyszłe inwestycje;
- Zmniejszona zdolność do korzystania z przyszłych zmian technologicznych;
- Brak korzyści dla klienta końcowego;
- Wysokie koszty społeczne dla pracowników TP.

3.2 Uwarunkowania prawne

Przy ocenie uwarunkowań należy wziąć pod uwagę następujące akty prawne oraz stanowiska niektórych organów administracji:

- a) Ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 roku, Nr 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami; zwana dalej „Pt”);
- b) Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku, Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami, zwana dalej „UOKiK”);
- c) Dyrektywa 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 roku w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie) (Dz.U.UE L z dnia 24 kwietnia 2002 roku, zwana dalej „Dyrektywą o dostępie”);
- d) Projekt dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywy 2002/21/WE w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej, 2002/19/WE w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej oraz wzajemnych połączeń i 2002/20/WE w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (wersja: (1). Wniosek z dnia 13 listopada 2007 roku, zwany dalej: „Wnioskiem 1 UE” oraz (2). Zmieniony wniosek z dnia 6 listopada 2008 roku, zwany dalej: „Wnioskiem 2 UE” i razem „Wnioski UE”);
- e) Dokument roboczy Służb Komisji - Streszczenie oceny skutków - z dnia 13 listopada 2007 roku (zwany dalej: „Streszczeniem KE”).

Separacja funkcjonalna nie jest w chwili obecnej pojęciem zdefiniowanym w polskim prawie. W licznych opracowaniach przyjmuje się, że separacja funkcjonalna polega na wydzieleniu w ramach operatora telekomunikacyjnego, co najmniej dwóch jednostek organizacyjnych, z których jedna zajmuje się świadczeniem usług hurtowych, a druga świadczeniem usług detalicznych. Zakres podziału kompetencji pomiędzy poszczególnymi jednostkami nie jest zdefiniowany, niemniej jednak wskazuje się na konieczność rozdzielenia zarówno aktywów (infrastruktury, systemów IT itd.), osób zatrudnionych (odrębne lokalizacje miejsc wykonywania pracy, kontrola przepływu informacji między wyodrębnionymi jednostkami) jak i finansów.

Podstawy prawne separacji funkcjonalnej

Podstawy prawnej do wprowadzenia separacji funkcjonalnej na gruncie obowiązujących przepisów niektórzy autorzy upatrują w przepisie art. 44 Pt, zgodnie z którym w szczególnych przypadkach Prezes UKE może, po uzyskaniu zgody Komisji Europejskiej, w drodze decyzji, nałożyć na operatorów o znaczącej pozycji rynkowej obowiązki w zakresie dostępu telekomunikacyjnego, inne niż wymienione w art. 34-40 i art. 42 Pt. Przepis ten jest odwzorowaniem przepisu 8 ust. 3 Dyrektywy o dostępie. Do oceny podstaw prawnych zastosowania separacji funkcjonalnej można więc odnieść wszystkie uwagi dotyczące art. 8 ustęp 3 Dyrektywy o dostępie.

Zarówno pojęcia „dostęp” oraz „połączenie międzysieciowe (wzajemne połączenie)” zostały zdefiniowane w Dyrektywie o dostępie, w związku z czym nie mogą być one interpretowane dowolnie. Ogólnie rzecz ujmując obowiązki w zakresie dostępu polegają na zapewnieniu i utrzymywaniu dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, usług, systemów informacyjnych i funkcji sieciowych. Obowiązki dotyczące połączeń międzysieciowych zostały jeszcze bardziej sprecyzowane i dotyczą połączenia infrastruktur należących do tego samego lub do różnych operatorów.

Ocena dopuszczalności nałożenia obowiązku separacji funkcjonalnej powinna opierać się w obecnym stanie prawnym na porównaniu przedmiotu obowiązków składających się na separację z ustawowo zdefiniowanym zakresem dostępu i połączenia międzysieciowego (wzajemnego połączenia). Mając na uwadze wymienione powyżej obowiązki w zakresie dostępu czy połączeń międzysieciowych oraz obowiązki składające się na separację funkcjonalną, wskazać należy, że w doktrynie słusznie przyjmuje się, że obowiązki wynikające z separacji daleko wykraczają poza to, co w świetle definicji przyjętych w Dyrektywie o dostępie składa się na „dostęp” i „połączenie międzysieciowe” (por. S. Piątek). Wprowadzenie separacji funkcjonalnej jest też w praktyce nieodwracalne. Oznacza to, iż - wbrew logice pozostałych środków regulacyjnych, o których mowa w dyrektywach - nie można go cofnąć, nawet jeśli w przyszłości na właściwych rynkach będzie funkcjonować właściwa konkurencja. Także i ten element wskazuje na odmienność separacji funkcjonalnej i środków regulacyjnych, nakładanych na podstawie obowiązującego Pt.

Na gruncie obowiązującej ustawy Prawo telekomunikacyjne trudno znaleźć podstawę do władczego zaingerowania w strukturę przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Zarówno na szczeblu wspólnotowym, jak i na gruncie polskim pojawiają się propozycje zmiany przepisów w celu jednoznacznego dopuszczenia podziału funkcjonalnego przedsiębiorcy o znaczącej pozycji rynkowej. Należy zatem przyjąć, że racjonalny ustawodawca dostrzegł, że w obecnym stanie prawnym nie ma takich możliwości.

Wykładnia językowa art. 44 Pt wskazuje, że nienazwane obowiązki regulacyjne mogą być nakładane jedynie w zakresie dostępu telekomunikacyjnego. Należy w tym miejscu przywołać ustawową definicję dostępu telekomunikacyjnego. Zgodnie z art. 2 pkt 6 Pt pod pojęciem dostęp telekomunikacyjny należy rozumieć korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących lub usług świadczonych przez innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, na określonych warunkach, celem świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegające w

szczegółności na: a) łączeniu urządzeń telekomunikacyjnych, w tym na dostępie do lokalnej pętli abonenckiej oraz urządzeń i usług niezbędnych do świadczenia usług w lokalnej pętli abonenckiej, b) dostępie do budynków i infrastruktury telekomunikacyjnej, c) dostępie do odpowiednich systemów oprogramowania, w tym do systemów wspomagających eksploatację, d) dostępie do translacji numerów lub systemów zapewniających analogiczne funkcje, e) dostępie do sieci telekomunikacyjnych, w tym na potrzeby roamingu, f) dostępie do systemów dostępu warunkowego, g) dostępie do usług sieci wirtualnych. Mając na względzie ustawową definicję dostępu telekomunikacyjnego należy stanąć na stanowisku, że dostęp polega na umożliwieniu korzystania z infrastruktury telekomunikacyjnej oraz udogodnień towarzyszących, a nie na zmianach organizacyjnych wewnątrz przedsiębiorstwa. Koncepcja separacji funkcjonalnej opiera się na założeniu, że usługi hurtowe będą świadczone przez wydzieloną jednostkę, która w sposób niedyskryminujący będzie świadczyć usługi hurtowe dla Operatorów korzystających. Separacja funkcjonalna, z założenia, mocniej ingeruje w tkankę przedsiębiorstwa niż obowiązki związane z zapewnieniem dostępu telekomunikacyjnego. Trzeba wskazać w szczególności na wprowadzenie barier w przepływie informacji, zmiany w zarządzaniu pracownikami czy podział w zakresie rozliczeń finansowych. Nie sposób znaleźć uzasadnienie do uznania, że te sfery działalności przedsiębiorstwa mogą się mieścić w definicji dostępu telekomunikacyjnego. Prawo telekomunikacyjne nie zawiera innych przepisów umożliwiających dokonanie funkcjonalnej separacji.

Przepis art. 44 Pt wskazuje kilka przesłanek, które muszą zostać spełnione, aby wydać rozstrzygnięcie, o którym mowa w tym przepisie. Wpierw musi wystąpić „szczególny przypadek” oraz obowiązek może być nałożony po uzyskaniu zgody Komisji Europejskiej. Ustawa nie precyzuje, co się kryje pod pojęciem „szczególny przypadek”. Wydaje się jednak, że chodzi tu o okoliczność o charakterze nadzwyczajnym, gdy inne dostępne środki regulacyjne nie przyniosły oczekiwanych rezultatów. Skoro w przepisie jest mowa o wyjątkowej sytuacji, to należy to postanowienie interpretować bardzo wąsko. Organ regulacyjny winien wykazać, że nie sprawdziły się dotychczasowe obowiązki regulacyjne. Ocena taka może jednak zostać dokonana po przeprowadzeniu analizy rynków i - w konsekwencji - wykazaniu, że zawiodły dotychczasowe środki regulacyjne. Analiza powinna obejmować te rynki, co do których proponowany środek regulacyjny miałby znaleźć zastosowanie.

Projekt decyzji o nałożeniu nowego obowiązku powinien być poddany dwóm rodzajom postępowań – konsultacyjnemu na szczeblu krajowym oraz konsolidacyjnemu na poziomie unijnym. Przepis art. 44 wymaga, aby Komisja Europejska wyraziła zgodę na nałożenie nowego obowiązku. Przepis art. 8 ust. 3 Dyrektywy o dostępie wymaga jednak by Komisja wypowiedziała się w zakresie projektu w drodze decyzji.

Przyjmując powyższy tok rozumowania należałoby przyjąć, iż wprowadzenie separacji funkcjonalnej TP na podstawie art. 44 Pt nie jest dopuszczalne.

Stanowisko Komisji Europejskiej

Powyższy wniosek pozostaje, jak się wydaje, w zgodzie ze stanowiskiem ogłoszonym przez Komisję Europejską, wyrażonym we Wniosku 1 UE i Wniosku 2 UE oraz dodatkowych dokumentach związanych z Wnioskami UE. W uzasadnieniu

Wniosków wskazuje się, że „w odniesieniu do dyrektywy o dostępie, główną zmianą jest wprowadzenie rozdziału funkcjonalnego, jako środka naprawczego, który może być nakładany przez krajowe organy regulacyjne, pod warunkiem zatwierdzenia przez Komisję, która musi w tym celu zasięgać rady nowego Urzędu”. Równie wyraźnie stwierdzono to w Streszczeniu KE, w którym napisano, że, „mimo, iż dyskryminacja pozostaje istotnym problemem na niektórych rynkach, na innych rynkach istniejące środki naprawcze doprowadziły do stworzenia wystarczających równych warunków dostępu (...). Jednakże Komisja uważa za niezbędne przyznanie krajowym organom regulacyjnym uprawnień do zarządzenia w wyjątkowych sytuacjach funkcjonalnego rozdziału celem zniesienia utrzymującej się dyskryminacji, której nie zapobiegają istniejące środki naprawcze ukierunkowane na zachowanie”. Ze Streszczenia wynika zatem, że przepisy prawa jak dotychczas określają środki naprawcze, które mogą być stosowane („istniejące środki naprawcze”), a ponieważ w niektórych przypadkach okazały się one niewystarczające, to należy wprowadzić możliwość nałożenia obowiązku separacji funkcjonalnej.

Nieco mniej jednoznaczne są zawarte we Wnioskach UE (w proponowanej Preambule do zmian do Dyrektywy o dostępie) sformułowania tzw. motywu 43 oraz motywu 44, dotyczących separacji funkcjonalnej. O ile jednak w obu tych motywach trudno dopatrzeć się argumentów za przyjęciem, iż separacji funkcjonalnej nie da się w chwili obecnej wprowadzić w żadnym państwie członkowskim (przynajmniej na gruncie regulacji z zakresu rynku telekomunikacyjnego), to trudno jednak także dowodzić na podstawie obu wskazanych wyżej motywów tezy przeciwnej.

Z informacji zamieszczonych na stronie internetowej Parlamentu Europejskiego (<http://www.europarl.europa.eu/oeil/FindByProcnum.do?lang=en&procnum=COD/2007/0247>) wynika, że drugie czytanie projektu zmiany Dyrektywy o dostępie zostało zaplanowane na dzień 21 kwietnia 2009 roku. W chwili obecnej trudno jednak przewidzieć, kiedy faktycznie zmiany te mogłyby zostać wprowadzone.

Argumenty dodatkowe - brak środków zabezpieczających wykonanie decyzji o podziale

Argumentem dodatkowym przemawiającym za przyjęciem tezy o niedopuszczalności wprowadzenia separacji funkcjonalnej na gruncie obowiązujących obecnie przepisów Pt jest okoliczność, iż przepisy tej ustawy nie przewidują sankcji za nierealizowanie albo realizowanie w sposób nieprawidłowy ewentualnej decyzji o podziale. Przykładowo, w art. 209 ustęp 1 Pt, zawierającym katalog zachowań podlegających karze, brak jest postanowień dotyczących kar za niewykonanie obowiązku separacji funkcjonalnej. Także inne środki zaradcze, regulowane innymi przepisami, takie jak wykonanie zastępcze czy zakaz wykonywania działalności nie zabezpieczą wykonania zobowiązań przez TP, a wręcz przeciwnie - mogą utrudnić, a nawet uniemożliwić funkcjonowanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce. Skoro więc ustawodawca nie przewidział wprost możliwości nałożenia kar za niewykonanie obowiązku separacji funkcjonalnej, a pozostałe sposoby wyegzekwowania tego obowiązku niosą ze sobą ryzyko zawirowań na rynku telekomunikacyjnym, okoliczności te stanowią w naszej ocenie jeden z dodatkowych argumentów przemawiających za tezą o niedopuszczalności dokonania separacji funkcjonalnej na podstawie obecnie obowiązujących przepisów.

Separacja funkcjonalna na podstawie przepisów prawa konkurencji

Polska ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z 16 lutego 2007 r. przewiduje możliwość podziału przedsiębiorcy, działającego na dowolnym rynku, jednak tylko wówczas, jeśli uprzednio Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał zgodę na koncentrację, dotyczącą tego przedsiębiorcy. Z oczywistych względów nie ma możliwości zastosowania tego przepisu i wynikających z niego konsekwencji do TP.

Podsumowanie argumentów prawnych

Mając na uwadze powyższe rozważania można z dużą dozą bezpieczeństwa przyjąć, iż - mimo pewnej niejednoznaczności w przepisach - obecnie obowiązujące przepisy Pt nie pozwalają na nałożenie przez Prezesa UKE na TP obowiązku separacji funkcjonalnej. Nałożenie takiego obowiązku będzie możliwe po zmianie obecnie obowiązujących przepisów.

Niezależnie od powyższego wydaje się co najmniej prawdopodobne, iż Prezes UKE podejmie próbę wprowadzenia separacji funkcjonalnej na podstawie art. 44 Pt i TP się z tym liczy.

Wprowadzenie programu “Równoważność Dostępu” w drodze dobrowolnego zobowiązania TP

Najbardziej naturalnym rozwiązaniem będzie, jak się wydaje, przyjęcie i stosowanie Karty Równoważności na zasadzie dobrowolności. Można tu posłużyć się analogią do zasad corporate governance, zwłaszcza sprzed przyjęcia Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Publicznych w 2005 r., które te zasady skodyfikowały, utrzymując jednak nadal zasadę dobrowolności. Zasady corporate governance, podobnie jak spora część zasad Karty Równoważności, dotyczą wewnętrznych relacji w spółce. Oczywiście materia Karty Równoważności i zasad dobrych praktyk są odmienne - o ile w przypadku dobrych praktyk chodzi w pierwszym rzędzie o relacje pomiędzy organami spółki i zasady wyboru ich członków oraz kwestie informacyjne, o tyle Karta Równoważności reguluje sprawy z jednej strony na niższym szczeblu organizacyjnym (na przykład wprowadzenie tzw. chińskich murów ma objąć szeregowych pracowników) a z drugiej wprowadza zasady, którą będą miały przełożenie na codzienną współpracę innych Operatorów z TP. Niemniej jednak, ogólna materia jest podobna, są to zasady funkcjonowania samej wewnętrznej organizacji TP.

4 Zakres i zastosowanie równoważności

4.1 Pojęcie równoważności

Istota równoważności jest kluczowa dla zrozumienia zmian proponowanych przez TP w planie równoważności. Nie chodzi, bowiem tylko o minimalizację motywacji do stosowania dyskryminacji pozacenowej przez przedsiębiorcę wertykalnie zintegrowanego, lecz o takie zmiany w jego działaniu, aby na równych prawach i warunkach traktował on swoją część detaliczną, jak i Operatorów alternatywnych. W efekcie Operatorzy alternatywni, którzy korzystają z regulowanych usług hurtowych, są w stanie zaoferować usługi konkurencyjne do usług detalicznych operatora zasiedziałego.

W efekcie prostą definicję równoważności można sformułować następująco:

„produkt hurtowy można uznać za zgodny z zasadą równoważności, gdy Operator alternatywny jest nastawiony neutralnie do faktu otrzymywania tego produktu zamiast produktu identycznego z wykorzystywanym przez dział dostarczające produkt detaliczny do klienta TP”.

Powyższa definicja w centrum zainteresowania stawia zadowolenie Operatora alternatywnego, który, przy założeniu neutralności jego nastawienia uzna, że jest obsługiwany na podobnych zasadach jak część detaliczna TP, z którą konkuruje.

W niektórych przypadkach konieczne jest jednak wykroczenie poza definicję. Produkt identyczny z produktem oferowanym jednostkom, które dostarczają go do klienta TP, nie zawsze stanowi najlepsze rozwiązanie dla podmiotów korzystających z dostępu, ze względu na różnice w stosowanych systemach obsługi operacyjnej (OSS) lub różnice w modelu cenowym. Przykładowo – zastosowanie identycznej obsługi jak dla części detalicznej skutkowałoby składaniem przez klientów operatora skarg na usługę zbudowaną na bazie BSA, przez Contact Center TP – czyli Błękitną Linie. W efekcie system CRM (PeopleSoft) zawierałby dane marketingowe i osobowe zarówno klientów własnych TP, jak i tych osób, którzy z usług TP zrezygnowali i są obecnie klientami konkurencyjnych firm.

Warto zauważyć, że wymagania stosowania równoważności są znacznie ostrzejsze od szerzej stosowanych wymagań dotyczących eliminowania dyskryminacji. Równoważność wykracza poza te ramy, ponieważ w jej założeniach zawarto wymagania, według których zewnętrzne warunki handlowe powinny być zaprojektowane z myślą o konkretnych potrzebach klienta hurtowego. W przeciwieństwie do przepisów antydyskryminacyjnych zasady równoważności zostały stworzone ze świadomością faktu, że w wielu przypadkach potrzeby podmiotów alternatywnych różnią się od potrzeb wewnętrznych działów usługodawcy.

Przy ocenie poprawnego (tj. równoważnego) sposobu dostawy poszczególnego produktu stosowane są cztery ogólne kategorie:

- Cena;
- Konstrukcja produktu oraz obsługujące go systemy i procesy;
- Jakość usług;

- Informacje związane z produktami.

Każdy z produktów oceniany jest niezależnie – jeden produkt może być zgodny z zasadą równoważności, podczas gdy inny produkt oferowany przez tę samą organizację jest z nią niezgodny.

Warto dodać, powyższe cechy opierają się na szerokiej gamie czynników, które dotyczą organizacji jako całości, takich jak: organizacja wewnętrzna, szkolenia, kultura, system motywacyjny, sposób zarządzania oraz różne środki, które zaprojektowano po to, by komórki obsługujące dostęp dla użytkowników nie posiadały dostępu do informacji na zasadach preferencyjnych. Czynniki te są opisane w innych częściach niniejszego dokumentu.

4.1.1 Cena

Wymiar cenowy równoważności jest względnie nieskomplikowany i został już zagwarantowany przez istniejące zobowiązania dotyczące regulacji cenowej, działań antydyskryminacyjnych, rachunkowość regulacyjną oraz przepisy zabraniające stosowania procederu margin squeeze. Ceny hurtowe są zatwierdzane przez Prezesa UKE. Wymagania dotyczące cen są opisane w istniejących przepisach prawnych oraz w decyzjach dotyczących operatora SMP, które zostały już wdrożone poprzez oferty ramowe TP.

4.1.2 Konstrukcja produktu oraz obsługujące go systemy i procesy

Ten wymiar równoważności zawiera w sobie dwa podwymiary. Są to:

- Cechy główne (np. dobór technologii, punkty przekazywania, pojemność);
- Obsługa wewnętrznych procesów i systemów IT dotyczących procesów zamówień, dostarczania oraz obsługi klienta.

W kontekście cech głównych wymagania równoważności zostały już spełnione poprzez istniejące obowiązki regulacyjne. Dzięki nim klienci hurtowi mogą żądać dostosowania produktu i negocjować warunki tego dostosowania, a jeśli wystąpi podejrzenie, że TP nie negocjuje w dobrej wierze, istnieje możliwość odwołania się do Prezesa UKE. W ramach programu równoważności TP będzie wprowadzać usprawnienia w konstrukcji i specyfikacjach oferowanych produktów hurtowych. Jednocześnie są one wymuszane na TP poprzez kolejne decyzje administracyjne zmieniające umowy międzyoperatorskie o połączeniu sieci. Spodziewamy się jednak, że przedstawiona przez nas propozycja stworzenia Forum Telekomunikacyjnego znacznie ułatwi proces negocjacji umów, co sprawi, że oferowane produkty hurtowe będą lepiej spełniały wymagania klientów Operatorów.

Proponowane w planie Równoważności Dostępu działania mają spowodować, że w sytuacji, w której jednostki detaliczne i hurtowe posiadają jednego właściciela, minimalizowana będzie motywacja do traktowania wymagań konkurencji z mniejszym priorytetem. W efekcie podejmowanych działań – również w wymiarze behawioralnym poprzez motywację do działania w interesie tylko i wyłącznie jednostki sprzedaży hurtowej.

4.1.3 Wymiar równoważności usług w zasadach równoważności

Wymiar równoważności usług w zasadach równoważności obejmuje czas dostawy, częstotliwość występowania awarii, terminy usuwania awarii, jakość obsługi klienta oraz obsługę reklamacji. TP proponuje monitoring równoważności poprzez zestaw publikowanych wskaźników wydajności (KPI), które zostały zaprojektowane w sposób umożliwiający przedstawienie informacji o bezwzględnych wynikach wydajności i wykrycie ewentualnej dyskryminacji w zaopatrzeniu. Wskaźniki te są regularnie publikowane, co miesiąc przez TP na stronie internetowej¹.

4.1.4 Wymiar Informacji w zasadach równoważności

Wymiar informacji w zasadach równoważności obejmuje dostęp do informacji niezbędnych w działalności handlowej. Zawiera on informacje dotyczące sieci (np. położenia centrali, architektury, pojemności, technologii, jakości linii, planowanych wydarzeń oraz długoterminowych planów technologicznych). Proces wprowadzenia równoważności informacji wymaga wykorzystania wewnętrznych murów chińskich (dotyczących systemów, procesów i dostępu fizycznego), które ograniczałyby poziom wewnętrznego dostępu do informacji do tych danych, które są dostępne dla klientów zewnętrznych. Istotny jest jednak wpływ istnienia chińskich murów na proces wdrażania nowych usług, w przypadku zapytania o nie przez jednego z Operatorów alternatywnych lub przez część detaliczną TP. Proces ten opisany jest w rozdziale 5.1.

TP zobowiązuje się dostarczyć zakres produktów zgodnych z zasadą „równoważności wyników” (ang. EoO – equivalence of outcome). Produkty hurtowe mogą zostać uznane za zgodne z zasadą „równoważności wyników”, jeśli są dostarczane klientom hurtowym na tych samych warunkach dotyczących cen, funkcjonalności produktów oraz specyfikacji i jakości usług, co produkty analogiczne dostarczane wewnątrz do działów sprzedaży detalicznej operatora zintegrowanego pionowo. Równoważność produktów w rozumieniu Planu Równoważności Dostępu odnosi się wyłącznie do produktów regulowanych, w szczególności do:

- WLR (Wholesale Line Rental);
- BSA (Bitstream Access);
- LLU (Local Loop Unbundling);
- Obsługi klientów należących do Operatorów alternatywnych;
- Obsługi reklamacji klientów końcowych OA;
- Obsługi awarii klientów końcowych OA korzystających z usług zbudowanych na bazie WLR, BSA bądź LLU.

¹ http://biuroprasowe.tp.pl/PressOffice/PressKit.1228.po?category_id=894&wskazniki_kpi

4.2 Równoważność w TP

Podstawą Karty Równoważności jest idea skoncentrowania się na zapewnieniu takich samych warunków dostępu do infrastruktury technicznej i informacji, wewnętrznym strukturom sprzedaży detalicznej jak pozostałym Operatorom. Można to osiągać na dwa sposoby:

- Zablokowanie obecnie wykorzystywanych kanałów komunikacyjnych między organizacją sprzedażową a organizacją infrastrukturalną;
- Udostępnienie nowych kanałów wymiany informacji między organizacją infrastrukturalną TP a Operatorami telekomunikacyjnymi.

W dalszej części opracowania zaproponowane zostaną konkretne obszary, w których zostaną zbudowane bariery uniemożliwiające swobodny przepływ informacji do organizacji sprzedażowej oraz obszary, w których zostaną zbudowane narzędzia usprawniające dostęp Operatorów alternatywnych do potrzebnej im informacji.

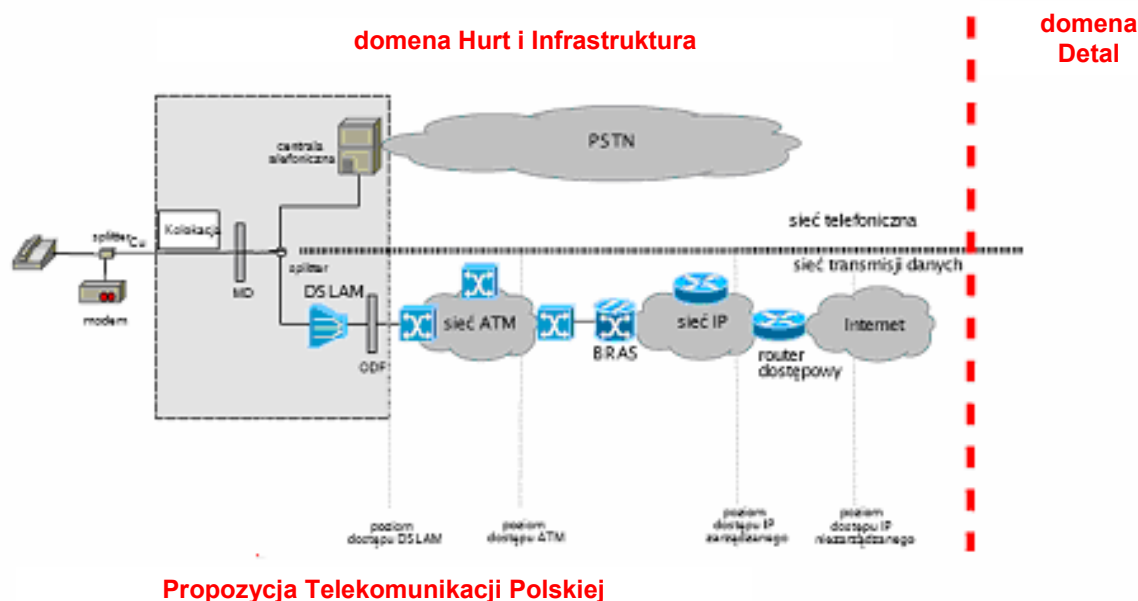
4.2.1 Budowa barier – Chińskie Mury w programie równoważności dostępu

Proponowane przez TP podejście do zapewnienia równoważności dostępu jest wynikiem analizy:

- oczekiwań klientów końcowych;
- oczekiwań Operatorów alternatywnych;
- doświadczeń krajów, które wprowadziły separację funkcjonalną;
- raportu przygotowanego na zamówienie UKE (analiza modeli separacji funkcjonalnej zaprezentowana w raporcie Konsorcjum, stanowi załącznik do niniejszego Dokumentu);
- zebranych doświadczeń z dotychczasowego okresu świadczenia Usług Regulowanych w Polsce;
- możliwych kierunków rozwoju Usług Regulowanych.

TP stoi na stanowisku, że z punktu widzenia zachowania ciągłości procesów obsługowych optymalną strukturą organizacyjną jest struktura dysponująca wszystkimi zasobami niezbędnymi do świadczenia pełnego spektrum usług hurtowych, która daje gwarancje dla jednoznacznego przypisania odpowiedzialności za jakość usług i szybkość ich dostarczania.

Rysunek 4-1 Propozycja TP wprowadzenia linii równoważności dostępu w infrastrukturze

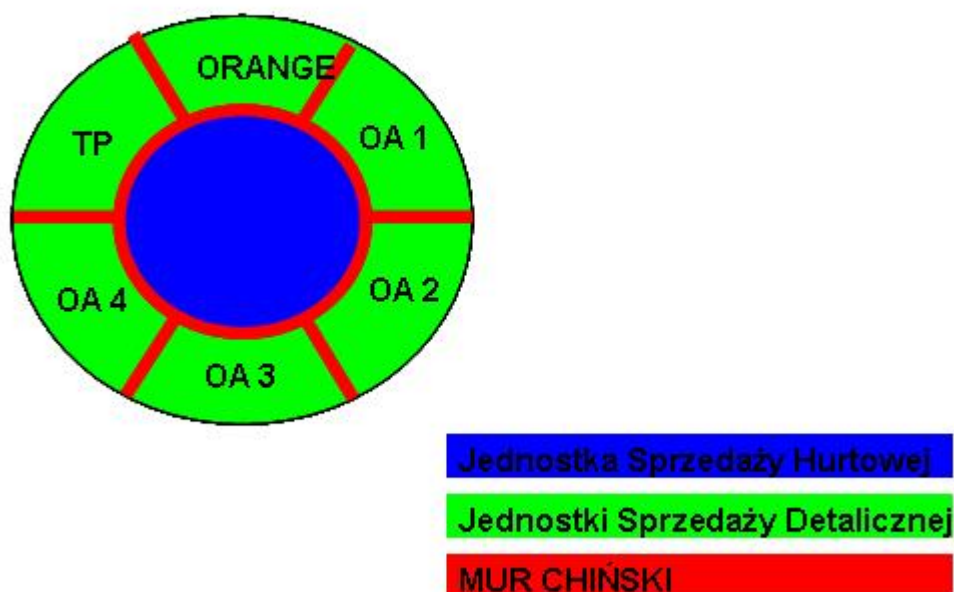


Źródło: opracowanie własne TP

W propozycji TP równoważność dostępu do infrastruktury i danych jest zapewniona poprzez budowę - na istniejącej strukturze organizacyjnej TP – szczelnych Murów Chińskich oddzielających obszar funkcjonalny obsługujący klientów detalicznych od informacji, których posiadanie mogłoby dawać przewagę konkurencyjną nad Operatorami alternatywnymi. Zdaniem TP, zbudowanie równoważności dostępu na styku z jednostkami odpowiedzialnymi za dostarczenie infrastruktury jest adekwatnym środkiem zapewniającym równe szanse Operatorom alternatywnym. Propozycja TP zapewnia:

- Prostotę implementacji nowych usług regulowanych;
- Niskie koszty wprowadzania zmian, z uwagi na bezpośrednią komunikację z Operatorami;
- Brak konieczności zawierania dodatkowych porozumień pomiędzy jednostkami zarządzającymi fragmentami infrastruktury na potrzeby migracji między operatorami i usługami, co usprawnia obsługę klienta;

Rysunek 4-2 Propozycja TP położenia Murów Chińskich w celu zapewnienia operatorom równoważności dostępu do zasobów



Źródło: opracowanie własne TP

W celu wdrożenia koncepcji TP przeanalizowała swój korporacyjny model danych, który definiuje kategorie informacji. Dla każdej kategorii określono matryce dozwolonych przekazów (patrz punkt 8.1), definiując w ten sposób precyzyjnie reguły Murów Chińskich, które zostaną zbudowane w ramach zapewnienia równoważności dostępu. Poczyniono następujące założenia:

- Każda informacja ma swojego właściciela. Właściciel informacji to podmiot, który pozyskuje informacje (np. od klientów, ze środowiska infrastruktury technicznej), tworzy je (np. plany sprzedażowe) lub rejestruje (np. zapis rekordów CDR);
- Odbiorca to podmiot uprawniony do otrzymywania informacji, których dystrybucja podlega ograniczeniom Murów Chińskich;
- Matryce przejść definiują możliwość przesyłu danego rodzaju informacji pomiędzy właścicielem a odbiorcą;
- Restrykcjom Murów Chińskich podlegają wyłącznie informacje dotyczące usług regulowanych, których posiadanie może stanowić element przewagi konkurencyjnej i których dystrybucja nie jest nakazana prawem;
- Domena jest logicznym zbiorem informacji tworzonych i przetwarzanych przez jednostki organizacyjne i osoby realizujące określone funkcje organizacyjne,

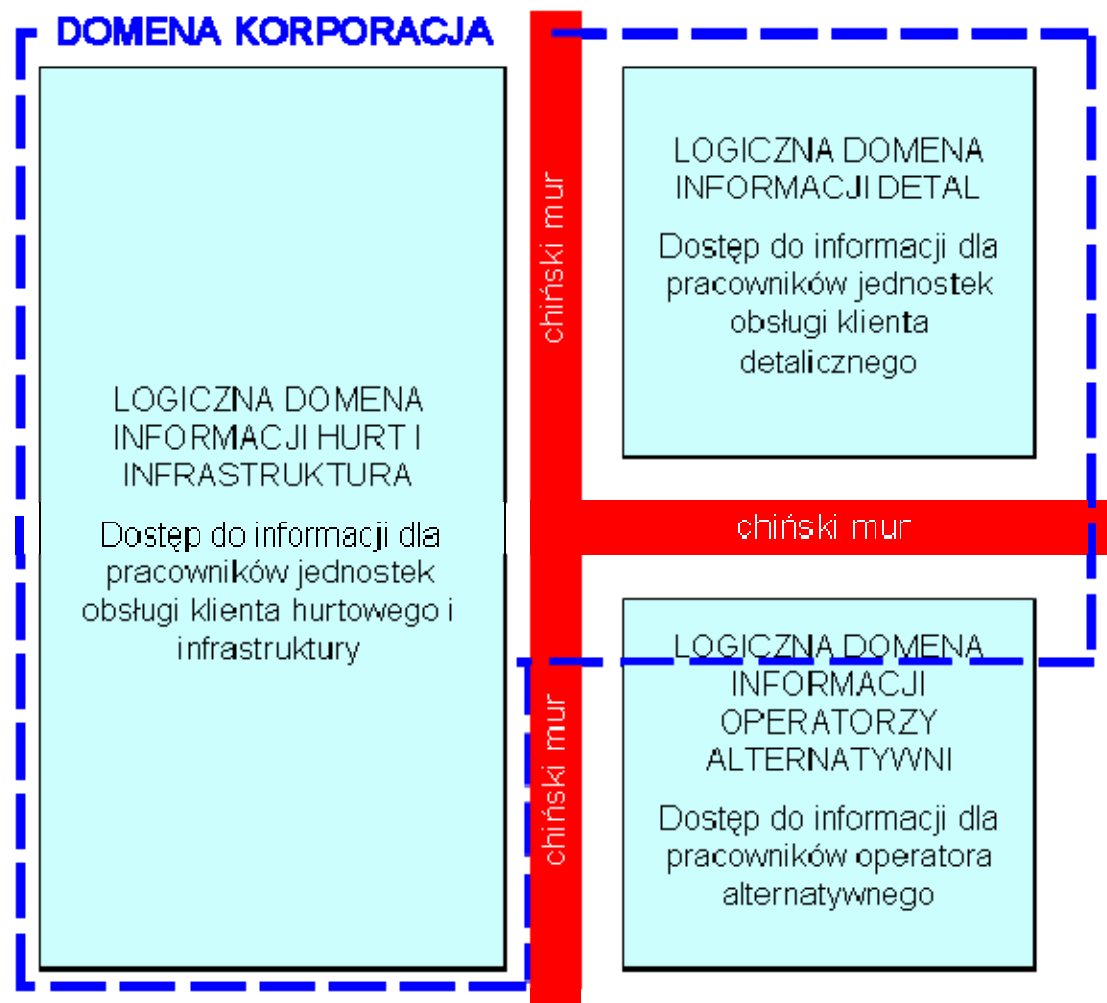
wraz z zasadami przetwarzania i przekazywania informacji. Zbiór informacji opisany tymi samymi regułami Muru Chińskiego nosi nazwę Domeny;

- Przypisanie do Domeny oznacza uzyskanie "certyfikatu dostępu" do określonych informacji wraz z wiążącymi zobowiązaniami (np. ochrona informacji przed osobami i pracownikami nieposiadającymi certyfikatu do danej domeny);
- Przez sformułowania: pracownik Domeny, jednostka organizacyjna należąca do Domeny itp., należy rozumieć osobę lub zbiór osób posiadających dostęp do grupy informacji określonych przez Domenę;
- Informacja otrzymana od właściciela może być przesyłana bez ograniczeń również w odwrotnym kierunku, tj. od odbiorcy do właściciela;
- Chińskie Mury definiują kategorie informacji, których przekaz jest dozwolony między właścicielem a odbiorcą, natomiast decyzja czy konkretna informacja zostanie rzeczywiście przekazana należy do właściciela tej informacji;
- Konkretnie stanowisko pracy w TP może mieć dostęp wyłącznie do jednej Domeny. Umowy szczegółowe mogą przewidywać upoważnienie pracownika z dostępem do domeny Detal do kontaktu z klientem Operatora z uwzględnieniem reguł murów chińskich.

W ramach prac nad koncepcją równoważności zidentyfikowano cztery Domeny, które należy uwzględnić, definiując matryce przejść informacji przez Mury Chińskie.

Należy podkreślić, że propozycja TP nie polega na organizacyjnym dzieleniu firmy, a jedynie definiuje przebieg i zasady funkcjonowania Chińskich Murów w realiach aktualnej struktury organizacyjnej. Chiński Mur to zbiór reguł i system monitorowania dystrybucji informacji w strukturze TP, gwarantujący równoważny dla wszystkich Operatorów wykorzystujących infrastrukturę techniczną TP, dostęp do informacji wymaganej do korzystania z usług regulowanych. Skuteczne wdrożenie koncepcji Murów Chińskich leży u podstaw propozycji ułożenia współpracy na rynku usług regulowanych składanej w ramach programu Równoważności Dostępu.

Rysunek 4-3 Koncepcja TP przebiegu Chińskich Murów w ramach propozycji Równoważności Dostępu



Dostęp do informacji w zakresie niezbędnym do realizacji zadań jednostek podlegających regułom logicznej domeny korporacja

Źródło: opracowanie własne TP

W koncepcji Równoważności Dostępu Domena Hurt i Infrastruktura oraz Domena Detal odizolowane są od siebie i od Operatorów Alternatywnych chińskimi murami w myśl zasady, aby żadna informacja dotycząca usług regulowanych, której posiadanie daje przewagę konkurencyjną na rynku nie docierała do sprzedaży detalicznej TP, jeśli nie jest również dystrybuowana do wiadomości Operatorów alternatywnych.

Chińskie mury i reguły nimi rządzące (ograniczenia w przepływie informacji dotyczących usług regulowanych) mają zastosowanie do wszystkich pracowników TP mających dostęp do informacji zdefiniowanych przez określoną Domenę informacyjną. Powyższa zasada dotyczy również osób współpracujących z TP na podstawie umów cywilno-prawnych, zawartych pomiędzy TP a ich pracodawcą, w szczególności będących pracownikami/współpracownikami Pionu Sieci i Platform Usługowych (mających dostęp do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura). Standardy postępowania w trakcie przetwarzania i przekazywania między Domenami

Informacyjnymi zdefiniowanymi w ramach chińskich murów oraz Operatorami Alternatywnymi informacji dotyczących danych Klientów określa "Polityka Bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów" opisana szczegółowo w rozdziale 10.4.

Na rysunku przedstawiającym model koncepcyjny, kolorami wyznaczono granice murów chińskich, których reguły są niezmiennie dla informacji dotyczących usług regulowanych. Informacje zostały podzielone na cztery Domeny, do których dostęp mają poszczególne obszary funkcjonalne:

- Domena Informacyjna Operator, do której dostęp mają Operatorzy alternatywni włącznie z PTK Centertel;
- Domena Informacyjna Detal, do której dostęp ma organizacja sprzedaży do klienta końcowego, obsługa posprzedażowa oraz marketing;
- Domena Informacyjna Hurt i Infrastruktura, do której dostęp mają pracownicy Pionu Sieci i Platform Usługowych, Pionu Technicznej Obsługi Klienta, Pionu Klientów Operatorów, Departament Usług Regulowanych;
- Korporacyjna Domena Informacyjna, do której dostęp (w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania swoich zadań) mają jednostki zarządcze, wsparciowe i pozostałe o zasięgu korporacyjnym, takie jak Pion Zasobów Ludzkich, Pion Finansów, Pion Rachunkowości, Pion Regulacji, Pion Prawny, Pion Infrastruktury itp.

Reguły murów chińskich opisanymi szczegółowo w rozdziale 5.3.

4.2.2 Obniżanie barier w ramach programu równoważność dostępu

Propozycja programu równoważności to nie tylko budowa barier w postaci Chińskich Murów. Deklarując wdrożenie tego programu, TP zamierza również wdrożyć ułatwienia dla Operatorów alternatywnych w dostępie do infrastruktury i informacji. W ramach wyrównywania szans przewidziane są następujące działania:

- Udostępnienie aplikacji Check;
- Budowa kanałów komunikacyjnych do informowania o awariach;
- Budowa kanałów komunikacyjnych do informowania o pracach planowych;
- Automatyzacja kanałów komunikacyjnych do przekazywania zleceń i zamówień;
- Automatyzacja kanałów komunikacyjnych do przekazywania informacji ogólnych;
- Usprawnienie komunikacji przy usuwaniu uszkodzeń wielokrotnych;
- Konsultacja z Regulatorem i Operatorami Alternatywnymi zestawu wskaźników KPI do monitorowania newralgicznych procesów.

Szczegóły dotyczące implementacji usprawnień dla Operatorów Alternatywnych omówiono w rozdziale 5.2.

4.2.3 Wdrażanie nowych usług i technologii

Zapewniając warunki równoważności dostępu do infrastruktury technicznej niezbędnej do budowania oferty na bazie usług regulowanych, TP zakłada, że każdemu Operatorowi będzie przysługiwało prawo zwrócenia się do niej z propozycją wdrożenia nowej usługi lub technologii. Każda taka propozycja będzie rozpatrywana na takich samych zasadach jak propozycja z obszaru Domeny Detal. Warunkiem koniecznym do wdrożenia przez jednostki podlegające regułom Domeny Hurt i Infrastruktura nowej usługi lub technologii jest pozytywny wynik Business Case zbudowany na bazie zamówienia złożonego przez wnioskującego Operatora. Oznacza to, że podstawą do uruchomienia procesu inwestycyjnego na dostarczenie nowej technologii lub usługi będą konkretne zamówienia Operatorów, a nie ich prognozy rozwoju rynku.

Operator wnioskujący o udostępnienie nowej usługi lub technologii nie ma prawa żądać od TP utrzymania prowadzonych rozmów w tajemnicy przed pozostałymi podmiotami działającymi na rynku, gdyż powodowałoby to zachwianie podstaw niniejszego programu równoważności dostępu. W uzasadnionych przypadkach, gdy w drodze konsultacji z pozostałymi Operatorami projekt uzyska pozytywną ocenę rentowności, jednostka podlegająca regułom Domeny Hurt i Infrastruktura może podjąć autonomiczną decyzję o uruchomieniu procesu inwestycyjnego wyłącznie w oparciu o prognozy zamówień deklarowane przez Operatorów, o czym poinformuje wszystkie zainteresowane podmioty.

5 Karta Równoważności

5.1 FILAR I - Równoważność produktów

Produkty hurtowe są zgodne z zasadą „równoważności wyników”, jeżeli są dostarczane klientom hurtowym na tych samych warunkach dotyczących cen, funkcjonalności produktów oraz specyfikacji i jakości usług, co produkty analogiczne dostarczane wewnętrznie do działów sprzedaży detalicznej operatora zintegrowanego pionowo. Przedmiotowa zasada dotyczy produktów regulowanych oferowanych na rynkach, na których TP posiada pozycję SMP.

W szczególności o równoważności produktów świadczy równoważność ich założeń funkcjonalnych i konstrukcji opisanych cechami głównymi, jak również równoważność obsługujących je systemów i procesów. W kontekście cech głównych wymagania równoważności są spełnione poprzez istniejące przepisy regulacyjne. Równoważność systemów i procesów będzie potwierdzona monitoringiem parametrów (5.2.3, 5.2.5).

5.1.1 Lista i opis produktów

W poniższej tabeli są przedstawione hurtowe produkty dostępne, wraz z ich odpowiednikami detalicznymi i najistotniejszymi z punktu widzenia równoważności parametrami.

Tabela 5-1 Hurtowe produkty dostępne, wraz z ich odpowiednikami detalicznymi

Produkt hurtowy	Podstawowe usługi	Definicje	Odpowiednik detaliczny
Połączenie sieci (IC)	Rozpoczęcie połączenia	Fizyczne i logiczne połączenie publicznych sieci telekomunikacyjnych użytkowanych przez różnych Operatorów alternatywnych (OA) celem umożliwienia użytkownikom korzystającym z usług lub sieci jednego OA komunikowania się z użytkownikami korzystającymi z usług lub sieci innego OA albo dostępu do usług dostarczanych przez innego OA. Połączenie sieci stanowi szczególny rodzaj dostępu telekomunikacyjnego realizowanego pomiędzy operatorami. W ramach interkonektu realizowane są połączenia do numerów geograficznych i niegeograficznych.	Połączenia detaliczne w ramach planów taryfowych TP
	Zakończenie połączenia		
	Tranzyt		

Produkt hurtowy	Podstawowe usługi	Definicje	Odpowiednik detaliczny
	Ustanowienie preselekcji (CPS)	Usługa umożliwiająca ustanowienie (predefiniowanie) innego operatora telekomunikacyjnego jako dostawcy usług, za pośrednictwem, którego zestawiane będą połączenia do innych użytkowników końcowych. Połączenie są realizowane poprzez wybieranie z aparatu telefonicznego numeru abonenta, bez konieczności każdorazowego wskazywania numeru dostępowego sieci (prefiksu/numeru NDS) wybranego OA. Usługa obejmuje połączenia do numerów geograficznych miejscowe, strefowe, międzynarodowe i do sieci ruchomych.	Ustanowienie preselekcji 1033
	Fakturowanie, billing, windykacja (TPB)	Usługa billingu, naliczania należności, fakturowania oraz windykacji usług na numeracji niegeograficznej (80x, 70x, 20x, AUS) świadczonych Abonentom przyłączonym do Sieci TP przez OA w ramach połączenia sieci. Na podstawie umowy TPB usługi realizowane są przez TP w imieniu OA. Usługa TPB jest realizowana dla OA rozliczających się z TP w modelu rozpoczęć.	Billing, naliczanie, fakturowanie oraz windykacja usług świadczonych przez TP
Hurtowy dostęp do sieci (WLR)	Opis usługi	Hurtowy dostęp do sieci TP w zakresie realizacji połączeń telefonicznych oraz utrzymania i obsługi łącza.	
	Abonament telefoniczny	Usługa utrzymania przyłącza abonenckiego wraz z usługami towarzyszącymi.	Abonament w ramach planów taryfowych TP
	Połączenia telefoniczne	Usługi realizacji połączeń.	Połączenia detaliczne w ramach planów taryfowych TP

Produkt hurtowy	Podstawowe usługi	Definicje	Odpowiednik detaliczny
Uwolnienie pętli lokalnej (RUO)	Opis usługi	Dostęp do pary metalicznych przewodów doprowadzonych do gniazdka telefonicznego abonenta, polegający na przejęciu przez OA świadczenia usług telefonicznych (połączeń głosowych) oraz/lub dostępu szerokopasmowego do sieci Internet dla dotychczasowego abonenta TP, bez konieczności budowania dodatkowych/nowych linii telefonicznych.	Przyłączenie do sieci TP
	Dostęp Pełny – (Full Unbundling)	Możliwość korzystania z pełnego pasma częstotliwości Lokalnej Pętli/Podpętli Abonenckiej	
	Dostęp Współdzielony – (Shared Unbundling)	Możliwość korzystania z niegłosowego pasma częstotliwości Lokalnej Pętli/Podpętli Abonenckiej przy jednoczesnym zachowaniu możliwości korzystania z Lokalnej Pętli/Podpętli Abonenckiej przez OA do świadczenia usług telefonicznych wykorzystujących głosowe pasmo częstotliwości Lokalnej Pętli/Podpętli Abonenckiej	
Szerokopasmowy dostęp do sieci (BSA)	Opis usługi	Usługa polegająca na zapewnieniu przez TP dostępu do LPA poprzez Węzły sieci telekomunikacyjnej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych z wykorzystaniem technologii ADSL, SHDSL, VDSL	Neostrada tp (klasa ATM UBR, technologia ADSL), Internet DSL tp (klasa ATM VBR nrt, technologia ADSL)
	Dostęp z poziomu DSLAM	Usługa umożliwiająca dostęp do abonentów przyłączonych do sieci TP z poziomu DSLAM	
	Dostęp z poziomu ATM	Usługa umożliwiająca dostęp do abonentów przyłączonych do sieci TP z poziomu ATM w klasach UBR, VBRrt, VBRnrt, CBR	
	Dostęp z poziomu IP	Usługa umożliwiająca dostęp do abonentów przyłączonych do sieci TP z poziomu IP (IP zarządzany) lub bez konieczności fizycznego połączenia z siecią TP (IP niezarządzany)	
Dostęp do infrastruktury w zakresie		Udostępnianie zespołu podziemnych, ułożonych jedna za drugą i połączonych ze sobą pojedynczych	Oferta na udostępnianie kanalizacji

Produkt hurtowy	Podstawowe usługi	Definicje	Odpowiednik detaliczny
kanalizacji kablowej (ROI)		rur kanalizacyjnych tworzących kanały do ułożenia w nich kabli telekomunikacyjnych lub kanalizacji wtórnej.	
Kolokacja		Udostępnianie fizycznej przestrzeni lub urządzeń technicznych w celu umieszczenia i podłączenia niezbędnego sprzętu. Najemcy podłączającego swoją sieć do sieci TP lub korzystającego z innych usług regulowanych.	Hoteling
Dzierżawa łączy telekomunikacyjnych (RLLO)	Łącza będące zakończeniami łączy (na bazie rynku 13)	Dzierżawa łączy cyfrowych o przepustowościach od 64k do 10Gb/s pomiędzy węzłem sieci a lokalizacją klienta	Dzierżawa łączy
	Łącza niebędące zakończeniami łączy (na bazie rynku 14)	Dzierżawa łączy cyfrowych o przepustowościach od 64k do 10Gb/s pomiędzy węzłami sieci	
	Łącza end-to-end (na bazie rynku 13 lub 14)	Dzierżawa łączy cyfrowych o przepustowościach od 64k do 10Gb/s pomiędzy lokalizacjami klienta	

Źródło: opracowanie własne TP

Ocena równoważności usługowej dla wskazanych powyżej usług hurtowych i detalicznych.

1) Połączenie sieci (IC)

Parametry techniczne usługi połączenia sieci, takie jak współczynnik sprawności użytkowej (ASR) i średni czas połączeń, a także inne parametry jakościowe są dotrzymywane na poziomie identycznym dla abonentów TP, jak i OA, którzy korzystają z sieci TP poprzez punkty styku sieci. Dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku połączeń międzysieciowych realizowanych pomiędzy abonentem TP a abonentem innego OA, niezależnie od kierunku połączenia są wykorzystywane identyczne zasoby sieciowe, w związku z tym jakość usługi jest niezależna od tego, czy usługa jest odsprzedawana OA, czy realizowana na rzecz abonentów TP.

2) Ustanowienie preselekcji (CPS)

Ustanowienie preselekcji jest realizowane zarówno na potrzeby OA (ustanowienie preselekcji na OA), jak i potrzeby TP (ustanowienie preselekcji 1033). Proces przebiega w analogiczny sposób, niezależnie od zawartości zlecenia.

3) Fakturowanie, billing i windykacja (TPB)

Proces fakturowania, billingu i windykacji jest usługą realizowaną na potrzeby detaliczne TP oraz na rzecz OA na jego wniosek. Usługa realizowana dla operatorów, biorąc pod uwagę, że dane dotyczące połączeń wykonanych w ramach TPB mogą

znajdować się wspólnie z danymi TP na fakturze TP, jest równoważna usłudze detalicznej.

4) Hurtowy dostęp do sieci (WLR)

Hurtowy dostęp do sieci realizowany jest na identycznych zasobach sieciowych jak adekwatne usługi dla abonentów TP. Zarówno wskazany w decyzjach regulacyjnych zakres usług centralowych, jak i połączenia są realizowane w identyczny sposób jak dla abonentów TP z uruchomioną usługą preselekcji.

5) Uwolnienie pętli lokalnej (RUO)

Realizacja usługi uwolnienia pętli lokalnej polega na udostępnieniu OA łącza, na którym dotychczas realizowane były usługi przez TP dla dotychczasowego abonenta TP. W związku z powyższym OA ma zapewnione zasoby sieciowe dokładnie w takim samym zakresie, w jakim były wykorzystywane przez TP do świadczenia własnych usług.

6) Szerokopasmowy dostęp do sieci (BSA)

Szerokopasmowy dostęp do sieci, zgodnie z decyzją Regulatora, jest usługą, która bezpośrednio odnosi się do oferty detalicznej TP – Neostrada tp. W ramach realizacji obowiązków regulacyjnych, TP, równolegle z wprowadzeniem oferty detalicznej, udostępnia odpowiadającą jej usługę hurtową. Aby takie udostępnienie usługi hurtowej mogło nastąpić, w trakcie prac nad ofertą detaliczną Pion Klientów – Operatorów zgłasza swoje wymagania w zakresie odwzorowania cen oraz dostosowania procesów związanych z usługą tak, aby w pełni odwzorować w hurcie usługę detaliczną. Bez uwzględnienia tych wymagań usługa detaliczna nie może zostać wdrożona (Pion Klientów Operatorów ma prawo weta dla usług detalicznych, które nie umożliwiają odwzorowania w hurcie). Od strony technicznej przy realizacji usługi zaangażowane są te same zasoby jak dla usług realizowanych dla abonentów TP. Należy dodać, że oferty ramowe wydane w roku 2008 rozszerzyły zakres świadczenia usług ponad te, które są oferowane przez część detaliczną.

7) Dostęp do kanalizacji kablowej (ROI)

Zarówno w ramach oferty detalicznej, jak i oferty hurtowej na dzierżawę kanalizacji udostępniane są identyczne zasoby infrastrukturalne TP.

8) Kolokacja

Usługi związane z najmem powierzchni teletechnicznej wraz z niezbędną infrastrukturą towarzyszącą mają swoje odzwierciedlenie w ofercie detalicznej TP. Ze względu na różne potrzeby OA i klientów korzystających z ofert detalicznych, oferty różnią się szczegółami realizacyjnymi.

9) Dzierżawa łącza telekomunikacyjnych (RLLO)

Zakres usługi świadczonej hurtowo jest szerszy niż zakres usług oferowanych detalicznie przez TP. Parametry techniczne usługi są zbieżne z tymi, jakie są oferowane przez TP detalicznie. Ewentualne, wyższe standardy jakościowe mogą być uzyskane poprzez zestawianie w danej relacji dodatkowego łącza dzierżawionego (tak, jak to jest realizowane w detalu TP).

5.1.2 Przygotowywanie produktów hurtowych

5.1.2.1 Obecna praktyka

Obecnie wytworzono praktykę, w której UAE w formie decyzji zobowiązuje TP do opracowania oferty hurtowej na dany rynek właściwy w określonym czasie – zwykle jest to miesiąc od wydania decyzji na opublikowanie warunków świadczenia usług i cennika umożliwiającego podjęcie przez OA negocjacji oraz trzy miesiące od wydania decyzji na złożenie projektu oferty ramowej wraz z załącznikami (w tym projektu umowy) do UAE.

Jako że decyzje UAE mają na tym etapie charakter ogólny i nie zawierają szczegółowego opisu oferty, TP, wypełniając zobowiązania decyzji, opracowuje i publikuje warunki świadczenia usług i cennik wg własnej interpretacji, po czym w przypadku braku informacji zwrotnej ze strony UAE, kontynuuje opracowanie oferty bazując na opublikowanej własnej interpretacji zapisów decyzji UAE i na tej podstawie składa projekt oferty ramowej do UAE (3 miesiące od wydania decyzji).

W złożonym przez TP projekcie oferty UAE najczęściej dokonuje diametralnych zmian, po czym ją zatwierdza do stosowania przez TP. Oznacza to, że TP musi od nowa przeanalizować ofertę wydaną przez UAE, zinterpretować wszystkie niejasności, określić techniczne możliwości implementacji i stosownie do nich wdrożyć usługi regulowane.

Opisana powyżej praktyka znacząco wydłuża proces wdrożenia usług regulowanych, ponieważ na ogół:

- zapisy w ofercie UAE przedstawiają inną koncepcję świadczenia usług niż koncepcja prezentowana przez TP;
- zapisy w ofercie UAE nie uwzględniają aktualnych możliwości technicznych i organizacyjnych TP;
- UAE nie bierze pod uwagę faktu, że wdrożenie usług wymaga realizacji określonego projektu w niezbędnym do jego przeprowadzenia czasie – klauzula natychmiastowej wykonalności;
- UAE nie definiuje priorytetów odpowiadających potrzebom rynkowym i wymaga natychmiastowego wdrożenia wszystkich usług naraz.

Reasumując powyższe, można stwierdzić, że istotną wadą dzisiejszego procesu wdrażania ofert hurtowych jest brak interakcji ze strony UAE i OA w stosunku do propozycji TP już na pierwszym etapie przygotowania przez TP oferty ramowej. W rezultacie „OA oceniają wszystkie usługi hurtowe świadczone przez TP jako niespełniające ich oczekiwań”, a oferty ramowe jako „niepozwalające na skuteczną konkurencję z TP” oraz „mało precyzyjne”². Dla zmiany opisanej sytuacji TP proponuje wdrożyć nowy sposób organizacji procesu opracowania i implementacji ofert regulowanych, który pozwoli na zaangażowanie UAE i OA od samego początku tworzenia przez TP oferty ramowej.

² UAE Analiza funkcjonalnej separacji TP S.A., str. 255

5.1.2.2 Propozycja TP

TP proponuje współpracę z UKE, TP i OA już na etapie tworzenia koncepcji usługi i oferty tak, aby sposób wdrożenia usługi był jednoznacznie zdefiniowany i uzgodniony w momencie zatwierdzenia oferty regulowanej. Dzięki takiemu podejściu opis definiowanej usługi będzie precyzyjniejszy i nie będzie pozostawiał nikomu możliwości dowolnej interpretacji „intencji” regulatora, przez co skróceniu ulegną procedury negocjacyjne – jako uzgodnione i jednolite dla wszystkich OA – oraz bezprzedmiotowy stanie się zarzut o ich przedłużaniu³. Takie zaangażowanie UKE, OA i TP uwzględnia konieczność równego traktowania wszystkich graczy na rynku telekomunikacyjnym i jest zgodne z koncepcją przedstawioną przez Konsorcjum dotyczącą wprowadzania nowych usług do oferty JW⁴.

TP deklaruje gotowość do współpracy z UKE od momentu tworzenia podstawowych założeń dla oferty usługowej. TP zakłada, że współpraca zespołu UKE i TP doprowadzi do jednoznacznej interpretacji dokumentów ofertowych, jednolitego modelu świadczonych usług, priorytetyzacji wariantów usług, które są najbardziej pożądane przez rynek oraz określania realnych terminów wdrażania usług. Takie przygotowanie do wprowadzenia nowej oferty powinno zniwelować zarzuty OA o braku realnych warunków handlowych i operacyjnych w ofertach ramowych⁵.

Dla podniesienia efektywności procesu implementacji usług TP wdroży w obszarze usług hurtowych stosowany przez operatorów telekomunikacyjnych, w tym podmioty z Grupy France Telecom, Proces TTM (*Time To Market*) – „Projektowanie i Wdrażanie nowej Oferty”, którego celem jest przygotowanie i wdrożenie nowej oferty rynkowej, zgodnej z oczekiwaniami klientów i z wymaganiami prawa, przynoszącej zakładane efekty ekonomiczne. Założenia Procesu TTM odpowiadają przedstawionym w „Analizie funkcjonalnej separacji TP SA” wskazówkom dotyczącym wprowadzania nowych usług do oferty JW⁶.

Proces TTM obejmuje zaplanowanie i przeprowadzenie wszelkich zmian w modelu biznesowym operatora – dostawcy usług (sprzedaż, obsługa klienta, IT, B2P, obsługa techniczna i inne) niezbędnych do oferowania usługi na rynku.

Proces jest realizowany w następujących fazach:

- Szacowanie Eksperckie (T-1);
- Wykonalność Techniczna (T0);
- Analiza Szczegółowa (T1);
- Realizacja (T2 i T3);
- Uruchomienie Rynkowe.

³ UKE Analiza..., str. 255

⁴ UKE Analiza..., str. 574

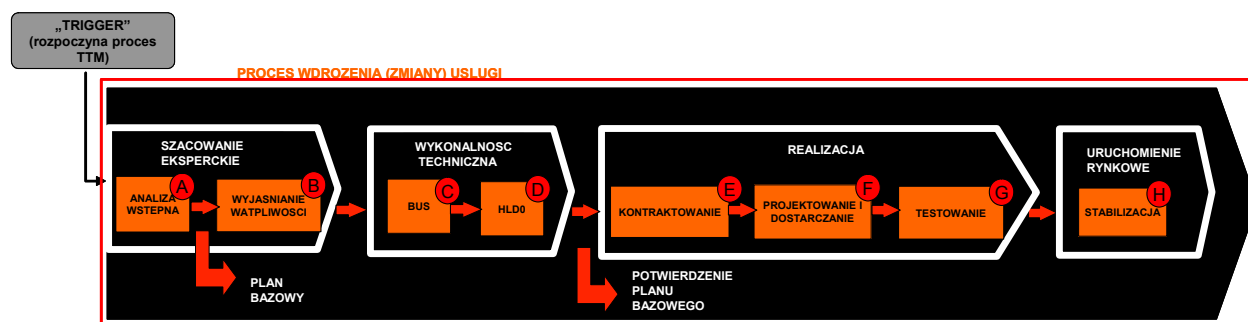
⁵ UKE Analiza..., str. 256

⁶ UKE Analiza..., str. 573

Wskazówki zawarte w „Analizie...” także mówią o kolejnych fazach implementacji usług hurtowych – fazie koncepcji, projektowania, planowania wdrożenia, testowania, wprowadzenia na rynek oraz monitorowania funkcjonowania usługi na rynku⁷.

Poniższy rysunek obrazuje umiejscowienie procesu TTM na tle całego procesu świadczenia usług hurtowych dla OA oraz pokazuje części składowe poszczególnych etapów procesu TTM.

Rysunek 5-1 Proces TTM



Źródło: Opracowanie własne TP

W procesie TTM, na etapie **Szacowanie Eksperskie** opracowywana jest marketingowa koncepcja oferty wraz z oceną popytu na usługę, przygotowujący jest harmonogram prac projektowych (Plan Bazowy) oraz przeprowadzony jest cykl spotkań z UKE i OA mający na celu doprecyzowanie zapisów oferty.

Proces TTM dla nowych regulowanych produktów hurtowych może zostać zapoczątkowany w wyniku trzech następujących zdarzeń (na rysunkach oznaczonych jako „trigger”):

- w wyniku decyzji UKE zobowiązujących TP do opracowania ofert ramowych;
- na skutek zapotrzebowania zgłaszanego do PK-O przez OA⁸;
- jako rezultat analiz przeprowadzonych przez PK-O w celu identyfikacji luki na rynku hurtowym, na skutek zmian technologicznych bądź chęci poprawy efektywności dotychczas świadczonych usług.

Nowe opcje usług hurtowych powstają także, jeżeli w wydanych przez UKE ofertach ramowych istnieje wymóg odwzorowania w hurcie oferty detalicznej. W takim przypadku komórka marketingowa w PK-O przygotowuje zbiór wymagań, które muszą być wzięte pod uwagę przy konstruowaniu przez komórkę marketingową w detalu TP oferty detalicznej tak, aby zapewnić możliwość równoległego powstania odpowiednika hurtowego, np. obecnie dla BSA musi być zapewniona możliwość migracji użytkownika między nową wersją oferty detalicznej TP (Neostrady tp) a jej

⁷ UKE Analiza..., str. 574-575

⁸ Zapewniając warunki równowagi dostępu do infrastruktury technicznej niezbędnej do budowania oferty na bazie usług regulowanych, TP zakłada, że każdemu Operatorowi będzie przysługiwało prawo zwrócenia się do niej z propozycją wdrożenia nowej usługi lub technologii. Warunkiem koniecznym do wdrożenia nowej usługi lub technologii jest przejście przez kolejne etapy procesu TTM i pozytywny wynik Business Case. Gdy w wyniku konsultacji z rynkiem projekt uzyska pozytywną ocenę rentowności, TP może podjąć autonomiczną decyzję o uruchomieniu procesu inwestycyjnego w oparciu o zamówienia Operatorów, o czym poinformuje wszystkie zainteresowane podmioty.

hurtowym odpowiednikiem poprzez zapewnienie odpowiednich procesów, które zagwarantują czas realizacji uruchomienia usługi hurtowej dla innego operatora w terminie zgodnym z ofertą ramową lub podpisanymi umowami – czyli procesy związane z rezygnacją z usług TP, rezerwacją zasobów centralowych na czas migracji i uruchomieniem usługi hurtowej (obecnie na cały proces przeznaczone jest 7 dni) oraz poprzez zaimplementowanie odpowiadających ofercie detalicznej cen hurtowych zgodnych z zawartymi umowami wg zasady retail minus.

Uwzględnienie tych wymagań w procesie rozwoju usług sprawia, że równolegle z osiągnięciem gotowości komercyjnej dla usługi detalicznej na rynku pojawia się jej odpowiednik hurtowy. Cały proces decyzyjny związany z uruchomieniem równoważnych usług umiejscowiony jest w tym przypadku po stronie detalicznej. Usługa hurtowa jest jedynie pochodną usługi detalicznej.

W wyniku zaistnienia jednej z powyższych przesłanek – TP:

- a) przeprowadzi stosowne analizy i opracuje koncepcję nowej oferty/zmian do istniejącej oferty dla usług regulowanych;
- b) przygotuje plan bazowy wdrażanej nowej oferty / zmiany;
- c) przedstawi UAE opracowaną koncepcję usług celem konsultacji rozwiązań;
- d) przeprowadzi z przedstawicielami UAE cykl spotkań wyjaśniających/ uszczegóławiających przedłożoną koncepcję oferty;
- e) przeprowadzi pod egidą UAE warsztat z Operatorami w celu wyjaśnienia i doprecyzowania kształtu usług oraz priorytetów wdrożenia z uwzględnieniem aktualnych i przyszłych możliwości technicznych i organizacyjnych TP;
- f) na podstawie uzgodnień opracuje ostateczną koncepcję oferty ramowej;
- g) przygotuje harmonogram prac oraz przydzieli niezbędne zasoby.

W wyniku wspólnych ustaleń z UAE i OA harmonogram wdrażania nowych usług hurtowych będzie powszechnie znany na rynku, przy czym komórka marketingowa w detalu TP będzie go uwzględniać planując rozwój oferty detalicznej TP.

Na kolejnym etapie TTM określana jest **Wykonalność Techniczna** tj. sposób realizacji usługi, dokonywany jest wybór wariantu techniczno-organizacyjnego, weryfikowany jest plan projektu oraz alokowane są zasoby i budżet do realizacji planu. W szczególności określany jest zakres zmian koniecznych do zaimplementowania w TP z uwzględnieniem infrastruktury telekomunikacyjnej oraz systemów informatycznych wspierających procesy biznesowe. Przygotowywana jest dokumentacja projektowa - Process Definition określająca przebieg procesów biznesowych nowych/zmienianych usług, Business Requirements zawierający wymagania funkcjonalne, raportowe i wydajnościowe dla systemów biznesowych TP, wliczając w to także wymagania infrastrukturalne obszaru Sieci i służb utrzymaniowych TP. Po tym etapie weryfikacji podlega przyjęty w fazie Szacowania Eksperckiego Plan Bazowy, określający tryb i terminy realizacji harmonogramu wdrożenia (poszczególne kamienie milowe), a w szczególności termin osiągnięcia przez TP gotowości produkcyjnej.

W następnym kroku, na bazie Wykonalności Technicznej, realizowana jest **Analiza Szczegółowa** obejmująca konstrukcję produktu, architekturę sieci, systemów i procesów obsługi opisanych w dokumencie HLD-O (High Level Design). Elementy te stanowią podstawę do alokacji zasobów na potrzeby uruchomienia fazy **Realizacji**.

Zaakceptowane przez interesariuszy dokumenty są podstawą do zawarcia przez Pion Zakupów TP umów z dostawcami i wygenerowania zamówień. Na tym etapie ma miejsce ostateczna weryfikacja Planu Bazowego w wyniku której może powstać jego zmodyfikowana wersja.

Kolejny etap: **Realizacja** kończy się potwierdzeniem gotowości produkcyjnej TP do uruchomienia rynkowego produktu i podjęciem decyzji Go / No Go dla rynkowego uruchomienia produktu.

Istotnym kamieniem milowym tego etapu jest dostarczenie funkcjonalności przez Dostawców dla rozwiązań systemowych w Środowisku Zintegrowanym IT oraz dostosowania infrastruktury Sieci TP, a następnie przeprowadzenie testów w celu zweryfikowania w środowisku testowym zakresu dostarczonych przez Dostawcę systemów IT, elementów infrastruktury Sieci TP i potwierdzenia zgodności w stosunku do przekazanej dokumentacji oraz identyfikacji błędów w stosunku do funkcjonalności wdrożonych wcześniej w TP. W ramach tego etapu przygotowywane są instrukcje stanowiskowe oraz przeprowadzane są szkolenia dla pracowników z zakresu zmian w procesach. Po wdrożeniu zmiany i weryfikacji efektów poprawiane są ewentualne błędy i następuje faza stabilizacji. Pozytywne zamknięcie tych prac i potwierdzenie zaimplementowania produktu w organizacji oznacza osiągnięcie Gotowości Produkcyjnej.

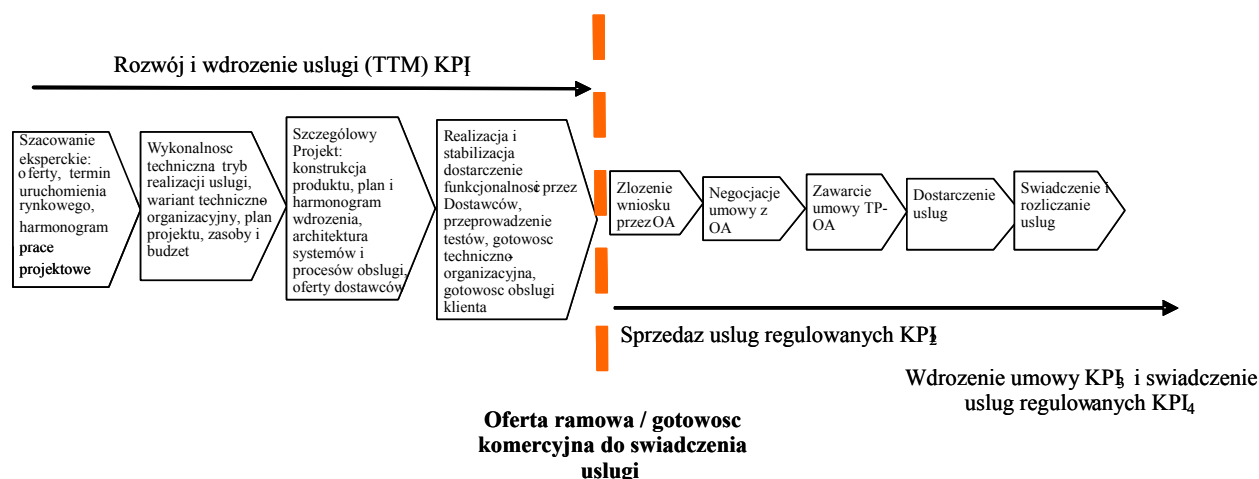
Etap ten jest adekwatny do proponowanej w „Analizie...” fazy testowania usługi, która – zgodnie z opisem – ma „służyć weryfikacji poszczególnych parametrów analizowanej usługi”⁹.

Ostatnim etapem procesu jest **Uruchomienie Rynkowe** i gotowość komercyjna TP, co oznacza wdrożenie usług dla OA w docelowych systemach. Ten etap jest analogiczny do zawartej w „Analizie” fazy wprowadzenia usługi na rynek¹⁰.

Model wdrażania ofert hurtowych po wprowadzeniu w życie Projektu TTM został pokazany na poniższym schemacie.

⁹ UKE Analiza..., str. 574

¹⁰ UKE Analiza..., str. 575

Rysunek 5-2 Model wdrażania ofert hurtowych po wprowadzeniu w życie Projektu TTM**Źródło: Opracowanie własne TP**

Wdrożenie nowego procesu Time To Market (TTM) przyniesie następujące korzyści:

- Doprecyzowanie kształtu usługi już na etapie prac wewnętrznych w UAE w celu eliminacji rozbieżnych interpretacji intencji Regulatora przez TP i OA;
- Deklaracja przez TP terminu wdrożenia usługi niezwłocznie po zamrożeniu przez UAE kształtu usługi, a następnie potwierdzenie terminu po zebraniu przez TP ofert dostawców związanych z wdrożeniem danej usługi;
- Ciągłe przekazywanie do UAE i OA informacji o postępach prac wdrożeniowych (7 głównych kamieni milowych);
- Szybsze przygotowanie technicznej dokumentacji wymaganej dla OA przy wdrożeniu usług regulowanych (np. Model Wymiany Danych, Model Przejść Międzyoperatorskich, Zasady Kierowania Ruchu, Zasady Przekazywania Danych Bilingowych);
- Skrócenie ścieżki wdrożeń poprzez implementację usług w planowanym wydzielonym systemie IT TP.

5.2 FILAR II - Równoważność w zakresie poziomu obsługi hurtowej

5.2.1 Proces negocjacji umów międzyoperatorskich

Proces negocjacji, finalnej akceptacji oraz podpisywania umów w TP ma dwa zasadnicze aspekty:

- a) Negocjacje i zawarcie umowy rozumiane jako sekwencja działań począwszy od złożenia przez OA wniosku do TP (lub złożenia wniosku przez TP do OA) do momentu podpisania umowy przez obie strony;
- b) Finalna akceptacja i podpisanie umowy przez TP rozumiane jako sekwencja działań począwszy od uzgodnienia przez OA i TP finalnej wersji umowy do momentu podpisania umowy przez TP.

Oba procesy sformalizowane są w ramach TP, a dla poszczególnych czynności dokonywanych przez uczestniczące w tych procesach komórki i jednostki TP określone są ramy czasowe.

Odnosnie negocjacji i zawarcia umowy, w TP obowiązuje proces „Sprzedaż usług regulowanych”. Karta pomiaru tego procesu przewiduje, że proces ten musi zostać zrealizowany maksymalnie w terminie 90 dni, co zbieżne jest z terminem wyznaczonym przez Prawo Telekomunikacyjne. Jednocześnie z tym procesem stosowana jest oczywiście zasada, że w przypadku, gdy Oferty Ramowe nakładają na TP krótsze terminy zawierania umów, terminy te mają zastosowanie przy realizacji wspomnianego procesu z zachowaniem jego struktury i sekwencji czynności. Proces ten został w 2008 roku zweryfikowany pod kątem jego aktualności i zmian organizacyjnych, jakie zaszły w TP od czasu jego wdrożenia, ale przede wszystkim pod kątem maksymalizacji efektywności w kontekście oczekiwań Operatorów. W wyniku wspomnianych działań w tej chwili na ukończeniu są prace w TP nad nową procedurą „Obsługa wniosków, negocjacje i zawierania umów ramowych z Klientami-Operatorami Krajowymi”. Procedura ta zapewnić ma maksymalną efektywność procesu negocjacji i podpisywania umów z Operatorami krajowymi w terminach wyznaczonych przez Prawo Telekomunikacyjne i/lub Oferty Ramowe.

Równocześnie wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Operatorów, TP wyraża swoją gotowość do: podpisywania umów z operatorami w ciągu kilku dni roboczych w przypadku akceptacji przez operatora standardowego projektu umowy bez żadnych modyfikacji, organizacji spotkań negocjacyjnych najpóźniej w ciągu pięciu dni roboczych od otrzymania propozycji takiego spotkania od operatora, zapewnienia udziału w spotkaniach negocjacyjnych ekspertów w przypadku omawiania kwestii wybitnie specjalistycznych, co będzie miało bezpośredni wpływ na poprawę ich efektywności, potwierdzenie każdemu operatorowi jasnej ścieżki eskalacyjnej do wykorzystania w przypadku niezadowolenia Operatora z postępu negocjacji, organizacji comiesięcznych spotkań/telekonferencji z każdym Operatorem w celu podsumowania bieżących negocjacji.

Wszystkie te działania mają na celu poprawę efektywności procesu negocjacji oraz skrócenie czasu podpisywania umów.

Jeśli chodzi o finalną akceptację i podpisanie umowy, TP dokonała w 2008 roku weryfikacji tego procesu w celu jego optymalizacji i skrócenia, wychodząc

naprzeciw oczekiwaniom OA. W wyniku podjętych działań, 16 sierpnia 2008 r. wprowadzono do stosowania w TP procedurę „Akceptacji projektów umów zawieranych z Klientami-Operatorami Krajowymi”. Procedura ta przewiduje przeprowadzenie całego procesu w ramach w TP maksymalnie w ciągu 15 dni roboczych.

Stałe monitorowanie realizacji ww. procesów oraz identyfikowanie i modyfikowanie ewentualnych wąskich gardeł zapewnione będzie poprzez opracowanie oraz raportowanie wskaźników KPI opisanych szczegółowo w rozdziałach 5.2.3, 5.2.5 niniejszego dokumentu.

5.2.2 Kluczowe wskaźniki efektywności (Key Performance Indicators – KPI)

Wprowadzenie do KPI w TP

Zaprojektowany i częściowo już zaimplementowany w TP system monitoringu KPI dla usług hurtowych i jakości współpracy międzyoperatorskiej został przygotowany po analizie najlepszych praktyk w krajach stosujących ten środek. Zarówno kraje niestosujące separacji funkcjonalnej, jak i te korzystające w różnym stopniu z tego rozwiązania monitorują w podobny sposób zapewnianie usług hurtowych. System wdrożony w TP będzie jednym z bardziej rozbudowanych i kompleksowych na tle porównywanych krajów.

Analiza rodzajów wskaźników KPI raportowanych i publikowanych przez wybranych europejskich operatorów wskazuje, że lista wskaźników w większości przypadków ogranicza się do wskaźników dotyczących:

- dostarczania usług hurtowych;
- usuwania uszkodzeń usług hurtowych.

TP w swojej propozycji znacznie poszerzyła listę wskaźników KPI. Rozbudowany system raportowania wskaźników KPI pozwoli w sposób bardziej precyzyjny i przejrzysty oceniać działania TP pod kątem równoważnego traktowania Operatorów alternatywnych w stosunku do klientów detalicznych, nie pozostawiając miejsca do ewentualnych działań dyskryminacyjnych. Naszym celem jest przejrzystość działań i równe traktowanie wszystkich klientów (hurtowych i detalicznych).

Proponowana lista wskaźników w porównaniu benchmarków europejskich została przede wszystkim poszerzona o wskaźniki dotyczące rozwoju i wdrażania usług regulowanych (proces Time To Market), a także KPI dotyczące jakości obsługi handlowej klienta hurtowego związane z zawieraniem umów i ich wdrażanie. Naszym zdaniem raportowanie jedynie wskaźników obsługi klientów hurtowych w porównaniu ze wskaźnikami obsługi klientów detalicznych nie daje pełnego obrazu traktowania OA przez TP. Dopiero zestawienie wszystkich wskaźników proponowanych przez TP pozwoli na obiektywną weryfikację stosowania/nie stosowania przez TP zasady niedyskryminacji OA.

W załączniku 10.2 znajduje się porównanie systemów monitoringu KPI hurtowych dla wybranych krajów.

5.2.3 Monitoring poprzez raportowanie KPI dla procesu rozwoju i wdrażania usług, sprzedaży usług regulowanych i wdrażania umów

Wskaźniki dla usług hurtowych dają prostą ocenę całego procesu wdrażania i sprzedaży usług hurtowych poprzez mierzenie każdej fazy sprzedaży usługi hurtowej. Ponadto stanowią jedną z metod stwierdzenia równości (lub jej braku) w traktowaniu OA wobec części detalicznej TP. Celem wprowadzenia wskaźników KPI jest szukanie słabych stron procesów współpracy międzyoperatorskiej i ich poprawa. Zaproponowane poniżej wskaźniki są zbliżone do wskaźników zaproponowanych przez Konsorcjum w raporcie „Analiza funkcjonalnej separacji TP”. Każdy wskaźnik KPI będzie cechowała:

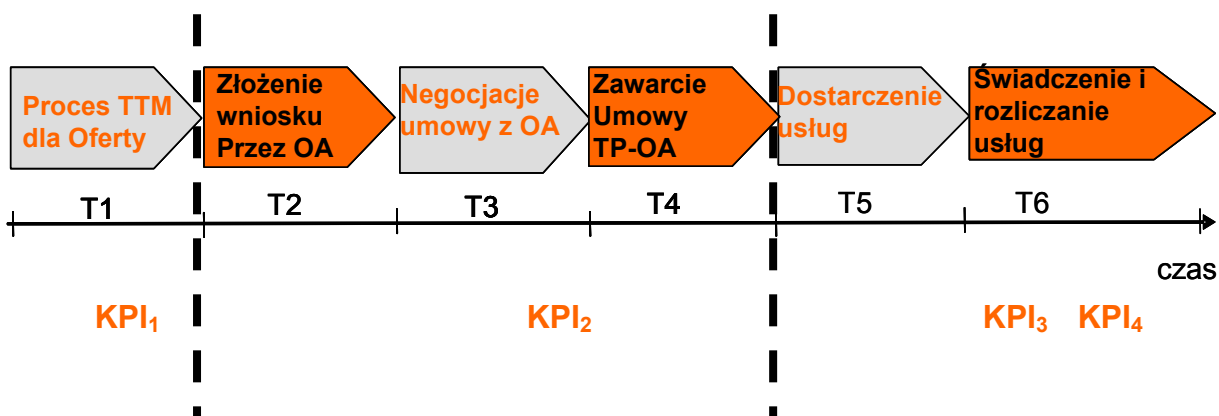
- bezpośredniość – brak miejsca na błędną interpretację;
- zorientowanie na klienta – odwzorowanie jakości obsługi klientów hurtowych TP oraz ich klientów;
- koncentracja na najważniejszych aspektach jakości usług;
- terminowość – dostarczone na czas;
- kompletność – zawierająca pomiar całego procesu lub wydarzenia od początku do końca.

Zidentyfikowane zostały trzy grupy wskaźników:

- 1) KPI₁ dotyczące rozwoju i wdrażania usług regulowanych;
- 2) KPI₂ dotyczące jakości obsługi handlowej klienta hurtowego związane z zawieraniem umów;
- 3) KPI₃ dotyczące wdrażania umów.

Dodatkowo monitorowaniu zostanie poddane porównanie jakości dla obsługi OA i detalu TP poprzez wskaźniki KPI₄ określone w rozdziale 5.2.5

Rysunek 5-3 KPI dla procesu rozwoju i wdrażania usług, sprzedaży usług regulowanych i wdrażania umów

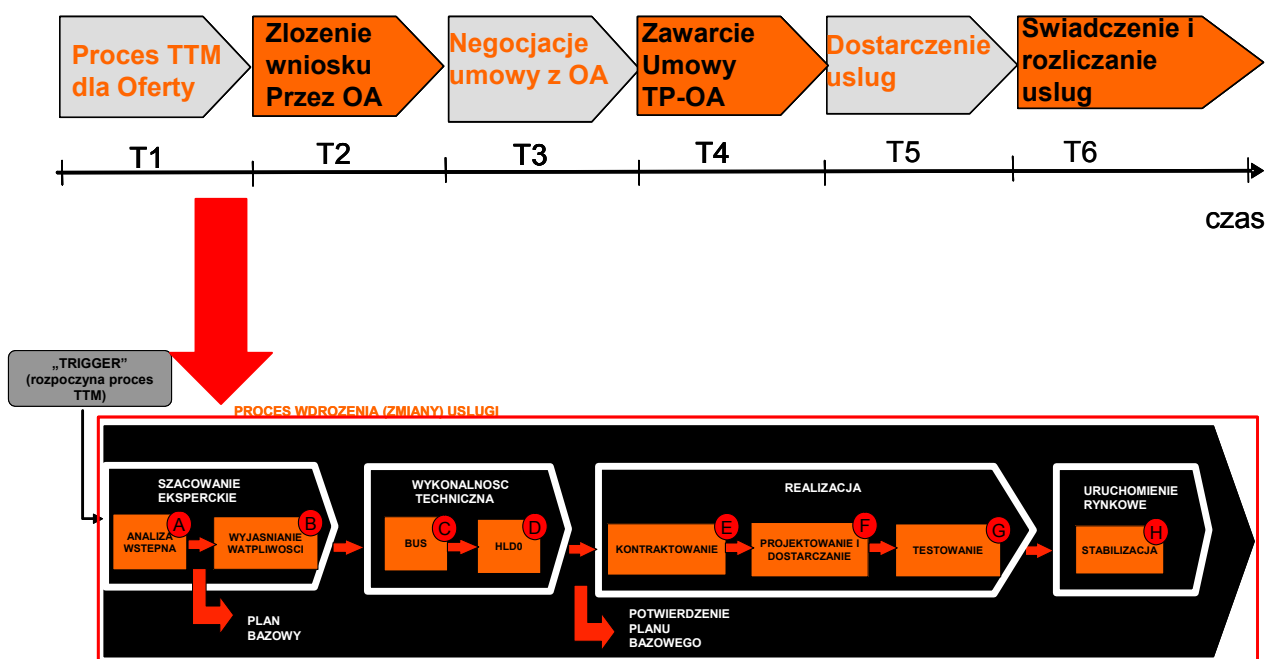


Źródło: Opracowanie własne TP

5.2.3.1 Wskaźniki raportowania dotyczące rozwoju i wdrażania usług regulowanych – KPI₁

Rozwój i wdrażanie usług regulowanych jest objęty procesem TTM. W procesie mierzony będzie czas wdrożenia usługi. Dla szczegółowości pomiaru wyróżniono siedem głównych kamieni milowych: A-H, które będą podlegały monitorowaniu wskaźnikami KPI.

Rysunek 5-4 Proces wdrożenia (zmiany) usługi



Źródło: Opracowanie własne TP

5.2.3.1.1 Terminowość realizacji etapów projektu

- a) Okres publikacji: kwartalny;
- b) Opis wskaźnika: miara liczona jest w % jako iloraz liczby dni kalendarzowych opóźnienia realizacji etapu do czasu trwania etapu określonego w planie bazowym $(T_r - T_b)/T_b$.

Terminowość realizacji projektu będzie określana dla etapów:

- A) Analizy wstępnej – T_{aw} ;
- B) Wyjaśnienie wątpliwości – T_{ww} ;
- C) Przygotowania wymagań biznesowych (BR) – T_{br} ;
- D) Opracowania wymagań technicznych (HLD0) – T_{hld} ;
- E) Kontraktowania T_{kon} ;
- F) Dostarczenia rozwiązania przez dostawcę – T_{del} ;
- G) Przeprowadzenia testów INT/UAT T_t ;
- H) Stabilizacji T_s .

- c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{T_r - T_b}{T_b} \cdot 100\%$$

gdzie:

- T – Terminowość realizacji projektu
- T_r – termin realizacji etapu
- T_b – termin realizacji etapu wg planu bazowego

5.2.3.1.2 Terminowość wdrożenia projektu

- a) Okres publikacji: kwartalny;
- b) Opis wskaźnika: miara liczona jest w % jako iloraz liczby dni kalendarzowych opóźnienia realizacji całego projektu do czasu jego trwania określonego w planie bazowym $(T_r - T_b)/T_b$.
- c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{T_r - T_b}{T_b} \cdot 100\%$$

gdzie:

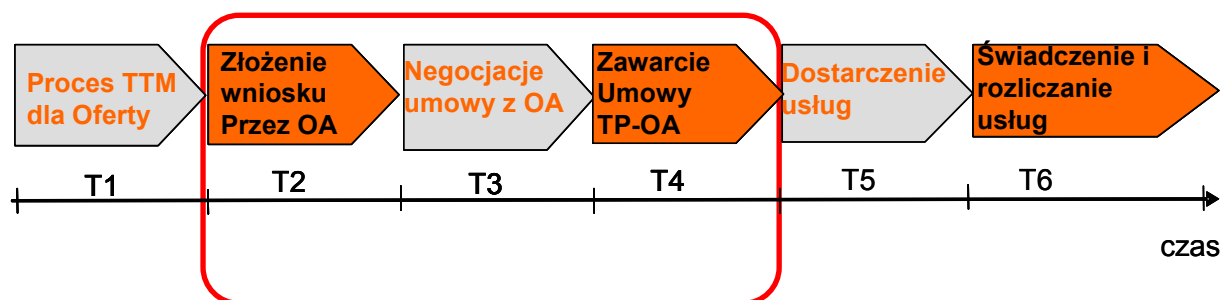
- T – Terminowość realizacji projektu

Tr – termin realizacji projektu

Tb – termin realizacji projektu wg planu bazowego

5.2.3.2 Wskaźniki raportowania dotyczące jakości obsługi handlowej klienta hurtowego związane z zawieraniem umów – KPI₂

Rysunek 5-5 .KPI w procesie zawierania umów



Źródło: Opracowanie własne TP

Wskaźniki dotyczące jakości obsługi klienta hurtowego obejmują czas od momentu przedstawienia projektu umowy do momentu podpisania umowy z OA.

Wyróżniono tutaj cztery etapy prac, które będą podlegały badaniu i kontroli czasu, jaki jest niezbędny do ich wykonania.

W obecnym porządku prawnym UAE wydaje oferty – TP przygotowuje tylko projekty do oceny przez UAE. Projekty ofert ramowych przygotowywane są w związku z decyzjami regulacyjnymi i mają stały termin przygotowania – trzy miesiące.

Wskaźniki dotyczące czasu odpowiedzi TP na wniosek OA pozwalają na precyzyjne określenie, czy TP na podstawie istniejących Ofert Ramowych nie zwleka z podpisaniem Umowy z OA wnioskującym o rozpoczęcie świadczenia usługi hurtowej. Na podstawie obserwacji wskaźnika w czasie można szybko zdiagnozować, czy TP nie opóźnia wejścia na rynek lub rozszerzenia działalności OA o nowy zakres usług. W przejrzysty sposób obrazuje skuteczność TP we współpracy z OA w nowych obszarach.

Czas odpowiedzi TP na wniosek OA będzie monitorowany poniższymi wskaźnikami:

5.2.3.2.1 Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

- Okres publikacji: kwartalny;
- Opis wskaźnika: % wniosków, na które TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z aktualnej danej Oferty Ramowej. Brane są pod uwagę zdarzenia, które zakończyły się wysłaniem odpowiedzi w okresie sprawozdawczym. Czas jest liczony od daty dostarczenia do TP kompletnego i wolnego od braków formalnych wniosku OA o zawarcie Umowy do daty wysłania odpowiedzi przez TP.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – % wniosków, dla których wysłano odpowiedź w terminie

L – liczba wniosków, dla których wysłano odpowiedź w terminie

n – liczba wysłanych odpowiedzi na wnioski OA w danym okresie czasu

Na podstawie obserwacji wskaźnika w czasie można zdiagnozować, na ile szybko zmieniające się warunki regulacyjne mogą być wdrażane w umowach z OA, jak też pokazać, na ile szybko i skutecznie mogą na rynku pojawiać nowi gracze rozpoczynający swą współpracę z TP.

5.2.3.2.2 Średni czas negocjacji Umowy

a) Okres publikacji: kwartalny;

b) Opis wskaźnika: średni czas negocjacji w danym okresie. Brane są pod uwagę zdarzenia, dla których w okresie sprawozdawczym zostały zawarte umowy o Dostępie. Czas jest liczony od daty dostarczenia do TP kompletnego i wolnego od braków formalnych wniosku OA (lub przekazania projektu umowy OA, jeżeli jest to przypadek, gdy nie ma wniosku OA), do dnia zawarcia umowy.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n}$$

gdzie:

T – średni czas negocjacji Umowy

n – liczba zawartych umów w okresie czasu

t_i – czas negocjacji Umowy

Uwaga: wskaźnik zależny od działania OA

5.2.3.2.3 Terminowość zakończenia negocjacji z OA

a) Okres publikacji: kwartalny;

b) Opis wskaźnika: % umów, dla których negocjacje zakończyły się w terminie zgodnie z Prawem telekomunikacyjnym i aktualną ofertą ramową w danym zakresie. Brane są pod uwagę zdarzenia, dla których w okresie

sprawozdawczym zostały zawarte umowy o Dostępie. Czas jest liczony od daty dostarczenia do TP kompletnego i wolnego od braków formalnych wniosku OA (lub przekazania projektu umowy OA, jeżeli jest to przypadek, gdy nie ma wniosku OA) do dnia zawarcia umowy.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

- T – % wniosków, dla których negocjacje zakończyły się w terminie
- L – liczba wniosków, dla których negocjacje zakończyły się w terminie
- n – liczba zawartych umów w badanym okresie czasu

Uwaga: wskaźnik zależny od działania OA

Wskaźniki dotyczące czasu akceptacji i podpisania umowy od zakończenia negocjacji pozwalają na precyzyjne określenie czasu, jaki TP potrzebuje od momentu zakończenia negocjacji do podpisania Umowy z OA wnioskującym o rozpoczęcie lub zmianę warunków świadczenia usługi hurtowej. Na podstawie obserwacji wskaźnika w czasie można szybko zdiagnozować, czy TP nie zwleka w umożliwieniu wejścia na rynek nowych OA. W przejrzysty sposób obrazuje skuteczność TP w rozpoczynaniu współpracy z OA w nowych obszarach. Wskaźnik pokazuje, czy TP nie próbuje odwlec w czasie momentu podpisania umowy z OA, pomimo zakończenia negocjacji w przedmiotowym zakresie.

Czas akceptacji i podpisania umowy od zakończenia negocjacji będzie monitorowany dwoma wskaźnikami:

- średnim czasem akceptacji i podpisania umowy od zakończenia negocjacji;
- % umów, dla których akceptacja i podpisanie zakończyły się w terminie.

5.2.3.2.4 Średni czas akceptacji i podpisania umowy

a) Okres publikacji: kwartalny;

b) Opis wskaźnika: średni czas procesu formalnej akceptacji i podpisania Umowy w danym okresie. Brane są pod uwagę zdarzenia, które zakończyły się zawarciem umowy w okresie sprawozdawczym. Czas jest liczony od momentu zakończenia negocjacji lub dostania do TP aktualnych dokumentów prawnych (jak np. aktualny KRS), jeśli data dostania tych dokumentów jest późniejsza niż data zakończenia negocjacji, do momentu zawarcia umowy przez OA i TP. Do tego czasu nie wlicza się czasu, w którym umowę finalnie akceptuje i podpisuje OA.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n}$$

gdzie:

T – średni czas akceptacji i podpisania Umowy

n – liczba podpisanych Umów w badanym okresie czasu

t_i – czas formalnej akceptacji i podpisania Umowy

5.2.3.2.5 Terminowość akceptacji i podpisywania umów z OA

a) Okres publikacji: kwartalny;

b) Opis wskaźnika: % umów, które TP podpisało w terminie 30 dni od zakończenia negocjacji. Brane są pod uwagę zdarzenia, które zakończyły się zawarciem przez TP i OA umowy w okresie sprawozdawczym. Czas jest liczony od momentu zakończenia negocjacji lub dostania do TP aktualnych dokumentów prawnych (jak np. aktualny KRS), jeśli data dostania tych dokumentów jest późniejsza niż data zakończenia negocjacji, do momentu zawarcia umowy przez OA i TP. **Do tego czasu nie wlicza się czasu, w którym umowę finalnie akceptuje i podpisuje OA.**

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

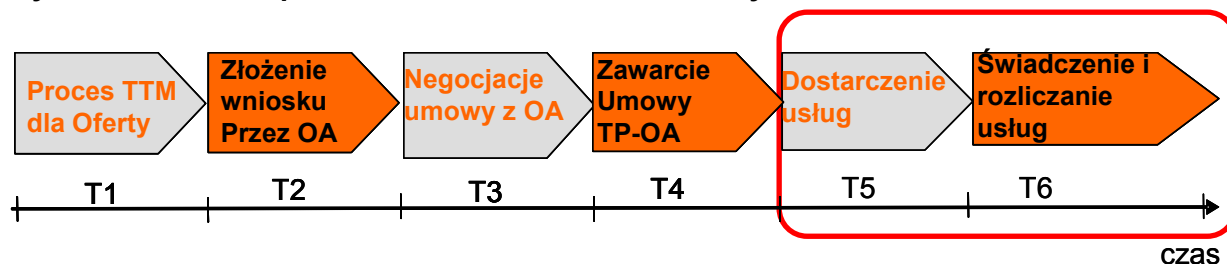
T – % umów, dla których TP podpisało Umowę w terminie

L – liczba umów, dla których TP podpisało Umowę w terminie

n – liczba podpisanych Umów w okresie czasu

5.2.3.3 Wskaźniki raportowania dotyczące wdrażania umów z OA w ramach usług regulowanych – KPI₃

Rysunek 5-6 KPI w procesie wdrażania umów hurtowych



Źródło: Opracowanie własne TP

Wskaźniki dotyczące raportowania wdrażania umów hurtowych charakteryzują czas od podpisania umowy z OA do momentu fakturowania OA za świadczone usługi.

5.2.3.3.1 Terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienia

- a) Okres publikacji: kwartalny;
- b) Opis wskaźnika: Ilość zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Umowy o świadczeniu danej Usługi do całkowitej liczby złożonych zamówień.
- c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{K}{n} * 100\%$$

gdzie:

T – terminowość udzielania odpowiedzi na zamówienia

K – liczba zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Umowy o świadczeniu danej Usługi

n – całkowita liczba złożonych zamówień.

5.2.3.3.2 Terminowość dostarczenia usługi

- a) Okres publikacji: kwartalny;
- b) Opis wskaźnika: Liczba zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację oraz na które OA nie wycofał zamówienia, do liczby zamówień zrealizowanych w terminie ustalonym z OA.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{K}{n} * 100\%$$

gdzie:

T – terminowość dostarczenia usługi

K – liczba zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację oraz na które OA nie wycofał zamówienia

n – liczba zamówień zrealizowanych w terminie ustalonym z OA.

5.2.3.3.3 Średni czas weryfikacji Projektu Technicznego (po pozytywnej weryfikacji formalnej)

a) Okres publikacji: kwartalny;

b) Opis wskaźnika: Średnia liczba dni od daty wpłynięcia Projektu Technicznego do TP do daty dostarczenia odpowiedzi OA

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n}$$

gdzie:

T – średni czas weryfikacji Projektu Technicznego

n – liczba zakończonych weryfikacji projektów technicznych w okresie czasu

t_i – czas trwania weryfikacji Projektu Technicznego

5.2.3.3.4 Średni czas dostarczenia usługi – w przypadku przeprowadzenia inwestycji

a) Okres publikacji: kwartalny;

b) Opis wskaźnika: Średnia liczba dni od daty wpłynięcia zaakceptowanego przez OA WT do daty podpisania Protokołu zdawczo-odbiorczego (RLLO) lub Protokołu przekazania PDK i KK (LLU).

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n}$$

gdzie:

T – średni czas dostarczenia usługi

n – liczba dostarczonych usług w okresie czasu

t_i – czas dostarczenia usługi

5.2.3.3.5 Średni czas dostarczenia usługi

a) Okres publikacji: kwartalnie;

b) Liczba dni od dnia zawarcia Umowy do daty podpisania Protokołu Zdawczo-Odbiorczego na daną usługę.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n}$$

gdzie:

T – średni czas dostarczenia usługi

n – liczba dostarczonych usług w okresie czasu

t_i – czas dostarczenia usługi

Terminowość fakturowania – KPI badający terminowość wystawiania faktur OA za świadczone usługi. Miernik pozwoli na kontrolowanie, czy TP nie opóźnia wysyłania faktur OA i przez to nie wpływa na płynność finansową OA.

5.2.3.3.6 Terminowość fakturowania

a) Okres publikacji: miesięczny;

b) Opis wskaźnika: % faktur, które TP wysłała w terminie. Brane są pod uwagę faktury, które zostały wysłane w okresie sprawozdawczym. Czas jest liczony od momentu zakończenia okresu fakturowego do momentu wystawienia faktur.

c) Sposób wyliczenia:

$$T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – % faktur wystawionych w terminie

L – liczba faktur wystawionych w terminie w okresie sprawozdawczym

n – liczba wszystkich faktur wystawionych w terminie w okresie sprawozdawczym

5.2.4 Wskaźniki jakości świadczenia usług detalicznych vs. hurtowych – założenia i monitoring

5.2.4.1 Wskaźniki KPI jako prezentacja równoważności jakości świadczenia usług

Równoważność jakości świadczenia usług stanowi jeden z filarów Karty Równoważność Dostępu zaproponowanej przez TP. W Karcie TP zaproponowało uzupełnienie systemu raportowania wskaźników wydajności (KPI), który to system zostałby wspólnie stworzony w procesie konsultacji przez TP, UKE oraz innych uczestników rynku. Głównym celem tego systemu byłoby zapewnienie przejrzystego i stałego mechanizmu monitoringu/kontroli, który umożliwiałby wykrycie procederu faworyzowania własnych klientów w stosunku do klientów Operatorów.

Publikowanie KPI stanowi najprostszą i najbardziej przejrzystą metodę przedstawiania braku dyskryminowania klientów hurtowych TP. Uznając przedmiotową metodę za optymalne rozwiązanie umożliwiające wykazanie braku dyskryminacji świadczenia usług dla OA, TP rozpoczęła proces publikowania wybranych wskaźników porównujących poziom świadczenia usług hurtowych i detalicznych.

TP stworzyła model raportowania w oparciu o wstępną listę wskaźników (raportowane są 23 wskaźniki – w przypadku usług głosowych i internetowych wskaźniki zostały połączone w pary) pokazujący poziom świadczonych usług na rynku detalicznym i hurtowym w oparciu o dwie grupy KPI:

- KPI jakości usług, które mierzą jakość i terminowość usług świadczonych dla abonentów TP oraz abonentów OA;
- KPI dotyczące równoważności, które mierzą rozbieżność powyższych KPI jakości usług dostarczanych do abonentów TP z jakością dostarczaną do abonentów OA. Opublikowanie tych KPI umożliwi zmierzenie ewentualnych rozbieżności w jakości świadczonych usług.

Wybór dodatkowych wskaźników KPI, ich definicje oraz cele pomiaru powinny zostać uzgodnione podczas procesu konsultacji pomiędzy TP, UKE oraz pozostałymi interesariuszami.

TP dokonując wyboru raportowanych wskaźników miała na uwadze porównanie jakości świadczenia usług na rynku hurtowym i detalicznym i uwzględniała następujące parametry:

- Dokładne i jednoznaczne definicje standardów jakości usług;
- Zdefiniowania standardów minimalnej jakości (zawierających w sobie wymóg zapewnienia zewnętrznym klientom usług o takiej samej jakości, co usługi świadczone klientom wewnętrznym);
- Procesy mierzenia i raportowania odstępstw od standardów minimalnej jakości;
- Doświadczenia innych operatorów (BT, Telecom Italia etc.).

Od września 2008 TP wdrożyła cykliczne raportowanie wskaźników wydajności (KPI), które w połączeniu ze standardami minimalnej jakości stanowi narzędzie pomiaru służące do porównania jakości usług wewnętrznych i zewnętrznych, czyli przestrzegania zasady równoważnego traktowania abonentów OA i abonentów TP.

Raportowaniem objęto 23 wskaźniki połączone w pary (usługa detaliczna vs. usługa hurtowa).

Poniżej definicje prezentowanych wskaźników oraz zestawienie z danymi za styczeń 2009 r.

- 1) Terminowość dostarczania usługi głosowej (odejścia WLR) – terminowość realizacji zamówienia WLR przez TP SA (rozwiązanie umowy z TP i przejście Klienta na WLR do innego Operatora)

Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia zrealizowane terminowo w badanym okresie n – terminowo zgodnie z datą wymaganą (n; n+1)

B – Zgłoszenia podlegające realizacji w danym okresie

- 2) Terminowość dostarczania usługi głosowej (powroty WLR) – terminowość realizacji zamówień przez TP na przejście Klienta od Operatora do TP (rozwiązanie umowy z Operatorem i przejście do TP)

Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – zamówienia skompletowane terminowo w badanym okresie n, tzn. zgodnie z datą wymaganą (n; n+1)

B – wszystkie zamówienia skompletowane w danym okresie

3) Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) w (24h/51h)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR obsługiwanych do 24h lub 51h w stosunku do ogólnej liczby obsługiwanych zgłoszeń uszkodzeń WLR w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia zrealizowane do 24h lub 51h w badanym okresie n

B – Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

4) Terminowość naprawy uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) w (24h/51h)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR obsługiwanych do 24h lub 51h w stosunku do ogólnej liczby obsługiwanych zgłoszeń uszkodzeń WLR w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty fizycznej naprawy uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia zrealizowane do 24h lub 51h w badanym okresie n

B – Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

5) Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) w (24h/51h)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń usług głosowych (PSTN/ISDN) obsługiwanych do 24/51 h w stosunku do ogólnej liczby obsługiwanych zgłoszeń uszkodzeń w okresie n.

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji – system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia zrealizowane do 24/51 h w badanym okresie n

B – Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

6) Terminowość naprawy uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) w (24h/51h)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń usług głosowych (PSTN/ISDN) obsługiwanych do 24/51 h w stosunku do ogólnej liczby obsługiwanych zgłoszeń uszkodzeń w okresie n.

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do daty fizycznej naprawy uszkodzenia

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia zrealizowane do 24/51 h w badanym okresie n

B – Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

7) Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Liczba reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP) rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP)

Czas realizacji liczony od daty wpływu do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA. Terminowo – 7 dni kalendarzowych z możliwością przedłużenia do 12 dni standardowo dla wszystkich operatorów

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n

B – Wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

8) Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)

Liczba reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP) rozpatrzonych w terminie do 7 dni kalendarzowych w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP)

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji – system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n

B – Wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

9) Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах – i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:

L – Ilość uszkodzeń na 100 linii

A – Liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

B – Średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

10) Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (powszechnej usługi głosowej – PSTN)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах – i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:

L – Ilość uszkodzeń na 100 linii

A – Liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

B – Średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

11) Procent linii WLR w sieci TP

Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie średniej liczby linii WLR w okresie sprawozdawczym – w dostęпах przez średnią liczbę linii PSTN w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

$$L = \frac{A}{B}$$

gdzie:

L – Linie WLR w sieci TP w %

A – Średnią liczbę linii WLR w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

B – Średnią liczbę linii PSTN w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

12) Jakość realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane nieskutecznie z powodu braku możliwości technicznych (RTN) w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych (skutecznie-RTP i nieskutecznie-RTN) w danym okresie n.

$$WPR = \left(1 - \frac{RTN}{RTN + RTP}\right) \cdot 100 \%$$

gdzie:

WPR – Wskaźnik poprawności realizacji BSA w %

RTN – Realizacja techniczna negatywna w okresie n

RTP – Realizacja techniczna pozytywna w okresie n

13) Jakość realizacji technicznej usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane nieskutecznie z powodu braku możliwości technicznych (RTN) w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych (skutecznie-RTP i nieskutecznie-RTN) w danym okresie n.

$$WPR = \left(1 - \frac{RTN}{RTN + RTP}\right) \cdot 100 \%$$

gdzie:

WPR – Wskaźnik poprawności realizacji Neo w %

RTN – Realizacja techniczna negatywna w okresie n

RTP – Realizacja techniczna pozytywna w okresie n

14) Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane skutecznie, dla których przyjęto zasadną interwencję w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych skutecznie w danym okresie n.

Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje złożone w danym miesiącu i zakończone z określonym kodem wyjścia + interwencje złożone i zakończone do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynęło zamówienie.

$$WJR = \left(1 - \frac{Lint}{RTP}\right) \cdot 100 \%$$

gdzie:

WJR – Wskaźnik jakości realizacji BSA w %

Lint – Liczba zamówień zrealizowanych skutecznie, dla których przyjęto zasadną interwencję

RTP – Realizacja techniczna skuteczna w okresie n

15) Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane skutecznie, dla których przyjęto zasadną interwencję w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych skutecznie w danym okresie n.

Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje złożone w danym miesiącu i zakończone z określonym kodem wyjścia + interwencje złożone i zakończone do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynęło zamówienie.

$$WJR = \left(1 - \frac{Lint}{RTP}\right) \cdot 100 \%$$

gdzie:

WJR – Wskaźnik jakości realizacji BSA w %

Lint – Liczba zamówień zrealizowanych skutecznie, dla których przyjęto zasadną interwencję

RTP – Realizacja techniczna skuteczna w okresie n

16) Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń usług szerokopasmowych (BSA)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń BSA zakończonych do 24h w stosunku do ogólnej liczby zakończonych zgłoszeń uszkodzeń BSA w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia z terminową odpowiedzią w badanym okresie n

B – Zgłoszenia zamknięte w danym okresie n

17) Terminowość naprawy uszkodzeń usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń Neo zakończonych do 24h w stosunku do ogólnej liczby zakończonych zgłoszeń uszkodzeń Neo w okresie n.

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji – system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia z terminową odpowiedzią w badanym okresie n

B – Zgłoszenia zamknięte w danym okresie n

18) Liczba uszkodzeń (zgłoszeń) na 100 linii usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zakończonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę dostępów w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:

L – Ilość uszkodzeń na 100 linii

A – Liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

B – Średnia liczbaostępów w okresie sprawozdawczym

19) Liczba uszkodzeń (zgłoszeń) na 100 linii usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zakończonych (wraz z powiadomieniem do OA) w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbęostępów w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:

L – Ilość uszkodzeń na 100 linii

A – Liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

B – Średnia liczbaostępów w okresie sprawozdawczym

20) Procent linii BSA w sieci TP

Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie liczbyostępów BSA w okresie sprawozdawczym przez liczbęostępów NEOSTRADA w okresie sprawozdawczym.

$$L = \frac{A}{B}$$

gdzie:

L – Linie BSA w sieci TP w %

A – Liczbę linii BSA w okresie sprawozdawczym

B – Liczby linii Neo w okresie sprawozdawczym

21) Terminowość uwalniania pętli lokalnej (LLU)

Liczba zrealizowanych zamówień, dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą – zależną od umów z Operatorami) do liczby wszystkich zrealizowanych zamówień, do których wysłano powiadomienie w okresie n. W przypadku, gdy zamówienie jest zrealizowane przed terminem, faktyczna data uwolnienia = data wymagana.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zamówienia do TP do daty wysłania powiadomienia do OA o realizacji zamówienia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zrealizowane zamówienia, dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą) w badanym okresie n

B – Zrealizowane zamówienia, dla których zostało wysłane powiadomienie w danym okresie

22) Terminowość naprawy uszkodzeń pętli lokalnej (LLU)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń LLU usuniętych do 25h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń LLU w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:

T – Terminowość podana w %

A – Zgłoszenia zrealizowane do 25h w badanym okresie n

B – Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

23) Liczba uszkodzeń (zgłoszeń) na 100 linii (LLU)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń, zakończonych (z powiadomieniem do OA) w okresie sprawozdawczym, przez liczbę dostępów w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:

L – Ilość uszkodzeń na 100 linii

A – Liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

B – Liczba linii w okresie sprawozdawczym

24) Liczba uwolnionych przełącznic (LLU)

Ilość lokalizacji przekazanych Operatorom przez TP w celu świadczenia usługi.

25) Dostępny zasięg usługi w tysiącach linii (LLU)

Liczba linii, na których możliwe jest świadczenie usługi LLU.

Tabela 5-2 Wskaźniki dotyczące usług głosowych (styczeń 2009)

Wskaźnik	Wartość dla usługi hurtowej	Wartość dla usługi detalicznej
Terminowość dostarczania usługi głosowej	99,98% (1)	96,88% (2)
Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzenia usługi głosowej	69,37% - 23h *** 83,70% - 50h(3) ***	78,67% - 23h *** 92,94% - 50h (4) ***
Terminowość naprawy uszkodzenia usługi głosowej do momentu zakończenia fizycznej naprawy	86,85% - 23h *** 96,86% - 50h ***	82,97% - 23h *** 94,19% - 50h ***
Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych	100% (5)	94,55% (6)
Liczba uszkodzeń na 100 linii głosowych	*0,56 (7)**	*0,58 (8)**
Procent linii WLR w sieci TP	**13,73% (9)	

Źródło: Opracowanie własne TP

W nawiasie podano numer wskaźnika,

*wynik wskaźnika na styczeń

** dotyczy usługi powszechnej

*** od stycznia 2009 zmianie uległ wskaźnik dotyczący czasu usuwania uszkodzeń WLR (23h dla 80% i 50h dla 95%)

Tabela 5-3 Wskaźniki dotyczące usług internetowych (styczeń 2009)

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Jakość weryfikacji technicznej przy zamówieniu	92,11% (10)	91,92% (11)
Jakość dostarczenia usługi	92,33%(12)	90,53% (13)
Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzenia usług internetowych	86,40% (14)	76,82% (15)
Liczba uszkodzeń na 100 linii internetowych	1,66 (16)	1,20 (17)
Procent linii BSA w sieci TP	17,69% (18)	

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
----------	------------------------	---------------------------

Jakość weryfikacji technicznej przy zamówieniu	92,57% (10)	91,94% (11)
Jakość dostarczenia usługi	92,35%(12)	90,89% (13)
Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzenia usług internetowych	93,17% (14)	81,14% (15)
Liczba uszkodzeń na 100 linii internetowych	1,80 (16)	1,02 (17)
Procent linii BSA w sieci TP	18,60% (18)	

Źródło: Opracowanie własne TP

Tabela 5-4 Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli (styczeń 2009)

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Terminowość uwolnienia pętli lokalnej	99,81% (19)	
Terminowość naprawy uszkodzeń pętli lokalnej	97,01% (20)	
Liczba uszkodzeń na 100 linii	4,11 (21)	
Liczba uwolnionych przełącznic	*178 (22)	
Dostępny zasięg usługi	*2 300 742 (23)	

Źródło: Opracowanie własne TP

*liczba PDK (powierzchnia do celów kolokacji)

Analiza raportowanych wskaźników prowadzi do następujących wniosków:

- Obecnie większość wskaźników dla usług hurtowych utrzymuje się na wysokim poziomie;
- Z wyjątkiem wskaźnika usuwania usterek dla usługi WLR i liczby uszkodzeń usługi BSA na 100 linii, wartości prezentowane dla usług hurtowych są lepsze niż dla części detalicznych. Rozbieżność dla czasu usuwania usterek WLR pochodzi z faktu uwzględniania czasu odesłania powiadomienia o wykonanej fizycznej naprawie do Operatora alternatywnego.

Przedmiotowe raporty są publikowane w cyklach miesięcznych do 25. każdego miesiąca i dotyczą wskaźników za poprzedni miesiąc. Raporty są regularnie publikowane na stronie internetowej TP.

Do chwili obecnej TP nie otrzymała od Operatorów Alternatywnych ani Izb Telekomunikacyjnych żadnych uwag/spostrzeżeń odnośnie prezentowanych wskaźników.

Wybór wskaźników został dokonany z uwzględnieniem:

- badania przeprowadzonego przez Accenture Sp. z o.o.
- rodzaju informacji/danych wymienianych w kontaktach TP z OA;
- zapytań kierowanych przez UKE do TP.

Większość prezentowanych wskaźników oparta jest na spełnieniu kryterium czasu (czyli wykonania usługi lub realizacji zgłoszenia w ustalonym terminie) – co jest zbieżne z wymianą danych pomiędzy TP i OA oraz wymogami określonymi w decyzjach regulacyjnych.

TP, tak jak wielokrotnie to podkreślała, jest otwarta na propozycję modyfikacji/rozszerzenia prezentowanych wskaźników.

TP jest również gotowa do raportowania do Prezesa UKE przedmiotowych wskaźników w rozbiciu na poszczególnych OA, w tym również PTK Centertel – co pozwoliłoby na całkowite wyeliminowanie zarzutu faworyzowania przez TP spółki wchodzącej w skład Grupy Kapitałowej TP. Z uwagi na ochronę tajemnicy handlowej OA, TP nie przewiduje publicznego raportowania wskaźników uwzględniającego podział na poszczególnych operatorów.

5.2.4.2 Analiza wybranych wskaźników sporządzona dla TP przez Accenture Sp. z o.o.

Analiza wskaźników sporządzona przez Accenture Sp. z o.o. stanowi załącznik tajny nr 10.5.1 do niniejszego dokumentu.

5.2.4.3 Akcje naprawcze

TP rozpoczęła, począwszy od danych za wrzesień 2008 r. publikację wybranych wskaźników na stronie internetowej. Raportowanie poprzedzone zostało przeprowadzeniem akcji naprawczych rekomendowanych przez Accenture, których celem była walidacja pewnych czynności i działań zmierzających do uwiarygodnienia i zapewnienia monitoringu prezentowanych wskaźników.

W wyniku przeprowadzonych akcji dokonano:

- a) Zdefiniowania wskaźników na potrzeby porównywalności usług detalicznych i hurtowych oraz stworzone zostały metryki poszczególnych wskaźników;
- b) Zredefiniowania punktów pomiarowych prezentowanych wskaźników;
 - W przypadku usług detalicznych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia przez służby techniczne zajmujące się obsługą abonenta końcowego (początek

- pomiaru) i data przekazania informacji o sposobie załatwienia zgłoszenia przez służby techniczne (koniec pomiaru);
- W przypadku usług hurtowych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia od Operatora przez TP (początek pomiaru) i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora od TP (koniec pomiaru);
- c) Zapewnienia kompletności danych raportowych dla uszkodzeń usług detalicznych (głosowych i szerokopasmowych);
- d) Objęcia raportowaniem systemów wykorzystywanych do obiegu zgłoszeń uszkodzeń w przypadkach awarii;
- e) Zapewnienia kompletności i spójności raportowania dla reklamacji usług głosowych – docelowo nowa aplikacja raportowa (w trakcie realizacji);
- f) Zmiany zasad w odsyłaniu wiadomości do Operatora alternatywnego o zakończonej naprawie uszkodzenia usługi głosowej. Akcja naprawcza dotyczyła zmiany modelu wymiany informacji oraz zmiany narzędzi informatycznych zapewniających wysyłkę powiadomień do OA również w dni wolne i po godz. 16 w dni robocze (celem zmiany było wyłączenie kolejkowania i uruchomienie mechanizmu niezwłocznego przekazania komunikatu do OA po otrzymaniu komunikatu z KSP);
- g) Uruchomienia inicjatywy „Potwierdzam, że usługa BSA działa” – czas realizacji listopad 2008 – 15.12.2008 r. (inicjatywa dotyczy uszkodzeń wielokrotnych).

Na podstawie analizy uszkodzeń za listopad 2008 r. zidentyfikowano trzy główne przyczyny zgłoszeń wielokrotnych:

- a) przełączanie DSLAM (przeniesienie usługi do innego DSLAM-u) – 29,84%;
- b) zaniżony transfer – 13,01%;
- c) brak możliwości usunięcia uprzednio zgłoszonej awarii ze względu na brak abonenta w lokalu – 21,46%;
- d) Pozostałe.

W związku z koniecznością przygotowania narzędzia raportującego – raporty on-line będą generowane od T3/2009 r.

Podjęte działania:

- a) Wydzielono drugą linię wsparcia z grupą specjalistów o wyższych kompetencjach, których zadaniem jest szczegółowa analiza uszkodzeń zidentyfikowanych jako wielokrotne;
- b) Wprowadzono obowiązek flagowania uszkodzeń wielokrotnych #WLK#. Za zgłoszenie wielokrotne przyjmuje się drugie zgłoszenie uszkodzenia, jeśli spełniony jest jeden z poniższych warunków:
 - Ten sam problem/symptom uszkodzenia;

- Ten sam numer sprawy po stronie Operatora;
- Od poprzedniego zgłoszenia nie minął okres pięciu dni.

W procesie obsługi uszkodzeń oflagowanych jako wielokrotne, TP uruchamia specjalistyczne Grupy Technicznego Wsparcia (GTW).

Propozycja działań usprawniających „długoterminowych” uzależniona jest od uzgodnień z Operatorami, jak i Partnerami Technicznymi TP. Podjęte zostaną stosowne rozmowy z OA w tym zakresie.

Propozycje działań długoterminowych, usprawniających proces:

- Drugie zgłoszenie uszkodzenia BSA dotyczące tego samego problemu powinno zostać zweryfikowane poprzez prawidłowe zalogowanie na hasłach testowych danego Operatora z lokalu Klienta, lub w przypadku jego nieobecności, z ostatniego punktu dostępowego. W tym drugim przypadku przy udzielaniu odpowiedzi do OA DUR będzie interpretował kod „Brak klienta w lokalu”, jako zalogowanie z ostatniego punktu dostępowego;
- Przy trzecim zgłoszeniu uszkodzenia BSA weryfikacja (logowanie na hasłach testowych) powinna być wykonana tylko z lokalu abonenta po wcześniejszym kontakcie telefonicznym;
- Przy czwartym zgłoszeniu uszkodzenia BSA – TP proponuje – wdrożenie procedury weryfikacji uszkodzenia w lokalu Abonenta w obecności służb technicznych TP i OA. Rekomendacja TP przy czwartym zgłoszeniu uszkodzenia BSA: TP informuje OA o konieczności umówienia służb technicznych OA z Abonentem. Następnie przekazanie do TP w komunikacie zwrotnym ustalonego terminu wizyty. W przypadku braku możliwości kontaktu służb technicznych TP z klientem OA TP proponuje:
 - Ustalenie terminu wizyty z klientem w przypadku konieczności wizyty w lokalu klienta;
 - Potwierdzenie z klientem poprawności wykonanej naprawy (działania usługi) oraz inicjatywy długoterminowe – w trakcie realizacji.
 - Wprowadzenie programu poprawy jakości danych w systemach obsługi sieci TP. Czas trwania programu szacowany na 12 miesięcy). Skutki działania programu powinny być widoczne stopniowo w trakcie kolejnych miesięcy;
 - Przygotowywanie dalszych automatyzacji procesu obsługi uwalniania pętli w celu obsłużenia spodziewanych większych wolumenów transakcji (system PRM – pierwszy etap wdrożenia planowany na T4/2009 r. (szczegóły dotyczące wdrażania rozwiązania opisane zostały w części dotyczącej równoważności w zakresie poziomu informacji – implementacja w środowisku IT).

5.2.4.4 Prezentacja wskaźników

Wskaźniki publikowane dotychczas przez TP na stronach internetowych stanowią załącznik nr 10.1 do niniejszego dokumentu.

Cykliczne raportowanie wskaźników połączone jest z monitoringiem rozbieżności występujących w prezentowanych danych (spadkiem wartości wskaźnika usług hurtowych w stosunku do poprzedzającego miesiąca i/lub spadkiem wartości wskaźnika w stosunku do usługi detalicznej). Istotne odchylenia (w dół) wskaźników poddawane są szczegółowej analizie w celu zidentyfikowania przyczyny spadku wskaźnika i zastosowaniu mechanizmów korygująco-naprawczych chroniących przed podobnymi spadkami w przyszłości.

TP proponuje zaakceptowanie przez rynek procesu cyklicznego raportowania wskaźników KPI (możliwe rozszerzenie dotychczasowych wskaźników – zgodnie z zapotrzebowaniem rynku), w połączeniu ze szczegółowymi objaśnieniami wyników oraz rozbieżności. Raporty byłyby przekazywane do UKE, uczestników rynku oraz do wiadomości publicznej na witrynach internetowych TP. Raport zawierałby następujące informacje (przedmiotowe informacje w większości znajdują się w publikowanych przez TP raportach miesięcznych):

- Definicje;
- Wyniki za bieżący miesiąc/kwartał;
- Porównanie wyników z bieżącego cyklu raportowania z poprzednimi cyklami;
- Objaśnienia wyników oraz rozbieżności.

5.3 FILAR III - Równoważność w zakresie poziomu informacji

5.3.1 Określenie reguł

Stworzenie założeń funkcjonowania Chińskich Murów wymaga:

- a) określenia domen, dziedzin i zakresów informacji, których mają dotyczyć;
- b) wskazanie obszarów funkcjonalnych mających dostęp do informacji, których dotyczą ograniczenia;
- c) określenia możliwych operacji i form komunikacji;
- d) podania zasad i zakresu ograniczeń mających zastosowanie wobec wybranych podmiotów i zakresów informacji podczas konkretnych operacji czy form komunikacji tejże informacji.

Mając na uwadze tak przyjęte założenia wyróżniono cztery warstwy, na których przecięciu działa przyjęta reguła. Są to:

- 1) Warstwa przedmiotowa, na której umieszczone są informacje, podlegające ograniczeniom. Warstwa ta dotyczy zakresu oferowanych usług, funkcjonalności czy danych (w kontekście konkretnych kategorii informacji);
- 2) Warstwa podmiotowa, na której umieszczone są podmioty biorące udział w wytwarzaniu i wymianie przedmiotowej informacji. W warstwie tej umieszczono wszystkie jednostki i komórki organizacyjne oraz podmioty zewnętrzne, działające na warstwie przedmiotowej w zakresie generowania bądź przekazywania informacji. Wyróżniamy tutaj podmioty będące producentami informacji i konsumentami informacji;
- 3) Warstwa komunikacyjna, zawierająca wszystkie możliwe środki wytwarzania informacji bądź komunikacji tej informacji pomiędzy podmiotami;
- 4) Warstwa ograniczeń, zawierająca definicje ograniczeń w przekazywaniu przedmiotowej informacji pomiędzy podmiotami z wykorzystaniem środków zdefiniowanych udostępnionych przez warstwę komunikacyjną.

Zakresem działania informacji podlegającej ograniczeniom jest przecięcie wymienionych warstw, określonych przez pryzmat wymagań stawianych przez ideę równoważności dostępu.

5.3.2 Zakres przedmiotowy

Przyjmujemy, że zakres przedmiotowy informacji podlegającej ograniczeniom (warstwa przedmiotowa), w rozważanym zagadnieniu, z założenia obejmuje jedynie usługi regulowane, wymienione w rozdziale 5.1 i odnosi się tylko do tych informacji, których posiadanie dawałoby jednemu z podmiotów przewagę konkurencyjną wobec innych. Do istotnych, z punktu widzenia uzyskania ewentualnej przewagi konkurencyjnej jednego podmiotu względem innych, należałoby zaliczyć informacje odnoszące się do następujących obszarów:

- rozwój produktu i data jego uruchomienia;

- cena;
- strategia i polityka marketingowa;
- zasięg i możliwości sieci;
- koszty;
- przewidywana wielkość sprzedaży.

Planowane do wdrożenia Chińskie Mury ograniczą dystrybucję chronionej informacji o charakterze tajemnicy handlowej odnoszącej się do wspomnianych powyżej obszarów.

Uwzględniając powyższe, jak również mając na uwadze wymaganie kompletności budowanych rozwiązań, za punkt wyjścia do określenia zakresu przedmiotowego przyjęto obowiązujący w Grupie France Telecom model funkcji i danych Operatora telekomunikacyjnego (FTOM). Dokument ten (załącznik tajny numer 10.4.3) został przygotowany na potrzeby Grupy France Telecom i jest stosowany w TP.

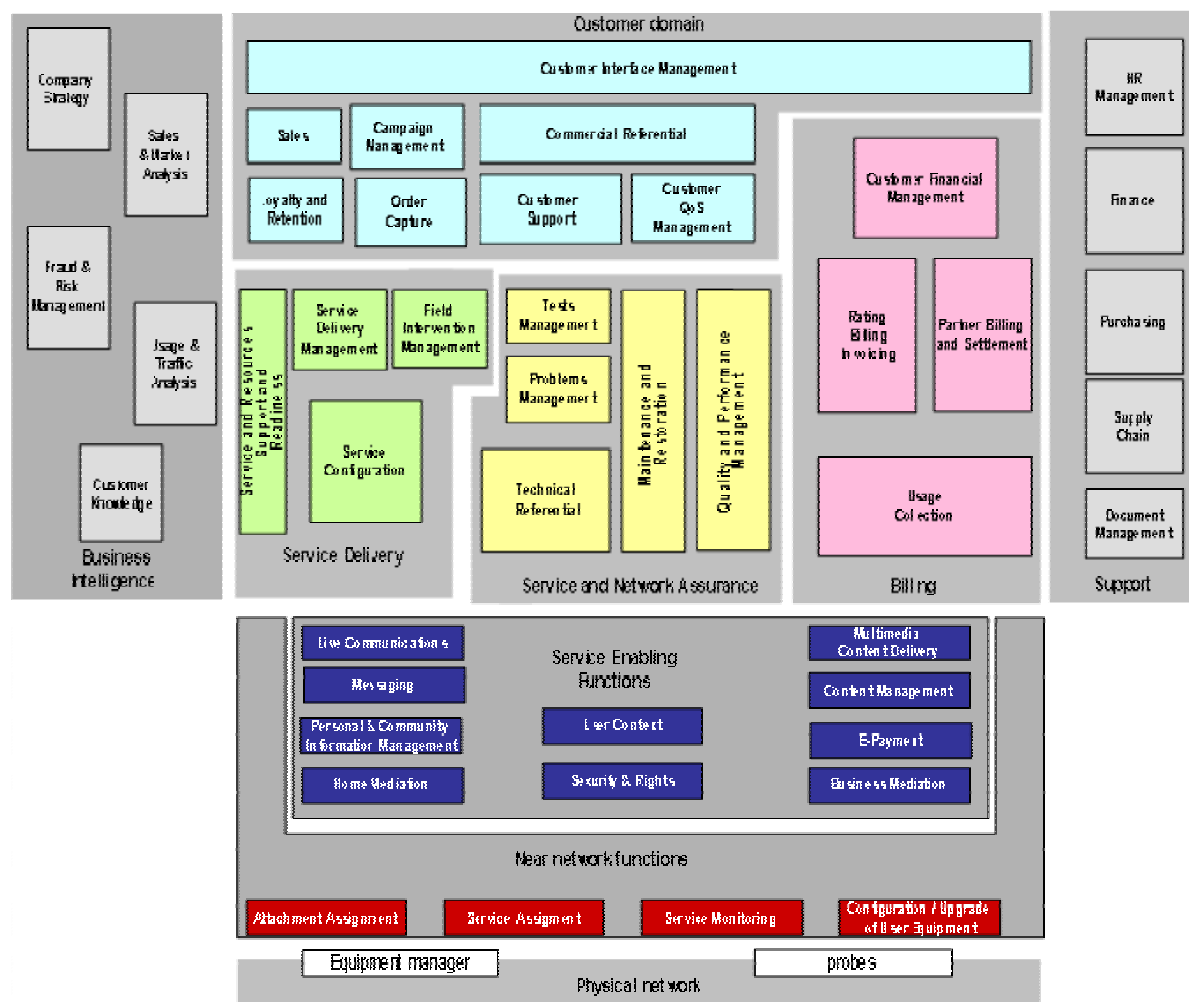
W dokumencie FTOM zdefiniowano osiem podstawowych dziedzin informacji:

- a) Klient (Customer domain) – Dziedzina ta obejmuje wszelkie informacje związane z działalnością operacyjną w relacjach kontaktu z klientem (z wyłączeniem fakturowania).
- b) Dostarczanie usług (Service delivery domain). Dziedzina ta obejmuje wszystkie informacje dotyczące dostarczenia klientowi zamówionej usługi lub produktu.
- c) Zapewnienie usług i sieci (Services and network assurance domain) – Dziedzina ta obejmuje informacje z zakresu inwentaryzacji i konserwacji sieci oraz zapewnienia stałej dostępności usług świadczonych na rzecz klienta (na przyjętym poziomie jakościowym).
- d) Fakturowanie i rozliczenia (Billing domain) – Dziedzina ta obejmuje informacje z zakresu fakturowania oraz rozliczania klientów.
- e) Korporacja (Corporate domain) – Dziedzina ta obejmuje wszystkie informacje dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego (w tym m.in. w zakresie zarządzania finansami, zarządzania zasobami ludzkimi, logistyki itp.).
- f) Business intelligence (Business intelligence domain) – Zakresem tej dziedziny jest informacja niezbędna do wyznaczania celów strategicznych i operacyjnych.
- g) Funkcje umożliwiające rozwój usług (Service enabling functions domain). – Dziedzina ta obejmuje informacje z zakresu rozwoju funkcjonalności świadczonych klientowi usług.

- h) Funkcje okołosieciowe (Near-network functions domain). Dziedzina ta zawiera informacje wykorzystywane w celu wspierania usług świadczonych klientowi.

Poszczególne dziedziny informacji wraz z ich podstawowymi obszarami działania zostały przedstawione na rysunku 5-7

Rysunek 5-7 Dziedziny i obszary informacji przyjętego modelu funkcji i danych



Źródło: Reference frame for IT functional cartography; Layout of Information System functions and data on IT and Network Domains; Reference 504M, Version S3F5, Jan 2007, s. 8

W zakresie każdej dziedziny zdefiniowane są obszary grupujące poszczególne funkcje i dane (wytworzone bądź przetwarzane przez operatora telekomunikacyjnego), stanowiące podstawę określenia przedmiotowej warstwy informacji.

- 1) W zakresie dziedziny odnoszącej się do klienta, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
 - a) interfejs zarządzania klientem;
 - b) zarządzanie kampaniami marketingowymi.

- c) sprzedaż;
 - d) programy lojalnościowe i utrzymanie klienta;
 - e) pozyskiwanie zamówień;
 - f) referencje rynkowe;
 - g) wsparcie klienta;
 - h) zarządzanie jakością usług świadczonych dla klienta.
- 2) W zakresie dziedziny odnoszącej się do dostarczania usług, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
- a) wsparcie i gotowość usług i zasobów;
 - b) zarządzanie dostawą usług;
 - c) konfigurowanie usług;
 - d) zarządzanie interwencjami technicznymi.
- 3) W zakresie dziedziny odnoszącej się do zapewnienia usług i sieci, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
- a) zarządzanie wydajnością i jakością;
 - b) utrzymanie;
 - c) zarządzanie zgłoszeniami;
 - d) zarządzanie testami;
 - e) referencje techniczne.
- 4) W zakresie dziedziny odnoszącej się do rozliczeń, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
- a) kolekcja danych;
 - b) fakturowanie;
 - c) zarządzanie rozliczaniem klienta;
 - d) rozliczenia z partnerami.
- 5) W zakresie dziedziny odnoszącej się do korporacji, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
- a) zarządzanie zasobami ludzkimi;
 - b) płace;
 - c) zakupy;
 - d) łańcuch dostaw.
- 6) W zakresie dziedziny odnoszącej się do bussines intelligence, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:

- a) strategia firmy;
 - b) analizy rynku i sprzedaży;
 - c) wiedza o klientach;
 - d) zarządzanie nadużyciami i ryzykiem;
 - e) analiza ruchu i nasycenia.
- 7) W zakresie dziedziny odnoszącej się do poszerzania funkcjonalności usług, dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
- a) komunikacja na żywo;
 - b) komunikaty;
 - c) zarządzanie informacjami personalno – społecznościowymi;
 - d) dostarczanie kontentu multimedialnego;
 - e) mediacje biznesowe;
 - f) zarządzanie kontentem;
 - g) bezpieczeństwo i uprawnienia dostępu;
 - h) e-płatności;
 - i) kontekst użytkownika.
- 8) W zakresie dziedziny odnoszącej się do funkcji okołosieciowych dokument definiuje następujące obszary kategorii funkcji i danych:
- a) świadczenie sieci;
 - b) świadczenie usług;
 - c) monitoring usług;
 - d) konfiguracja / rozbudowa wyposażenia.

Szczegółowy opis każdej z dziedzin wraz z funkcjami i danymi poszczególnych jej obszarów zawiera model funkcji i danych.

Ważne jest, że zakres przedmiotowy obok danych obejmuje również funkcje, jakie na tych danych mogą być wykonywane. Zarówno dane, jak i funkcje stanowią podstawę procesowego modelu przedsiębiorstwa. Muszą więc być przedmiotem zainteresowania projektu realizującego program równoważności.

Przedstawiony model poddano szczegółowej analizie i wyodrębniono osiem grup kategorii informacji, istotnych z punktu widzenia określenia reguł Chińskich Murów. Wyodrębnione kategorie pokrywają w całości model funkcji i danych. Analizę i kategoryzację informacji przeprowadzono pod kątem programu równoważności z zachowaniem wymogu niezbędnego poziomu szczegółowości. Do wyodrębnionych w ten sposób grup kategorii informacji należą:

- 1) Informacje dotyczące klienta i usług, w tym przede wszystkim:

- a) w zakresie klienta: identyfikacja, dane adresowe, zamówione usługi, potencjał zakupowy, interakcje;
 - b) w zakresie dostarczania usług: obieg zamówienia, katalog usług, usługi świadczone, rezerwacja zasobów;
 - c) w zakresie sprzedaży i obsługi: obsługa uszkodzeń, reklamacje, umowy, namiary, kanały sprzedaży, zarządzanie sprzedawcami, doradcami, skrypty rozmów, oferty lojalnościowe, działania antychurnowe, SLA;
 - d) w zakresie bilingu: CDR, taryfikacja, fakturowanie, płatności, windykacja.
- 2) Informacje dotyczące planów sprzedażowych, w tym przede wszystkim: plany, prognozy, analizy sprzedaży, zarządzanie kampaniami, programy lojalnościowe;
 - 3) Informacje dotyczące strategii, w tym przede wszystkim: strategia, budżet, kontrola kosztów, współpraca z Regulatorem;
 - 4) Informacje dotyczące rozwoju usług hurtowych na bazie rozwiązań retail minus, w tym przede wszystkim strategia produktowa i rozwój produktów detalicznych w tym zakresie;
 - 5) Informacje dotyczące urządzeń abonenckich, w tym przede wszystkim: typ i ID urządzenia, oprogramowanie, własność, obsługiwane usługi, zdalne zarządzanie, synchronizacja, wersja;
 - 6) Informacje dotyczące infrastruktury, w tym przede wszystkim: informacje ogólne z tego zakresu, informowanie o awariach i pracach planowych, parametry sieci, ewidencja usług i infrastruktury, jakość sieci i usług (w odniesieniu do sieci), monitorowanie i zarządzanie siecią, planowanie rozwoju sieci, inwestycje dotyczące rozbudowy sieci;
 - 7) Informacje ogólnodostępne, dane publikowane przez operatorów i UKE, słowniki, model wymiany danych, parametry techniczne urządzeń, baza numerów przeniesionych;
 - 8) Informacje niepodlegające ograniczeniom, niedotyczące Chińskich Murów, informacje wewnętrzne TP niezwiązane ze świadczeniem usług regulowanych.

Odwzorowanie przyjętego modelu funkcji i danych (FTOM) na tak zdefiniowane grupy kategorii informacji zawiera załącznik tajny numer 10.4.4

Podział taki pozwolił, dla każdej z tak przyjętych grup kategorii informacji, zastosować odrębny zbiór zasad dotyczących przepływu tej informacji. Dla każdej kategorii, na etapie dalszych prac, został przypisany zbiór ograniczeń (zdefiniowany matrycą przejść) określający możliwe przepływy informacji.

5.3.3 Zakres podmiotowy (pracownicy obszarów funkcjonalnych z określonym dostępem do informacji)

Twórcą, nadawcą bądź odbiorcą informacji może być każdy pracownik operatora zasiedziałego, jak również OA. W analizie, jako podstawę przyjęto model

obszarów funkcjonalnych operatora telekomunikacyjnego oraz założenie traktowania OA w sposób uproszczony, bez wnikania w ich wewnętrzne struktury. Założeniem budowy zakresu podmiotowego było sprostanie wszystkim wymaganiom programu równoważności przy braku ingerencji w obecną strukturę TP.

Wyodrębniono trzy wewnętrzne obszary funkcjonalne i jeden zewnętrzny (obejmujący OA) oraz cztery Domeny Informacyjne, wystarczające do opisanie reguł dystrybucji informacji. Podział ten został przygotowany przy uwzględnieniu charakteru poszczególnych podmiotów i ich funkcji w ramach TP oraz informacji, jaką mogą te podmioty wytwarzać bądź przekazywać.

Reguły dostępu do Domeny informacyjnej Detal dotyczą osób i jednostek organizacyjnych realizujących następujące funkcje:

- Tworzenie strategii i polityk rynkowych;
- Planowania portfolio produktowego i ofertowego;
- Tworzenie strategii usługowej;
- Rozwój kanałów marketingowych do klienta końcowego;
- Rozwój sprzedaży;
- Komunikację marketingową;
- Rozwój produktów i ich wycofywanie;
- Zarządzania kontaktami z klientem końcowym;
- Przyjmowania i obsługi zamówień klientów końcowych;
- Przyjmowania i obsługi zgłoszeń klientów końcowych;
- Przyjmowania i obsługi reklamacji klientów końcowych;
- Zarządzanie lojalnością i utrzymaniem klienta końcowego;
- Zarządzanie marketingiem i ofertami bezpośrednimi do klienta końcowego;
- Zarządzanie i raportowanie jakości usług klientów końcowych;
- Zarządzanie płatnościami i windykacją klientów końcowych.

Reguły dostępu do Domeny informacyjnej Korporacja dotyczą osób i jednostek organizacyjnych realizujących następujące funkcje:

- Planowanie strategiczne – strategię korporacyjną;
- Zarządzanie ryzykiem korporacyjnym;
- Planowanie i projektowanie architektury i strategii IT;
- Zarządzanie efektywnością przedsiębiorstwa;
- Zarządzanie wiedzą i badaniami;

- Zarządzanie aktywami i finansami przedsiębiorstwa;
- Zarządzanie relacjami z interesariuszami i podmiotami zewnętrznymi;
- Zarządzanie zasobami ludzkimi przedsiębiorstwa;
- Zarządzanie relacjami z dostawcami;
- Zarządzanie i planowanie łańcucha dostaw;
- Realizacja projektów informatycznych/rozwój systemów informatycznych;
- Utrzymanie systemów i infrastruktury IT/zapewnienie działania informatycznych środowisk;
- Dostarczenie informatycznego środowiska biurowego;
- Zarządzanie bezpieczeństwem teleinformatycznym;
- Wsparcie informatyczne procesów biznesowych i w razie wątpliwości innych jednostek TP nierealizujących funkcji przewidzianych dla Domeny Detal oraz Domeny Hurt i Infrastruktura.

Reguły dostępu do Domeny informacyjnej Hurt i Infrastruktura dotyczą osób i jednostek organizacyjnych realizujących następujące funkcje:

W ramach obsługi klienta hurtowego (w tym również abonentów końcowych klienta hurtowego):

- Zarządzania kontaktami z klientem hurtowym;
- Przyjmowania i obsługi zamówień klientów hurtowych;
- Przyjmowania i obsługi zgłoszeń klientów hurtowych;
- Przyjmowania i obsługi reklamacji klientów hurtowych;
- Zarządzanie lojalnością i utrzymaniem klienta hurtowego;
- Zarządzanie marketingiem i ofertami bezpośrednimi do klienta hurtowego;
- Zarządzanie i raportowanie jakości usług klientów hurtowych;
- Zarządzanie płatnościami i windykacją klientów hurtowych;
- Wdrażanie ofert wprowadzonych decyzjami UKE jak WLR, BSA.

W ramach infrastruktury:

- Zarządzanie strategią zasobów sieciowych;
- Planowanie rozwoju usług sieciowych;
- Wprowadzenie nowych i likwidacja zużytych usług sieciowych;
- Planowanie rozwoju sieci;
- Rozwój sieci i likwidacja zużytych zasobów sieciowych;

- Konfiguracja usług sieciowych;
- Zarządzanie problemami usług sieciowych;
- Naliczanie opłat za usługi sieciowe;
- Aktywacja usług na sieci;
- Rozwiązywanie problemów technicznych na sieci;
- Zarządzanie efektywnością usług sieciowych;
- Zbieranie i przetwarzanie informacji o użyciu usług sieciowych;
- Utrzymanie sieci i usług;
- Prowadzenie inwestycji, czyli realizacja/wykonanie budowy i rozbudowy sieci.

Oprócz domen obejmujących informacje tworzone w TP, w warstwie podmiotowej stworzono domenę zawierającą informacje tworzone przez Operatorów Alternatywnych.

Podsumowując dotychczasowe rozważania można stwierdzić, że utworzone zostały cztery domeny informacyjne:

- a) Domena Informacyjna Detal – do której dostęp mają jednostki organizacyjne odpowiedzialne za obsługę klienta detalicznego;
- b) Domena Informacyjna Hurt i Infrastruktura – do której dostęp mają jednostki które odpowiedzialne są za obsługę klienta korzystającego z usług hurtowych, w tym infrastrukturę techniczną;
- c) Korporacyjna Domena informacyjna – do której dostęp mają komórki zarządcze oraz komórki TP, wspierające działalność firmy np. w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, płacami, zakupami;
- d) Domena Informacyjna Operator Alternatywny.

Przyjęcie takich reguł gwarantuje przyznanie dostępu każdej komórce organizacyjnej działającej w ramach TP do jednej, właściwej celom i zadaniom tej komórki Domeny. Konieczność takiego jednoznacznego przyporządkowania, może spowodować zmiany w zakresie obowiązków poszczególnych pracowników bądź inne, mające na celu zapewnienie przestrzegania reguł Domeny. Każdy pracownik uzyska dostęp do konkretnej domeny (oznaczenie domeny informacji dla pracownika będzie widoczne w poczcie korporacyjnej).

5.3.4 Warstwa komunikacyjna

W warstwie komunikacyjnej nie są nakładane jakiejkolwiek ograniczenia, dotyczące wybranych form tworzenia bądź przekazywania informacji. Można więc powiedzieć, że przyjęty model obejmuje wszelkie formy wytwarzania czy komunikacji informacji spotykane w przedsiębiorstwie, nie nakładając obowiązku stosowania szczególnej formy komunikacji z wyjątkiem przypadków określonych w zawartych umowach bądź Decyzjach Regulatora.

5.3.5 Ograniczenia

Określenie warstwy przedmiotowej i podmiotowej jest podstawą do zdefiniowania ograniczeń, które zapewnią realizację założeń Karty Równoważności.

Ograniczeniom podlega operacja przekazywania informacji pomiędzy poszczególnymi obszarami wewnątrz TP, jak i na zewnątrz spółki. Ograniczenia dotyczą zarówno podmiotów biorących udział w przekazywaniu informacji, kierunku, jak i treści przekazu (zakresu przekazywanych informacji).

Oznacza to, że reguły Murów Chińskich definiują dozwolone obszary wymiany informacji, natomiast o tym, czy określoną kategorię przekazać odbiorcy, decyduje właściciel informacji. W przypadku wątpliwości, czy określoną kategorię informacji można przekazać do odbiorcy, decyzję w tym zakresie podejmuje zawsze właściciel informacji, kierując się zasadą zapewnienia równoważności dostępu do informacji.

Podmioty biorące udział w przekazywaniu informacji, bez względu na rolę pełnioną w przekazie (właściciel, twórca informacji czy odbiorca), mogą informację przekazaną zgodnie z przyjętymi ograniczeniami transferować później między sobą. Definiowane ograniczenia nie narzucają zakazu takiej symetrycznej wymiany informacji. Ta sama informacja, przesłana zgodnie z zasadami ograniczeń od właściciela do odbiorcy, może być z powrotem przesłana od odbiorcy do właściciela.

Inną własnością jest fakt, że w każdym obszarze funkcjonalnym posiadana informację można przekazywać między jednostkami dysponującymi analogicznymi prawami dostępu bez ograniczeń. Własność tę gwarantuje zapewniona rozłączność funkcjonalna poszczególnych obszarów.

Jednostki z dostępem do Domeny Korporacja, z racji pełnionych funkcji, stając się odbiorcą informacji z Domeny Detal, jak i Domeny Hurt i Infrastruktura, posiadając pewną wiedzę z obu tych obszarów, nie mogą być wykorzystywane do transferu, pośrednictwa w przepływie informacji, zabronionej przez zdefiniowane ograniczenia. W tym przypadku, mówimy więc raczej o mechanizmie Luster Fenickich niż o Murach Chińskich, gdyż jednostki z dostępem do tej Domeny mają dostęp do szerszej informacji, niż mogą przekazać do jednostek z dostępem do Domeny Hurt i Infrastruktura czy Domeny Detal.

Zdefiniowane ograniczenia nie odnoszą się do innych, szczególnych form porozumień zawieranych między podmiotami, które mogą być określane w ramach odrębnych umów. Umowy takie powinny być jednak zawierane w zgodzie z założeniami zasad równoważności, a w szczególności respektować mechanizmy Murów Chińskich. Oznacza to, że jeśli operator A zawarł umowę z operatorem B na sprzedaż usług operatora B w swoich kanałach sprzedaży, to na użytek tej umowy może korzystać wyłącznie z informacji udostępnionych przez operatora B, bez prawa do wykorzystywania informacji pozyskanych przez operatora A bezpośrednio z Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura.

5.3.6 Przyjęta metodyka definiująca warstwę ograniczeń

W celu zapewnienia przejrzystości w obrazowaniu zdefiniowanych ograniczeń w zakresie przekazywania informacji, co ma bezpośrednie przełożenie nie tylko na zrozumienie proponowanego rozwiązania, ale również na późniejsze jego wdrożenie – przyjęto metodykę opartą o matryce przejść. Obrazują one ograniczenia w zakresie

przepływów informacji między właścicielami informacji a jej odbiorcami. Przedstawiają one w prostej, tabelarycznej formie:

- a) kierunek przekazu;
- b) zdefiniowane, dozwolone przepływy;
- c) zakres przekazywanych informacji.

Odwzorowanie całej warstwy przedmiotowej zostało zapewnione poprzez przedstawienie obowiązujących matryc przejść z osobna dla każdej z przyjętych, grup kategorii informacji. Każda grupa kategorii informacji ma jedną obowiązującą ją matrycę przejść i każda matryca przejść dotyczy tylko i wyłącznie jednej grupy kategorii informacji definiującej warstwę przedmiotową.

W ramach przyjętej metodyki wprowadzono założenia:

- a) kolumny matrycy przejść określają właściciela informacji;
- b) wiersze matrycy przejść określają ewentualnego odbiorcę informacji;
- c) przecięcia kolumn i wierszy wskazują na ograniczenia, jakie są nakładane na informację przekazywaną od właściciela informacji (z danej kolumny) do odbiorcy (z danego wiersza);
- d) matryce opisują tylko i wyłącznie przepływ informacji w kierunku od właściciela informacji do odbiorcy.

W ramach przyjętej metodyki zastosowano następującą symbolikę w zakresie obszarów funkcjonalnych z dostępem do Domen biorących udział w przekazywaniu informacji (rolę, jaką odgrywa jednostka z dostępem do domeny w przekazie, określa kolumna bądź wiersz tabeli):

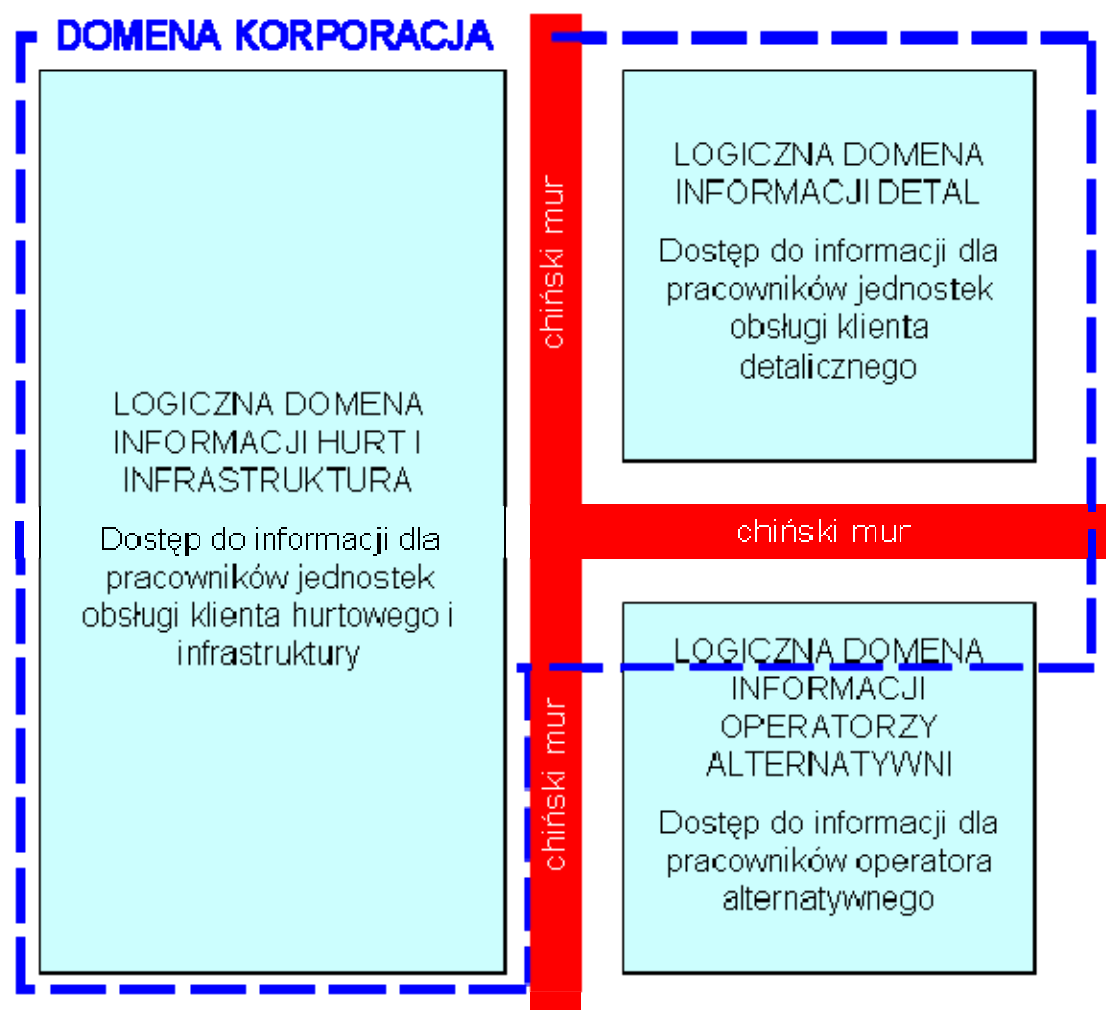
- a) O – dostęp do domeny Operator Alternatywny;
- b) D – dostęp do domeny Detal;
- c) H – dostęp do domeny Hurt i Infrastruktura;
- d) K – dostęp do domeny Korporacja.

W zakresie ograniczeń w przekazie informacji od właściciela informacji do odbiorcy (przecięcie kolumny i wiersza matrycy przejść):

- a) F – możliwy przepływ pełnych danych;
- b) W – możliwy przepływ danych w zakresie właściwym odbiorcy;
- c) X – przepływ danych zabroniony;
- d) N/D – przepływ nie dotyczy zakresu przedmiotowego.

Rysunek 5-8 Domeny i ograniczenia obrazuje rozmieszczenie ograniczeń mających wpływ na przekazywanie informacji, na płaszczyźnie podmiotowej, pomocny podczas interpretacji matryc przejść.

Rysunek 5-8 Domeny i ograniczenia



Dostęp do informacji w zakresie niezbędnym do realizacji zadań jednostek podlegających regułom logicznej domeny korporacja

Źródło: Opracowanie własne TP

Na rysunku wyraźnie rozróżnione są trzy części, pomiędzy którymi działają ograniczenia w przekazie informacji – Chińskie Mury. Do części tych należą: domena Hurt i Infrastruktura, domena Detal, domena Operatorów Alternatywnych (w tym również, w zakresie warstwy przedmiotowej – Orange).

W związku z tym, że Domena Korporacja obejmuje swoim zasięgiem domeny rozdzielone od siebie funkcjonalnie, należy przypomnieć, że z założenia nie może ona być wykorzystywana do transferu informacji zabronionej, nie może być przekazywaniem informacji dla tych domen, którym przekaz został zabroniony. Wprowadzenie pełnego rozdzielenia informacji Chińskim Murem skutkowałoby uniemożliwieniem stosowania kalkulacji kosztów w oparciu o metodologię Retail Minus.

Uogólnienie kategorii informacji i podmiotów pozwoliło określić, dla każdej grupy kategorii informacji, przejrzystą matrycę przejść prezentującą ograniczenia w przepływie informacji między domenami biorącymi udział w przekazie.

Zasadą nadrzędną opracowania matryc przejść było zapewnienie równoważności dla podmiotów z dostępem do domeny Operatorów Alternatywnych i jednostek z dostępem do domeny Detal, tak aby te ostatnie nie były uprzywilejowane wobec Operatorów Alternatywnych w dostępie do informacji i aby zakres posiadanej przez nie informacji nie stwarzał przewagi konkurencyjnej wobec Operatorów alternatywnych. Z założenia, jednostki z dostępem do domeny Hurt i Infrastruktura w zakresie przekazywanych informacji jednakowo traktują wszystkie obszary sprzedażowe będące w relacji z tą jednostką, tj.: Operatorów Alternatywnych i Detal.

5.3.7 Prezentacja zdefiniowanych matryc przejść

1. Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących klienta i usług.

Tabela 5-5 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących klienta i usług

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	X	W	N/D
	D	X	F	W	N/D
	H	W	W	F	N/D
	K	X	F	F	F

Źródło: Opracowanie własne TP

Opis matrycy przejść:

- a) symetryczność w ograniczeniach przepływu informacji zarówno wobec jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal, jak i Domeny Informacyjnej Operatorów Alternatywnych;
- b) umożliwiony przepływ informacji z jednostek organizacyjnych mających dostęp do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura do jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Operatorów Alternatywnych i jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal w zakresie właściwym dla każdej z tych jednostek;
- c) jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Korporacja mogą otrzymywać pełne dane, których właścicielami są jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura; przekaz w tym zakresie sprowadza się jednak do dostępu do danych niezbędnych do realizacji zadań;
- d) jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura mogą przekazywać pełne dane dla jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Korporacja.

W odniesieniu do Domeny Informacyjnej Korporacja zastosowanie ma zasada, że pozyskane dane (których właścicielem są jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura bądź jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal) nie mogą być transferowane pomiędzy jednostkami, tak aby jednostki z dostępem do domeny Detal nie posiadały informacji mogących

stwarzać przewagę konkurencyjną w stosunku do domeny Operatorów Alternatywnych.

2. Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących planów sprzedażowych.

Tabela 5-6 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących planów sprzedażowych

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	X	X	X
	D	X	F	X	W
	H	W	W	F	W
	K	X	F	F	F

Źródło: Opracowanie własne TP

Opis matrycy przejść:

- jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura nie może przekazywać informacji z tego obszaru ani domenie Operatorów Alternatywnych ani jednostkom organizacyjnym z dostępem do Domeny Detal;
- Domena Informacyjna Operatorzy Alternatywni i jednostki organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal mogą przekazywać jednostkom organizacyjnym z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura informacje jedynie w zakresie dotyczącym tej domeny;
- jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Korporacja mogą przekazywać jednostkom organizacyjnym z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostkom organizacyjnym z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura informacje w zakresie ograniczonym dla konkretnego odbiorcy;
- jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Korporacja mogą otrzymywać pełne dane, których właścicielem są jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura; przekaz w tym zakresie sprowadza się jednak do dostępu do danych niezbędnych do realizacji zadań.

Widoczna w tej tabeli komunikacja na poziomie informacji domeny Korporacja z domeną Detal i domeną Hurt i Infrastruktura ograniczona jest do przesyłania danych tylko właściwych odbiorcy. Jednostki z dostępem do domeny Detal nie będą mogły pozyskać danych dotyczących domeny Operatorów Alternatywnych ani danych, dedykowanych dla domeny Hurt i Infrastruktura. Nie będą więc dysponować bogatszą wiedzą w tym zakresie w porównaniu z informacjami dla Domeny Operatorów Alternatywnych.

W odniesieniu do Domeny Informacyjnej Korporacja ma zastosowanie zasada, że pozyskane dane (których właścicielem są jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura bądź jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal) nie mogą być transferowane pomiędzy jednostkami, tak aby jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal nie posiadały informacji mogących stwarzać przewagę konkurencyjną w stosunku do domeny Operatorów Alternatywnych.

3. Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących strategii.

Tabela 5-7 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących strategii

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	X	X	X
	D	X	F	X	W
	H	X	X	F	W
	K	X	F	F	F

Źródło: Opracowanie własne TP

Opis matrycy przejść:

- przekaz danych w zakresie tej kategorii, zarówno dla domeny Operatorów Alternatywnych, jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura jest niedostępny;
- jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura mogą przekazywać pełne informacje, których są właścicielami jedynie dla jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Korporacja;
- informacje, których właścicielem są jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Korporacja, mogą trafić do jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura wyłącznie w zakresie właściwym odbiorcy; nie jest więc możliwe uzyskanie przez jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Detal informacji, które mogłyby zwiększyć ich przewagę konkurencyjną wobec domeny Operatorów Alternatywnych.

W odniesieniu do Domeny Informacyjnej Korporacja ma zastosowanie zasada, że pozyskane dane (których właścicielem są jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura bądź jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal) nie mogą być transferowane pomiędzy jednostkami, tak aby jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal nie posiadały informacji mogących stwarzać przewagę konkurencyjną w stosunku do domeny Operatorów Alternatywnych.

4. Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących rozwoju usług hurtowych na bazie rozwiązań retail minus.

Tabela 5-8 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących rozwoju usług hurtowych na bazie rozwiązań retail minus

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	X	W	N/D
	D	X	F	W	N/D
	H	X	W	F	N/D
	K	X	F	F	F

Źródło: opracowanie własne TP

Opis matrycy przejść:

- jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal mogą przekazać informacje dla jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura jedynie w zakresie, w jakim dotyczą one tego odbiorcy;
- jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura przekazują informacje, w zakresie właściwym odbiorcy, zarówno dla domeny Operatorów Alternatywnych, jak i dla jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal, zapewniając równy dostęp do informacji;
- dane przekazywane do jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Korporacja (przez jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura), nie podlegają ograniczeniom, lecz zastosowanie ma zasada, że pozyskane dane nie mogą być transferowane pomiędzy jednostkami, tak aby jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal nie posiadała informacji mogących stwarzać przewagę konkurencyjną w stosunku do domeny Operatorów Alternatywnych.

- 9) Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących urządzeń abonenckich.

Tabela 5-9 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących urządzeń abonenckich

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	X	F	N/D
	D	X	F	F	N/D
	H	W	W	F	N/D
	K	X	F	N/D	F

Źródło: Opracowanie własne TP

Opis matrycy przejść:

- a) jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura przekazuje pełne informacje zarówno do jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal, jak i domeny Operatorów Alternatywnych;
- b) informacje, przekazywane zarówno przez domenę Operatora Alternatywnego, jak i przez jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal do jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura mogą obejmować wyłącznie zakres właściwy odbiorcy.

- 10) Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących infrastruktury.

Tabela 5-10 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących infrastruktury

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	N/D	W	N/D
	D	X	N/D	W	N/D
	H	W	N/D	F	N/D
	K	X	N/D	F	N/D

Źródło: Opracowanie własne TP

Opis matrycy przejść:

- a) informacje należące do tej kategorii danych mogą być przekazywane przez jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura dla domeny Operatorów Alternatywnych i jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal w zakresie dotyczącym właściwego odbiorcy;

b) domena Operator Alternatywny może przekazać informację do jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura jedynie w zakresie właściwym Domenie Informacyjnej Hurt i Infrastruktura.

11) Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących danych ogólnodostępnych.

Tabela 5-11 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących danych ogólnodostępnych

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	F	F	F	F
	D	F	F	F	F
	H	F	F	F	F
	K	F	F	F	F

Źródło: Opracowanie własne TP

Informacje z tej kategorii są danymi ogólnodostępnymi. W ramach definiowanych matryc przejść nie są nakładane żadne ograniczenia na przepływ tego typu informacji pomiędzy domenami.

12) Matryca przejść dla grupy kategorii informacji niepodlegających ograniczeniom, nie dotyczących Chińskich Murów.

Tabela 5-12 Matryca przejść dla grupy kategorii informacji niepodlegających ograniczeniom, nie dotyczących Chińskich Murów

		WŁAŚCICIEL			
		O	D	H	K
ODBIORCA	O	N/D	N/D	N/D	N/D
	D	N/D	N/D	N/D	N/D
	H	N/D	N/D	N/D	N/D
	K	N/D	N/D	N/D	N/D

Źródło: Opracowanie własne TP

Informacje z tej kategorii nie dotyczą zdefiniowanego zakresu przedmiotowego.

5.3.8 Realizacja matryc przejść na płaszczyźnie komunikacyjnej poza systemami komputerowymi

Jak już wspomniano wcześniej, implementacja Murów Chińskich oprócz systemów IT dotknie następujących obszarów:

- Raporty i sprawozdania;
- Korespondencja (elektroniczna, pocztowa, faksowa);
- Komunikacja osobista i telefoniczna;

- Organizacja spotkań;
- Formy zatrudnienia.

Oznacza to, że dla każdego z tych obszarów zostaną opracowane wytyczne i materiały szkoleniowe dla pracowników wyjaśniające, na czym praktycznie w tych obszarach ma polegać implementacja matryc przejść dla kategorii informacji zabronionych. Znaczna część z tych wytycznych zawarta zostanie w dokumencie Reguły Postępowania, Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów oraz w materiałach szkoleniowych dla pracowników TP.

5.3.9 Realizacja matryc przejść na płaszczyźnie komunikacyjnej w ramach systemów komputerowych

Przedstawione matryce przejść definiują model dozwolonych i zabronionych zachowań dla Domen Informacyjnych, działających na zdefiniowanej warstwie przedmiotowej z wykorzystaniem środków komunikacji z poziomu przyjętej warstwy komunikacyjnej.

Realizacja tego modelu jest możliwa w systemie informatycznym jedynie wówczas, gdy istnieje możliwość jednoznacznego przyporządkowania konkretnego ograniczenia (zdefiniowanego przez matrycę przejść) dla każdego zdarzenia przekazywania informacji. Podejście do wdrożenia Chińskich Murów w systemach informatycznych TP zaprezentowane zostało w części dotyczącej "Implementacja w środowisku IT", stanowiącej załącznik do niniejszego Dokumentu w części określonej jako tajemnica przedsiębiorstwa.

Warunek ten może być spełniony, gdy:

- dla każdej informacji przetwarzanej w systemie potrafimy określić jej kategorię;
- dla każdej informacji przetwarzanej w systemie potrafimy określić jej właściciela;
- potrafimy określić odbiorcę informacji przetwarzanej w systemie.

Mając tę wiedzę, jesteśmy w stanie zidentyfikować konkretne ograniczenie, jakie należy nałożyć na tak realizowany przekaz. Jesteśmy więc w stanie zbudować, w systemie spełniającym te warunki, mechanizm przestrzegający zdefiniowanych zasad ograniczających. Wymaga to oczywiście różnych środków w zależności od tego, ile i jakie kategorie informacji przetwarza system oraz tego ile jednostek organizacyjnych i z jakich Domen Informacyjnych przetwarza w systemie tę informację.

Wybór właściwego sposobu implementacji mechanizmów dostępu do systemów informatycznych TP wymaga:

- inwentaryzacji wszystkich systemów komputerowych realizujących funkcje wykorzystujące informacje zdefiniowane w warstwie przedmiotowej;
- przypisania dla każdej kategorii informacji konkretnych systemów informatycznych, przetwarzających tę informację wraz z określeniem domen, które to realizują oraz wskazaniem roli jaką pełnią (właściciel informacji czy odbiorca).

Przypisania te pozwolą nam określić:

- a) Systemy, w których tylko jednostki organizacyjne z dostępem do jednej Domeny Informacyjnej korzystają z danych w nich zawartych (są jednocześnie właścicielami informacji i jej odbiorcami). Tego typu systemy nie wymagają rozbudowy ani funkcjonalności w zakresie zapewnienia równoważności w systemie, ani w zakresie profilowania. Mieszczą się one bowiem funkcjonalnie w obrębie jednej domeny i ograniczenie dostępu do systemu do właściwej domeny będzie w tym przypadku wystarczające;
- b) Systemy, w których z danych w nich zawartych korzystają jednostki organizacyjne z dostępem do wielu Domen Informacyjnych, ale każda z tych jednostek ma dedykowane zakresy danych, wzajemnie się wyłączających a zaimplementowane funkcjonalności gwarantują separację tych domen na poziomie operacyjnym. Dla takich systemów informatycznych, w których da się oddzielić zarówno dane, jak i funkcje dedykowane konkretnym domenom, zapewniając separację własności, jak i dostępu do danego typu informacji, wystarczające jest stworzenie dedykowanych zbiorów uprawnień (profilu dostępu), które zapewnią możliwości docelowego ograniczenia przepływu informacji zgodnie z przyjętymi regułami;
- c) Systemy, w których istnieje konflikt na poziomie danych bądź funkcji, wymagający modyfikacji samego systemu. W zależności od istniejącego modelu definiowania uprawnień w tego typu systemach informatycznych (uwarunkowanego architekturą i funkcjonalnością systemu) wybrany zostanie optymalny sposób na określenie kategorii przetwarzanych informacji dla poszczególnych komponentów (funkcji, ról, danych w tabelach baz danych, itp.) oraz na określenie właściciela tych informacji. Dla systemów, w których nie będzie możliwe dokonanie rozdziału danych czy funkcji na poziomie kategorii przetwarzanych informacji bądź nie będzie możliwe określenie właściciela informacji – konieczne będą zmiany funkcjonalne umożliwiające realizację tych postulatów.

Taki podział systemów informatycznych, wykonany pod kątem stopnia wymaganych modyfikacji zapewniających realizację przyjętej metodyki, wpisuje się w prezentowany w tym zakresie harmonogram. Zakłada on przeprowadzenie modyfikacji systemów wymagających zmian jedynie w zakresie profilowania dostępu do danych – w okresie 6 miesięcy, a realizację wymaganych zmian w systemach informatycznych w zakresie rozbudowy istniejących funkcjonalności do poziomu zapewniającego separację funkcjonalną – w okresie dodatkowych 16 miesięcy.

Uwzględnienie wszystkich tych aspektów pozwoli wpisać te systemy komputerowe w opisany w dalszej części profilowy model dostępu do informacji, stosowany w TP, zapewniający profilowanie dostępu na poziomie zestawu uprawnień do konkretnych kategorii informacji i adresatów tych uprawnień.

5.3.10 Wprowadzenie chińskich murów w organizacji

Nadrzędnym celem wprowadzanych rozwiązań jest zapewnienie realizacji wszystkich założeń separacji funkcjonalnej nałożonych przez Regulatora. Proponowane rozwiązanie obejmuje swoim zasięgiem wszelkie formy działania TP w zakresie usług regulowanych tak wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji. W przyjętym modelu obowiązek ten został spełniony z pozostawieniem niezmienionej struktury organizacyjnej TP.

Mury Chińskie dotyczą całej warstwy komunikacyjnej począwszy od rozmów, spotkań, wymiany informacji drogą korespondencyjną, a skończywszy na systemach informatycznych wykorzystywanych w codziennej pracy. Jak wspomniano, wdrożenie rozwiązania nie wymaga zmian organizacyjnych, na pewno jednak wymaga zmian mentalnych, zrozumienia i stosowania ze zrozumieniem zasad równoważności przez wszystkich pracowników.

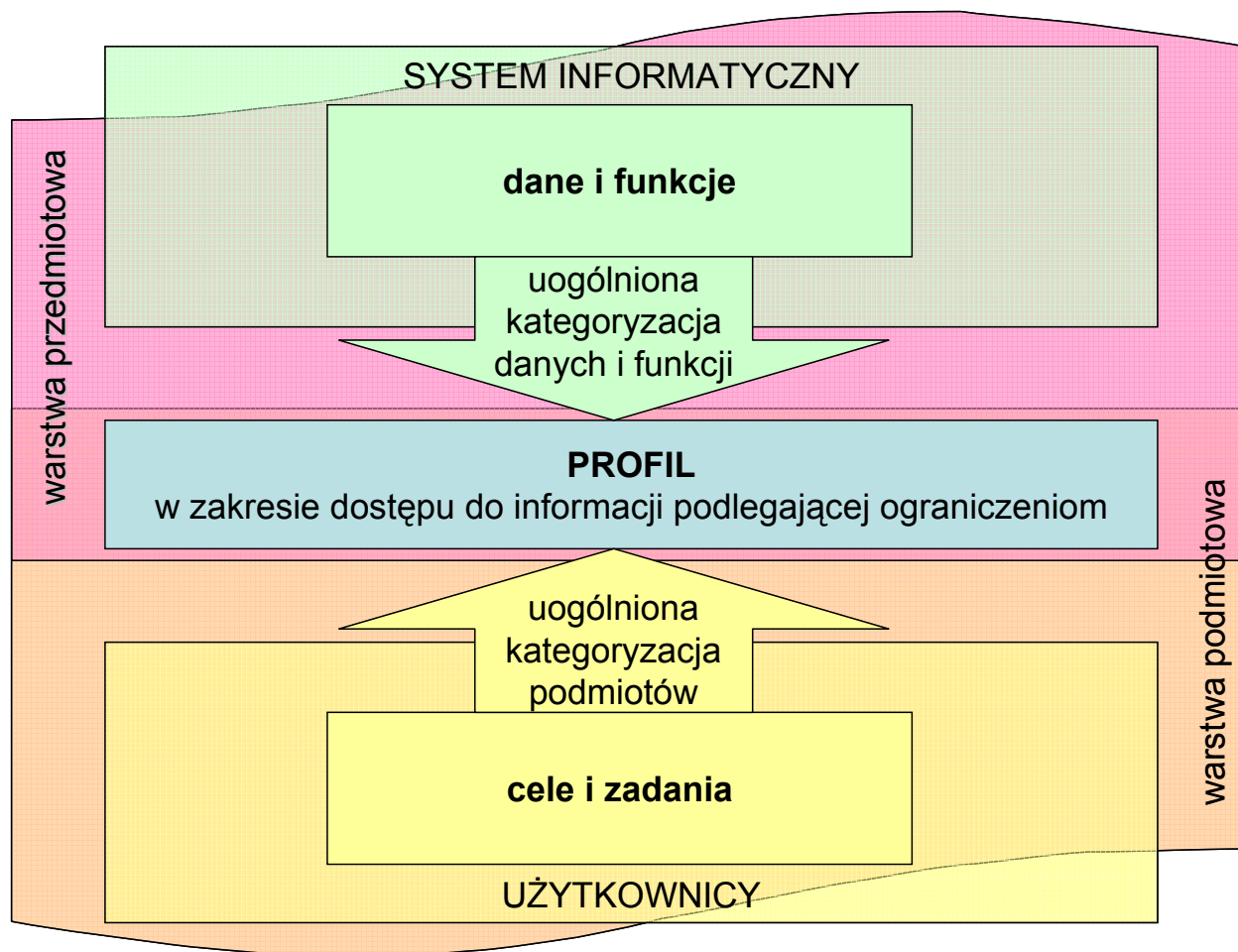
5.3.10.1 Realizacja w warstwie komunikacyjnej – w ramach systemów komputerowych

Realizacja przedstawionego rozwiązania na poziomie warstwy komunikacyjnej, w ramach systemów komputerowych, oprócz implementacji profilowania dostępu wymaga właściwego zarządzania tymi dostęпами na poziomie całej organizacji.

Ważne jest zatem wdrożenie jednolitych, zrozumiałych zasad dostępu do systemów informatycznych, które nie tylko precyzyjnie będą definiowały konkretne możliwości każdego pracownika, ale jednocześnie przyczynią się do prawidłowego rozumienia zasad równoważności.

Schemat dojścia od systemów i użytkowników do profili przedstawiony został na rysunku 5-9 Schemat dojścia od systemów i użytkowników do profili.

Rysunek 5-9 Schemat dojścia od systemów i użytkowników do profili



Źródło: Opracowanie własne TP

Przez profil dostępu należy rozumieć zdefiniowany i formalnie zatwierdzony zestaw funkcji albo ról w systemie informatycznym, którego posiadanie jednoznacznie określa, jaką informację może przetwarzać użytkownik tego systemu. Wszystkie profile konstruowane są z zachowaniem zasady minimalistycznego dostępu do danych i funkcjonalności, tzn. każdy profil dedykowany konkretnej grupie stanowisk lub komórek organizacyjnych zawiera wyłącznie minimalny zestaw funkcji i danych koniecznych do realizacji zadań na danym stanowisku pracy. Każdy użytkownik może posiadać wyłącznie jeden profil dostępu – jeśli uprawnienia dostępu do danych na określonym stanowisku pracy wymagają posiadania dostępu będącego sumą logiczną dwóch różnych profili, konieczne jest utworzenie nowego profilu będącego sumą logiczną uprawnień zawartych w tych profilach. Wnioskowanie o profil jest ściśle sformalizowane – złożenie wniosku o profil wymaga posiadania odpowiednio ogólnej wiedzy merytorycznej oraz odpowiednich uprawnień decyzyjnych (wnioskodawcą może być wyłącznie osoba na stanowisku dyrektora ulokowanego odpowiednio wysoko w strukturze organizacyjnej) – takie rozwiązanie ogranicza liczbę profili do niezbędnego minimum oraz zapewnia odpowiednią ich jakość merytoryczną, a także jasno określa odpowiedzialność za udostępnione dane. Niezależnie od tego, funkcjonują procedury ewidencjonowania, weryfikacji i kontroli profili, realizowane przez dedykowane komórki organizacyjne, co gwarantuje odpowiednio wysoką jakość całego procesu zarządzania dostępem logicznym.

Zgodnie ze sformalizowaną metodyką tworzenia profili w TP, nieodłącznym elementem składowym każdego profilu jest „lista adresatów” (czyli wykaz komórek organizacyjnych, osób zajmujących określone stanowiska lub osób indywidualnie wskazanych z imienia i nazwiska oraz unikalnego identyfikatora) uprawnionych do przetwarzania danych dostępnych z poziomu danego profilu na zasadach przez dany profil określonych. Profil, w myśl tej metodyki, może być przyznany wyłącznie użytkownikom, którzy wykonują swoje obowiązki służbowe w ramach swego ulokowania w strukturze organizacyjnej. Poprawność przyznania dostępu poszczególnym pracownikom (zatrudnionym w określonych jednostkach organizacyjnych) jest weryfikowana wieloetapowo:

- a) w procesie weryfikacji bieżącej – poprawność każdego, pojedynczego wniosku pracownika o dostęp do systemu jest weryfikowana przez dedykowaną komórkę odpowiedzialną za zarządzanie dostępem;
- b) manualnie dla systemów nie objętych jeszcze zarządzaniem systemowym (realizowany obecnie w TP projekt I@M – SEZDO);
- c) automatycznie – w zakresie systemów, które wdrożone zostały do procesu systemowego zarządzania dostępem.
- d) w procesie weryfikacji cyklicznej (kwartalnej) – weryfikowana jest poprawność implementacji wnioskowanego zakresu uprawnień (profilu) w systemach – w przypadku stwierdzonych rozbieżności (wynik np. błędu ludzkiego) podejmowane są niezwłoczne działania korygujące.

Dodatkowo (niezależnie od powyższych mechanizmów kontrolnych) każdy dostęp (konto dostępowe) podlega cyklicznej (rocznej) recertyfikacji (odnowieniu uprawnień) – oznacza to, że przełożony każdego pracownika co najmniej raz w roku zmuszony jest do potwierdzenia zasadności zakresu dostępu każdego ze swoich pracowników do systemów przez złożenie stosownego wniosku. Brak złożenia przez przełożonego wniosku w określonym terminie skutkuje blokadą konta – prawie wszystkie systemy w TP posiadają funkcjonalność kreowania kont z określonym terminem ważności. Maksymalny okres ważności konta w TP to 12 miesięcy.

Stosowanie powyżej opisanych procedur zapewnia, że dany profil nie może być przydzielony użytkownikowi spoza danej części struktury organizacyjnej – jest to jeden z proponowanych mechanizmów ograniczenia przepływu informacji pomiędzy częściami organizacji, dla których nie jest ona dozwolona. Taki model zarządzania profilami funkcjonuje w TP już od wielu lat. Proces manualny poddawany był wielokrotnym kontrolom – dwukrotnie otrzymał pozytywną ocenę niezależnego audytu zewnętrznego przeprowadzonego w latach 2007 i 2008 przez Ernst & Young potwierdzając tym samym zapewnienie niezbędnego poziomu zgodności stosowanych procedur kontrolnych w zakresie zarządzania dostępem logicznym z ustawą SOX (Ustawą Sarbanes-Oxley). Obecnie toczy się w TP projekt UAM (User Access Management) mający na celu wdrożenie systemowego wsparcia procesów zarządzania dostępem logicznym z wykorzystaniem dedykowanych, specjalistycznych narzędziowych systemów informatycznych. W ramach tego projektu wdrożone zostaną (dla niektórych systemów już zostały wdrożone) następujące funkcjonalności automatyzujące zarządzanie dostępem logicznym:

- wnioskowanie, weryfikacja, walidacja i kreowanie kont w systemach biznesowych;
- zarządzanie tożsamościami użytkowników biznesowych systemów informatycznych (synchronizacja z bazą HR);
- zarządzanie profilami dostępowymi (grupowanie funkcji bądź ról systemowych, kontrola dostępności profili dla poszczególnych grup odbiorców, kontrola merytorycznej zawartości profili);
- rekonyliacja – weryfikacja bazy kont systemowych z bazą tożsamości (automatyka blokowania dostępów w przypadku rozwiązania umowy o pracę, zmiany miejsca ulokowania pracownika w strukturze organizacyjnej itp.).

Docelowo zaplanowane zostało objęcie systemami wdrożonymi w ramach projektu UAM (I@M i SEZDO) wszystkich biznesowych systemów informatycznych w TP – zapewni to wysoki poziom skuteczności i efektywności procesu zarządzania dostępem i zagwarantuje praktycznie 100% szczelność ograniczeń nałożonych na informacje i podmioty je przetwarzające.

W związku z wdrażaniem zasad równoważnego dostępu do informacji definicja profilu zostanie rozszerzona o dostępne kategorie informacji przetwarzanych w systemach informatycznych. Zachowany zostanie również kontekst właściciela i odbiorcy informacji. Kategoria informacji stanowić będzie dodatkowe kryterium walidacji w procesie zatwierdzania profilu dostępu do systemu teleinformatycznego dla wskazanych adresatów. Na podstawie wyżej opisanych matryc przejść informacji zostaną wprowadzone we wszystkich profilach każdego systemu (zarówno – na okres przejściowy – w procesie manualnym jak i – docelowo – w automatycznym) odpowiednie znaczniki umożliwiające wdrożenie procedur (lub funkcjonalności systemowych) gwarantujących odpowiedni – zgodny z założeniami równoważności dostępu – poziom separacji dostępu do danych pomiędzy pracownikami poszczególnych domen. Zmiany w podejściu do profili będą wymagały dostosowania systemów wspomagających zarządzanie profilami – przebudowy istniejących lub wdrożenie nowych funkcjonalności, w szczególności w zakresie:

- wprowadzenia rozróżnialności elementów składowych profili (danych, funkcji, ról) na poziomie domeny, dla której te składowe są dostępne oraz kategorii przetwarzanych informacji;
- wprowadzenie mechanizmów zapewniających poprawność tworzonych profili pod kątem dostępu do informacji zgodnego z matrycą przejść;
- wprowadzenie mechanizmów uniemożliwiających nadanie dostępu z profilem niezgodnym z miejscem w organizacji (głównie ze względu na dostęp do konkretnej Domeny Informacyjnej) poprzez automatyzację weryfikacji możliwych dla pracownika profili dostępowych (wykorzystanie w tym celu systemu weryfikacji tożsamości stosowanego w TP celem uzyskania informacji o miejscu zatrudnienia pracownika).

Zmiany te oznaczają dodatkową konieczność przeprowadzenia redefinicji już istniejących profili dostępowych oraz wynikającej z tego recertyfikacji użytkowników w systemach teleinformatycznych.

Przeprowadzone zmiany w systemach informatycznych wspierających definiowanie i zarządzanie profilami oraz dostępem logicznym do systemów informatycznych zapewnią pełne zarządzanie tym obszarem.

5.3.10.2 Zarządzanie zmianami w systemach informatycznych

Każda zmiana w zakresie funkcjonalności systemów będzie musiała być wprowadzana zgodnie z założeniami dotyczącymi równoważności dostępu, jak i profilowania w tym zakresie. Zmiany te będą zarządzane na poziomie wdrażającego je projektu, dodatkowo kontrolowane przez zewnętrzne względem projektu struktury. W ramach projektu, wraz z wdrażaniem zmian, będą prowadzone prace w zakresie prawidłowego profilowania dostępu do nowo wdrażanych funkcjonalności. Modyfikacja profili dostępowych będzie odbywać się na drodze formalnego wnioskowania, zgodnego z obowiązującymi w TP standardami.

5.3.10.3 Audyt efektywności funkcjonowania „Chińskich Murów”

Dla zapewnienia właściwego funkcjonowania „Chińskich Murów” konieczna jest okresowa ich weryfikacja, tzn. objęcie systemem audytu rozumianym jako usystematyzowany, niezależny i udokumentowany proces uzyskania dowodu i obiektywnej oceny w celu określenia, w jakim stopniu spełniono konkretne kryteria, tzn. czy zapewniono skuteczność „Chińskich Murów”.

Zgodnie z koncepcją TP, system ten będzie obejmował prowadzenie oceny: w ramach audytu wewnętrznego – przy wykorzystaniu zasobów własnych TP, oraz siłami zewnętrznymi – przy zaangażowaniu niezależnego audytora. Przy czym dla prowadzenia audytu wewnętrznego konieczne jest ustanowienie szczegółowych zasad, które nastąpi w późniejszym terminie poprzez stworzenie dokumentu – „Zasady audytu skuteczności chińskich murów”.

Takie rozwiązanie pozwoli na szybkie reagowanie na pojawiające się wątpliwości co do skuteczności przyjętych rozwiązań oraz zapewni obiektywizm oceny. Oczywiście obiektywizm ten będzie również uzależniony od jasnych, czytelnych kryteriów weryfikacji poprawności funkcjonowania chińskich murów. Te kryteria będą punktem odniesienia dla prowadzonych analiz.

Na zakres audytu będą mieli wpływ wszyscy zainteresowani, oni również będą informowani o jego wynikach. To warunek efektywnego audytu, z którego będą wypływały konkretne rekomendacje działań korygujących, np. służących uszczelnieniu istniejących barier.

TP proponuje wdrożyć system autorski audytu „Chińskich Murów”, obejmujący zaprezentowane poniżej elementy.

TP proponuje, aby weryfikacja efektywności zaprezentowanego poniżej systemu nastąpiła po dwóch latach od momentu jego wdrożenia.

Rodzaje audytów w ramach systemu audytu „Chińskich Murów”

Audyty chińskich murów będą prowadzone jako:

- audyt wewnętrzny – realizowane przy wykorzystaniu dedykowanych zasobów własnych TP;
- audyt zewnętrzny – realizowane przez niezależnego audytora zewnętrznego.

Audyty wewnętrzne i zewnętrzne będą prowadzone jako:

- planowy – zgodnie z ustalonym Planem Audytu na dany rok;
- ad hoc – w zależności od pojawiających się, bieżących potrzeb – w odpowiedzi na zgłoszone zapotrzebowanie (wniosek).

Z założenia audyty *ad hoc* obejmują tematy nieobszerne – o ograniczonym zakresie, np. służą weryfikacji pojawiających się, konkretnych, zarzutów co do efektywności Chińskich Murów itp.

Tryb tworzenia Planu Audytu

Ustalenie Planu Audytu będzie odbywać się raz do roku w miesiącu grudniu – poprzez zebranie propozycji tematów audytu, zgłaszanych przez: Forum Telekomunikacyjne, UKE, TP, Operatorów Alternatywnych.

Zebrane propozycje będą poddane ocenie (punktacji) pod względem ich istotności oraz oparte na analizie ryzyka. W takiej ocenie będą uczestniczyć ww. podmioty – przydzielając punkty wg ustalonych, szczegółowych, zasad, które zostaną wypracowane i zapisane np. w dokumencie – „*Zasady audytu skuteczności chińskich murów*”, oraz wskazując wykonawcę audytu – audyt wewnętrzny/ zewnętrzny.

Analiza ryzyka będzie odwoływała się do m.in. celów i zadań, przepisów wewnętrznych i zewnętrznych, obowiązujących w zakresie „chińskich murów”. Jej wyniki będą miały m.in. wpływ na kolejność poddania obszarów ryzyka audytowi wewnętrznemu (kolejność tematów w Planie audytu) – z uwzględnieniem prawdopodobieństwa i poziomu ryzyka.

W wyniku przeprowadzonej w taki sposób oceny powstanie lista tematów – do realizacji w danym roku, zapisana w postaci Planu Audytu – na dany, kolejny rok kalendarzowy.

Plan Audytu na dany rok ostatecznie akceptuje Forum Telekomunikacyjne.

Tryb wnioskowania o przeprowadzenie audytu *ad hoc*

Audyty *ad hoc* będą realizowane w odpowiedzi na konkretne zapotrzebowanie – wnioski. Zapotrzebowanie może sformułować: Forum Telekomunikacyjne, UKE, Biuro Równoważności i Analiz – wskazując termin przedstawienia wyników.

Realizacja tematu *ad hoc* (w określonym terminie) będzie zależała od dostępności zasobów dedykowanych do obsługi audytów wewnętrznych i możliwości audytora zewnętrznego.

Z założenia audyty *ad hoc*, będą prowadzone w ramach audytu wewnętrznego. W uzasadnionych przypadkach, na zasadzie wyjątku, takie audyty mogą być realizowane również przez audytora zewnętrznego.

Decyzja w tej sprawie będzie zależeć od specyfiki audytu (jego przedmiotu) i uzgodnień z udziałem UKE i Forum Telekomunikacyjnego, w tym, co do partycypacji zainteresowanych stron w kosztach jego przeprowadzenia.

Podstawa przeprowadzenia audytu

Podstawą realizacji audytu wewnętrznego będzie dokument – „*Zasady audytu skuteczności chińskich murów*”, które obejmą szczegółowy opis sposobu procedowania.

Dokument ten będzie zawierał opis:

- podstawowych definicji;
- rodzajów audytów;
- sposobu tworzenia i uzgadniania planów audytów;
- inicjowania audytów ad hoc;
- kryteriów i trybu wyboru audytora zewnętrznego oraz zakresu jego usług;
- sposobu procedowania podczas prowadzenia ustaleń stanu faktycznego i prawnego;
- prowadzenia uzgodnień raportów poaudytowych;
- trybu wdrażania rekomendacji poaudytowych;
- monitoringu postępu i efektów wdrożeń rekomendacji poaudytowych.

Dokument będzie konsultowany na etapie jego opracowania z UKE i Forum Telekomunikacyjnym.

Audyty zewnętrzne będą opierać się na standardach obowiązujących w pracy wybranego audytora zewnętrznego.

Zakres przedmiotowy i podmiotowy audytu

Audyt skuteczności Chińskiego Muru obejmuje:

- informacje zastrzeżone (tj. tych, które nie mogą przepływać pomiędzy Domenami Informacyjnymi) – w zakresie: polityki handlowej, informacji handlowej i poufnych informacji dotyczących klienta;
- podział systemów IT/ baz danych – w sferze software i hardware;
- bariery fizyczne – zarządzanie dostępem do obiektów i pomieszczeń.

Audytem mogą być objęte wszystkie komórki i jednostki organizacyjne, w których funkcjonują „Chińskie Mury”, lub które mają wpływ na ich utrzymanie.

Wykonawcy audytu

Audyt wewnętrzny

Za prowadzenie audytu wewnętrznego odpowiadają dedykowane zasoby, dysponujące odpowiednią wiedzą dotyczącą TP i doświadczeniem w audycie. Wielkość tych zasobów zależy od potrzeb audytowych oraz możliwości finansowych.

TP zamierza powołać na stałe dedykowany zespół audytorów wewnętrznych do realizacji audytów efektywności „Chińskich Murów”.

Pracownicy tego zespołu będą objęci specjalistycznym szkoleniem lub odbędą specjalistyczne studia podyplomowe i certyfikowani w zakresie audytu.

Audytorzy wewnętrzni będą ulokowani i zorganizowani w komórce audytu, w sposób, który zapewni bezwzględną niezależność i oddzielenie funkcji audytu od pozostałych komórek w strukturze jednostek TP. Niezależność w działaniu będzie również gwarantować obowiązujący wymóg współdziałania np. z UKE, Forum Telekomunikacyjnym, o czym mowa w innych punktach niniejszej propozycji. Aby dodatkowo wzmocnić niezależność ich oceny – system motywacyjny, którym będą objęci, nie będzie zależny od wyników jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal i jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura.

Szczegółowe propozycje co do ulokowania zespołu audytorów wewnętrznych w strukturze organizacyjnej TP obejmie dokument – *„Zasady audytu skuteczności chińskich murów”*, który, jak to już zostało wcześniej zapowiedziane, będzie uszczegółowieniem sposobu procedowania przy prowadzeniu audytu wewnętrznego.

Należy podkreślić, że warunkiem odpowiedniej skuteczności działania audytorów wewnętrznych będzie zapewnienie im prawa do dostępu, z zachowaniem przepisów o ochronie informacji niejawnych, do wszystkich informacji, które mogą być użyteczne dla przeprowadzenia rzetelnej diagnozy efektywności „Chińskich Murów”.

Audytorzy wewnętrzni będą mogli sporządzać niezbędne odpisy, kopie lub wyciągi, jak również zestawienia i obliczenia, w tym zawarte na elektronicznych nośnikach informacji – w celu włączenia ich do raportu poaudytowego.

Audyt zewnętrzny

Audyty zewnętrzne prowadzi niezależny audytor zewnętrzny, którego wybór nastąpi wg kryteriów wypracowanych z udziałem UKE i Forum Telekomunikacyjnego, przy uwzględnieniu czynnika kosztowego (wielkość opłaty za usługi) oraz złożoności audytowanej problematyki. Przy wyborze audytora będą brane pod uwagę m.in. standardy, w oparciu o które realizuje on audyty oraz opinia na rynku audytorskim.

Intensywność realizacji audytów

- Audyty wewnętrzne – zgodnie z Planem Audytów;
- Audyty zewnętrzne – 1 audyt/ rok.

Jest to kompromis pomiędzy rzeczywistymi potrzebami, a możliwościami finansowymi – kosztem audytu, który obciąża TP

Prowadzenie audytu

Audyty będą prowadzone zgodnie z wytycznymi zawartymi w dokumencie, o którym już wspomniano, tzn. w „Zasadach audytu skuteczności chińskich murów”.

Generalnie audyt będzie obejmował pięć głównych etapów:

- przygotowania audytu – zebranie dokumentacji (procesy, procedury, inne);
- spotkanie otwierające;
- przeprowadzenia wywiadów – ustalenia stanu faktycznego;
- określenia niezgodności i formułowania rekomendacji;
- spotkania zamykającego.

Dokumentowanie audytu – zakres dokumentacji, tryb uzgodnień

Z przeprowadzonych audytu wewnętrznego będą sporządzane raporty poaudytowe, obejmujące opis:

- celów audytu;
- przyjętych ustaleń faktycznych;
- obowiązujących regulacji prawnych w danym obszarze;
- analizę i ocenę zgodności stanu faktycznego z wymaganym – w regulacjach prawnych;
- analizę i ocenę skuteczności przyjętych rozwiązań – mechanizmów separacji („Chińskich Murów”);
- rekomendacje poaudytowe, kierowane do konkretnych komórek/jednostek organizacyjnych, które są odpowiedzialne za ich realizację.

Raport poaudytowy będzie podlegał uzgodnieniom.

Dokument ten przed uzgodnieniem będzie miał status projektu.

Uzgodnienie polega na przedstawieniu projektu do oceny zainteresowanym stronom (komórkom/jednostkom objętym audytem), które w wyznaczonym terminie – zgłaszają swoje uwagi co do jego treści lub akceptują projekt – bez uwag.

W kwestiach spornych – sporządzany jest protokół rozbieżności, który dołączany jest do raportu poaudytowego.

Rekomendacje poaudytowe, zawarte w uzgodnionym raporcie, będą kierowane przez Forum Telekomunikacyjnego do realizacji przez ich adresatów.

Informowanie o wynikach audytów

Dokumentacja poaudytowa przekazywana będzie do wiadomości zainteresowanym stronom, przy czym zawsze otrzymuje ją UKE i Forum Telekomunikacyjne.

Do przekazania dojdzie w terminie do 7 dni kalendarzowych po zakończeniu uzgodnień dokumentacji poaudytowej.

Dodatkowo raz na kwartał będą sporządzane raporty zbiorcze obejmujące: rekomendacje poaudytowe, wyniki ocen incydentów – zgłoszonych zastrzeżeń co do skuteczności „Chińskich Murów”.

Każdy mijający rok aktywności audytowej będzie zamykany sprawozdaniem rocznym, w którym będą przede wszystkim przedstawione wyniki z wykonania planu audytu wewnętrznego w danym roku oraz odniesienie do dokonań audytu zewnętrznego.

Monitoring realizacji rekomendacji poaudytowych

Zgodnie z rekomendacjami poaudytowymi, zapisanymi w raportach poaudytowych, wskazane strony (jednostki, komórki organizacyjne, itp.) odpowiadają za realizację konkretnych zadań/przeprowadzenie zmian – osiągnięcie wyznaczonych celów.

Realizacja rekomendacji poaudytowych będzie objęta monitoringiem, prowadzonym w ramach systemu audytu „Chińskich Murów”.

Monitoring rekomendacji obejmuje sporządzane raz na kwartał – raporty z postępu prac wdrożeniowych – przekazywane do wiadomości zainteresowanym stronom.

Częstotliwość sporządzania i przekazywania takich raportów może być zmodyfikowana, w zależności od potrzeb i ustaleń pomiędzy zainteresowanymi, oczywiście przy uwzględnieniu praktycznych możliwości ich opracowywania.

W przypadku ewentualnych wątpliwości – sporów co do oceny postępu prac – rozstrzyga Forum Telekomunikacyjne, po zapoznaniu się ze stanowiskiem zainteresowanych stron.

5.3.11 Implementacja w środowisku IT

Patrz załącznik tajny numer 10.5.

5.3.12 Zasady przekazywania Operatorom Alternatywnym informacji o sieci

5.3.12.1 Zasady przekazywania Informacji Ogólnych Operatorom Alternatywnym

Informacje Ogólne, które TP dostarcza Operatorom Alternatywnym na podstawie odpowiednich umów o współpracy, obejmują dane o:

- fizycznych miejscach dostępu do sieci TP;
- zakresach numeracji aktywnej obsługiwanej przez przełącznice główne;
- dostępności Lokalnych Pętli Abonenckich i technicznych warunkach dostępu oraz wykorzystania pętli lokalnych;
- lokalizacji Punktów Dostępu do Usług szerokopasmowych;
- możliwych poziomach dostępu szerokopasmowego;
- urządzeniach typu DSLAM;
- zakresach numeracji oraz adresach Łączy Abonenckich;

- parametrach technicznych transmisji danych itp.

W szczególności w odniesieniu do usługi BSA do zakresu udzielanych Informacji Ogólnych należy:

- Lista lokalizacji Punktów Dostępu do Usług (PDU) poziomu Dostępu – DSLAM;
- Strefy Obsługi (SO) przyporządkowane PDU poziomu dostępu ATM (lokalnego i regionalnego);
- SO przyporządkowane poszczególnym PDU poziomu dostępu IP Zarządzanego;
- Parametry techniczne jakie powinny spełniać Modemy oraz Mikrofiltry/Splittery w celu prawidłowej realizacji szerokopasmowej transmisji danych;
- Lista referencyjna;
- Lista oferowanych Opcji Usługi oraz wysokość miesięcznych opłat abonamentowych za Łącze Abonenckie dla poszczególnych Opcji;
- Liczba kart DSLAM przypisanych do poszczególnych PDU z podaniem technologii xDSL obsługiwanej przez te karty (na przykład ADSL, ADSL2+, SHDSL itp.);
- Liczba, zakres numeracji oraz adresy Łączy Abonenckich w obszarach obsługiwanych przez poszczególne PDU;
- Liczba Łączy Abonenckich wyłączonych ze świadczenia Usługi w obszarach obsługiwanych przez poszczególne PDU wraz ze wskazaniem przyczyn wyłączenia;
- Parametry techniczne transmisji danych w Sieci ATM TP;
- Parametry techniczne urządzeń TP wykorzystywanych do połączenia sieci OA do sieci TP.

Natomiast w odniesieniu do usługi LLU do zakresu udzielanych Informacji Ogólnych należy:

- Lokalizacja (adresy) PG TP znajdujących w danej strefie numeracyjnej;
- Zakresy numeracji aktywnej obsługiwanej przez PG TP znajdujące się w danej strefie numeracyjnej;
- Obszar geograficzny obsługiwany przez daną PG (opisany nazwami ulic, numerami domów wraz z numeracją lokali);
- Lokalizacja miejsc Kolokacji, w których znajduje się dana PG i inne podobne urządzenie – w przypadku Lokalnej Pętli Abonenckiej;

- Lokalizacja miejsc kolokacyjnych, w których znajduje się dany Pośredni Punkt Dostępowy i inne podobne urządzenia, łącznie z oddalonymi punktami rozdzielczymi, taki jak szafki uliczne, skrzynki rozdzielcze, wydzielone pomieszczenia – w przypadku Lokalnej Podpętli Abonenckiej;
- Liczba kabli magistralnych zakończonych na danej PG oraz ilości par (pojemności) każdego z nich;
- Liczba par miedzianych zajętych w danym kablu magistralnym (w tym liczba par w poszczególnych kablach wykorzystana do transmisji innej niż telefoniczna w paśmie głosowym);
- Parametry techniczne par miedzianych, w tym średnicę żyły w skrętce miedzianej dla danego kabla magistralnego (w tym długość kabla magistralnego);
- Lokalizacja, adres szafy magistralnej dla każdego kabla magistralnego;
- Obszar geograficzny obsługiwany przez daną szafę magistralną (opisanego nazwami poszczególnych miejscowości, ulic i numerami domów);
- Liczba par zakończonych w danej szafie magistralnej dla danego kabla rozdzielczego oraz ilości par (pojemności) każdego z nich;
- Parametry techniczne par miedzianych dla danego kabla rozdzielczego (w tym: długość kabla, średnica żyły w skrętce miedzianej);
- Możliwości techniczne dołączenia Kabla Korespondencyjnego.

Wszystkie wymienione wyżej Informacje Ogólne przeznaczone dla Operatorów Alternatywnych będą przetwarzane i prezentowane w narzędziu Generator Informacji Ogólnych (Generator IO) dla usług regulowanych, które zostanie w ramach programu EoA wdrożone i zastąpi stosowane obecnie pilotażowe narzędzie o nazwie BDS LLU.

Dla zapewnienia odpowiedniej jakości danych przenoszonych z innych systemów informatycznych do raportów IO wykorzystywane będą efekty realizowanego projektu pn. „Jakość Danych Fizycznych”, który w pierwszej kolejności uzupełnia dane w sieciach miejscowych będących w obszarze działania operatorów zainteresowanych usługą LLU. Od momentu wdrożenia projektu Jakość Danych Fizycznych zastosowano dotychczas nowe funkcjonalności w KSP pozwalające na automatyzację wprowadzania danych, w tym zastosowano standaryzowane słowniki oraz zmieniono sposób ewidencji kabli fizycznych w powiązaniu z obiektami bazy danych KSP, co znacząco powinno wpłynąć na poprawę jakości danych.

Jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Detal oraz PTK Centertel będą posiadali dostęp do systemu Generator IO dla usług regulowanych, na identycznych zasadach jak wszyscy Operatorzy alternatywni.

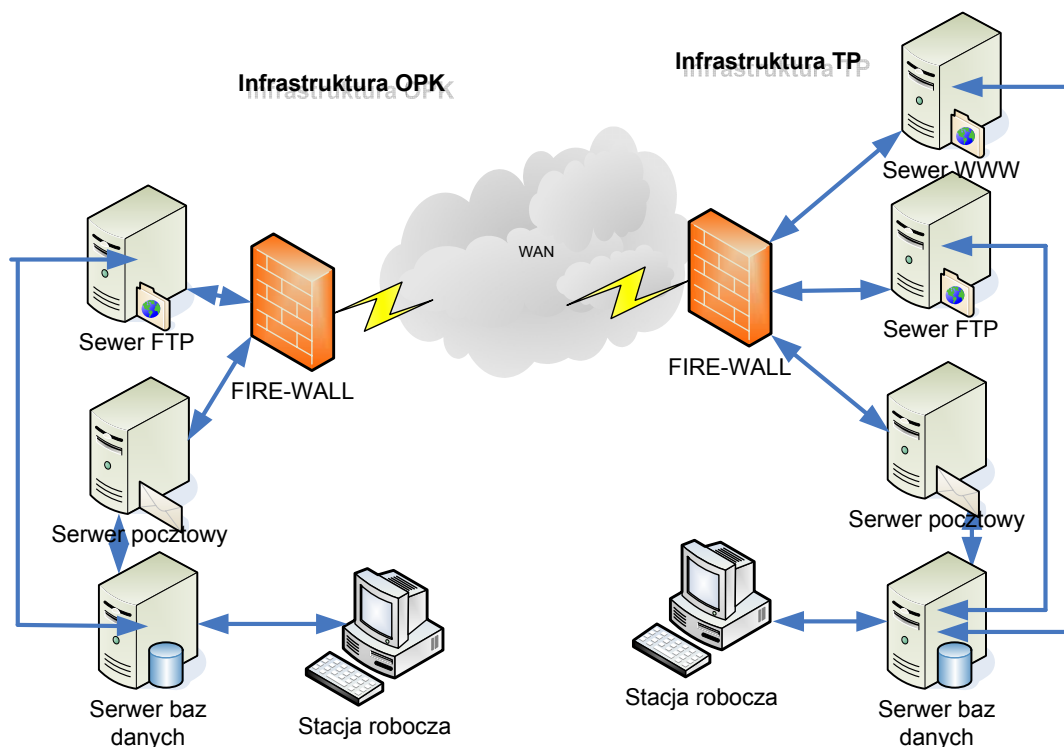
Regulator będzie mógł uzyskać nieodpłatny dostęp do Generators IO dla usług regulowanych. Prezes UKE otrzyma dostęp do modułu statystycznego w celu monitorowania aktywności OA oraz pozyskiwania informacji statystycznych o zrealizowanych dostęпах.

TP zdefiniowała następujące zasady udostępniania interfejsu do Generатора Informacji Ogólnych dla usług regulowanych (GIO):

- Wszystkich OA obowiązuje jednakowa procedura uzyskiwania dostępu do interfejsu GIO;
- Z tytułu udostępnienia interfejsu GIO, TP pobierze od OA jednorazową opłatę w wysokości określonej w Cenniku;
- Uzyskanie dostępu do GIO zapewnia OA możliwość korzystania ze wszystkich dostępnych opcji modułu dostępowego aplikacji (na przykład wybór, sortowanie informacji według podanego klucza);
- Wszystkie informacje w GIO są dostępne dla każdego OA, który wniesie jednorazową opłatę za dostęp do tej bazy;
- Od dnia nadania dostępu do GIO nie będzie stosowana forma pisemna w kontaktach pomiędzy TP a OA w sprawach pozyskania Informacji Ogólnych;
- Wszystkich użytkowników obowiązuje jednakowa procedura pobierania informacji za pomocą interfejsu GIO (poprzez moduł dostępowy aplikacji);
- Udostępnienie OA interfejsu GIO stanowi wypełnienie obowiązku regulacyjnego nałożonego przez Regulatora na TP w zakresie udostępniania Informacji Ogólnych;
- Informacja z GIO będzie dostępna dla OA przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyłączeniem planowanych przerw technicznych, o których jednostki organizacyjne z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura poinformują z tygodniowym wyprzedzeniem, oraz z wyłączeniem awarii, o których wystąpieniu OA będą informowani niezwłocznie po wykryciu;
- Za przekazane/pobrane Informacje Ogólne zawarte w bazie GIO, TP nie pobiera opłat;
- Żaden z OA nie będzie miał dostępu do modułu statystycznego;
- Moduł statystyczny będzie dostępny wyłącznie dla Regulatora i ograniczonej liczby pracowników jednostek organizacyjnych z dostępem do Domeny Informacyjnej Hurt i Infrastruktura;
- Aplikacja CHECK nie będzie generować danych w formie wymaganych plików danych dla Informacji Ogólnych dla LLU oraz BSA, będzie tylko udostępniała dane dla pojedynczych numerów POTS.

Dostęp do informacji za pomocą udostępnianego interfejsu będzie realizowany wyłącznie w sieci komputerowej, której schemat pokazano na rysunku poniżej.

Rysunek 5-10 Schemat sieci komputerowej do przekazywania Informacji Ogólnych Operatorom Alternatywnym



Źródło: opracowanie własne TP

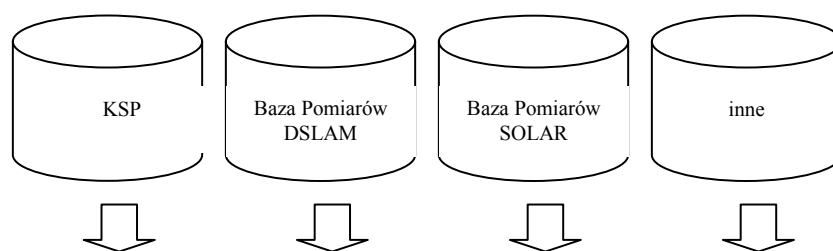
5.3.12.2 Udostępnienie aplikacji CHECK dla Operatorów Alternatywnych

W ramach implementowanego programu Równoważny Dostęp jednym z elementów jest informacja w zakresie możliwości sieci TP do przenoszenia usług szerokopasmowych. W związku z tym rozpoczęto prace w zakresie udostępnienia narzędzia obecnie wykorzystywanego w TP do prekwalifikacji łączy pod usługi szerokopasmowe. Takim narzędziem jest aplikacja CHECK. Podstawowym założeniem w ramach programu Równoważny Dostęp – udostępnienie aplikacji CHECK do Operatorów Alternatywnych – jest taki sam zakres informacji możliwy do pozyskania przez dowolnego użytkownika aplikacji.

5.3.12.2.1 Źródła danych o sieci fizycznej i logicznej w TP dla aplikacji CHECK

Dane na temat fizycznej i logicznej warstwy sieci TP przechowywane są obecnie w różnorodnych bazach danych, takich jak Krajowy System Paszportyzacji (KSP), Baza Pomiarów DSLAM, Baza Pomiarów SOLAR i inne.

Rysunek 5-11 Źródła danych o sieci TP zasilające aplikację Check i proces prekwalifikacji



Proces prekwalifikacji łączy pod usługi szerokopasmowe

Źródło: Opracowanie własne TP

Wszystkie bazy gromadzą wiele różnego rodzaju informacji na temat fizycznego i logicznego układu sieci TP. Informacje te stanowią już w tej chwili olbrzymią ilość danych, których wykorzystanie pozwala na podejmowanie oceny w zakresie możliwości świadczenia usług szerokopasmowych, biorąc pod uwagę parametry fizyczne warstwy liniowej sieci TP. Informacja zawarta w aplikacji CHECK nie powinna być stosowana jako jedyny gwarant dla skutecznego dostarczenia usługi szerokopasmowej, gdyż na parametry usługi ma wpływ wiele elementów, w tym również urządzenie końcowe dostarczane przez Operatorów Alternatywnych.

5.3.12.2 Źródła danych – szczegółowy opis

1) Baza pomiarów SOLAR

W ramach bazy SOLAR kolekcjonowane są dane o parametrach elektrycznych par kabla logicznego I i II klasy. Parametry dotyczą m.in. długości elektrycznej pary kabla logicznego oraz tłumienności zidentyfikowanej w momencie wykonywania pomiaru. Parametry pozyskiwane są poprzez wykonanie rzeczywistych pomiarów realizowanych w ramach projektu prekwalifikacja i skanowanie szerzej opisanego w innej części dokumentu. Parametry cechują daną parę kabla logicznego na czas wykonania pomiaru. Baza pomiarów SOLAR wizualizuje wyniki w tablicy połączonej z Komputerowym Systemem Paszportyzacji TP. Na podstawie długości elektrycznej par kabli logicznych tworzących łącze, algorytmy zaszyte w aplikacji CHECK kwalifikują i oceniają zdolność danego łącza do przenoszenia usług szerokopasmowych.

5. Krajowy System Paszportyzacji (KSP)

W ramach bazy KSP przechowywane są dane o długości fizycznej łączy, pochodzące z dokumentacji poinwestycyjnej lub pozyskane w ramach projektu Jakości Danych Fizycznych (JDF). Na podstawie długości fizycznej łączy algorytmy zaszyte w aplikacji CHECK kwalifikują i oceniają zdolność danego łącza do przenoszenia usług szerokopasmowych.

6. Baza pomiarów DSLAM

W ramach bazy przechowywane są dane o rzeczywistej tłumienności aktywnych łączy, na których jest zainstalowana usługa szerokopasmowa. Parametr tłumienności pozyskiwany jest poprzez wykonanie rzeczywistego pomiaru z poziomu automatyki węzłów DSLAM. Warunkiem bezwzględnym dla wykonania pomiaru jest aktywny modem na danym łączy. Na podstawie parametru tłumienności łączy algorytmy zaszyte w aplikacji CHECK kwalifikują i oceniają zdolność danego łączy do przenoszenia usług szerokopasmowych.

7. Inne bazy

W ramach innych baz TP, na podstawie których aplikacja CHECK kwalifikuje i ocenia zdolność danego łączy do przenoszenia usług szerokopasmowych można wymienić bazę pomiarów PairQ, będących rzeczywistym pomiarem dla przepływności up/down na łączy. Z uwagi na niewielki zakres pomiarów opisujących łączy TP w ramach PairQ baza ta nie stanowi istotnego źródła danych dla aplikacji CHECK w zakresie prekwalifikacji łączy pod usługi szerokopasmowe.

Prekwalifikacja z wykorzystaniem aplikacji CHECK waliduje możliwość świadczenia usług szerokopasmowych na badanym łączy, biorąc pod uwagę powyższe źródła danych, odcenionych odpowiednimi wagami. Pierwszeństwo w zakresie walidacji mają dane z pomiarów rzeczywistych. W przypadku braku informacji z pomiarów rzeczywistych walidacja możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej realizowana jest na podstawie danych fizycznych łączy z KSP.

Obecnie aplikacja CHECK udostępniana informacje:

- nr weryfikowanego łączy – odpowiednie pole, w które wpisywany jest numer łączy poddawany ocenie w zakresie możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej;
- typ usługi z katalogu TP (Neo, Video, HDTV) możliwej do świadczenia wraz z określeniem możliwych przepływności, a dla nich właściwych tłumienności rzeczywistych/granicznych. Wizualizacja dotyczy typów usług pozostających w ofercie TP. Wizualizacja wyników może dotyczyć wszystkich opcji prędkości w ramach danej usługi szerokopasmowej;
- miasto – dotyczy miasta weryfikowanego abonenta/łączy;
- obiekt centralowy – dotyczy obiektu centralowego, do którego podpięte jest weryfikowane łączy;
- długość łączy (jeżeli dane są w KSP) – dotyczy długości elektrycznej lub fizycznej w zależności od dostępnych źródeł danych;
- opis dla istniejącego łączy (co obecnie jest świadczone) – np. NEO/POTS – po wpisaniu numeru łączy otrzymujemy informację o usługach obecnie świadczonych klientowi;
- informacja o Operatorze Klienta;
- informacja o źródle danych z prekwalifikacji, zgodnie z wyżej wymienionymi;
- informacja, czy łączy jest w obszarze zasilania węzła z kartą IP2100;

- informacja, czy łącze jest w obszarze zasilania węzła z kartą ADSL2+;
- informacja o ilości portów zajętych/wolnych na kartach danego węzła DSLAM;
- informacja o możliwości doposażenia węzła w karty/porty;
- informacja o możliwości świadczenia usługi w technologii ADSL/ADSL2+;
- jeżeli dana usługa jest możliwa do świadczenia, wynik oceny łączy opisywany jest jako pozytywny;
- jeżeli dana usługa nie jest możliwa do świadczenia, wynik oceny łączy opisywany jest jako negatywny;
- jeżeli istnieją wątpliwości w zakresie możliwości świadczenia danej usługi, wynik oceny łączy opisywany jest jako do dalszej weryfikacji;
- w sytuacji, gdy weryfikowane łącze nie jest opisane parametrami na podstawie dostępnych źródeł danych, aplikacja CHECK wskazuje na brak informacji o możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej.

Wizualizacja w zakresie prezentacji powyższych informacji przedstawia się następująco:

Rysunek 5-13 Obraz wynikowy dla aplikacji CHECK

CHECK - WYWIAD TECHNICZNY DLA USŁUG TRANSMISJI DANYCH (ver.3.31)

NUMER LINII:

USŁUGA: Neostrada ▼

OK

Miasto: **WARSZAWA** Obiekt: **TARCHOMIN II (DUSK PRAGA)WARSZAWA/212 (S-12 RSU)**
 Łącze **POTS** Długość łącza: **4.270 km** Prekwalifikacja na podstawie: **KSP** Operator: **TP S.A.**

USŁUGA	ADSL	Tłumienność rzeczywista/graniczna [dB]	ADSL 2+	Tłumienność rzeczywista/graniczna [dB]
Neostrada 128		51.82/52.4		51.82/79.8
Neostrada 256		51.82/51.3		51.82/77.5
Neostrada 512		51.82/47.9		51.82/75.2
Neostrada 1000		51.82/44.5		51.82/76.7
Neostrada 2000		51.82/42.2		51.82/62.0
Neostrada 6000		51.82/17.1		51.82/38.7
Neostrada 15000				51.82/18.2

 - WYNIK POZYTYWNY
 - WYNIK NEGATYWNY
 - DO DALSZEJ ANALIZY

>> Licznik: 121769 << [INFORMACJE](#)
PS, SDQ, Dział Raportowania i Zarządzania Informacją

Źródło: Opracowanie własne TP

5.3.12.2.3 Zastosowanie aplikacji CHECK w procesie zamówień na usługi szerokopasmowe

W ramach obecnej funkcjonalności aplikacji CHECK nie jest to bezpośredni moduł, z wykorzystaniem którego realizowany jest proces zamówień na usługi szerokopasmowe pomiędzy TP a Operatorami Alternatywnymi. Aplikacja CHECK jest zatem niezależnym modulem będącym de facto narzędziem pomocniczym do oceny możliwości świadczenia usług szerokopasmowych. W szczególnych przypadkach pozytywna walidacja możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej na danym łączu z wykorzystaniem aplikacji CHECK może być zakończona nieskutecznie. Wynika to z faktu, że aplikacja CHECK jako zewnętrzne narzędzie nie dokonuje rezerwacji zasobów w bazach TP, tak więc mogą być one wykorzystane w tym samym czasie w wyniku realizacji innego zlecenia. Dodatkowo aplikacja nie weryfikuje elementów formalno-prawnych w zakresie dostępu do instalacji abonenckiej abonenta, dla którego realizowana jest ocena możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej.

Obecna funkcjonalność aplikacji CHECK pozwala na ocenę możliwości świadczenia usługi szerokopasmowej jedynie dla aktywnych łącz/klientów.

5.3.12.2.4 Wdrożenie aplikacji CHECK dla OA w sieci Internet przez stronę WWW

TP rozpoczęła wypracowanie technicznego rozwiązania pozwalającego na prezentowanie ustalonego zakresu danych dotyczących usług regulowanych z aplikacji CHECK klientom Operatorom w sieci INTERNET. Rozwiązanie będzie pilotem docelowego rozwiązania, którego rozwiązanie planowane jest na I połowę 2011 roku.

Założenia docelowego rozwiązania:

- Dostęp do danych po podaniu numeru telefonu aktywnej usługi POTS;
- Można zaplanować połączenie do serwera WWW kanałem szyfrowanym (SSL);
- Dostęp autoryzowany (login, hasło);
- Każde zadane zapytanie wymaga wpisania ciągu znaków z obrazka (CAPTCHA);
- Aplikacja przy jednym logowaniu udostępnia jeden wynik pomiaru;
- Aplikacja musi rejestrować aktywność użytkowników końcowych, celem późniejszego rozliczenia za dostęp do tych danych (rejestrowanie numeru, wyniku, daty i loginu);
- System musi spełniać wszystkie wymagania bezpieczeństwa dla systemów IT;
- Termin uruchomienia prototypu: 30.06.2009.

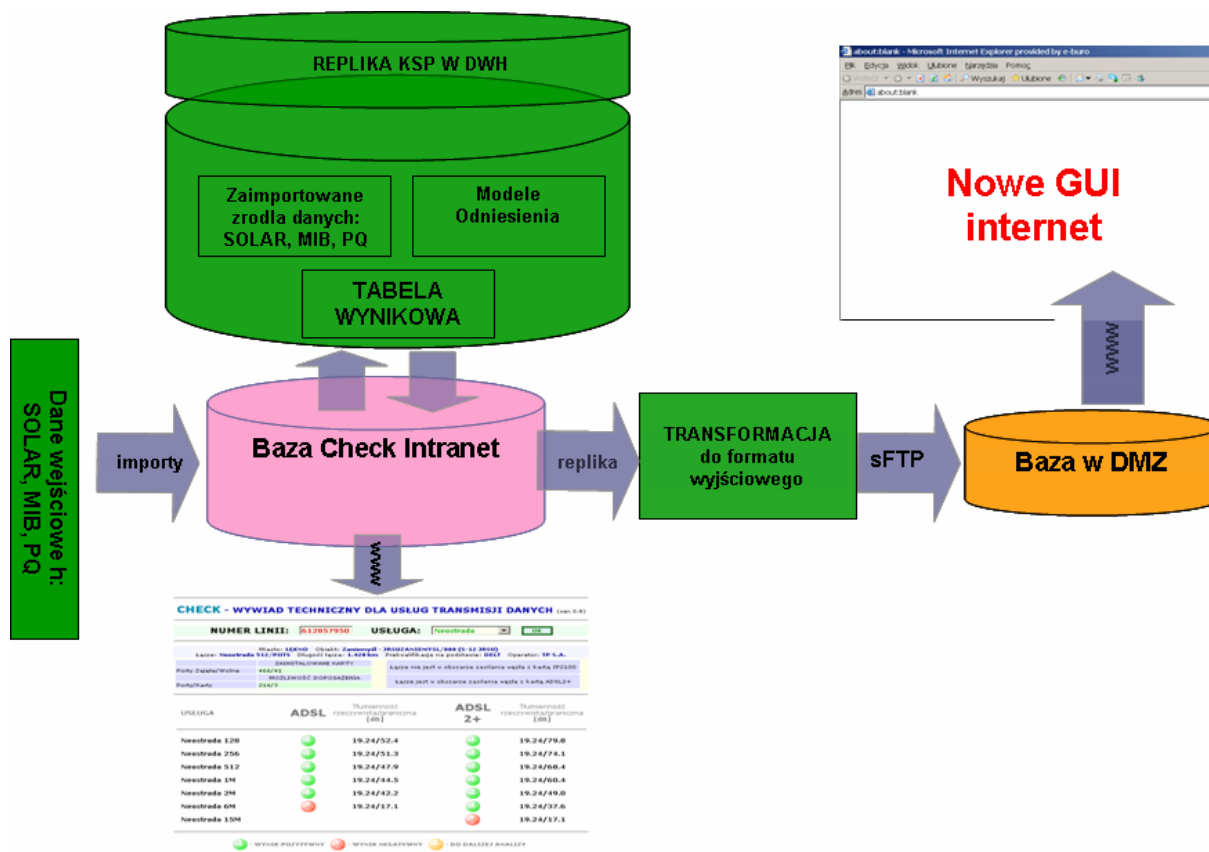
5.3.12.2.5 Wymagania Techniczne

- Interfejs użytkownika WWW;

Wersja finalna (v20090330)

- Baza ORACLE 10 , przestrzeń dyskowa 150 GB;
- Serwer WWW z PHP, przestrzeń dyskowa 30 GB;
- System operacyjny Linux RedHat Enterprise 5, przestrzeń dyskowa 30 GB;
- Szacowane jest ok. 500 kont dla potrzeb OA (liczba jednocześnie aktywnych sesji 100);
- Szacowane jest obciążenie serwera na poziomie 3000 sesji na dzień;
- Plik wynikowy z transformacji danych wejściowych będzie aktualizował bazę raz dziennie z wykorzystaniem sFTP (transmisja jednokierunkowa);
- System będzie raz dziennie aktualizowany danymi;
- Aplikacja musi być zabezpieczona przed atakami na serwer.

Rysunek 5-12 Architektura danych systemu CHECK



Źródło: Opracowanie własne TP

5.3.12.2.6 Zakres przetwarzanych i prezentowanych danych

Zakres danych prezentowanych przez aplikację Check udostępnioną przez WWW będzie zawierał:

- a) numer telefonu identyfikujący łącze poddawane weryfikacji;
- b) typ usługi, dla której przeprowadzana jest weryfikacja – Neostrada;

- c) lokalizacja numeru telefonu (tylko miejscowość), obiekt centralowy;
- d) aktywna usługa na łączu (usługa głosowa i usługa szerokopasmowa – dostęp do Internetu świadczone Abonentom TP; usługa świadczona przez TP Klientom Operatorom np. BSA512, LLU);
- e) długość łącza (jeżeli dane są w KSP);
- f) zainstalowane karty;
- g) tłumienności rzeczywiste i graniczne (o ile będą dostępne) z uwzględnieniem możliwej technologii ADSL lub ADSL2+;
- h) przepływność;
- i) wynik badania przepływności.

Jeżeli łącze nie ma przebiegu naturalnego (np. PCM), to zamiast wyniku badania obejmującego punkty 5, 7, 8 oraz 9 będzie wyświetlony stosowny komunikat.

Rysunek 5-14 Zakres danych prezentowanych przez aplikację Check udostępnioną przez stronę WWW

CHECK - WYWIAD TECHNICZNY DLA USŁUG TRANSMISJI DANYCH (ver.3.8)

1 → **NUMER LINII:** **USŁUGA:** **Neostrada** 2 → **OK**

4 → **Miasto:** **WARSZAWA** **Obiekt:** **Żerań JRSU (DUSK PRAGA)WARSZAWA/215 (S-12 JRSU)** 3 →
Łącze: **Neostrada 512/POTS** **Długość łącza:** **3.700 km** 5 →

ZAINSTALOWANE KARTY 6 →

Łącze jest w obszarze zasilania węzła z kartą IP2100
 Łącze jest w obszarze zasilania węzła z kartą ADSL2+

USŁUGA	ADSL	Tłumienność rzeczywista/graniczna [dB]	ADSL 2+	Tłumienność rzeczywista/graniczna [dB]
Neostrada 128	🟢	42.22/52.4	🟢	42.22/79.8
Neostrada 256	🟢	42.22/51.3	🟢	42.22/74.1
Neostrada 512	🟢	42.22/47.9	🟢	42.22/68.4
Neostrada 1M	🟢	42.22/44.5	🟢	42.22/60.4
Neostrada 2M	🟡	42.22/42.2	🟢	42.22/49.0
Neostrada 6M	🔴	42.22/17.1	🔴	42.22/37.6
Neostrada 15M			🔴	42.22/17.1

8 → 9 →

🟢 - WYNIK POZYTYWNY 🔴 - WYNIK NEGATYWNY 🟡 - DO DAJSZEJ ANALIZY

Źródło: Opracowanie własne TP

5.3.12.2.7 Akcje do wykonania w ramach wdrożenia interfejsu WWW w aplikacji Check

- Automatyzacja ładowania danych źródłowych z MIB, Solara i PQ do Check i z Checka do DWH;
- Dodatkowa przestrzeń na DWH dla wyników pomiarów Solar;
- Usprawnić sposób generowania pliku wynikowego na DWH, zapewniając codzienną cykliczność pozyskiwania pliku wynikowego;
- Modyfikacja aktualnych funkcjonalności CHECK;
- zbudowanie systemu uprawnień celem stworzenia profilowania;
- Wdrożenie instrukcji bezpieczeństwa i zapewnienie utrzymania Systemu Operacyjnego i Baz Danych przez Pion Aplikacji Grupy TP.

5.3.12.3 Inicjatywy w zakresie poprawy jakości danych o zasobach sieci

W ramach TP prowadzone są inicjatywy dedykowane dla poprawy jakości danych o zasobach sieci poprzez pozyskanie rzeczywistej informacji o sieci i odzwierciedlenie stanu w bazach ewidencyjnych KSP. Najważniejszą inicjatywą jest:

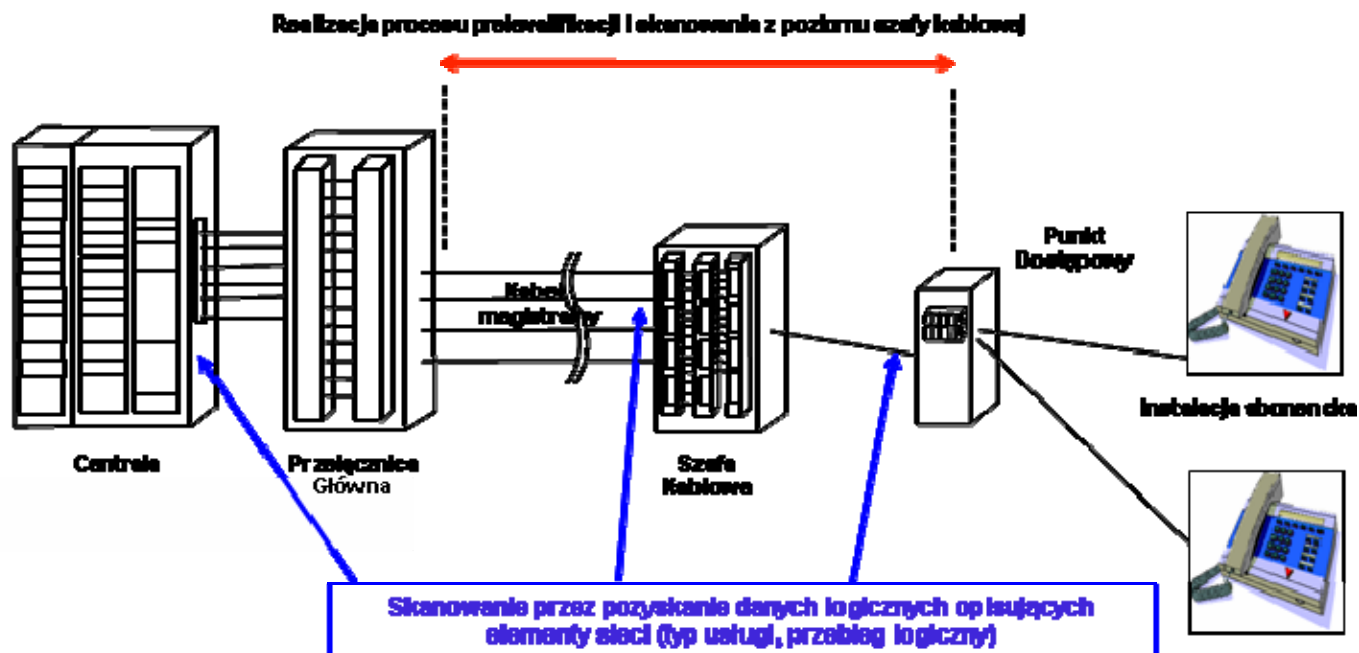
Projekt prekwalfikacji i skanowania

Prekwalfikacja to ocena możliwości technicznych (zdolności) łącza lub/i odcinków sieci do przenoszenia konkretnych usług szerokopasmowych z katalogu TP – na podstawie parametrów fizycznych.

Skanowanie polega na weryfikacji danych logicznych w bazach ewidencyjnych z rzeczywistym stanem zasobów sieci i aktualizacji danych w przypadku rozbieżności. W szczególności weryfikacji podlega typ usługi na łączu oraz przebieg logiczny łącza (kabel magistralny/rozdzielczy).

Na rysunku 5-15 przedstawiony został schemat procesu realizacji pomiarów w ramach prekwalfikacji i skanowania na sieci dostępowej.

Rysunek 5-15 Prekwalifikacja przez pozyskanie danych o parametrach fizycznych elementów sieci (m.in. długość i tłumienność łącza czy wolnej pary) – realizacja.

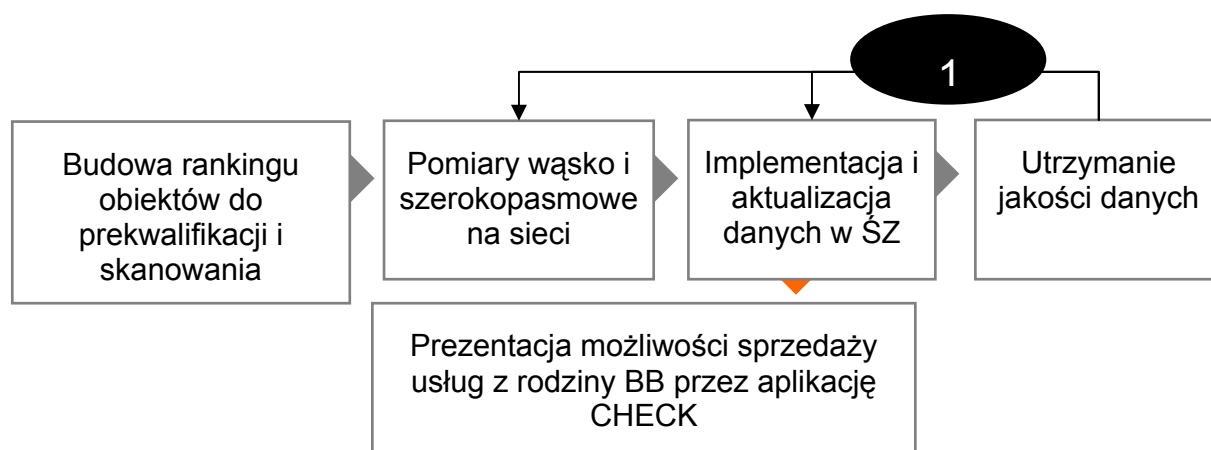


Źródło: Opracowanie własne TP

Cel projektu prekwalifikacja i skanowanie

Cel projektu: pozyskanie wiarygodnej informacji o dostępności i możliwości sieci do przenoszenia usług z rodziny BB oraz pozyskanie informacji o rzeczywistym opisie logicznym i zajętości zasobów sieci TP. Efekt końcowy: wiarygodne dane o zasobach sieci TP w bazach ewidencyjnych.

Rysunek 5-13: Ogólny proces masowej prekwalifikacji i skanowania sieci.



Źródło: Opracowanie własne TP

Opis dla prac skanowania

Skanowanie par kablowych jest realizowane na następujących obiektach:

- Przełącznica Główna;
- Urządzenia Dostępu światłowodowego (ONU);
- Szafa Kablowa.

W efekcie realizacji skanowania otrzymujemy relacje pomiędzy odpowiednimi OBIEKTAMI, które składają się na pary kablowe logiczne.

Metoda skanowania opiera się na zrównolegleniu realizacji skanowania na kilku parach kablowych w jednej chwili czasu za pomocą jednego Zestawu Pomiarowego. Pojedynczy Zestaw Pomiarowy operuje na dziesięciu parach kablowych jednocześnie.

Proces skanowania dla każdego obiektu składa się z następujących kroków:

- a) Podłączenie Zestawu Pomiarowego za pomocą adaptera (nasadki) pomiarowej do łączówki rozłącznej po stronie liniowej;
- b) Identyfikacja typu usługi;
- c) Identyfikacja, czy na parze kablowej nie odbywa się rozmowa (dla POTS i Neostrada);
- d) Rozseparowanie strony stacyjnej od strony liniowej pary kablowej;
- e) Identyfikacja numeru centralowego POTS, ISDN 2B+D lub SDI (w kierunku centrali);
- f) Przekazanie wyników do Serwera Danych.

Opis dla prac prekwalfikacji metodą dziedziczenia wyników

Prekwalfikacja metodą **dziedziczenia** zakłada, że parametry fizyczne poszczególnych par tego samego kabla posiadają identyczne wartości fizyczne. Wynika z tego, że możemy zmierzyć kilka par, aby wnioskować o parametrach pozostałych par.

Metoda zakłada pomiar par WOLNYCH uprzednio zakwalifikowanych jako sprawne, a następnie przypisanie ich cech (wartości fizycznych) pozostałym parom tego samego kabla.

Założenia szczegółowe:

- a) Do głowicy kablowej po stronie magistralnej (M) w SK (Szafie Kablowej) przyłączony jest jeden kabel logiczny, którego pary posiadają identyczne parametry fizyczne (np.: długość, tłumienność, rezystancję itp.);
- b) Do głowicy kablowej po stronie rozdzielczej (R) w SK przyłączonych jest kilka kabli logicznych, których odpowiednio pary posiadają identyczne parametry fizyczne (np.: długość, tłumienność, rezystancję itp.). Cała łączówka jest przyporządkowana tylko jednemu kablowi logicznemu;

- c) W SK, ONU występują łączówki rozłączne;
- d) Każdy kabel (rozdzielczy, magistralny) posiada pary tzw. WOLNE;
- e) Pomiary szerokopasmowe wykonywane są tylko na parach wolnych (bez usług), które pozytywnie przeszły kwalifikację przeprowadzoną na podstawie pomiarów wąskopasmowych;
- f) Dla pozostałych par głowicy odbywa się przypisanie wyników obliczonych metodą uśredniania (**dziedziczenia** wyników);
- g) Metoda pomiarowa dla prekwalifikacji opiera się na pomiarach szerokopasmowych wykonywanych z jednej strony Pary (metoda „single-ended”) bezpośrednio na obiektach typu PG, szafa kablowa, szafa ONU na Parach „wolnych”.

Proces pomiarowy składa się z następujących kroków:

- 1) Podłączenie Zestawu Pomiarowego za pomocą adaptera (nasadki) pomiarowej do łączówki rozłącznej;
- 2) Rozseparowanie strony stacyjnej od strony liniowej pary kablowej;
8. Pomiary szerokopasmowe realizowane na Parach „wolnych” stanowiących nie więcej niż 10% zajętości głowicy;
9. Prekwalifikacja pozostałych Par w oparciu o metodę dziedziczenia własności parametrów fizycznych;
10. Predykcja (obliczenie) prędkości transmisji;
11. Przekazanie wyników na Serwer Danych.

Lista realizowanych pomiarów w procesie prekwalifikacji

W tabeli nr 5-13 przedstawiono listę pomiarów, które są (w zależności od potrzeb) wykonywane w celu prekwalifikacji pary kablowej oraz proponowane wartości progowe decydujące o kwalifikacji pary kablowej.

Tabela 5-13 Typy pomiarów w procesie prekwalifikacji

Lp	Typ pomiaru	Wartości wyrażone w
1	Napięcia obce stałe U_{dc} (T/R, T/G, R/G)	[V]
2	Napięcia obce zmienne U_{ac} (T/R, T/G, R/G)	[V]
3	Rezystancja R (T/R, T/G, R/G)	[MOhm]
4	Pojemność C (T/R, T/G, R/G)	10^{-6} [F]

5	Długość pary kablowej TDR	[m]
6	Niezerównoważenie wzdlużne (LCL) – tłumienność pary kablowej	[dB]
7	Tłumienność wtarceniowa (insertion loss)	[dB]

Źródło: Opracowanie własne TP

Harmonogram realizacji pomiarów w projekcie prekwalfikacja i skanowanie

Realizacja prac pomiarowych zgodnie z podziałem kosztów została podzielona na dwa lata:

- rok 2008 – wykonanie pomiarów w ramach prekwalfikacji i skanowania dla 2,5 mln par kabli logicznych;
- rok 2009 – wykonanie pomiarów w ramach prekwalfikacji i skanowania dla ok. 8 mln par kabli logicznych.

Jak zostało wykazane, projekt prekwalfikacja i skanowanie sieci dostarcza wyników, jakie są dostępne po zleceniu szczegółowego wywiadu technicznego dla łącza. Ponieważ przeskanowanie całej infrastruktury łącza wymaga bardzo dużych nakładów TP w ramach programu EoA proponuje udostępnienie aplikacji Check Operatorom Alternatywnym na zasadach komercyjnych. Propozycja TP jest następująca:

Etap 1 – udostępnienie Operatorom alternatywnym aplikacji Check do testowania bezpłatnie na okres 2 miesięcy – termin wdrożenia szacowany jest na dwa miesiące od akceptacji zakresu udostępnianych danych przez Regulatora

Etap 2 – udostępnienie komercyjne Operatorom alternatywnym aplikacji Check poprzez WWW na zasadach ryczałtowej opłaty miesięcznej za dostęp – termin wdrożenia szacowany na miesiąc od podpisania umowy z Operatorem

Etap 3 – zebranie wymagań Operatorów na automatyczny interfejs do aplikacji Check i udostępnienie go zainteresowanym Operatorom na zasadach opłaty cennikowej za każdą odpowiedź zawierającą wynik pomiaru fizycznych parametrów łącza – termin wdrożenia szacowany na 15 miesięcy od uzgodnienia z Operatorami modelu wymiany danych dla interfejsu automatycznego aplikacji Check

Przychody, jakie osiągnie TP z tytułu udostępnienia aplikacji Check Operatorom, zostaną w całości przeznaczone na prekwalfikację i skanowanie sieci. Operatorom, którzy nie zgodzą się na ponoszenie opłat z tytułu wykorzystywania aplikacji Check, aplikacja Check będzie udostępniać dane z wyjątkiem informacji bazującej na wynikach fizycznych pomiarów parametrów łącza.

5.3.13 Dostęp do informacji o sieci (awarie i prace planowe)

Na dzień dzisiejszy informacje o pracach planowych i awariach na sieci udostępniane są w formie mailowej i faksowej przez dedykowane służby TP do

Operatorów Alternatywnych. Sposób dystrybucji tych informacji opisują procedury przedstawione w załączniku tajnym nr 12.3.5 do niniejszego Dokumentu.

5.3.13.1 Zidentyfikowane niedoskonałości obowiązującego procesu

- Brak równoważności dostępu do informacji o pracach planowych i awariach na sieci służb technicznych i pracowników „front line” Operatorów Alternatywnych i służb technicznych TP;
- Szereg czynności manualnych mających wpływ na terminową i niezawodną dystrybucję informacji o pracach planowych i awariach w aspekcie powiadamiania Operatorów;
- Częściowy proces powiadamiania Operatorów Alternatywnych o planowanych pracach na sieci z wymaganym przez Regulatora wyprzedzeniem.

W związku z identyfikacją problemów i niedoskonałości podjęto prace mające na celu:

- Uzupełnienie procesu informowania Operatorów Alternatywnych o pracach planowych i awariach na sieci;
- Modyfikację obowiązującego procesu dystrybucji informacji.

Z uwagi na czasochłonność i złożoność procesu podjęto inicjatywę opracowania rozwiązania przejściowego, które będzie można wdrożyć w TP w stosunkowo krótkim czasie. Jednocześnie trwają prace nad opracowaniem i wdrożeniem rozwiązania docelowego. Szczegóły dotyczące terminów i sposobu realizacji opisane zostały poniżej.

5.3.13.2 Proces stosowany przez TP w zakresie informowania OA o występowaniu awarii i planowanych prac w sieci

Ramowa Oferta TP dotycząca połączenia sieci w roku 2004 była podstawą opisaną i wdrożoną w ramach TP Procesu „Serwis posprzedażny połączeń międzysieciowych między siecią TP a siecią Operatorów” F-2A-09A. Była to I edycja ww. Procesu wdrożona w dniu 19 maja 2005 roku. Powyższa oferta stanowiła dla TP podstawowy dokument normujący zakres realizowanych obowiązków oraz praw. Od tego czasu rynek połączeń międzyoperatorskich rozpoczął się rozwijać w Polsce coraz szybciej. Technologia i zapotrzebowanie klientów powodowało, że wzrastała liczba nowych punktów styku sieci, a istniejące były stale rozbudowywane. Chcąc sprostać tym wymaganiom, przygotowano oraz wdrożono między innymi ww. Proces. Proces ten miał na celu regulację obsługi posprzedażnej połączeń międzysieciowych między siecią TP a siecią operatorów. Proces ten znajdował zastosowanie w Pionie Sieci i Dywizji Obsługa i Sprzedaż. Obejmował on czynności wykonywane podczas usuwania awarii oraz wykonywania planowych prac na sieci zarówno przez TP, jak i operatora. W miarę zmian organizacyjnych w ramach TP, jak i zmian wynikających z wykorzystywanych systemów i aplikacji. Proces ten ulegał modyfikacjom. W roku w dniu 5 lipca 2006 roku została przekazana do stosowania II edycja ww. Procesu. Zakres jego stosowania jak i wykorzystywane narzędzia zostały zaktualizowane do istniejącej struktury organizacyjnej.

TP wychodząc na przeciw oczekiwaniom rynku, jak i przede wszystkim Operatorów podnosiła efektywność i jakość świadczonych usług w zakresie obsługi posprzedażnej. Jednym z podstawowych elementów mających służyć realizacji tego celu było stałe podnoszenie jakości obsługi Operatorów w ramach współpracy międzyoperatorskiej na etapie nie tylko zgłaszania i usuwania awarii punktów styku sieci, lecz również na etapie zgłaszania i informowania Operatorów o planowych pracach na sieci na elementach sieci obsługujących dane punkty.

Mając na uwadze wprowadzane nowe Oferty w zakresie innych usług międzyoperatorskich, między innymi mamy tu na uwadze Ofertę ramową określającą ramowe warunki dostępu telekomunikacyjnego w zakresie usługi dostępu szerokopasmowego, w tym usługi szerokopasmowej transmisji danych oraz Ofertę określającą ramowe warunki umów o dostępie do lokalnej pętli abonenckiej i związanych z nim udogodnień w zakresie dostępu pełnego i współdzielonego, TP rozpoczęła prace nad opisaniem i wdrożeniem Procesów mających na celu zabezpieczenie interesów Operatorów również w zakresie realizacji usług opartych na ww. Ofertach.

Na początku roku 2008 rozpoczęły się w Pionie Sieci i Platform Usługowych prace zespołu mające na celu opracowanie, opisanie oraz wdrożenie Procesów w zakresie realizacji zamówień Operatorów oraz obsługi i informowania Operatorów o awariach sieci i planowaniu prac na sieci mających wpływ na dane przekazane Operatorowi w ramach ww. Ofert. Zespół skupił się przede wszystkim nad identyfikacją problemów mających wpływ na jakość świadczonych usług dla Operatora wynikających z Oferty BSA.

Proces „Serwis posprzedażny połączeń międzysieciowych między siecią TP a siecią Operatorów” SDW-689 w zakresie obsługi posprzedażnej [RIO] stanowił dla zespołu podstawę w zakresie określonych nim przede wszystkim punktów styku pomiędzy Operatorami w zakresie wzajemnego informowania oraz wykorzystanych kanałów informacji TP – Operator.

Prace zespołu zostały zakończone w połowie roku 2008. Na ich podstawie zespół opracował rekomendacje, które miały bezpośrednie przełożenie na efekty ich pracy, czego wynikiem było opracowanie między innymi kolejnej wersji Procesu „Serwis posprzedażny połączeń międzysieciowych między siecią TP a siecią Operatorów” oraz opracowanie Procedury „Obsługa informacji mającej wpływ na dane przekazane Klientowi Operatorowi [BitStream Access]”.

W dniu 12 grudnia 2008 roku została wdrożona III edycja Procedury „Serwis posprzedażny połączeń międzysieciowych między siecią TP a siecią Operatorów” – E-3D-33A. Procedura ta została dostosowana do oczekiwań nie tylko rynku w zakresie Oferty RIO, lecz podejścia w zakresie informowania Operatora o wszelkich awariach oraz planowaniu prac na sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej w ramach połączenia sieci [interkonekt], lecz również w ramach punktów dostępu do usługi [BSA]. Procedura ta wykorzystywana jest obecnie przez TP jako podstawowa Procedura opisująca jednolite zasady przeprowadzania poszczególnych czynności w jej ramach związanych z regulacją obsługi posprzedażnej połączeń międzysieciowych między siecią TP a siecią Operatorów, jak również określenie maksymalnych terminów ich realizacji przez poszczególnych wykonawców tej procedury. Narzędzia i sposób przekazywania informacji do Operatora oparty jest na

zasadzie wzajemnej wymiany korespondencji w ramach dostępnych narzędzi, tj. e-mail, faks, telefon.

Mimo wdrożenia ww. Procesu zmianie nie uległ kanał przepływu informacji w zakresie wzajemnych kontaktów i przekazywania informacji pomiędzy Operatorami, jest to punkt kontaktowy SPP-TP w ramach TP oraz SPP-Operatora. Nie uległ również sposób pozyskiwania i analizy występowania zdarzeń grupowych w sieci, w ramach których obsługiwane są awarie i planowane są prace na sieci dostępowej aktywnej. Miało to bezpośrednie odbicie na danych przekazywanych Operatorom. Pion Sieci i Platform Usługowych wykorzystuje w tym celu system Prezentacji Prac Planowych i Awarii. Z systemu tego korzysta SPP-TP, które przekazuje informacje o zdarzeniach masowych mających wpływ na sieć Operatorom. Wykorzystywane przez nas inne systemy nie umożliwiały w sposób automatyczny zbierania i przekazywania informacji o skutkach ww. zdarzeń masowych w zakresie awarii i prac planowych na sieci dostępowej.

Poniżej krótka charakterystyka, systemu Prezentacji Prac Planowych i Awarii w Pionie Sieci i Platform Usługowych, wykorzystywanego obecnie w ramach ww. Procesu.

System Prezentacji Prac Planowych i Awarii (PPPiA) powstał na potrzeby prezentowania informacji o awariach i pracach planowych w PSiPU. Jedną z funkcjonalności PPPiA jest Trouble Ticketing. Publikowane informacje uzupełniane są o dane pochodzące z innych systemów (na dzień dzisiejszy wykonywane jest to manualnie), które stanowią uzupełnienie w zakresie przekazywanych informacji.

Użytkownikami Trouble Ticketingu w PPPiA są obecnie Dysponenci Operacyjni PSiPU, ośrodki nadzoru i zarządzania w PSiPU, Centrum Nadzoru Sieci, SPP-TP. PPPiA zapewnia obsługę awarii i prac planowych. Do każdego zdarzenia dowiązywana jest lista zasobów (łączy transmisyjnych i węzłów) dotkniętych skutkami, co pozwala na identyfikację skutków awarii i prac planowych. Chcielibyśmy podkreślić, że powyższe powiązanie pojedynczych elementów dotkniętych skutkiem awarii lub prac planowych z pozostałymi elementami sieci wykonywane jest przez Dysponenta w sposób manualny, brak jest automatyzmu w tym zakresie.

Podstawowe funkcjonalności systemu:

- obsługa zgłoszeń (Trouble Ticketing);
- prezentacja zdarzeń – czas zdarzenia, zasoby, szukany tekst, id powiązanych spraw w innych systemach;
- korelacja zdarzeń;
- informacja o strukturze (topologii) sieci;
- identyfikacja w czasie rzeczywistym zasobów (węzłów) dotkniętych skutkami awarii (np. w wyniku awarii kabli światłowodowych);
- identyfikacja AUS alarmowych (997; 998; 999 i 112) dotkniętych skutkami awarii;

- automatyczne (lub na żądanie) powiadamianie zainteresowanych komórek o zaistniałych zdarzeniach (za pomocą dostępnych interfejsów lub za pomocą poczty korporacyjnej);
- nadzorowanie czasu usuwania awarii (pozwala na podejmowanie interwencji w przypadku przekroczenia sugerowanego czasu usunięcia);
- Informacje o awariach i pracach planowych obejmują:
 - a) czas rozpoczęcia i zakończenia zdarzenia;
 - b) sugerowany czas naprawy;
 - c) komórkę zajmującą się awarią;
 - d) jednostki Organizacyjne dotknięte skutkami awarii;
 - e) informacje o objawach, przyczynie oraz sposobie usunięcia awarii;
 - f) historię przeprowadzanych działań;
 - g) system;
 - h) wpływ na świadczone usługi w ograniczonym zakresie;
 - i) powiązane zasoby sieciowe (łącza transmisyjne oraz węzły).

Powyższe informacje obejmujące awarie i prace planowe są w ramach opisanej procedury, która stanowi załącznik tajny nr 10.5.6 do niniejszego Dokumentu przekazywane przez SPP-TP do SPP-Operatora. Na dzień dzisiejszy należy podkreślić, że występuje konieczność wykorzystania innych narzędzi identyfikujących zasoby sieciowe dotknięte skutkami awarii czy też pracy planowej, które nie są bezpośrednio zautomatyzowane z PPPiA. Każde takie zdarzenie wymaga powiązania informacji pozyskanych z systemów nadzoru i wprowadzenia ich do PPPiA. Stąd też następuje wskazanie przedmiotowych systemów jako systemów wspierających w ramach informowania Operatorów o skutkach zdarzeń masowych.

W dniu 14 listopada 2008 roku została wdrożona Procedura „Obsługa informacji mającej wpływ na dane przekazane Klientowi Operatorowi [BitStream Access]” – F-U-U-U-53A. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie stosowania przez Komórki biorące udział w realizacji poszczególnych jej etapów jednolitych zasad przeprowadzania procedury związanej z obsługą informacji dotyczącej prowadzonych prac w zakresie budowy/przebudowy/modernizacji urządzeń DSLAM [dla BitStream Access] w przypadku wystąpienia zmian w sieci DSLAM mogących mieć wpływ na dane przekazane Operatorowi. Zakres stosowania procedury obejmuje komórki organizacyjne Pionu Sieci i Platform Usługowych, Pionu Technicznej Obsługi Klienta oraz Pionu Obsługi Posprzedażowej.

TP w ramach obsługi zdarzeń masowych przekazywała Operatorom informacje dotyczące przede wszystkim infrastruktury teletechnicznej [tj. punktów styku sieci, węzłów teletransmisyjnych, central, DSLAM itp.]. Powyższa procedura obejmuje już elementy usługowe, dla pojedynczych abonentów BSA, których dotyczyły planowane prace na sieci DSLAM. Realizacja tego oparta jest na manualnym pozyskiwaniu informacji dotyczącej pojedynczego abonenta w ramach obsługi planowanych prac.

W celu udokumentowania działań TP na rzecz zapewnienia równoważności dostępu załączamy fragment III edycji procedury „Obsługa informacji mającej wpływ na dane przekazane Klientowi Operatorowi [BitStream Access]” F-U-U-U-53A wraz z mapą.

Procedura ta z uwagi na swoją obszerność, na potrzeby tego dokumentu została zamieszczona w skróconej wersji i zawiera wyłącznie elementy istotne dla usług regulowanych. Procedura stanowi załącznik nr 10.5.7 do niniejszego Dokumentu.

Mając na uwadze zidentyfikowane problemy, skutkujące ograniczeniem w zarządzaniu informacją o awariach, jak i planowanych pracach na sieci w zakresie ich skutków i wpływu na usługi świadczone dla Operatora, TP podjęła decyzję o przystosowaniu funkcjonalności występującej w wykorzystywanym Krajowym Systemie Paszportyzacji [KSP] oraz aplikacji MAKŚ w zakresie awarii grupowych do zarządzania informacjami o skutkach zdarzeń krytycznych mających wpływ na usługi świadczone przez Operatorów.

Obecnie został rozpoczęty proces przejścia z dotychczasowego podejścia, tj. przekazywania Operatorom informacji tylko i wyłącznie w zakresie awarii i planowaniu prac na sieci dotyczących Punktu styku sieci oraz Dostępu do usługi na rzecz szerokiego spojrzenia mającego swoje odzwierciedlenie w przekazaniu Operatorowi szczegółowej informacji o ograniczeniu w dostępności usług świadczonych na rzecz Operatora. Mamy tu na uwadze przede wszystkim informacje dotyczące pojedynczych usług dla abonentów przyłączonych w ramach sieci TP, korzystających z usług Operatorów, takich jak: BSA, WLR. Obecnie wykorzystywane w ramach posiadanych zasobów teleinformatycznych systemy nie umożliwiają w sposób automatyczny powiązania awarii jak i też planowych prac na sieci z usługami świadczonymi w ramach tej infrastruktury.

Rozwiązaniem docelowym, wypracowanym w ramach nowo uruchamianej inicjatywy, będzie wykorzystywanie przez TP odpowiedniego systemu przekazującego pełną informację o awariach oraz planowaniu prac na sieci.

5.3.13.3 Automatyzacja procesu powiadamiania Operatorów Alternatywnych o pracach na sieci i awariach

W powyższym rozdziale opisano rozwiązanie dotyczące informowania Operatorów o występowaniu awarii i prac planowych na sieci. Poniżej przedstawimy sposób informowania Operatorów w okresie przejściowym jak i też docelowym.

Automatyzacja procesu powiadamiania Operatorów Alternatywnych o pracach na sieci i awariach:

Rozwiązanie przejściowe

W chwili obecnej opracowywane jest rozwiązanie przejściowe mające na celu poprawę skuteczności przekazywania informacji o pracach planowych i awariach na sieci do Operatorów Alternatywnych. W tym celu zostanie wykorzystana funkcjonalność KSP oraz aplikacja MAKŚ. Do zakładania takich informacji zostaną upoważnione odpowiednie służby techniczne TP. W dalszej kolejności informacje takie zostaną odfiltrowane po kątem usług regulowanych i automatycznie opublikowane na dedykowanych dla poszczególnych typów usług regulowanych

serwerach FTP. Do publikowanych danych będą mieli dostęp Operatorzy alternatywni w dotyczących ich zakresach.

Informacje publikowane na serwerach zawierać będą:

- Datę rozpoczęcia awarii/prac planowych;
- Zakres awarii/prac planowych;
- Prognozowaną datę usunięcia awarii/zakończenia prac planowych;
- Detaliczne zestawienie usług, które nie mogą być świadczone z powodu awarii/prac planowych.

Informacja będzie publikowana w plikach na serwerach FTP w zakresie awarii i prac planowych trwających z podaniem przypuszczalnego terminu usunięcia awarii bądź zakończenia prac planowych.

Proponuje się, by maksymalna częstotliwość publikacji danych wynosiła nie więcej niż trzy godziny.

Prace nad wdrożeniem zostały podjęte i ich finalizacja przewidziana jest na koniec marca 2009 roku, a uruchomienie komercyjne planowane jest na kwiecień 2009 r.

Rozwiązanie docelowe

Rozwiązanie docelowe proponowane przez TP polegać ma na całkowitej automatyzacji procesu dystrybucji informacji do zainteresowanych stron w trybie „On Line”. Służby techniczne TP po uzyskaniu informacji o awarii na sieci lub o pracach planowych zamieszczają ją w odpowiednim systemie ewidencyjnym. Informacja ta zostaje automatycznie przetworzona przez środowisko zintegrowane i automatycznie przekazana do Operatorów Alternatywnych. Wdrożenie powyższego rozwiązania wymaga jednak znacznych zmian funkcjonalnych w środowisku zintegrowanym.

5.4 Działania wspierające

5.4.1 Reguły postępowania pracowników

Niniejszy rozdział zawiera propozycję głównych założeń i zapisów, które będą obowiązywały pracowników i podwykonawców TP w ramach Karty Równoważności.

Pojęcie „Domena” - oraz przynależność pracownika do niej - określa do jakiego rodzaju informacji w zakresie usług regulowanych ma dostęp konkretny pracownik spółki i w jaki sposób powinien z takimi informacjami postępować.

Reguły Postępowania pracowników w ramach Programu Równoważności Dostępu

Równoważność dostępu oznacza, że pracownicy, których dostęp do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura, dostarczają określone regulowane produkty lub usługi hurtowe w taki sam sposób wszystkim Operatorom Telekomunikacyjnym, w tym także innym jednostkom Grupy TP.

Produkty i usługi hurtowe muszą być udostępniane w ten sam sposób wszystkim Operatorom Telekomunikacyjnym, którzy chcą z nich korzystać w ramach takiego samego harmonogramu, terminów i warunków (w tym ceny), z wykorzystaniem tych samych procesów, na podstawie tych samych, dostępnych dla wszystkich informacji.

Niniejsze Reguły Postępowania, opisują najważniejsze zagadnienia równoważności dostępu i mają stanowić źródło oraz pomoc w działaniach, zarówno w wymiarze indywidualnym, jak i w skali całej firmy.

Regułami zostaną objęte następujące obszary działalności:

- sposoby współpracy z klientami zewnętrznymi (rozumianymi jako Operatorzy Alternatywni) i wewnętrznymi;
- zasady współdzielenia informacji i dostępu do informacji.

Aby wypełnić zobowiązania przyjęte w ramach Karty Równoważności, opracowane zostaną zasady dotyczące przepływu informacji o charakterze poufnym posiadanych lub pozyskiwanych przez jednostki organizacyjne świadczące usługi dla rynku hurtowego, które nie mogą być przekazywane jednostkom obsługującym rynek detaliczny, wydzielone zostaną procesy zarządzania produktami hurtowymi.

Przyjmując powyższe zasady, zdefiniowane będą w TP wewnętrzne oznaczenia wskazujące obszary, w których zostaną określone poziomy dostępu do informacji, opisane dalej. Są to:

- **Domena Hurt i Infrastruktura** – w skład której mogą wchodzić pracownicy struktur marketingu i sprzedaży hurtowych usług regulowanych oraz struktur zarządzających zasobami sieciowymi TP, urządzeniami transmisyjnymi, kanalizacją, duktami, szafami telekomunikacyjnymi itp.;

- **Domena Detal** – w skład której mogą wchodzić pracownicy struktur marketingu i sprzedaży do klientów indywidualnych i biznesowych;
- **Domena Korporacja** – w skład której mogą wchodzić pracownicy pozostałych struktur TP (np. kontroling, HR, administrację, finanse).

Udostępnianie Informacji

Pracownicy współpracują między sobą dzieląc się doświadczeniami, wiedzą, wymieniając między sobą informacje, chyba że jest to wyraźnie zabronione lub ograniczone przez zobowiązania poczynione w ramach Karty Równoważności lub stanowi to naruszenie ustawy Prawo Telekomunikacyjne lub ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów czy innych przepisów prawa.

Istnieją dwa rodzaje informacji, które podlegające specjalnym zasadom, które pracownicy będą zobowiązani traktować w szczególny sposób:

- poufne dane handlowe dotyczące klientów;
- informacje handlowe dotyczące sprzedaży hurtowej.

Poufne dane handlowe dotyczące klientów

Za poufne dane handlowe dotyczące klientów należy uznać wszelkie poufne informacje przekazane przez Operatorów Telekomunikacyjnych pracownikom, których dostęp do informacji jest określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura, a które stanowią tajemnicę handlową, niezależnie od formy (pisemna, elektroniczna czy ustna).

Wyłączając przypadki, kiedy przetworzenie poufnych danych handlowych jest operacyjnie niezbędne lub kiedy klient wyrazi na to zgodę, będzie przyjęta zasada, iż poufne dane handlowe dotyczące klientów nie mogą być przekazywane pomiędzy pracownikami, których dostęp do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura a pozostałymi jednostkami TP, gdy nie jest to związane z realizacją usług.

Informacje handlowe TP dotyczące sprzedaży hurtowej

Informacje handlowe są definiowane jako informacje dotyczące sprzedaży hurtowej produktów, które są przedmiotem Karty Równoważności - oznacza to zasadniczo wszystkie regulowane produkty i usługi zarządzane przez pracowników, których dostęp do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura.

Dane o charakterze tajemnicy handlowej, zawierają zwykle przynajmniej jedną z następujących informacji:

- rozwój produktu i data jego uruchomienia;
- cena;
- strategia i polityka marketingowa;

- zasięg i możliwości sieci;
- koszty;
- przewidywana wielkość sprzedaży.

Dostęp do konkretnej informacji handlowej zależy od tego, przez którą z Domen określany jest dostęp pracownika do informacji.

Pracownicy, których dostęp do informacji definiowany jest przez Domenę Hurt i Infrastruktura, nie mogą dzielić się posiadanymi informacjami handlowymi dotyczącymi usług regulowanych z pracownikami pozostałych jednostek TP, chyba że są to informacje dostępne lub przekazywane wszystkim Operatorom Telekomunikacyjnych w ramach zwykłej działalności biznesowej jednostki.

Pracownicy, których dostęp do informacji funkcjonalnie określany jest przez Domenę Hurt i Infrastruktura będą mieć obowiązek:

- przestrzegania zasady równego traktowania wszystkich swoich klientów;
- ochrony posiadanych i pozyskiwanych informacji handlowych.

oraz będą upoważnieni do:

- przekazywania posiadanych informacji handlowych innym jednostkom TP jedynie w ramach zwykłej komunikacji dotyczącej prowadzonej działalności gospodarczej i na takich samych zasadach, jakie są stosowane w przypadku pozostałych Operatorów Telekomunikacyjnych;
- udzielania informacji handlowych będących w posiadaniu Domeny Hurt i Infrastruktura i poufnych danych handlowych dotyczących swoich klientów jedynie uprawnionym osobom z dostępem informacji określonym przez Domenę Korporacja.

Zachowania indywidualne

W każdym przypadku zaistnienia wątpliwości pracownik powinien upewnić się, że jest uprawniony do przekazywania informacji lub skontaktować się z Biurem Równoważności i Analiz lub Komisją ds. Etyki Grupy TP celem uzyskania szczegółowych porad i wskazówek.

Pracownik będzie mógł udostępnić poufne informacje dotyczące klientów Domeny Hurt i Infrastruktura innej jednostce TP, tylko jeżeli wynika to z istniejącego procesu biznesowego bądź klient wyraził na to zgodę. W przypadku pozyskiwania zgody klienta pracownik upewni się, że klient dokładnie wie, które informacje, w jakim celu i której części TP zostaną udostępnione.

Udzielając informacji handlowych pracownik, którego dostęp do informacji funkcjonalnie określany będzie przez Domenę Hurt i Infrastruktura będzie traktować wszystkich Operatorów Alternatywnych zgodnie z zasadą równoważności:

- informować wszystkich pracowników pozostałych podmiotów Grupy TP, którzy proszą o handlowe informacje lub poufne dane handlowe klientów dotyczące usług regulowanych będące w posiadaniu Domeny Hurt i Infrastruktura, że nie

może traktować ich w sposób uprzywilejowany w stosunku do innych Operatorów Telekomunikacyjnych;

- jeżeli nie otrzyma potwierdzenia zgody klienta - odmówi, gdy pracownik innej jednostki oferuje informacje poufne odnoszące się do klientów tej jednostki.

W żadnym wypadku nie będzie można:

- stosować działań noszących znamiona dyskryminacji na korzyść innych jednostek TP czy podmiotów z Grupy TP poprzez przekazywanie informacji dotyczących produktów i usług regulowanych z wyprzedzeniem w stosunku do pozostałych dostawców telekomunikacyjnych;
- podejmować prób uzyskania dostępu do systemów i informacji, do których nie jest uprawniony.

Pracownicy pozostałych jednostek TP

Jeżeli dostęp pracownika do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Detal:

- nie będzie można podejmować prób uzyskania dostępu do informacji handlowych należących do Domeny Hurt i Infrastruktura, chyba że są to informacje takiego rodzaju, które ta jednostka zwykle przekazuje także Operatorom Alternatywnym w ramach prowadzonej działalności (dostęp do informacji powinien następować w ramach procesów obowiązujących dla wszystkich Operatorów Telekomunikacyjnych i nie może następować z wykorzystaniem kontaktów nieformalnych przy obejściu oficjalnych procedur);
- pracownik będzie unikał sytuacji, w której w sposób przypadkowy może wejść w posiadanie informacji handlowych lub poufnych danych handlowych dotyczących klientów Domeny Hurt i Infrastruktura, do których posiadania nie jest uprawniony;
- w procesie zarządzania usługami oraz przy współpracy z Domeną Hurt i Infrastruktura, nie będzie można podejmować prób dotarcia do informacji handlowych lub poufnych danych handlowych dotyczących klientów Domeny Hurt i Infrastruktura, z wyjątkiem informacji uzyskanych w ramach przyjętych procesów dostępnych wszystkim Operatorom Telekomunikacyjnym.

Sposób postępowania w przypadku podejrzenia naruszenia niniejszych reguł postępowania i zobowiązania dla pracowników

Pracownicy będą szczególnie pamiętać, że:

- są zobowiązani do stosowania Reguł zgodnie z zasadami Karty Równoważności;

- mają obowiązek posiadania i poszerzania wiedzy o odpowiedzialności regulacyjnej nałożonej na pracowników w ramach wykonywanych obowiązków;
- w przypadku wątpliwości – będą pytać, gdyż niewłaściwe postępowanie naraża naszą organizację na zarzuty naruszenia zobowiązań wynikających z Karty Równoważności.

Pracownicy będą również indywidualnie odpowiedzialni za zgłaszanie wszelkich przypadków lub podejrzeń naruszeń Reguł Postępowania w ramach Karty Równoważności, zwracając się:

- do swojego przełożonego (jako pierwsza opcja) lub menedżera wyższego szczebla;
- do Departamentu Audytu Wewnętrznego Grupy TP;
- do Komisji ds. Etyki Grupy TP, pisemnie na adres: Warszawa, ul. Twarda 18, lub skrzynkę funkcyjną: * zapytaj_etyka;
- do Biura Równoważności i Analiz.

Biuro Równoważności i Analiz będzie jednostką działającą w TP, powołaną w ramach Karty Równoważności i gwarantem, że TP będzie wypełniać zobowiązania Karty w dobrej wierze i zgodnie ze złożonymi deklaracjami.

Jeśli postanowienia niniejszych Reguł Postępowania zostaną naruszone, TP będzie zobowiązana do szybkiego reagowania oraz podjęcia odpowiednich działań mających na celu poprawienie sytuacji oraz wszczęcie odpowiedniego postępowania wyjaśniającego.

5.4.2 Systemy motywacyjne dla wybranych struktur sprzedaży i obsługi hurtowej

W celu zapewnienia motywacji pracowników, których dostęp do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura do równoważnego traktowania wszystkich Operatorów Telekomunikacyjnych, TP stworzy warunki umożliwiające ocenianie wyżej wskazanych pracowników przy zastosowaniu kryteriów, w których do minimum ograniczony zostanie wpływ wskaźników, uzależnionych bezpośrednio od wyników TP związanych z prowadzeniem działalności na rynku detalicznym.

TP przedstawi do uzgodnienia z zakładowymi organizacjami związkowymi wytyczne w sprawie zasad wyznaczania celów w systemach motywacyjnych i oceny zadań premiowych dla pracowników Domeny Hurt i Infrastruktura, z wykorzystaniem dostępnych informacji o miernikach (tzw. KPI – Key Performance Indicators) przeznaczonych do określania poziomu realizacji celów dla tej Domeny, w ujęciu ilościowym, wartościowym, czynnościowym lub jakościowym (zgodnie przepisami prawa pracy oraz z metodologią przyjętą w Regulaminie Premiowania Pracowników TP).

5.4.3 Komunikacja zmian i szkolenia

W celu przekazania pracownikom i podwykonawcom TP informacji niezbędnych do wdrożenia „Karty Równoważności” oraz „Reguł postępowania” pracowników w ramach Programu Równoważności Dostępu”, TP przygotuje i wdroży plan komunikacji „Karty Równoważności” do wszystkich pracowników TP oraz podejmie działania w zakresie uregulowania umownego kwestii wynikających w tym zakresie z Karty Równoważności z podwykonawcami, a także przygotuje i zrealizuje szkolenia dla dedykowanych grup pracowników, którzy mają dostęp do informacji określonych poprzez Domenę Hurt i Infrastruktura.

W materiałach komunikacyjnych oraz szkoleniach zostaną zawarte wymienione niżej obszary tematyczne, w formie i treści (w szczególności jeżeli chodzi o poziom ich szczegółowości) dostosowane do odpowiednio zastosowanej metody (informacje ogólne w komunikatach i coraz bardziej szczegółowe w szkoleniach dedykowanych dla poszczególnych grup pracowników nimi objętych):

- Informacja o Programie Równoważności Dostępu, zapoznanie ze strukturą i ramową zawartością Karty Równoważności, ze wskazaniem, gdzie można zapoznać się z szczegółowymi zapisami Karty;
- Pogłębiona informacja o zasadach określających przepływ informacji pomiędzy pracownikami, informacja o zasadach przypisywania poszczególnych kategorii informacji do odpowiedniej Domeny;
- Przypomnienie Wartości Grupy TP oraz zasad wynikających z Kodeksu etyki Grupy TP i omówienie „Reguł postępowania pracowników w ramach Programu Równoważności Dostępu”, a w szczególności:
 - omówienie oraz podanie przykładów informacji handlowych oraz poufnych danych handlowych, których przekazywanie pomiędzy Domenami podlega ograniczeniom;
 - omówienie obowiązków oraz zasad postępowania pracowników, których dostęp do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura w przypadku otrzymania prośby o udostępnienie chronionej informacji;
 - omówienie i podanie przykładów korzystania z informacji objętych ograniczeniami dystrybucji przez pracowników, których dostęp do informacji jest funkcjonalnie określony przez Domenę Korporacja oraz Domenę Detal;
 - omówienie i podanie przykładów działania Biura Równoważności i Analiz, w tym w szczególności roli Biura w interpretowaniu zapisów Karty Równoważności i Reguł postępowania;
 - omówienie roli Komisji ds. etyki Grupy TP, w szczególności w obszarze:
 - reagowania na zgłoszone przypadki podejrzenia naruszenia zasad kodeksu etyki oraz Reguł postępowania;

- rozstrzygania sporów na tle interpretacji zapisów Karty Równoważności, których rozstrzygnięcie przez Biuro Równoważności i Analiz nie jest możliwe.
- omówienie i podanie przykładów naruszenia lub złamania Reguł postępowania oraz konsekwencji z tym związanych.
- Wskazanie powszechnie dostępnych źródeł informacji o Programie Równoważnego Dostępu - gdzie i w jaki sposób można uzyskać określoną informację oraz gdzie można się zwrócić w przypadku nie uzyskania satysfakcjonującej odpowiedzi lub interpretacji zapisów Karty Równoważności Dostępu lub Reguł postępowania;
- Dla pracowników, których dostęp do informacji został określony przez Domenę Hurt i Infrastruktura: omówienie niedyskryminujących żadnego operatora telekomunikacyjnego zasad premiowania pracowników, w oparciu o obowiązujące w TP zasady MBO (Management by Objectives – Zarządzanie przez Cele) oraz Regulamin premiowania pracowników TP, wraz z podaniem przykładów i pracą nad studiami przypadków.

6 Nadzór w zakresie zgodności z Karty Równoważności

W celu osiągnięcia celów wdrażania Karty Równoważności TP proponuje utworzenie odpowiedniej struktury zajmującej się monitorowaniem realizacji przedsięwzięcia i jego efektów. Propozycja ta wzoruje się na rozwiązaniach funkcjonujących w Wielkiej Brytanii i wdrażanych w Nowej Zelandii.

Mamy świadomość, że szczegółowa kontrola przedstawionych propozycji jest jednym z kluczowych czynników powodzenia propozycji TP. Jednocześnie chcemy zapewnić przejrzystość działań Operatora. Dlatego proponujemy powołać Biuro Równoważności i Analiz, które będzie odpowiedzialne za monitoring przestrzegania przez TP zaproponowanych rozwiązań a także prowadzenie wewnętrznego sprawdzania w ramach obowiązujących procedur audytu wewnętrznego.

6.1 Kontrola zobowiązań i procedury audytowe

W ramach funkcjonującego w Telekomunikacji Polskiej audytu wewnętrznego pragniemy zwiększyć dotychczasowe działania o sprawdzanie wykonywania przez TP proponowanych w Karcie Równoważności rozwiązań. Będzie to wpisane w roczny plan zadań audytowych. Jedna osoba pracująca w Biurze Równoważności i Analiz będzie odpowiedzialna za stałą współpracę z audytem wewnętrznym. W ramach audytu należy dookreślić, czy wszystkie przyjęte propozycje są przestrzegane, gdzie występują obszary zagrożeń a gdzie należy dokonać zmian w procedurach, obowiązujących przepisach wewnętrznych Spółki. Szczegółowo o pracach audytu w zakresie przestrzegania Chińskich Murów pisaliśmy w rozdziale 5.3.

Dzięki tej współpracy Biuro będzie na bieżąco śledzić i raportować do osób decyzyjnych sytuacje zagrożeń, a także proponować podjęcie akcji naprawczych i określać budżet niezbędny do ich wdrożenia.

6.2 Biuro Równoważności i Analiz

Biuro Równoważności i Analiz będzie głównym miejscem nadzorującym zgodność działań TP z przyjętymi zobowiązaniami. Od fazy wdrożenia, poprzez propozycje zmian i reagowanie na wszelkie aspekty związane z zapewnieniem równoważności dostępu. Biuro równoważności i Analiz będzie umiejscowione w Pionie Współpracy Regulacyjnej.

Działalność Biura koncentrować się będzie na następujących obszarach:

- Badanie zgodności wdrożonych w TP w ramach Planu Równoważności zmian z przekazanymi do UKE zobowiązaniami TP oraz przyjętymi ustaleniami;
- Analizowanie bieżącej działalności biznesowej TP pod kątem przestrzegania zasad równego traktowania klientów Operatorów oraz minimalizowaniu ryzyk wystąpienia dyskryminacji pozacenowej;
- Komunikowaniu do UKE i na rynek zagregowanych raportów z wskaźnikami KPI dla jakości obsługi klienta hurtowego z poszczególnych obszarów działania Spółki i prezentowaniu ich na zewnątrz;

- Tworzenie cyklicznych sprawozdań dla Prezesa i Zarządu Spółki, dotyczących zgodności TP ze zobowiązaniami podjętymi przez firmę;
- Przyjmowanie, usprawnianie oraz odpowiadanie na żądania udostępnienia informacji dotyczących zobowiązań, pochodzące od UKE oraz innych uczestników rynku;
- Rozwój i nadzór trwającego procesu i planów, w celu zapewnienia zgodności ze zobowiązaniami podjętymi przez firmę;
- Udział w rozwoju strategii TP w obszarze koordynacji na linii Hurt – Detal;
- Współpraca z wewnętrznymi i zewnętrznymi audytorami badającymi realizację zobowiązań wynikających z Karty Równoważności.

W okresie implementacji Karty Równoważności w TP – Biuro Równoważności i Analiz będzie również ściśle współpracować z Biurem Projektów, aby mieć pewność że wdrażane są zarówno „duch” jak i „litera” Karty Równoważności.

7 Implementacja Planu Równoważności w TP

7.1 Zarządzanie Projektem w TP

7.1.1 Wprowadzenie

„Równoważny Dostęp” stanowi propozycję, którą TP traktuje jako swój projekt. Mając na uwadze fakt, że „Równoważny Dostęp” stanowi inicjatywę TP będzie on realizowany w ramach procesu realizacji projektów, który jest obowiązujący w TP.

„Projekt jest ograniczonym czasowo przedsięwzięciem, podejmowanym w celu stworzenia unikalnego produktu bądź usługi. Ograniczonym czasowo oznacza, iż każdy projekt ma z góry ustalony początek i koniec. W wyniku realizacji projektu powstaje unikalny produkt, którym może być usługa, produkt lub wynik”.¹¹

Celem projektu jest zapewnienia równoważnego dostępu do infrastruktury przez Operatorów Alternatywnych (OA) z uwzględnieniem interesów TP (Akcjonariusze, Klienci).

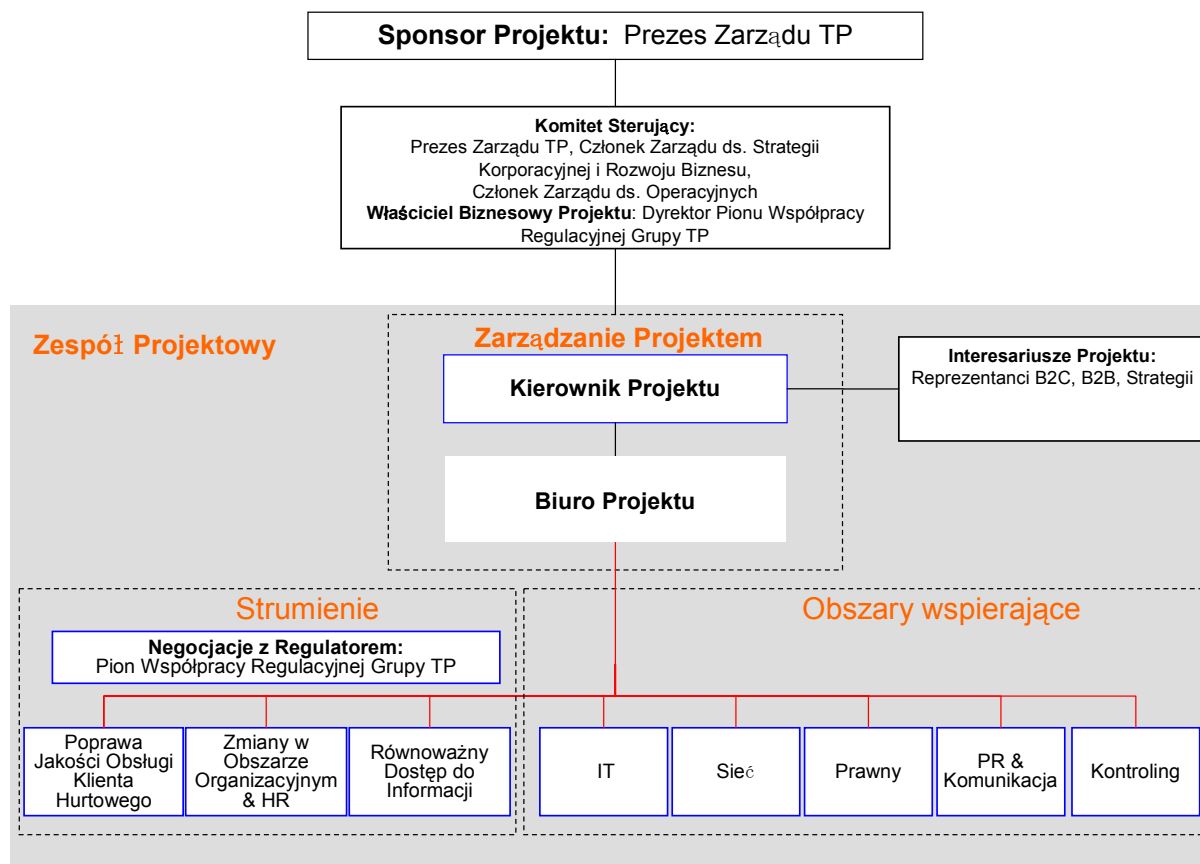
Czas i zakres projektu został zdefiniowany w ramach poszczególnych inicjatyw szczegółowo opisanych w tym dokumencie.

Z punktu widzenia projektu istotnym elementem jest jego otoczenie i jego oczekiwania, a w szczególności należy uwzględnić oczekiwania Komisji Europejskiej pod kątem dostępności OA do równoważnego dostępu do infrastruktury. Ważnym elementem pomagającym definiować zakres projektu są zgłaszane oczekiwania UKE, OA, środowiska telekomunikacyjnego.

W celu zapewnienia spójności projektu wszelkie oczekiwania, a w szczególności propozycje zmian zakresu będą musiały podlegać zatwierdzeniu przez Komitet Sterujący Projektem. Finalny zakres EoA („Karty Równoważności”) musi być zweryfikowany z Jednostkami Biznesowymi TP pod kątem racjonalności biznesowej (implikacji dla biznesu i kosztów wdrożenia) proponowanych rozwiązań.

¹¹ A guide to the Project Management – Body of Knowledge – PMI

7.1.2 struktura Projektu EoA



Role projektowe i odpowiedzialności

1) SPONSOR – zapewnia finansowe i decyzyjne wsparcie dla projektu

- Odpowiedzialny jest za Cele Biznesowe oraz Business Case projektu;
- Dostarcza wstępne informacje dla zakresu projektu;
- Akceptuje szczegółowy zakres projektu;
- Określa kluczowe zdarzenia lub główne kamienie milowe, mające wpływ na kompletność określanych produktów projektu na wyznaczony moment w czasie;
- Zapewnia budżet i zasoby dla projektu;
- Podejmuje kluczowe decyzje w projekcie (jeśli nie ma SteerCo);
- Akceptuje Formularz Zmian;
- Zapewnia wsparcie decyzyjne (zarządcze) dla projektu;
- Wyznacza Managera Projektu;
- Zatwierdza produkty projektu (unikalne i mogące być zweryfikowane produkty lub wyniki projektu).

12. KOMITET STERUJĄCY – reprezentuje Interesariuszy projektu

- Określenie/ocena kluczowych ryzyk;
- Podejmuje kluczowe decyzje w projekcie/programie;
- Akceptuje istotne zmiany (wpływające na zakres, harmonogram, zasoby);
- Monitoruje i kontroluje przebieg prac w projekcie na poziomie strategicznym (zwykle w skali miesiąca);
- Zatwierdza główne produkty.

- KIEROWNIK PROJEKTU – odpowiedzialny za zarządzanie projektem

- Przygotowuje szczegółowy zakres projektu i produktów z uwzględnieniem Celów Biznesowych;
- Jest odpowiedzialny za przygotowanie i aktualizowanie harmonogramu projektu;
- Przydziela budżet i zasoby w projekcie;
- Zarządza projektem w granicach ustalonego zakresu, harmonogramu i zasobów;
- Definiuje jednostki projektowe (podprojekty, włączanie części technicznej) oraz określa granice działalności tych jednostek (zakres, horyzont czasowy, zasoby);
- Jest odpowiedzialny za jakość produktów projektu;
- Ustala strategię zarządzania ryzykami oraz właściwe procedury;
- Definiuje role i odpowiedzialności każdego z członków Zespołu Projektowego (poprzez Liderów Strumieni);
- Opracowuje system raportowania i komunikacji się z Interesariuszami projektu;
- Raportuje Interesariuszom przebieg prac w projekcie;
- Określa zasady przepływu dokumentów;
- Zamyka projekt zgodnie z przyjętymi standardami.

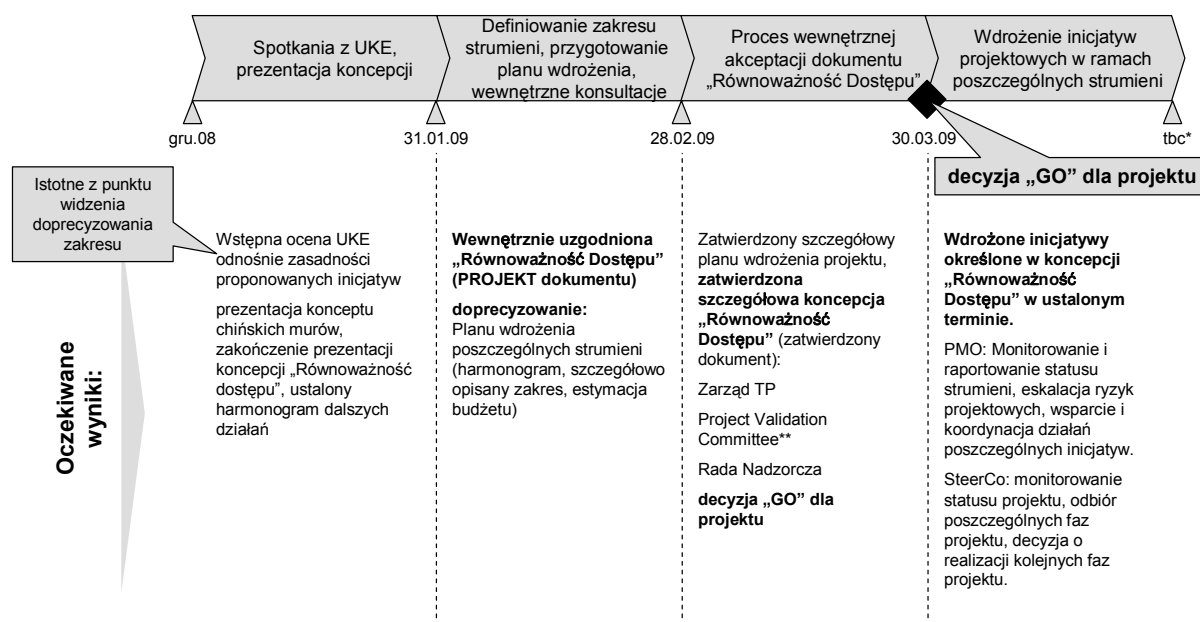
- LIDER STRUMIENIA/OBSZARU WSPIERAJĄCEGO – odpowiedzialny za zarządzanie jednostką projektową

- Zarządza jednostką projektową w granicach określonych przez Managera Projektu (zakres, ograniczenia czasowe, zasoby);
- Opracowuje i aktualizuje harmonogram jednostki projektowej – pod nadzorem Managera Projektu;
- Przydziela zasoby w ramach jednostki projektowej;

- Raportuje przebieg prac w jednostce projektowej do Managera Projektu.
 - **BIURO PROJEKTU** – uruchamiane w celu scentralizowania i skoordynowania czynności administracyjnych w projekcie
- Monitoruje statusu prac w projekcie – zbiera i konsoliduje raporty;
- Administruje istotnymi zmianami w zakresie projektu;
- Wspiera zarządzanie ryzykami w projekcie;
- Centralizuje i koordynuje komunikację w projekcie (przygotowuje materiały, dystrybuuje notatki);
- Odpowiada za centralny monitoring harmonogramu i budżetu;
- Wspomaga Managera Projektu w przygotowywaniu dokumentacji projektowej zgodnej z przyjętą w projekcie metodologią;
- Pełni rolę archiwum projektowego (dokumentacja, notatki, raporty, procedury, produkty projektu).

7.2 Harmonogram działań

Proces realizacji projektu:



* data wdrożenia projektu zostanie potwierdzona w momencie ustalenia/zamrożenia jego zakresu (wstępnie estymowana data: 2010 przy założeniu profilowania dostępu wymagających nowych funkcjonalności systemów IT; ~ 2011 - przy założeniu że profilowanie dostępu będzie realizowane w dedykowanych systemach IT –PRM).

3 ** PVC (Project Validation Committee) – komitet decyzyjny w TP, podejmujący decyzje o alokacji zasobów budżetowych dla projektów

W celu zapewnienia sprawnego monitorowania statusu projektu zostały określone „kamienie milowe”, czyli istotne daty w projekcie, które wskazują na

zakończenie pewnego etapu pracy. Dla każdego takiego etapu prac (kamienia milowego) zostaną przyporządkowane odpowiednie rezultaty (wyniki) prac.

Jasne określenie wyników projektowych w podziale na poszczególne etapy projektu pozwolą na obiektywne monitorowanie statusu.

7.3 Nadzór nad realizacją przedsięwzięcia

1) Monitorowanie projektu będzie obejmować:

- Raportowanie statusu prac w projekcie: zgodność z harmonogramem, status produktów, zużycie zasobów, kontrola budżetu, raport z ryzyk;
- Monitorowanie ryzyk w projekcie:
 - Ryzyka zidentyfikowane, oszacowane i opisane zgodnie z zasadami określonymi w planie zarządzania ryzykami;
 - Każde zidentyfikowane ryzyko ujęte w rejestrze ryzyk i zaraportowane zgodnie z przyjętą w projekcie ścieżką eskalacji ryzyk;
 - Periodyczny raport z ryzyk obejmujący:
 - Informacje o nowo zidentyfikowanych ryzykach;
 - Informacje na temat statusu wcześniej zidentyfikowanych ryzyk.
 - Typowa ścieżka eskalacji ryzyk:
- Lider Streamu zarządza ryzykiem i proponuje rozwiązanie (w obrębie jednego Strumienia);
- Manager Projektu proponuje rozwiązanie (np. ryzyko dotyczy dwóch Strumieni)
(1. poziom eskalacji);
- Złożone ryzyka i główne problemy mające znaczący wpływ na projekt są raportowane do Sponsora, który proponuje rozwiązanie
(2. poziom eskalacji);
- Nerozwiazane ryzyka są raportowane do Komitetu Sterującego, który proponuje rozwiązanie
(3. poziom eskalacji).
 - Schemat komunikacji oraz raportowania w projekcie:

	Spotkania Komitetu Sterującego	Spotkania Statusowe	Raportowanie
Czas	co dwa tygodnie*	tygodniowo	tygodniowo
Cel	• podejmowanie kluczowych decyzji projektowych • zaprezentowanie statusu Projektu • eskalacja i omówienie ryzyk projektowych	• omówienie statusu, ryzyk i problemów w poszczególnych strumieniach • omówienie działań zaplanowanych do realizacji w przyszłym tygodniu • raportowanie ryzyk i spraw projektowych	• dostarczanie cyklicznie aktualnej informacji dotyczącej statusu projektu (akcje zrealizowane/planowane, ryzyka i sprawy projektowe)
Uczestnicy/osoby zaangażowane	• Członkowie Komitetu Sterującego* • Kierownik Projektu • szef PMO • Liderzy Strumieni/Obszarów Wspierających • Kluczowi Interesariusze	• Kierownik Projektu • PMO • Liderzy Strumieni • Kluczowi Interesariusze	• Liderzy Strumieni przygotowują i raportują statusy inicjatyw realizowanych w poszczególnych strumieniach • PMO dostarcza raport statusowy Projektu do Członków Komitetu Sterującego

* spotkania Komitetu Sterującego (KS) w trakcie których mają być podjęte kluczowe decyzje projektowe będą organizowane w miarę potrzeb, jednocześnie w cyklach dwutygodniowych będzie odbywało się spotkanie z przeglądem statusu pod przewodnictwem Członka Zarządu TP ds. Strategii Korporacyjnej i Rozwoju.

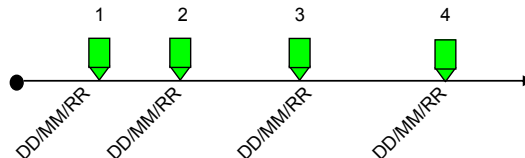
4

- wzór raportu statusowego Projektu/Strumienia

Strumień: [Nazwa Strumienia]

status całego strumienia


Na czas

<u>Liderzy strumienia:</u> [Imię Nazwisko]	<u>Wymagane rezultaty prac:</u> 1. [Lista wyników prac tzw. deliverables] 2. ... 3. ...	
<u>Osiągnięcia inicjatywy (w odniesieniu do założonych następnych akcji i wymaganych rezultatów prac)</u> 1. [lista zrealizowanych działań i osiągniętych wyników] 2. 3. ...		
<u>Ryzyka</u> [opis zidentyfikowanego ryzyka, które może wpłynąć na zakres/ harmonogram/budżet]	<u>Niezbędne działania</u> [rekomendowane przez Lidera Strumienia działania]	<u>Właściciel</u> [właściciel ryzyka, osoba odp. za podjęcie działań zabezpieczających]
<u>Następne akcje (1 tydzień)</u> 1. [Lista aktywności planowanych do zrealizowania w następnym tygodniu]	<u>Kamienie milowe (w odniesieniu do rezultatów prac)</u> 	

■ zrealizowano
 ■ opóźniony
 ■ zagrożony
 ■ na czas

- Sposób komunikacji z UKE

- TP może dostarczać do UKE raporty statusowe projektu w cyklach miesięcznych lub kwartalnych;
- Raporty statusowe dla UKE zostaną przygotowane przez Biuro Projektu (zakres przekazywanych informacji zbliżony do tego który jest przekazywany do Komitetu Sterującego);
- W fazie realizacji projektu Biuro Projektu odpowiada za operacyjne zarządzanie projektem. Po wdrożeniu projektu (Karty Równoważności) obowiązki Biura Projektu zostaną przekazane do Biura Równoważności i Analiz, które będzie operacyjnie monitorować realizację postanowień Karty Równoważności.

8 Implementacja Karty Równoważności na rynku telekomunikacyjnym

8.1 Współpraca z UKE

TP SA docenia pomocną rolę Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie wprowadzenia Karty Równoważności, dlatego też propozycja zawarta w programie Równoważność Dostępu wychodzi naprzeciw obawom Regulatora oraz pozostałych uczestników środowiska telekomunikacyjnego przeciwdziałając zjawisku dyskryminacji pozacenowej. Tym większe znaczenie należy przypisać stałej komunikacji z Regulatorem, jak i rynkiem telekomunikacyjnym. Niezależnie od tego, Prezes UKE kontynuuje swoje prace nad zastosowaniem środka specjalnego, jakim jest podział funkcjonalny.

Komunikacja i współpraca na poziomie operacyjnym z Operatorami alternatywnymi odbywa się nieprzerwanie, niezależnie od wprowadzania programu Równoważności Dostępu w TP. Organizowane są spotkania robocze omawiające bieżące problemy we współpracy międzyoperatorskiej. Niezależnie od tego Prezes UKE w ogłoszonym harmonogramie współpracy przewiduje konsultacje publiczne dokumentu, a następnie spotkania z Izbami telekomunikacyjnymi i innymi operatorami. Później przewidziane są trójstronne spotkania pomiędzy TP, Operatorami alternatywnymi i TP.

Zatem współpraca z UKE musi skupić się przede wszystkim na dwóch aspektach:

- a) nadzór nad implementacją założeń programu wewnątrz TP
- b) ocena skutków wdrożonych rozwiązań

W przypadku nadzoru nad implementacją TP proponuje wprowadzenie okresowego raportowania postępów implementacji programu w trybie miesięcznym. Co miesiąc TP sporządzałyby raport prezentujący postęp prac i przekazywały do UKE, po dwóch tygodniach od otrzymaniu proponowałibyśmy spotkanie, które pozwoliłoby wyjaśnić ewentualne wątpliwości powstałe na etapie wdrażania programu.

Podobna współpraca mogłaby być w kwestii oceny skutków wdrożonych rozwiązań – wówczas w spotkaniach również powinni uczestniczyć przedstawiciele Izb telekomunikacyjnych, którzy mieliby okazję sygnalizować, jakie występują jeszcze problemy we współpracy międzyoperatorskiej.

Za komunikację z Urzędem Komunikacji Elektronicznej, jak i Operatorami alternatywnymi w zakresie programu równoważności dostępu odpowiadać będzie Biuro Równoważności i Analiz.

8.2 Powołanie Forum Telekomunikacyjnego

8.2.1 Założenia

Jednym z proponowanych przez TP mechanizmów gwarantujących skuteczne funkcjonowanie Karty i wdrażanych w jej ramach inicjatyw będzie Forum Telekomunikacyjne powołane w porozumieniu z Izbami branżowymi reprezentującymi operatorów oraz Regulatorem. Forum, składające się z uznanych

przez rynek praktyków o najwyższej wiedzy eksperckiej, jako główny cel będzie miało rozwiązywanie problemów pojawiających się podczas współpracy międzyoperatorskiej.

Opublikowana przez UKE „Analiza funkcjonalnej separacji TP” wskazuje, iż prowadzenie biznesu w oparciu o decyzje administracyjne łączy się z wysokim ryzykiem zakwestionowania decyzji wydanych przez Regulatora. W efekcie Operatorzy alternatywni nieposiadający własnej rozwiniętej sieci telekomunikacyjnych są w dużej mierze i uzależnieni od rozstrzygnięć administracji i sądów, a nie pragmatyki biznesowej. Jest rzeczą oczywistą, że obustronnie wynegocjowane umowy, uwzględniające rozsądne ramy czasowe i kosztowe są najbardziej efektywnym sposobem na zapewnienie stabilności biznesowej w środowisku telekomunikacyjnym.

Postępowania sądowe mogą czasami nie tylko postawić pod znakiem zapytania możliwość dalszego świadczenia usług (np. WLR, PSI etc.), ale również skazują operatorów na długotrwałe i kosztowne procesy sądowe.

Decyzje administracyjne, które nierzadko stanowią podstawę działalności operatorów telekomunikacyjnych są w niektórych przypadkach uchylone przez niezależne sądy, stawiając pod znakiem zapytania model biznesowy i przychody operatorów. W interesie środowiska jest aby biznesowe modele współpracy na rynku telekomunikacyjnym były wypracowywane z udziałem jego przedstawicieli, tak aby wdrażane rozwiązania odzwierciedlały konsensus osiągniany przez zainteresowane strony.

Przepisy prawa telekomunikacyjnego (art. 27) ograniczają czas negocjacji umów o dostęp telekomunikacyjny pomiędzy operatorami do 90 dni. Ze względu na liczne spory między operatorami a TP termin ten nie jest wystarczający – wówczas Operatorzy alternatywni składają wnioski do Prezesa UKE o wydanie decyzji administracyjnej zastępującej umowę międzyoperatorską. Ze względu na częstotliwość zmian wprowadzanych przez Prezesa UKE do ofert ramowych oraz nieprecyzyjność zapisów, strony często mają do czynienia z koniecznością ponownego negocjowania swoich warunków.

Zawieszono również działalność Komitetu technicznego, działającego przy Prezesie UKE, który grupując przedstawicieli największych operatorów telekomunikacyjnych starał się wypracowywać wspólne techniczne rozwiązania, zapewniające płynną współpracę międzyoperatorską. Izbowi telekomunikacyjnym nie udało się do tej pory stworzyć skutecznego zastępstwa, a wszystkie uzgodnienia wypracowywane są co najwyżej w obrębie operatorów zrzeszonych w danej organizacji.

Biorąc powyższe okoliczności pod uwagę oraz zobowiązania TP wynikające z planu Równoważności dostępu – pragniemy zaproponować powołanie Forum Telekomunikacyjnego. Miałby on formułę nieformalnego ciała pomagającego operatorom w szybszym rozwiązywaniu sporów międzyoperatorskich. Forum swoją pracą wspierałoby wysiłki Prezesa UKE w zapewnieniu dobrej współpracy między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi w trakcie negocjacji o dostęp telekomunikacyjny, lecz nie wchodziłby w kompetencje Prezesa UKE. Podobne rozwiązanie, znane w Wielkiej Brytanii pod nazwą Office of Telecommunications

Adjudicator, doskonale spełnia swoją rolę godząc, inspirując i wspólnie szukając lepszych rozwiązań.

W proponowanej przez TP Karcie równoważności Forum Telekomunikacyjne miałyby się skupić głównie na rozwiązywaniu sporów o dostęp, wskazywaniu najlepszych praktyk i przekazywaniu niewiążących rekomendacji – zarówno w sporach międzyoperatorskich, jak i do Biura Równoważności i Analiz. Do zadań Biura Równoważności i Analiz należałoby rozstrzyganie, czy przesłane przez Ośrodka zalecenia należałoby wprowadzić w praktyce TP na większą skalę i oceniać realność wdrożenia zgłaszanych propozycji.

8.2.2 Zakres odpowiedzialności

Zadaniem Forum jest pomoc przy negocjowaniu warunków dostępu z TP. Grono niezależnych ekspertów ma rozstrzygać, kto w danym sporze ma rację, a także wydawać rekomendacje w celu najlepszego zakończenia sporu.

Rekomendacje te nie będą wiążące, ale w interesie obu stron zwracających się o pomoc do Forum jest ich uwzględnienie. Celem Forum Telekomunikacyjnego jest pomoc w wypracowaniu sensownego i szybkiego rozwiązania. W przypadku jego braku, po upływie 90 dni, każda ze stron może zwrócić się do Prezesa UKE o wydanie decyzji administracyjnej zastępującej umowę o dostępie telekomunikacyjnym. Należy podkreślić, że skorzystanie z pomocy Forum nie tamuje rozpoczęcia postępowania administracyjnego przed Prezesem UKE, a stanowi dodatkową możliwość zawarcia porozumienia między stronami. Tym cenniejszą, że przy udziale ekspertów, którzy nie są bezpośrednio zaangażowani w działalność spierających się podmiotów.

Forum Telekomunikacyjne służy swoją pomocą w rozwoju regulowanych usług hurtowych (BSA, WLR, LLU) koncentrując się na kwestiach organizacyjnych i technicznych.

Forum nie może natomiast podważać decyzji Prezesa UKE (np. w kwestii wysokości ustalonych urzędowo stawek albo innych istotnych rozstrzygnięć regulacyjnych), nie może również doradzać rozwiązań sprzecznych z obowiązującym prawem.

Nadmienić należy, że zgodnie z art. 26 ust. 3 Pt, informacje uzyskane w związku z negocjacjami mogą być wykorzystane wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem i podlegają obowiązkowi zachowania poufności, o ile przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Dopuszczenie osób trzecich (czyli negocjatorów) do negocjowania umowy dostępowej może budzić wątpliwości co do zgodności z ww. przepisem. TP jest jednak otwarta na uwagi Urzędu wobec proponowanego rozwiązania.

Należy zaznaczyć, że do działalności Forum Telekomunikacyjnego nie znajdują zastosowania przepisy Kpc dotyczące mediacji lub sądu polubownego.

8.2.3 Skład

Forum Telekomunikacyjne składa się Rady Forum oraz Biura. W skład Rady wchodzi 3 członków, w tym Przewodniczący.

Zależy nam, aby osoby wchodzące w skład Forum były ekspertami w zakresie telekomunikacji i wykazywały się wieloletnim doświadczeniem. Wybrani oni zostaną przez przedstawicieli sygnatariuszy porozumienia o utworzeniu Forum Telekomunikacyjnego spośród zgłoszonych ekspertów.

We współpracy z Prezesem UKE oraz Izbami telekomunikacyjnymi prześlemy informację o poszukiwaniu ekspertów chętnych do uczestnictwa w Radzie Forum. Spośród zgłoszonych kandydatów wybrani zostaną 3 przedstawiciele, którzy wejdą w skład Rady Forum. Warunkiem wejścia do Rady będzie uzyskanie jednomyślnej zgody wszystkich sygnatariuszy porozumienia. Zatem reprezentanci sygnatariuszy muszą jednomyślnie dokonać wyboru 3 osób, spośród zgłoszonych kandydatur. Jednomyślność ma zagwarantować przyszłą dobrą współpracę z Forum i respektowanie zaleceń Rady Forum.

Sprawy będą rozstrzygane w składzie trzyosobowym.

W przypadku natrafienia na szczególnie skomplikowany problem, Przewodniczący będzie mógł poprosić strony o powołanie eksperta albo powołać zespół roboczy pomocny dla wypracowania wspólnego stanowiska. Stąd tak istotna jest obecność przedstawicieli izb telekomunikacyjnych, gdyż raz wypracowaną rekomendację można będzie wykorzystywać w innych przypadkach.

8.2.4 Zasady powoływania

Forum Telekomunikacyjne powinno zostać powołane na mocy odrębnego porozumienia przez izby gospodarcze, które zechcą je współtworzyć.

Kadencja Rady Forum trwa trzy lata. Dopuszcza się reelekcję.

Koszt wynagrodzenia członków Rady oraz koszty administracyjne funkcjonowania Forum Telekomunikacyjnego pokrywane byłyby przez TP oraz izby telekomunikacyjne.

8.2.5 Regulamin

Poniżej przedstawiamy propozycję Regulaminu działalności Forum. Regulamin opisuje proponowane procedury działania. Intencją TP jest aby ostateczny Regulamin opracowany został w drodze porozumienia z reprezentującymi rynek telekomunikacyjny izbami branżowymi i Regulatorem.

Regulamin Forum Telekomunikacyjnego

§ 1

Postanowienia ogólne

- a) Forum Telekomunikacyjne (zwane dalej „Forum”) jest organizacją samoregulującą rynek telekomunikacyjny utworzoną w celu rozwiązywania problemów związanych z ustaleniem zasad dostępu telekomunikacyjnego między TP SA (zwaną dalej także „TP”) oraz przedsiębiorcami

telekomunikacyjnymi, którzy prowadzą lub zamierzają podjąć współpracę z TP w zakresie dostępu telekomunikacyjnego.

- b) Forum tworzą izby gospodarcze zrzeszające przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
- c) Forum składa się z Rady Forum oraz Biura.
- d) Rada Forum (zwana dalej także „Radą”) działa zgodnie z niniejszym regulaminem.
- e) Rada Forum jest właściwą jednostką do rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi a TP SA dotyczących:
- f) warunków dostępu telekomunikacyjnego,
- g) problemów wynikających ze współpracy międzyoperatorskiej po zawarciu umowy o dostęp telekomunikacyjny.
- h) Rada Forum nie jest sądem polubownym. Do Rady nie mają zastosowania przepisy Reguł postępowania cywilnego dotyczące sądownictwa polubownego oraz mediacji.
- i) Niniejszy regulamin stanowi zbiór zasad postępowania, które zainteresowani przedsiębiorcy dobrowolnie akceptują poddając swoją sprawę pod rozstrzygnięcie Rady.
- j) Skorzystanie z pomocy Forum nie uniemożliwia złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sprawy przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, innego organu administracji publicznej, sądu powszechnego lub sądu polubownego.
- k) Siedzibą Forum jest Warszawa.

§ 2

Organizacja Rady Forum

- a) W skład Rady Forum wchodzi: Przewodniczący oraz dwóch Członków.
- b) Prace Rady Forum są wspierane poprzez działalność Biura Forum.

§ 3

Utrzymanie Rady Forum

- a) Środki finansowe na utrzymanie Rady Forum oraz Biura dostarczają na podstawie odrębnego porozumienia izby gospodarcze zrzeszające przedsiębiorców telekomunikacyjnych, które tworzą Forum lub przystępują do porozumienia, na mocy którego powołano Forum.
- b) Izby przystępujące do Rady mogą postanowić o zmianie zasad finansowania Ośrodka, w taki sposób, że nie więcej jak połowę środków

będzie przekazywane przez TP. Zmiana sposobu finansowania powinna zostać przyjęta jednomyślnie przez wszystkie organizacje tworzące Ośrodek.

§ 4

Członkowie Rady Forum

- a) Przewodniczącego powołują izby gospodarcze będące stronami porozumienia, na mocy którego utworzono Forum.
- b) Członkowie Rady Forum Telekomunikacyjnego powoływani są spośród grona zgłoszonych ekspertów . Przy wyborze kandydata do Rady – każdy z sygnatariuszy może oddać jeden głos na jednego kandydata.
- c) Członkowie Rady Forum Telekomunikacyjnego muszą być powołani jednogłośnie.
- d) Kadencja Rady Forum trwa trzy lata z możliwością reelekcji.
- e) Misja Rady Forum:
 - a) Rada działa jako ekspert, a nie jako arbiter;
 - b) Wynikiem pracy Rady jest wydanie rekomendacji;
 - c) Rada dąży do rozwiązania sporu tak szybko, jak jest to możliwe, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia wniosku;
 - d) Rada kieruje się ogólną zasadą rozpatrywania wniosków każdej ze stron w sposób niezależny, obiektywny i sprawiedliwy; w stosownych przypadkach biorąc pod uwagę możliwości zasobów stron oraz ich zdolności techniczne w odniesieniu do wymagań jak również uzasadnione koszty i wydatki oraz przewidywany poziom popytu;
 - e) Rada prowadzi proces negocjacyjny z zachowaniem należytej staranności i czuwa nad równym traktowaniem stron.
- f) Przewodniczący Rady oraz Członek Rady Forum powinien powstrzymać się od pełnienia funkcji świadka, arbitra, eksperta, przedstawiciela, doradcy strony lub pełnomocnika w postępowaniu sądowym lub administracyjnym w związku ze sporem będącym przedmiotem negocjacji.
- g) W postępowaniu sądowym strony nie powinny ujawniać wypowiedzi przytaczanych w czasie negocjacji oraz dokumentów uzyskanych od drugiej strony przy tej okazji.

§ 5

Biuro Rady Forum Telekomunikacyjnego

Do zadań Biura Rady Forum należą:

- a) przyjmowanie i prowadzenie rejestru wniosków;
- b) prowadzenie korespondencji Rady Forum;
- c) prowadzenie archiwum Rady Forum.

§ 6

Postępowanie negocjacyjne

- a) Posiedzenia negocjacyjne i spotkania negocjacyjne ze stronami będą odbywać się w Warszawie chyba, że Rada postanowi inaczej.
- b) Posiedzenia negocjacyjne nie są jawne.
- c) Postępowanie negocjacyjne wszczyna się na wniosek strony i rozpoczyna się po złożeniu wniosku. Strony mogą wnieść wspólny pisemny wniosek o przeprowadzenie negocjacji. W takim przypadku postanowienie ust. 4 oraz 5 stosuje się odpowiednio.
- d) Wniosek o przeprowadzenie negocjacji powinien zawierać:
 - a. oznaczenie stron z podaniem ich adresu;
 - b. opis sporu i propozycje jego rozwiązania;
 - c. odpisy wniosku wraz z załącznikami dla Forum i drugiej strony.
- e) Wniosek powinien być podpisany przez stronę.
- f) Wniosek przekazuje się drugiej stronie do podpisania.
- g) W przypadku braku zgody drugiej strony na rozpoczęcie negocjacji wniosek zwraca się stronie wnoszącej.
- h) Rada w trakcie postępowania negocjacyjnego może wyznaczyć spotkanie negocjacyjne bądź też spotykać się z każdą ze stron bez udziału drugiej strony.
- i) Ze spotkań negocjacyjnych oraz innych czynności Forum powinny zostać sporządzone notatki.
- j) Rada może powoływać zespoły robocze lub ekspertów wyłonionych przez strony w celu pozyskania lub uzupełniania informacji dotyczących przedmiotu negocjacji.
- k) Postępowanie negocjacyjne kończy się:
 - a. wydaniem przez Radę rekomendacji dotyczącej optymalnego sposobu rozwiązania sporu;
 - b. złożeniem przez Radę oświadczenia na piśmie o bezcelowości lub niemożności dalszego postępowania negocjacyjnego;
 - c. rezygnacji jednej bądź obu stron z negocjacji.

- l) Rekomendacja powinna w miarę możliwości zostać przyjęta jednomyślnie. W razie gdyby nie udało się osiągnąć jednomyślności, rekomendację przyjmuje się większością głosów. W razie równej liczby głosów opowiadających się za poszczególnymi stanowiskami, głos przeważający należy do Przewodniczącego.
- m) Członkowie Rady są zobowiązani zachować w tajemnicy powierzone im w trakcie postępowania informacje.
- n) Bezskuteczne jest powoływanie się w toku postępowania przed Prezesem UKE na propozycje ugodowe, propozycje wzajemnych ustępstw lub inne oświadczenia składane w postępowaniu negocjacyjnym.

§ 7

Doręczanie pism

- a) Pisma przeznaczone dla stron doręcza się na adres siedziby stron albo na wskazany przez stronę adres.
- b) Pisma przeznaczone dla Rady Forum Telekomunikacyjnego doręcza się bezpośrednio do Biura Forum Telekomunikacyjnego albo listem poleconym.
- c) Dopuszcza się przekazywanie przez strony korespondencji w sprawie drogą elektroniczną (z wyłączeniem wniosku).

§ 8

Publikacja informacji o rozstrzygnięciu

Informacje na temat wydawanych przez Radę Forum rekomendacji mogą być publikowane na zgodne życzenie stron negocjacji na stronie internetowej Forum.

8.3 Zasady opisujące relacje z innymi Operatorami – model współpracy rynkowej

Zadanie, jakie postawiła sobie TP definiując warunki równoważności dostępu, polega na zbudowaniu efektywnych, trwałych oraz racjonalnych kosztowo mechanizmów regulujących warunki brzegowe i parametry procesów obsługi zamówień na rezerwację zasobów, dostarczenie, modyfikację i dezaktywację usług regulowanych dla całego rynku telekomunikacyjnego. Należy podkreślić, że zbudowanie optymalnego dla klienta końcowego modelu efektywnego wykorzystania infrastruktury technicznej TP wymaga aktywnego zaangażowania się wszystkich podmiotów działających na rynku usług regulowanych. Dotychczasowe zainteresowanie Operatorów Alternatywnych ustalaniem jednolitych standardów w zakresie realizacji procesów jest bardzo ograniczone, na co na pewno mają wpływ prowadzona przez nich działalność konkurencyjna oraz zróżnicowane zaawansowanie technologiczne.

O ile dotychczasowy model współpracy ograniczał się do relacji Operator Alternatywny – TP to regulacje w postaci dwustronnych umów czy decyzji Regulatora

można było wprowadzać niezależnie od siebie. Wzrost konkurencji na rynku oraz zawierane przez operatorów sojusze lub przejęcia kapitałowe powodują, że relacje obowiązujące na rynku komplikują się i nie jest to już prosta relacja TP – Operator Alternatywny. Są to relacje złożone, wymagające bardziej kompleksowego podejścia do regulowania zasad współpracy oraz kompleksowego uregulowania obszaru świadczenia usług telekomunikacyjnych na bazie infrastruktury, której właścicielem jest TP. Dotychczasowe podejście do aktów regulujących usługi WLR, BSA i LLU naraża abonentów na dyskryminację ze strony Operatorów alternatywnych, którzy wykorzystując luki w decyzjach Regulatora ograniczają prawo klienta do swobodnej migracji między usługodawcami.

Prezentując założenia Karty Równoważności, oczekujemy, że TP będzie mogła na takich samych zasadach, na jakich udostępnia swoją infrastrukturę, uzyskiwać dostęp do infrastruktury innych działających na rynku operatorów telekomunikacyjnych. Przykładem problemów, jakie wynikają z opóźnień regulacyjnych, jest model przejść międzyoperatorskich. Prace nad tym modelem trwają już bardzo długo, lecz nadal brak jest precyzyjnych przepisów opisujących sposób realizacji takich migracji. Bazując na dotychczasowych doświadczeniach i potrzebach rynku, TP wskazuje na potrzebę odejścia od regulowania rynku odrębnie dla każdej usługi bez uwzględnienia interakcji pomiędzy tymi usługami: powoduje to niespójności w przepisach, które negatywnie przekładają się na konsumentów.

W zakresie organizacji współpracy TP z innymi Operatorami identyfikujemy zjawisko niesymetrycznego traktowania TP w porównaniu z Operatorami alternatywnymi nawet w obszarach, gdzie taka asymetria negatywnie wpływa na możliwość realizacji uprawnień abonenta. Wychodząc z inicjatywą programu Równoważności Dostępu, TP proponuje wprowadzenie następujących zasad dla sfery usług regulowanych:

- Zasada traktowania przez jednostki podlegające regułom Domeny Hurt i Infrastruktura współpracy z wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi (w zakresie usług regulowanych) na analogicznych zasadach jak z pozostałymi operatorami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;
- Traktowanie – w decyzjach na rynkach regulowanych dotyczących TP – jednostek podlegających regułom dla Domeny Detal na analogicznych zasadach jak każdego innego operatora świadczącego usługi dla abonenta końcowego;
- Traktowanie przez jednostki podlegające regułom Domeny Hurt i Infrastruktura współpracy z PTK Centertel na analogicznych zasadach jak z pozostałymi operatorami telekomunikacyjnymi;
- Wszelkie porozumienia o współpracy bądź wspólnej sprzedaży usług zawierane między operatorami telekomunikacyjnymi działającymi na rynku nie mogą zawierać zapisów zobowiązujących jednostki organizacyjne mające dostęp do informacji zdefiniowanych przez Domenę informacyjną Hurt i Infrastruktura do realizacji zadań wykraczających poza uzgodniony z rynkiem standard;

- Operator, który zawarł porozumienie o współpracy z innym operatorem, odpowiada w kontaktach z jednostkami podlegającymi regułom Domeny Hurt i Infrastruktura za wszelkie czynności swojego partnera/podwykonawcy jak za swoje własne;
- Jednostki podlegające regułom Domeny Hurt i Infrastruktura mają zakaz budowania specjalnych kanałów dystrybucji informacji i udostępniania narzędzi podwykonawcom Operatorów alternatywnych;
- Każde rozszerzenie w stosunku do standardowej oferty w zakresie usług regulowanych, wdrożone przez jednostki podlegające regułom Domeny Hurt i Infrastruktura na wniosek któregoś z operatorów (w tym Domenę Detal i PTK Centertel również), musi być zaoferowane na warunkach niedyskryminujących pozostałym operatorom nie później niż w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi dla wnioskodawcy;
- Proces obsługi zamówień będzie uznawany za uzgodniony, jeśli zostanie zaakceptowany przez Operatorów alternatywnych posiadających największy udział rynku w zakresie usług regulowanych;
- Zlecenia, które będą przesyłane niezgodnie z uzgodnionym procesem, będą podlegały elektronicznej archiwizacji i odsyłaniu do nadawcy bez rozpatrzenia.

Kilkuletnie doświadczenie funkcjonowania na rynku hurtowym daje TP możliwość zaobserwowania pewnych negatywnych zjawisk w zakresie współpracy międzyoperatorskiej. Kwestie te powinny zostać uregulowane, jeżeli rynek faktycznie ma stwarzać równe szanse wszystkim graczom.

Należą do nich:

- Zmuszanie TP do inwestowania w technologie przez nią niestosowane bez jakichkolwiek gwarancji ze strony operatorów, że ich przyszłe zamówienia zrekompensują poniesione nakłady na nowe urządzenia;
- Ograniczanie TP możliwości kontaktów z abonentami końcowymi operatorów w procesie usuwania uszkodzeń przy jednoczesnym oczekiwaniu usunięcia przez TP tych uszkodzeń;
- Zróżnicowanie poziomu obsługi abonentów końcowych przez poszczególnych operatorów;
- Brak odpowiedzialności i konsekwencji dla operatorów alternatywnych za przekazywane nierzetelnej prognozy wolumenów zakupu od TP;
- Brak mechanizmów wymuszających na operatorach konieczność dostosowywania się do uzgodnionych procesów i modelu wymiany danych.

8.4 Obniżanie barier w ramach programu Równoważność Dostępu – nowe inicjatywy usługowe TP

Propozycja Karty Równoważności to nie tylko budowa barier w postaci Chińskich Murów. Deklarując wdrożenie tego programu, TP zamierza również

wdrożyć ułatwienia dla Operatorów alternatywnych w dostępie do infrastruktury i informacji. W ramach wyrównywania szans obok przedstawionych wcześniej działań:

- Udostępnienie aplikacji Check;
- Budowa kanałów komunikacyjnych do informowania o awariach;
- Budowa kanałów komunikacyjnych do informowania o pracach planowych;
- Automatyzacja kanałów komunikacyjnych do przekazywania zleceń i zamówień;
- Automatyzacja kanałów komunikacyjnych do przekazywania informacji ogólnych;
- Usprawnienie komunikacji przy usuwaniu uszkodzeń wielokrotnych.

TP proponuje rozważenie przez OA poniżej opisanych inicjatyw.

8.4.1 Obniżenie bariery wejścia dla małych i nowych Operatorów

TP, po kilkuletniej współpracy z Operatorami alternatywnymi, identyfikuje u niektórych z nich problemy z właściwą organizacją obsługi procesów masowych wynikające z braku doświadczenia organizacyjnego, odpowiednich narzędzi oraz dostępu do zaawansowanych technologii. Najczęstszym przejawem tego jest ilość błędów generowanych w nadsyłanych formularzach zleceń, wynikających z niewłaściwej prezentacji oferty i zgłoszeń uszkodzeń wielokrotnych. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom rynku, jednostki podlegające regułom Domeny Hurt i Infrastruktura wystosują do operatorów ofertę w zakresie możliwości zamawiania obsługi call centre. Stworzy to równe szanse zwłaszcza nowo powstającym podmiotom, szybkiego i taniego dostępu do sprawdzonych rozwiązań i profesjonalnych platform Call Center wraz z infrastrukturą informatyczną, czynnych 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku, dostępnych z dowolnego miejsca infrastruktury telekomunikacyjnej w Polsce.

Oferta ta stanowi dowód na szczere intencje TP do zbudowania trwałych i korzystnych dla wszystkich podmiotów relacji pomiędzy dostawcą infrastruktury telekomunikacyjnej a operatorem telekomunikacyjnym oferującym usługi do użytkownika końcowego. Determinacja ta wynika z doświadczeń kontaktów z Operatorami, którzy prezentując różny stopień rozwoju infrastruktury własnej, nie są w stanie uzgodnić wspólnego standardu procesów, jakie mają obowiązywać na rynku. Chcąc wyrównać tę barierę technologiczną, jaka występuje pomiędzy poszczególnymi podmiotami, TP adresuje swoją ofertę do wszystkich zainteresowanych Operatorów i przedsiębiorców telekomunikacyjnych w nadziei, że poprzez obniżenie bariery dostępu do nowoczesnych platform obsługowych, uda się doprowadzić do standaryzacji procesów na rynku usług hurtowych.

Należy podkreślić fakt, że standaryzacja procesów to warunek konieczny przy ich automatyzacji, natomiast automatyzacja procesów to najlepsza droga do zapewnienia podmiotom równoważności dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej. Brak automatyzacji procesów i bariera w dostępie do nowoczesnych platform obsługowych będzie powodem, dla którego nawet wobec najlepszych intencji TP operatorzy będą się dzielili na uprzywilejowanych posiadających dostęp do szybszych procesów automatycznych i dyskryminowanych

korzystających z wolniejszych procesów manualnych. Dla zapewnienia możliwości obiektywnej oceny wywiązywania się TP z przyjętych zobowiązań udostępniane platformy Call Centre posiadałyby możliwość nagrywania 100% kontaktów.

8.4.2 Usprawnienie procesu usuwania uszkodzeń

Kolejnym rozwiązaniem, które TP chce zaoferować Operatorom alternatywnym i przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, to kompleksowa obsługa uszkodzeń, która polegałaby na możliwości wykupienia w TP części zasobów call centre do obsługi zgłoszeń uszkodzeń. Sprowadzałoby się to do tego, że Operator alternatywny wykupujący taki serwis obsługowy w jednostkach podlegających regułom Domeny Hurt i Infrastruktura przekazywałby do dyspozycji pracowników mających dostęp do informacji zdefiniowanych przez Domenę informacyjną Hurt i Infrastruktura własne narzędzia do telediagnostyki. Takie rozwiązanie umożliwiłoby znaczne skrócenie procesu usuwania uszkodzeń i potanień procesu jego obsługi, gdyż doradca wykonujący prace związane z obsługą klienta hurtowego, dysponując narzędziami do telediagnostyki urządzeń zarządzanych przez TP, jak i narzędziami do telediagnostyki infrastruktury Operatora alternatywnego jest w stanie szybko i precyzyjnie zlokalizować miejsce występowania usterki oraz sporządzić rzetelną, obiektywną dokumentację na temat zdiagnozowanej przyczyny niedostępności usługi dla użytkownika końcowego.

Duży problem identyfikowany u Operatorów alternatywnych stanowi zapewnienie abonentom możliwości asysty technicznej na całym obszarze ich działania. Stan ten objawia się dużą liczbą uszkodzeń leżących po stronie urządzenia abonenckiego, identyfikowanych podczas wizyty monterów TP w lokalu abonenta. Dowodzi to faktu, że operatorzy postępują niezgodnie z ustalonymi procedurami i w momencie zgłoszenia braku dostępności usługi nie dokonują weryfikacji poprawności konfiguracji urządzeń w lokalu abonenta, lecz automatycznie przesyłają zlecenie naprawy uszkodzenia bezpośrednio do TP. Takie postępowanie jest nieuczciwe w stosunku do TP, gdyż angażuje niepotrzebnie jej służby techniczne w rozwiązywanie problemu, który nie dotyczy infrastruktury, za którą odpowiada TP.

Ponieważ w kosztach usuwania uszkodzeń największą pozycją są koszty dojazdu do lokalu klienta, TP chce zaproponować operatorom rozwiązanie, które obniży te koszty zarówno po jej stronie, jak i Operatorów alternatywnych. Propozycja TP polega na możliwości odpłatnego zlecenia przez OA jej służbom monterskim TP, jeśli zachodzi taka potrzeba naprawy w lokalu klienta tych elementów infrastruktury, które pozostają pod kontrolą OA. Zasady zlecenia, dokumentowania sposobu naprawy czy sposobu naliczania wynagradzania za zrealizowaną usługę powinny regulować odpowiednie umowy dwustronne. Jesteśmy jednak przekonani, że inicjatywa ta spotka się z pozytywną odpowiedzią większości operatorów działających na rynku hurtowym, gdyż przyczyni się do zmniejszenia ilości uszkodzeń wielokrotnych, generowanych jako skutek przerzucania się służb technicznych odpowiedzialnością za złe zlokalizowanie miejsca powstania uszkodzenia. Oczywiście korzyść odniesie również abonent końcowy, który nie będzie zmuszany do udostępniania lokalu w dwóch terminach, a jego problem będzie rozwiązany podczas jednej wizyty służb technicznych.

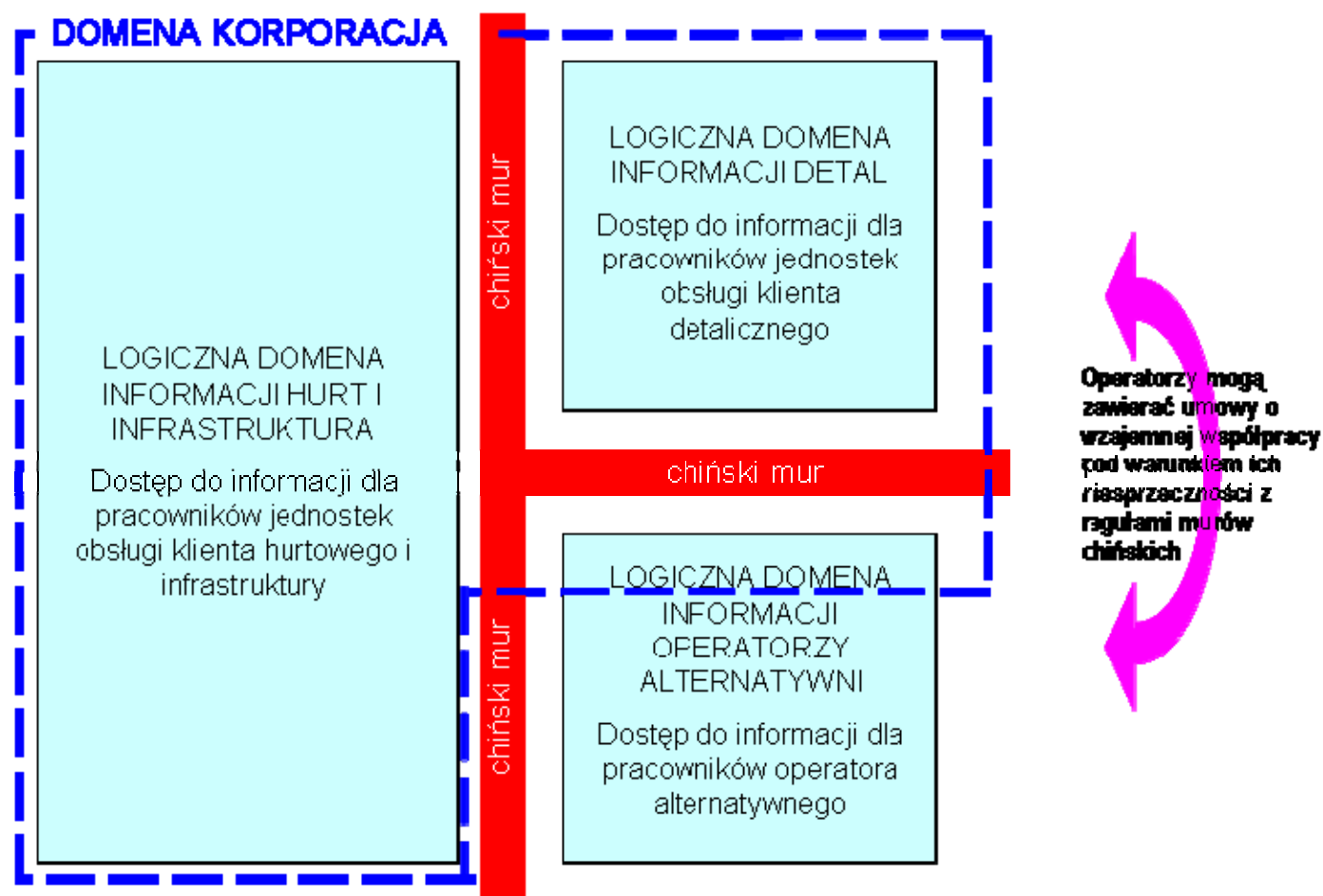
Dostęp do tej usługi to przykład otwartości TP na rozwiązania realnie poprawiające jakość obsługi abonentów niezależnie od tego, kto jest jego dostawcą

końcowym usługi. Potencjał służb technicznych, wykonujących prace związane z obsługą klienta hurtowego i ich geograficzne rozproszenie, to argumenty, które z pewnością zainteresują operatorów tą propozycją składaną jako jeden z elementów programu zapewnienia równoważności dostępu.

8.4.3 Umowy o współpracy, zawierane między Operatorami obsługującymi abonentów końcowych

Występująca na rynku telekomunikacyjnym konkurencja zmusza Operatorów do szukania oszczędności i optymalizacji kosztów pozyskania klienta. Przejawia się to w postaci zawierania umów z podmiotami posiadającymi rozległe sieci sprzedażowe, firmami specjalistycznymi i agencjami pracy czasowej. Ostatnie wydarzenia na rynku wskazują, że rynek ten podlega również konsolidacji poprzez przejęcia kapitałowe. Stwarza to nowe wyzwania dla zdefiniowania zasad współpracy jednostek organizacyjnych mających dostęp do informacji zdefiniowanych przez Domenę informacyjną Hurt i Infrastruktura z działającymi przedsiębiorcami i Operatorami telekomunikacyjnymi. Dla niedyskryminacji żadnego z podmiotów TP przyjmuje zasadę, że wszelkie formy takiej współpracy są dopuszczalne pod warunkiem, że zasady dostępu do informacji i infrastruktury definiowane w tych umowach nie zmieniają sposobu komunikacji z Domeną Hurt i Infrastruktura.

Rysunek 8-1 Dozwolone relacje międzyoperatorskie tworzone poza Murem Chińskim



--- Dostęp do informacji w zakresie niezbędnym do realizacji zadań jednostek podlegających regułom logicznej domeny korporacja

Źródło: Opracowanie własne TP

Dla przykładu, jeśli jednostka organizacyjna mająca dostęp do informacji zdefiniowanych przez Domenę informacyjną Detal zawrze umowę o sprzedaży w swojej sieci sprzedaży produktu PTK Centertel, to realizacja tej sprzedaży może bazować wyłącznie na danych, interfejsach i narzędziach udostępnianych przez PTK Centertel i istnieje zakaz korzystania z danych pozyskiwanych przez pracowników mających dostęp do informacji zdefiniowanych przez Domenę informacyjną Detal z własnych interfejsów i baz danych. Dobrem nadrzędnym, jakim powinni się tutaj kierować Operatorzy telekomunikacyjni, to wola klienta co do możliwości wykorzystania jego danych do budowania wspólnej oferty przez dwa podmioty gospodarcze. Bez tej zgody wszelkie działania operatorów bez wiedzy abonenta odnośnie zmiany dostawcy jego usług należy traktować jako naruszenie uprawnień abonenta do rzetelnego informowania o warunkach świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

8.4.4 Standaryzacja procesów obsługowych

Ważnym elementem w dążeniu do zapewnienia równoważnego dostępu jest standaryzacja procesów obsługowych. Niestety w chwili obecnej każdy z Operatorów stara się przeforsować najbardziej dla niego wygodny model współpracy, co powoduje, że TP ma problemy z zapanowaniem nad wieloma wariantami dostarczania tej samej usługi dla różnych Operatorów. W konsekwencji obserwuje się brak dążenia do standaryzacji procesów zarówno po stronie Regulatora, jak i samych Operatorów. Zjawisko to negatywnie oddziałuje na współpracę międzyoperatorską – jednocześnie zwiększa koszty po stronie TP. Jeśli chcemy kontrolować równowagę traktowania Operatorów, warunkiem koniecznym jest uzgodnienie jednego standardu obowiązującego cały rynek, gdyż w przeciwnym razie TP zawsze będzie narażona na zarzuty, że jakiś Operator ma gorsze warunki obsługi niż jego konkurent.

Odmienne doświadczenia procesowania zamówień oraz różna kultura organizacyjna Operatorów, a także brak chęci do standaryzacji procesów po stronie Regulatora przekłada się na niewielką skuteczność działań w zakresie standaryzacji procesów obsługowych. TP ma duże doświadczenie we wdrażaniu procesów obsługowych w dużych i heterogenicznych strukturach organizacyjnych i chce zaproponować rynkowi skorzystanie ze swoich doświadczeń, co pozwoli na uporządkowanie obecnego stanu rzeczy. Obecny porządek prawny bazujący głównie na indywidualnych decyzjach Regulatora pozostawia wiele kwestii niedoprecyzowanych, a niejednokrotnie decyzje wydane w różnych okresach czasu przeczą sobie nawzajem i są niekoherentne.

Przejsie na regulowanie procesów obowiązujących na rynku daje szansę na kompleksowe uporządkowanie współpracy wszystkich podmiotów działających na rynku. Ważnym krokiem, jaki należałoby wykonać w tym kierunku, byłoby powołanie przez Regulatora zespołu do standaryzacji procesów obsługowych dla rynku hurtowego, którego zadaniem byłoby czuwanie nad wdrażaniem nowych i szybką aktualizacją obowiązujących procesów. Proponujemy, aby proces migracji międzyoperatorskich – jako najmniej uregulowany – został w pierwszej kolejności poddany wspomnianej standaryzacji. Jeśli wyniki zebrane w pracach nad procesem migracji będą pozytywne, TP wyraża gotowość do powołania w swoich strukturach stałego zespołu do standaryzacji procesów hurtowych.

9 Podsumowanie

Przedstawiony dokument i zaprezentowana w nim koncepcja Karty Równoważności, stworzony został jako dobrowolna propozycja Telekomunikacji Polskiej (TP) mająca na celu zwiększenie transparentności procesów współpracy międzyoperatorskiej i zagwarantowanie równego traktowania Operatorów Alternatywnych.

Karta Równoważności (zwana dalej Kartą) jest propozycją wprowadzenia zasad i związanych z nimi działań TP, które zaadresują problemy zgłaszane przez Operatorów Alternatywnych w obszarze współpracy międzyoperatorskiej. Celem przyświecającym TP przy wprowadzeniu Karty Równoważności jest zniesienie wewnątrz organizacji wszelkich potencjalnych przesłanek, które mogłyby powodować pozacenową dyskryminację Operatorów Alternatywnych.

Zaprezentowana w niniejszym dokumencie Karta Równoważności została przygotowana na bazie naszej najlepszej wiedzy dotyczącej problemów we współpracy międzyoperatorskiej. Wierzymy, że proponowane rozwiązania przysłużą się polepszeniu warunków współpracy międzyoperatorskiej i długofalowo okażą się korzystne dla rynku telekomunikacyjnego.

W naszej ocenie TP nie stosuje ani świadomie ani celowo systematycznego, preferencyjnego traktowania względem działów. Rozumiemy jednak, że uczestnicy rynku mogą obawiać się sytuacji, w której pionowo zintegrowany Operator stosowałby taką praktykę wobec własnych działów wewnętrznych, nawet, jeśli nie jest to faktem.

Wychodząc naprzeciw tym okolicznościom, proponujemy wdrożenie Karty Równoważności, do której niewątpliwych zalet zaliczyć należy:

- Szybkość;
- Możliwość stałej kontroli i weryfikacji;
- Niższe koszty wdrożenia przy efekcie porównywalnym do oczekiwanego przy separacji funkcjonalnej;
- Zaangażowanie w realizację autorskiego projektu ze strony TP.

Szybkość. Propozycja TP zaowocuje szybkimi i mierzalnymi efektami. Od momentu uzyskania akceptacji programu rozpoczynane jest wdrażanie zmian w organizacji. Są to zmiany behawioralne (poprzez serię szkoleń, wykształcanie zachowań gwarantujących równoważność obsługi wszystkich podmiotów), a także przebudowa w systemach IT (może potrwać do dwóch lat) oraz rozpoczęcie systemu monitoringu zmian.

Możliwość weryfikacji i kontroli. Uruchomiony program monitoringu Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI) – mierzy i porównuje, czy Operatorzy alternatywni są tak samo obsługiwani, jak część detaliczna TP. Raportowanie jest przeprowadzane cyklicznie w okresie miesięcznym, a uśrednione wartości są pokazywane na stronach internetowych Operatora.

Ponadto TP wychodzi naprzeciw oczekiwaniom Operatorów i proponuje proaktywne podejście do kwestii rozliczeń międzyoperatorskich w zakresie zwrotu

kar umownych. Rozbicie raportowania wskaźników KPI na poszczególnych Operatorów (każdy z Operatorów otrzymuje własne wyniki) pozwoli stronom na szybsze ustalenie należnych kwot odszkodowania w zakresie niedotrzymania terminów umownych za brak terminowej aktywacji usługi lub brak terminowej odpowiedzi na reklamacje czy przedłużający się czas usunięcia awarii. W ramach obecnej praktyki – każdy z Operatorów mozolnie sprawdza każdy z przypadków, a następnie rozpoczyna proces dochodzenia swoich roszczeń wobec TP z tytułu kar umownych.

Relatywnie niski koszt wdrożenia. W obliczu kryzysu finansowego i trudności z uzyskaniem kredytów istotne jest, aby koszty zmian były możliwie niskie. Stąd TP proponuje osiągnąć efekt rozdzielania obiegu informacji w systemach teleinformatycznych poprzez profilowanie dostępu poszczególnych użytkowników, co jest tańszą alternatywą w stosunku do duplikowania instancji.

Zaangażowanie ze strony TP. Celem działań TP jest zapewnienie dobrego poziomu współpracy Operatorskiej i osiągnięcie równoważnej szansy korzystania z oferty hurtowej przez Operatorów alternatywnych. Dialog między TP i UKE oraz pozostałymi uczestnikami gry rynkowej pozwoli nam na osiągnięcie satysfakcjonujących wszystkie strony rezultatów przy relatywnie niskim nakładzie zasobów. Proponowany zestaw rozwiązań, ma minimalizować zachęty do działań dyskryminujących o charakterze pozacenowym. **Pragniemy podkreślić, że jesteśmy zdeterminowani, aby wprowadzać zapisy Karty Równoważności w możliwie krótkim terminie, przy pełnej współpracy z Regulatorem, jak i z uwzględnieniem uwag Operatorów Alternatywnych.**

TP poprzez chińskie mury zapewni równoważny dostęp do informacji dla wszystkich Operatorów i żaden nie będzie dyskryminowany. Dotyczyć to będzie nie tylko blokady przepływu informacji o zamierzeniach Operatorów, ale również udostępnieniu takich samych informacji o sieci TP wszystkim zainteresowanym (równoważny dostęp do informacji i informacji o sieci).

W naszym przekonaniu zaproponowane rozwiązanie jest kompleksowym podejściem zmierzającym do usprawnienia współpracy na rynku hurtowym. Obsługa klienta hurtowego poprawi się poprzez usprawnienie procesu finalizacji umów z Operatorami. Czas negocjacji i podpisywania umów będzie ściśle monitorowany, a procedury wewnątrz TP ulegną uproszczeniu. Bieżąca obsługa zamówień Operatorów będzie mierzona i porównywana z analogicznymi wskaźnikami obsługi klientów TP. Dzięki temu rynek uzyska rzetelne informacje o działaniach TP, a TP natychmiast będzie w stanie inicjować akcje naprawcze, na czym skorzystają Operatorzy alternatywni, jak i ich detaliczni klienci.

W obszarze organizacyjnym TP istotnie zmodyfikuje system motywacyjny dla pracowników, którzy mają za zadanie dbać o klientów hurtowych. Oprócz zmian motywacyjnych TP przeszkoli pracowników w zakresie opracowanych zasad postępowania mających na celu niedyskryminację Operatorów.

Realizacja wdrożonych zasad będzie sprawdzana poprzez wewnętrzne procedury kontrolne w ramach audytów oraz przez powołane specjalnie do tego celu Biuro Równoważności i Analiz.

Ostatnim elementem jest utworzenie Forum telekomunikacyjnego wspólnie z izbami telekomunikacyjnymi, którego celem jest usprawnienie pracy na linii TP – Operatorzy.

Warto zwrócić również uwagę na kwestie związane z rozwojem inwestycji w infrastrukturę telekomunikacyjną. W literaturze dotyczącej podziału funkcjonalnego podkreśla się, że rozbitcie Operatora pionowo zintegrowanego wskutek separacji funkcjonalnej przekłada się na zmniejszenie jego zachęt do inwestycji w sieć dostępową. Wielka Brytania może służyć tutaj za dobry przykład na to, że podział nie wpłynął na rozwój stacjonarnej sieci dostępowej.

TP jest głównym inwestorem w sieć telekomunikacyjną na polskim rynku. Nasza firma, jako jedyna w pełni opiera swój rozwój na własnej sieci, nie wykorzystując infrastruktury Operatorów alternatywnych. Z drugiej strony, Operatorzy konkurencyjni wobec TP mają prawo do odpłatnego wykorzystania infrastruktury sieci dostępowej TP, co zmniejsza ich motywację do rozwijania własnej sieci dostępowej i inwestycji w tym obszarze. Budowa sieci dostępowej przez tych Operatorów ma miejsce tam, gdzie nie ma sieci TP (projekty developerskie), ale nie dotyczy to obszarów słabo zurbanizowanych i wiejskich. Jednocześnie regulacyjny obowiązek udostępnienia konkurentom sieci TP powoduje osłabienie tempa inwestycji oraz wykorzystanie rezerw sieci. Utrudnia to zarówno dostęp do sieci na obszarach słabo zurbanizowanych, na których inwestycje te są najmniej efektywne ekonomicznie, ale także spowalnia proces dostarczania usługi dla klientów.

Problem braku wystarczających inwestycji na rynku związany jest z barierami:

- procesu administracyjno-prawnego związane z formalnym przygotowanie inwestycji. Utrudnienia formalne w instalowaniu urządzeń telekomunikacyjnych, jak i modernizowania istniejącej infrastruktury dużo skuteczniej hamują inwestycje w Polsce niż jakiekolwiek działanie któregoś z Operatorów, w tym i TP. (Na zagadnienie to zwraca zarówno Raport Konsorcjum s. 312, jak i inne analizy UKE (patrz np Założenia do Ustawy o modernizacji i rozwoju sieci);
- właściwego rachunku kosztów i ustalania opłat za dostęp do infrastruktury (zwraca uwagę na to Konsorcjum: s. 312). W chwili obecnej koszt dostępu do infrastruktury w przeważającej mierze nie jest ustalany na podstawie zobiektywizowanych kryteriów z modelu kosztowego uwzględniających m.in. zwrot z poniesionych nakładów inwestycyjnych. Konsorcjum w raporcie stwierdza, że separacja pozostaje bez wpływu na to zagadnienie i nie będzie wstanie zaradzić temu problemowi (bo jest to sfera bieżącej działalności regulatora). Dodatkowo należy zaznaczyć, iż proponowana obecnie przez Prezesa UKE i rząd RP nowelizacja prawa telekomunikacyjnego na trwałe ma wyeliminować model kosztowy jako podstawę do kształtowania cen. W efekcie bariera nieracjonalnych i zniechęcających do inwestycji cen zostanie na trwałe wpisana w i system regulacyjny i skutecznie zostaną ograniczone inwestycje TP jak i innych Operatorów.

Raport Konsorcjum stwierdza również, że nie należy oczekiwać generalnego wzrostu inwestycji na terenie całego kraju, w tym zwłaszcza na obszarach tzw.

"białych plam". Operatorzy alternatywni będą koncentrować się na niektórych obszarach miejskich, w szczególności z dostępem do klientów biznesowych. Specjalne środki wspierania przez regulatora inwestycji na tego rodzaju obszarach nie znajdują żadnego uzasadnienia z punktu widzenia dobra, jakim jest wspieranie rozwoju wolnej konkurencji jak i chęci stworzenia możliwości dla każdego z konsumentów otrzymania tanich i nowoczesnych usług na całym obszarze Kraju.

Proponowana przez TP Karta Równoważności, której wdrożenie kosztuje ok. 110 mln zł i zaplanowane jest na okres 2 lat zapewni równowagę dostępu do infrastruktury TP, nie zwiększy w żaden istotny sposób inwestycji - jednak dzięki relatywnie niższym kosztom (o ok. 640 mln zł w stosunku do szacowanych kosztów FS) oraz mniejszym perturbacjom organizacyjnym stanowi korzystniejsze rozwiązanie dla przyszłości rynku i jego technologicznego rozwoju.

Przygotowując Kartę staraliśmy się w maksymalny sposób uwzględnić uwagi i wnioski, jakie padły podczas serii spotkań i warsztatów roboczych z przedstawicielami UKE. Jednocześnie wyrażamy nadzieję, na dalszą konstruktywną pracę z przedstawicielami UKE, jak i Operatorami Alternatywnymi.

Obecny kształt Karty nie jest dokumentem zamkniętym. Jesteśmy otwarci na dalsze ulepszenia naszych rozwiązań, przy założeniu dobrej woli wszystkich stron. Konstruktywne i uzasadnione opinie i propozycje dotyczące rozpoczętych działań na pewno powinny zostać rozważone i w miarę możliwości uwzględnione.

Jesteśmy przekonani, że Karta Równoważności przyniesie mierzalne korzyści wszystkim uczestnikom rynku. Adresuje te same problemy co podział, kosztuje mniej i zapewnia szybsze efekty. Zgodnie z opinią Konsorcjum – pierwszych efektów podziału należałoby się spodziewać najwcześniej po okresie 5 lat. Natomiast pierwsze efekty Karty powinny być widoczne w ciągu sześciu miesięcy, a docelowa implementacja potrwa do 2 lat. Wszystko to spowoduje, że nasze rozwiązanie będzie także dużo wygodniejsze dla Operatorów Alternatywnych.

Mamy nadzieję, że propozycje dotyczące Karty zostaną przyjęte przez UKE oraz pozostałych uczestników rynku, jako przesłanie, że TP z chęcią podejmie prewencyjne działania w celu rozwiania jakichkolwiek wątpliwości dotyczących warunków dostaw produktów hurtowych przez TP.

10 Załączniki

10.1 Wskaźniki publikowane dotychczas przez TP na stronach internetowych



Prezentacja wskaźników jakości usług hurtowych i detalicznych

luty 2009

Warszawa, 25 luty 2009



Celem niniejszej prezentacji jest przedstawienie rzeczywistego poziomu obsługi usług hurtowych dla wybranych wskaźników w porównaniu z poziomem obsługi usług detalicznych świadczonych bezpośrednio przez TP na rzecz klientów końcowych

Wskaźniki dotyczące usług głosowych (styczeń 2008)



Wskaźnik	Wartość dla usługi hurtowej	Wartość dla usługi detalicznej
Terminowość dostarczania usługi głosowej	99,98% ⁽¹⁾	96,88% ⁽²⁾
Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzenia usługi głosowej	69,37% - 23h*** 83,70% - 50h*** ⁽³⁾	78,67% - 23h 92,94% - 50h ⁽⁴⁾
Terminowość naprawy uszkodzenia usługi głosowej do momentu zakończenia fizycznej naprawy	86,85% - 23h 96,86% - 50h	82,97% - 23h 94,19% - 50h
Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych	100% ⁽⁵⁾	94,55% ⁽⁶⁾
Liczba uszkodzeń na 100 linii głosowych	*0,56 ^{(7)**}	*0,58 ^{(8)**}
Procent linii WLR w sieci TP	**13,73% ⁽⁹⁾	

W nawiasie podano numer wskaźnika, definicja znajduje się w załączniku

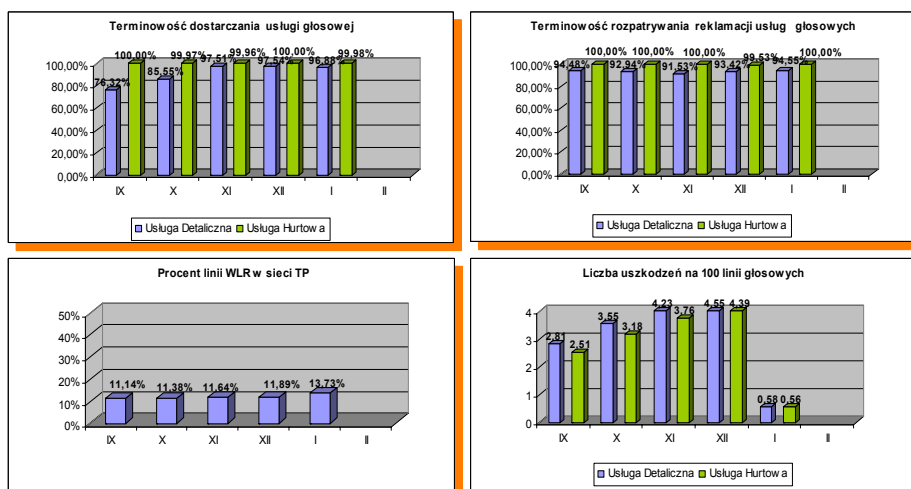
*wynik wskaźnika na styczeń

** dotyczy usługi powszechnej

*** od stycznia 2009 zmianie uległ wskaźnik dotyczący czasu usuwania uszkodzeń WLR (23h dla 80% i 50h dla 95%)

3

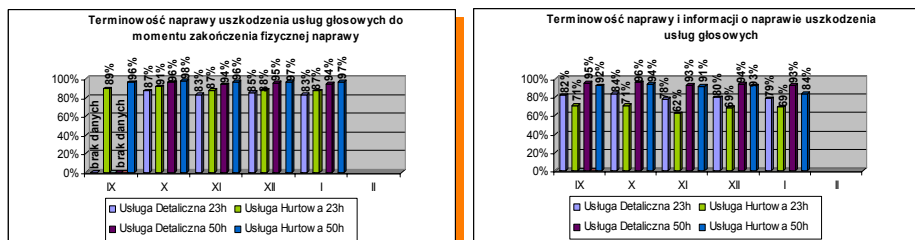
Wskaźniki dotyczące usług głosowych – trend (1/2)



Liczba uszkodzeń na 100 linii głosowych - wynik wskaźnika na styczeń 2009 (poprzednie miesiące narastająco lipiec- grudzień 2008 H2)

4

Wskaźniki dotyczące usług głosowych – trend (2/2)



Zgodnie z Decyzją UKE DRTD/WUD/6070/1/06 (29)
od stycznia 2009 r. ulega zmianie czas usuwania uszkodzeń WLR
1) 23 h dla 85%
2) 50 h dla 95%

5

Wskaźniki dotyczące usług głosowych – komentarz



Najważniejsze obserwacje

- Obecnie większość wskaźników dla usługi głosowej utrzymuje się na wysokim poziomie.
- Z wyjątkiem wskaźnika usuwania usterek, wartości prezentowane dla usług hurtowych są lepsze niż dla części detalicznych. Rozbieżność dla czasu usuwania usterek WLR pochodzi z faktu uwzględniania czasu odesłania powiadomienia o wykonanej fizycznej naprawie do operatora alternatywnego.
- W miesiącu styczniu odnotowano znaczący spadek (z 93% do 84%) wskaźnika dotyczącego terminowości naprawy i informacji o naprawie zgłoszenia uszkodzeń WLR do 50h. Przyczyną spadku było wdrażanie w TP zmian w systemach informatycznych i ich niedostępność przez kilka dni co wpłynęło na wydłużenie czasu przepływu informacji wewnątrz TP oraz wysyłanie komunikatów do OA w trybie awaryjnym (jeden raz na dzień).

Planowane akcje naprawcze w obszarze usług głosowych

Akcje naprawcze przeprowadzone do chwili obecnej

- Zredefiniowanie punktów pomiarowych prezentowanych wskaźników.
- W przypadku usług detalicznych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia przez służby techniczne zajmujące się obsługą abonenta końcowego (początek pomiaru) i data przekazania informacji o sposobie załatwienia zgłoszenia przez służby techniczne (koniec pomiaru).
- W przypadku usług hurtowych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia od Operatora przez TP (początek pomiaru) i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora od TP (koniec pomiaru).
- Zapewnienie kompletności danych raportowych dla uszkodzeń usług detalicznych (głosowych i szerokopasmowych).
- Objęcie raportowaniem systemów wykorzystywanych do obiegu zgłoszeń uszkodzeń w przypadkach awarii.
- Zapewnienie kompletności i spójności raportowania dla reklamacji usług głosowych - stworzenie aplikacji reklamacyjnej.
- Wprowadzenie zmiany w odsyłaniu wiadomości do operatora alternatywnego o zakończonej naprawie – oczekiwany wzrost wartości wskaźnika dla usługi hurtowej. Planowana zmiana dotyczy zmiany modelu wymiany oraz zmiany narzędzi informatycznych w celu realizacji wysyłki również w dni wolne i po godz. 16 w dni robocze

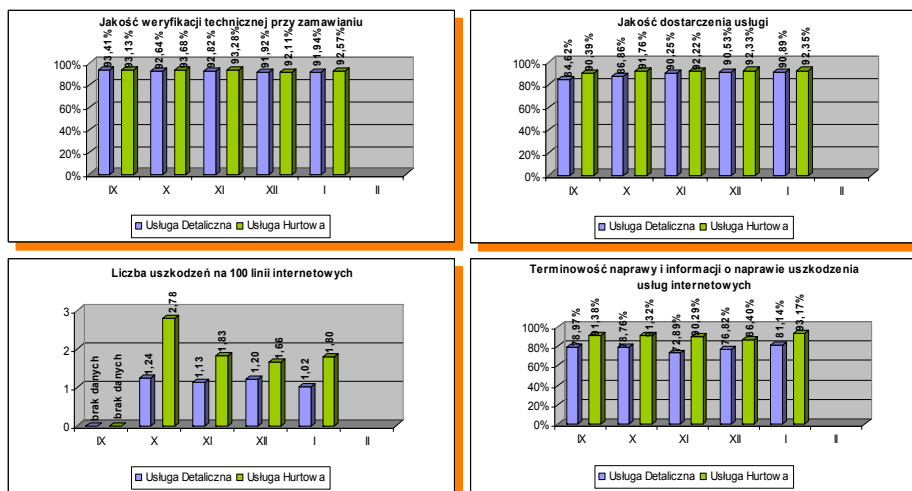
6

**Wskaźniki dotyczące usług internetowych
– (styczeń 2008)**

Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Jakość weryfikacji technicznej przy zamówieniu	92,57% ⁽¹⁰⁾	91,94% ⁽¹¹⁾
Jakość dostarczenia usługi	92,35% ⁽¹²⁾	90,89% ⁽¹³⁾
Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzenia usług internetowych	93,17% ⁽¹⁴⁾	81,14% ⁽¹⁵⁾
Liczba uszkodzeń na 100 linii internetowych	1,80 ⁽¹⁶⁾	1,02 ⁽¹⁷⁾
Procent linii BSA w sieci TP	18,60% ⁽¹⁸⁾	

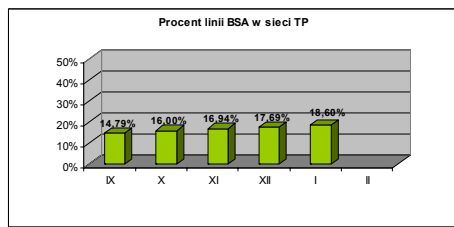
W nawiasie podano numer wskaźnika, definicja znajduje się w załączniku

7

**Wskaźniki dotyczące usług internetowych
– trend (1/2)**

8

Wskaźniki dotyczące usług internetowych – trend (2/2)



9

Wskaźniki dotyczące usług internetowych – komentarz



Najważniejsze obserwacje

- Obecnie największym problem, zarówno dla usługi detalicznej jak i hurtowej, występuje w jakości analizy możliwych warunków technicznych jak i jakości dostarczania usługi. Źródłem problemu jest niewystarczająca jakość danych na temat sieci Telekomunikacji Polskiej SA znajdujących się w systemach informatycznych.

Planowane akcje naprawcze w obszarze usług internetowych

- Wprowadzenie programu poprawy jakości danych w systemach obsługi sieci Telekomunikacji Polskiej SA. Czas trwania programu szacowany na 12 miesięcy. Skutki działania programu powinny być widoczne stopniowo w trakcie kolejnych miesięcy.

Akcje naprawcze przeprowadzone do chwili obecnej

- Zredefiniowanie punktów pomiarowych prezentowanych wskaźników.
- W przypadku usług detalicznych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia przez służby techniczne zajmujące się obsługą abonenta końcowego (początek pomiaru) i data przekazania informacji o sposobie załatwienia zgłoszenia przez służby techniczne (koniec pomiaru).
- W przypadku usług hurtowych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia od Operatora przez TP (początek pomiaru) i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora od TP (koniec pomiaru).
- Zapewnienie kompletności danych raportowych dla uszkodzeń usług detalicznych (głosowych i szerokopasmowych).
- Objęcie raportowaniem systemów wykorzystywanych do obiegu zgłoszeń uszkodzeń w przypadkach awarii.
- Uruchomienie inicjatywy „Potwierdzam, że usługa BSA działa” – czas realizacji listopad 2008 – 15.12.2008 r. (inicjatywa dotyczy uszkodzeń wielokrotnych)

Na podstawie manualnej analizy uszkodzeń za miesiąc listopad 2008r zidentyfikowano trzy główne przyczyny zgłoszeń wielokrotnych (przełączanie DSLAM – 29,84%; zaniżony transfer – 13,01%; brak abonenta w lokalu – 21,46%; pozostałe

10

Wskaźniki dotyczące usług internetowych – komentarz



Wielokrotne Zgłoszenia Uszkodzenia usługi BSA – analiza przyczyn

- Analiza objęto Wielokrotne Zgłoszenia Uszkodzenia usługi BSA, jakie wpłynęły do TP w okresie od **września do grudnia 2008r.**
- Wielokrotność wyliczona została w/g następującego algorytmu:
 - Zgłoszenie uszkodzenia powtórzyło się w ciągu 5 dni od daty zakończenia poprzedniego zgłoszenia i dotyczyło tego samego ID łącza.
 - Baza Wielokrotnych Zgłoszeń Uszkodzeń za okres od **września do października 2008r.** zawierała łącza, dla których zgłoszenia powtórzyły się 5 i więcej razy.
 - Baza za okres od **listopada do grudnia 2008r.** uwzględniała łącza, dla których zgłoszenia powtórzyły się 10 i więcej razy.
- Łącznie (za okres wrzesień-grudzień) poddano analizie 710 łąc z usługą BSA, dla których wystąpiły 4777 Zgłoszenia Uszkodzenia.
- Średnia powtarzalność Wielokrotnych Zgłoszeń Uszkodzenia usługi na jedno łącze wynosi 6,73.
- Na podstawie analizy stwierdzono, że:
- Przyczyna większości wielokrotnych zgłoszeń uszkodzeń leżała po stronie Operatorów (uszkodzenia związane były z awarią sprzętu Abonenta lub urządzeń Operatora, a mimo to były wielokrotnie zgłaszane do TP). Operatorzy przesyłali zgłoszenia uszkodzeń bez informacji, czy ich służby techniczne sprawdziły modem Abonenta i poprawność działania usługi, pomimo informacji od TP przy poprzednich zgłoszeniach, że logowanie na sprzęcie TP do strony testowej OA jest prawidłowe.
- Przyczynami zgłoszeń uszkodzeń, powstałych z winy TP, były uszkodzone karty, nieprawidłowe parametry konfiguracyjne usługi BSA oraz uszkodzenia liniowe.
- **Dla wszystkich łączy objętych akcją nie stwierdzono w styczniu 2009 występowania kolejnych zgłoszeń kwalifikujących się jako Wielokrotne Uszkodzenia, co oznacza, że zostały zarówno po stronie TP, jak i Operatorów Alternatywnych, skutecznie przeprowadzone działania naprawcze.**

11

Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli – (styczeń 2008)

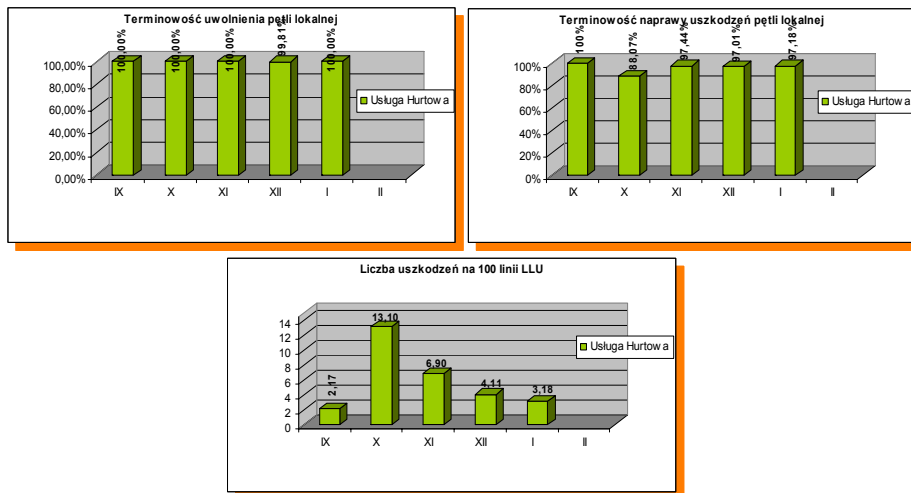


Wskaźnik	Wartość usługa hurtowa	Wartość usługa detaliczna
Terminowość uwolnienia pętli lokalnej	100% ⁽¹⁹⁾	
Terminowość naprawy uszkodzeń pętli lokalnej	97,18% ⁽²⁰⁾	
Liczba uszkodzeń na 100 linii	3,18 ⁽²¹⁾	
Liczba uwolnionych przełącznic	*181 ⁽²²⁾	
Dostępny zasięg usługi	*2 328 926 ⁽²³⁾	

W nawiasie podano numer wskaźnika, definicja znajduje się w załączniku
*liczba PDK (powierzchnia do celów kolokacji)

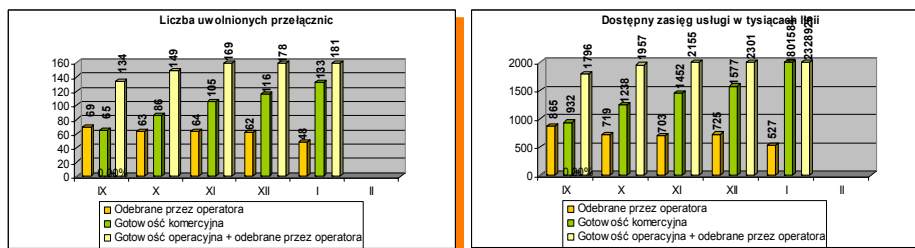
12

Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli – trend (1/2)



13

Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli – trend (2/2)



14

Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli – komentarz



Najważniejsze obserwacje

- W miesiącu raportowym (styczeń) wskaźnik liczby uszkodzeń L100 uległ dalszej poprawie z 4,11 do 3,18 przy jednoczesnym wzroście liczby aktywnych dostępów LLU

Planowane akcje naprawcze w obszarze uwalniania pętli

- Wprowadzenie programu poprawy jakości danych w systemach obsługi sieci Telekomunikacji Polskiej SA. Czas trwania programu szacowany na 12 miesięcy. Skutki działania programu powinny być widoczne stopniowo w trakcie kolejnych miesięcy.
- Przygotowywanie dalszych automatyzacji procesu obsługi uwalniania pętli w celu obsłużenia spodziewanych większych wolumenów transakcji.

Akcje naprawcze przeprowadzone do chwili obecnej

- Zredefiniowanie punktów pomiarowych prezentowanych wskaźników.
- W przypadku usług hurtowych punkty pomiarowe zostały zdefiniowane jako data otrzymania zgłoszenia od Operatora przez TP (początek pomiaru) i data uzyskania odpowiedzi przez Operatora od TP (koniec pomiaru).

15

Załącznik: definicje wskaźników



- Terminowość dostarczania usługi głosowej (odejścia WLR)** - terminowość realizacji zamówienia WLR przez TP S.A. (rozwiązanie umowy z TP S.A. i przejście Klienta na WLR do innego Operatora)
Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T - terminowość podana w %
A - Zgłoszenia zrealizowane terminowo w badanym okresie n - terminowo zgodnie z datą wymaganą (n; n+1)
B - Zgłoszenia podlegające realizacji w danym okresie

- Terminowość dostarczania usługi głosowej (powroty WLR)** – terminowość realizacji zamówień przez TP S.A. na przejście Klienta od Operatora do TP S.A. (rozwiązanie umowy z Operatorem i przejście do TP S.A.)
Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T - terminowość podana w %
A - zamówienia skompletowane terminowo w badanym okresie n, tzn. zgodnie z datą wymaganą (n; n+1)
B - wszystkie zamówienia skompletowane w badanym okresie n

- Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) w (24h/51h)**
Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR obsłużonych do 24h lub 51h w stosunku do ogólnej liczby obsłużonych zgłoszeń uszkodzeń WLR w okresie n.
Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T - Terminowość podana w %
A - Zgłoszenia zrealizowane do 24h lub 51h w badanym okresie n
B - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

- Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) w (24h/51h)**
Liczba zgłoszeń uszkodzeń usług głosowych (PSTN/ISDN) obsłużonych do 24/51 h w stosunku do ogólnej liczby obsłużonych zgłoszeń uszkodzeń w okresie n.
Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T - terminowość podana w %
A - Zgłoszenia zrealizowane do 24/51 h w badanym okresie n
B - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

16

Załącznik: definicje wskaźników – usługi głosowe



5. Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Liczba reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.) rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.)
Czas realizacji liczony od daty wpływu do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA. Terminowo - 7 dni kalendarzowych z możliwością przedłużenia do 12 dni standardowo dla wszystkich operatorów

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T - terminowość podana w %
A - reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n
B - wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

6. Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)

Liczba reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.) rozpatrzonych w terminie do 7 dni kalendarzowych w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.)
Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Paszportyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T - terminowość podana w %
A - reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n
B - wszystkie reklamacje rozpatrzone w danym okresie n

7. Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:
L - ilość uszkodzeń na 100 linn
A - liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n
B - średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

17

Załącznik: definicje wskaźników – usługi głosowe



8. Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (powszechnej usługi głosowej – PSTN)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zgłoszonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:
L - ilość uszkodzeń na 100 linn
A - liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n
B - średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

9. Procent linii WLR w sieci TP

Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie średniej liczby linii WLR w okresie sprawozdawczym – w dostęпах przez średnią liczbę linii PSTN w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

$$L = \frac{A}{B}$$

gdzie:
L - linie WLR w sieci TP w %
A - średnią liczbę linii WLR w okresie sprawozdawczym – w dostęпах
B - średnią liczbę linii PSTN w okresie sprawozdawczym – w dostęпах

18

Załącznik: definicje wskaźników – usługi internetowe



10. Jakość realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane nieskutecznie z powodu braku możliwości technicznych (RTN) w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych (skutecznie-RTP i nieskutecznie-RTN) w danym okresie n

$$WPR = \left(1 - \frac{RTN}{RTN + RTP}\right) \cdot 100\%$$

gdzie:
WPR – Wskaźnik poprawności realizacji BSA w %
RTN – realizacja techniczna negatywna w okresie n
RTP – realizacja techniczna pozytywna w okresie n

11. Jakość realizacji technicznej usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane nieskutecznie z powodu braku możliwości technicznych (RTN) w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych (skutecznie-RTP i nieskutecznie-RTN) w danym okresie n

$$WPR = \left(1 - \frac{RTN}{RTN + RTP}\right) \cdot 100\%$$

gdzie:
WPR – Wskaźnik poprawności realizacji Neo w %
RTN – realizacja techniczna negatywna w okresie n
RTP – realizacja techniczna pozytywna w okresie n

12. Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych skutecznie w danym okresie n.

Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje złożone w danym miesiącu i zakończone z określonym kodem wyjścia + interwencje złożone i zakończone do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym wpłynęło zamówienie

$$WJR = \left(1 - \frac{L_{int}}{RTP}\right) \cdot 100\%$$

gdzie:
WJR – Wskaźnik jakości realizacji BSA w %
L_{int} – liczba zamówień zrealizowanych skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję
RTP – realizacja techniczna skuteczna w okresie n

13. Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia zrealizowane skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję w odniesieniu do wszystkich zamówień zrealizowanych skutecznie w danym okresie n.

Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje złożone w danym miesiącu i zakończone z określonym kodem wyjścia + interwencje złożone i zakończone do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym wpłynęło zamówienie

$$WJR = \left(1 - \frac{L_{int}}{RTP}\right) \cdot 100\%$$

gdzie:
WJR – Wskaźnik jakości realizacji BSA w %
L_{int} – liczba zamówień zrealizowanych skutecznie dla których przyjęto zasadną interwencję
RTP – realizacja techniczna skuteczna w okresie n

19

Załącznik: definicje wskaźników – usługi internetowe



14. Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń usług szerokopasmowych (BSA)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń BSA zakończonych do 24h w stosunku do ogólnej liczby zakończonych zgłoszeń uszkodzeń BSA w okresie n.
 Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T – terminowość podana w %
A – Zgłoszenia z terminową odpowiedzią w badanym okresie n

15. Terminowość naprawy uszkodzeń usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń Neo zakończonych do 24h w stosunku do ogólnej liczby zakończonych zgłoszeń uszkodzeń Neo w okresie n.

Czas liczony jest od wpływu zgłoszenia do systemu KSP (Krajowy System Pasporyzacji- system wspomagający służby techniczne TP) do wyjścia zgłoszenia z systemu KSP

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

gdzie:
T – terminowość podana w %
A – Zgłoszenia z terminową odpowiedzią w badanym okresie n

16. Liczba uszkodzeń (zgłoszeń) na 100 linii usług szerokopasmowych (NEOSTRADA)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zakończonych w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę dostępów w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:
L – ilość uszkodzeń na 100 linii
A – liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n
B – średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym

17. Liczba uszkodzeń (zgłoszeń) na 100 linii usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń, zakończonych (wraz z powiadomieniem do OA) w okresie sprawozdawczym, przez średnią liczbę dostępów w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

gdzie:
L – ilość uszkodzeń na 100 linii
A – liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n
B – średnia liczba linii w okresie sprawozdawczym

18. Procent linii BSA w sieci TP

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby dostępów BSA w okresie sprawozdawczym przez liczbę dostępów NEOSTRADA w okresie sprawozdawczym

$$L = \frac{A}{B}$$

gdzie:
L – linie BSA w sieci TP w %
A – liczbę linii BSA w okresie sprawozdawczym
B – liczby linii Neo w okresie sprawozdawczym

20

Załącznik: definicje wskaźników – uwalnianie lokalnej pętli



19. Terminowość uwalniania pętli lokalnej (LLU)

Liczba zrealizowanych zamówień dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą – zależną od umów z Operatorami) do liczy wszystkich zrealizowanych zamówień do których wysłano powiadomienie w okresie n. W przypadku gdy zamówienie jest zrealizowane przed terminem faktyczna data uwolnienia = data wymagana

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zamówienia do TP do daty wysłania powiadomienia do OA o realizacji zamówienia

gdzie:

T - Terminowość podana w %

A - Zrealizowane zamówienia, dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą) w badanym okresie n

B - Zrealizowane zamówienia, dla których zostało wysłane powiadomienie w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

20. Terminowość naprawy uszkodzeń pętli lokalnej (LLU)

Liczba zgłoszeń uszkodzeń LLU usuniętych do 25h w stosunku do ogólnej liczby usuniętych zgłoszeń uszkodzeń LLU w okresie n.

Czas realizacji liczony jest od daty wpływu zgłoszenia do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA o usunięciu uszkodzenia.

gdzie:

T - Terminowość podana w %

A - Zgłoszenia zrealizowane do 25h w badanym okresie n

B - Ogólna liczba zrealizowanych zgłoszeń w danym okresie

$$T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$$

21. Liczba uszkodzeń (zgłoszeń) na 100 linii (LLU)

Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń, zakończonych (z powiadomieniem do OA) w okresie sprawozdawczym, przez liczbę dostępów w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.

gdzie:

L - ilość uszkodzeń na 100 linii

A - liczba uszkodzeń zgłoszonych w okresie sprawozdawczym n

B - liczba linii w okresie sprawozdawczym

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

22. Liczba uwolnionych przełącznic (LLU)

ilość lokalizacji przekazanych Operatorom przez TP w celu świadczenia usługi

23. Dostępny zasięg usługi w tysiącach linii (LLU)

Liczba linii na których możliwe jest świadczenie usługi LLU

10.2 Benchmarki międzynarodowe

Egzekwowanie obowiązku niedyskryminacji zgodnie z przyjętymi przez Unię Europejską regulacjami może być prowadzone przez krajowe organy regulacyjne państw członkowskich w różny sposób i z wykorzystaniem szerokiego wachlarza środków zaradczych w stosunku do operatora o znaczącej pozycji rynkowej.

Rolą Regulatora jest wykorzystanie dostępnych narzędzi regulacyjnych do zapewnienia przejrzystości działań operatora o znaczącej pozycji na rynku, a jednocześnie usprawnienie harmonijnej współpracy na poziomie międzyoperatorskim. Dotychczasowe doświadczenia w Niemczech, Francji czy innych krajach członkowskich UE pokazują, że nie jest to postulat niemożliwy do spełnienia. Dlatego też propozycja włączenia separacji funkcjonalnej w poczet środków regulacyjnych okazała się być jednym z najbardziej kontrowersyjnych kwestii nowego telekomunikacyjnego prawa unijnego.

Nadając krajowym organom regulacyjnym prawo zastosowania tego środka, KE pozostawiła równocześnie otwartą kwestię możliwości jego zastosowania, wskazując na konieczność zaistnienia uzasadnionych okoliczności polegających na wyczerpaniu wszystkich możliwych środków budowania i rozwoju skutecznej konkurencji. Obecne ramy regulacyjne pozostawiają dużo swobody w odniesieniu do treści i sposobu stosowania wprowadzanych przepisów w praktyce. Jednocześnie Komisja Europejska podkreśla, że jest to środek nadzwyczajny i powinien być stosowany wyłącznie w sytuacji, kiedy Regulator wykorzystał wszystkie dostępne narzędzia regulacyjne (rachunkowość regulacyjna, systematyczne analizy rynków właściwych etc.) i okazały się one niewystarczające do zapewnienia warunków do rozwoju konkurencji rynkowej.

U podstaw przyjętego przez Regulatora sposobu działania i – co za tym idzie – zastosowania konkretnego środka regulacyjnego powinien w każdym przypadku leżeć wybór rozwiązania najbardziej adekwatnego do stanu i poziomu rozwoju danego rynku, kondycji firm, rozwoju konkurencji, infrastruktury czy chociażby stanu ekonomicznego i tempa wzrostu danego kraju.

Działania regulacyjne, jak wskazuje Komisja Europejska w 13. raporcie implementacyjnym z marca 2007, okazały się skuteczne tam, gdzie proces analizy rynku został przeprowadzony w terminie, a nałożone na krajowych operatorów o znaczącej pozycji rynkowej środki odpowiednio dobrane i jasno sprecyzowane. Dlatego też decyzja o nałożeniu podziału funkcjonalnego w każdym konkretnym przypadku jest wnikliwie rozważana i poprzedzana szczegółowym badaniem wszystkich czynników charakteryzujących dany rynek.

Określenie istoty problemów związanych ze zjawiskiem niekorzystnego wpływu dyskryminacji na rozwój środowiska konkurencyjnego pozwala krajowym organom regulacyjnym państw UE na dobór odpowiednich mechanizmów i środków zaradczych.

Rynki telekomunikacyjne państw członkowskich Unii cechuje znaczne zróżnicowanie pod względem tempa i warunków rozwoju, a ich liberalizacja następowała w różnym czasie. Dla przykładu rynek brytyjski został zliberalizowany 12 lat wcześniej niż rynek polski.

Europejski rynek telekomunikacyjny opiera się na wielu bardzo złożonych mechanizmach i relacjach, a jego rozwój bądź spowolnienie tempa wzrostu mają bezpośrednie przełożenie na rozwój gospodarczy poszczególnych krajów.

Według ekonomistów Internet i dostęp szerokopasmowy stanowią krytyczną infrastrukturę dla rozwoju współczesnej Europy, warunkuje tworzenie nowych miejsc pracy i jest źródłem dochodów wielu Europejczyków.

„Gospodarka oparta na technologiach cyfrowych odegra kluczową rolę w wydobywaniu Wielkiej Brytanii z recesji. Technologie cyfrowe będą w XXI wieku tak samo ważne jak mosty, drogi i koleje w XX wieku” – w ten sposób premier Gordon Brown skomentował deklaracje dotyczące planowanych przez rząd Wielkiej Brytanii inwestycji w rozwój sieci nowej generacji. Brytyjski rząd chce, by do 2012 roku Internet szerokopasmowy był powszechnym i ogólnie przyjętym standardem¹².

Doświadczenia czołówki najlepiej rozwiniętych państw członkowskich Unii Europejskiej, takich jak Wielka Brytania, Francja, Niemcy, czy liderzy pod względem szerokopasmowego Internetu: Dania, Finlandia, Holandia i Szwecja wskazują, iż jedynie spójna, konsekwentnie prowadzona polityka regulacyjna połączona ze wsparciem instytucji państwowych może być gwarantem dynamicznego rozwoju rynku telekomunikacyjnego i stanowić podwaliny budowy społeczeństwa informatycznego, które jest celem strategicznym UE. Dokonanie podziału funkcjonalnego operatora narodowego, choć na pozór najprostsze, nie zawsze stanowi najlepsze rozwiązanie i, jak twierdzi Komisja Europejska, jako środek regulacyjny jest traktowany jako ostateczność.

Według sprawozdania KE z listopada 2008 liczba internetowych łączy szerokopasmowych w UE stale rośnie i na początku lipca 2008 było ich ponad 107 mln (wzrost o 19% między lipcem 2007 a lipcem 2008).

Wśród krajów państwa skandynawskie, które według raportu Komisji Europejskiej z marca 2008 r. opisującego rozwój szerokopasmowego Internetu w UE, znalazły się w czołówce, osiągając ponad trzydziestoprocentowy współczynnik mieszkańców posiadających szerokopasmowy Internet, pierwsze miejsce zajęła Dania (35,6%). Za nią znalazły się Finlandia i Szwecja.

Rysunek 10 -1 Dostęp do łączy szerokopasmowych w proc. mieszkańców w Europie



Źródło: Komisja Europejska, dane za styczeń 2008

¹² Postulat zgłoszony w ramach planu Digital Britain

Wielka Brytania określana jako przykład rozwiązania modelowego, do którego odnoszą się Regulatorzy popierający separację funkcjonalną, zajmuje dopiero czwarte miejsce wśród krajów mogących się poszczycić ponad dwudziestoprocentowym udziałem i to obok Niemiec, Francji i Estonii, które z kolei należą do krajów, gdzie krajowy Regulator nie zdecydował się na radykalne środki regulacyjne w postaci funkcjonalnej separacji.

Trzeci z krajów UE, w których zastosowano separację funkcjonalną narodowego operatora – Włochy – zajmuje pozycję trochę poniżej środka skali pomiędzy Hiszpanią a Czechami i Węgrami z kilkunastoprocentowym wynikiem. Warto również podkreślić, że Telecom Italia jest jednym z najbardziej zadłużonych operatorów telekomunikacyjnych w Europie – wydzielenie sieci stacjonarnej byłoby instrumentem finansowym pozwalającym na wyższe lewarowanie kredytu, ze względu na zabezpieczenie kredytu aktywami trudnoreplikowalnymi, które zapewniają operatorowi swoisty monopol naturalny. Plan wydzielenia sieci był rozważany przez kierownictwo Telecom Italia i nawet popierany przez rząd, jednak w informacji dla prasy z 6 lutego 2008 prezes Telecom Italia – Franco Bernabe – zapowiedział rezygnację z tego pomysłu.

Podobną ewolucję przeszedł właściciel irlandzkiego Eircomu, który, pragnąc poprawić sytuację finansową spółki, próbował dokonać podziału strukturalnego Spółki na dwie części – infrastrukturalną i usługową. Ze względu na pogarszającą się sytuację na rynkach finansowych – operacja ta została odłożona w czasie. Natomiast rząd Irlandii podjął działania zmierzające do wsparcia rozwoju sieci szerokopasmowej z budżetu państwowego.

Warto również odnieść się do przykładu spoza Unii Europejskiej – podział w Nowej Zelandii i w Singapurze był związany z rządową polityką rozwoju Internetu szerokopasmowego nowej generacji. W dużej mierze administracja, pragnąc być w czołówce krajów pod względem dostępności Internetu o wysokich prędkościach, zwiększyła swoje zaangażowanie regulacyjne i kapitałowe w rozwój sieci nowych generacji, poprzez udzielanie grantów na rozwój sieci.

Dane KE (sprawozdanie KE z listopada 2008) wskazują, iż najwyższe tempo przyrostu liczby łącz szerokopasmowych odnotowano na Malcie (prawie 7 łączy na 100 mieszkańców), w Niemczech (powyżej 5 łączy na 100 mieszkańców) i na Cyprze (nieco poniżej 5 łączy na 100 mieszkańców), czyli w krajach, które w rozwoju konkurencji na rynku telekomunikacyjnym zdecydowały się na wykorzystanie środków regulacyjnych innych niż separacja funkcjonalna operatora narodowego, a mimo to osiągnęły wysoką dynamikę wzrostu łącz szerokopasmowych.

Główną technologią wykorzystywaną w łączności szerokopasmowej stanowią cyfrowe łącza abonenckie DSL, których ogólna liczba w UE szacowana jest na około 86 mln, jednak w ostatnim czasie obserwuje się gwałtowny spadek udziału tego rozwiązania na rzecz technologii stałej łączności szerokopasmowej, jak na przykład sieci światłowodowe (FTTH), połączenia kablowe czy bezprzewodowe pętle lokalne.

Przekazywane przez KE dane na temat rozwoju rynków telekomunikacyjnych krajów UE w zakresie dostępu szerokopasmowego dowodzą, iż osiągnięcie wysokich wskaźników nie jest uwarunkowane zastosowaniem względem operatora o znaczącej pozycji środka zaradczego w postaci separacji funkcjonalnej, a krajowe organy regulacyjne poszczególnych państw mogą zapewnić skuteczne

egzekwowanie obowiązku niedyskryminacji i zapewnienie skutecznej konkurencji, nie korzystając z tego narzędzia.

Jak wskazują dane rynkowe, udział operatorów zasiedziały w rynku dostępu szerokopasmowego systematycznie maleje przy jednoczesnym stałym wzroście liczby uwolnionych pętli lokalnych na poziomie hurtowym. W roku 2007 wzrost ten według danych KE dla łączy analogowych w sieciach telefonicznych wyniósł ponad 54% dla pełnego dostępu i 33% dla dostępu współdzielonego i ponad 10% dla dostępu typu bitstream. Według Komisji Europejskiej wyraźnie widoczne jest, iż nowi operatorzy pokonują kolejne szczeble drabiny inwestycyjnej.

Wbrew przytaczanym częstokroć w prasie opiniom międzynarodowe doświadczenia z separacją funkcjonalną są bardzo ograniczone.

Wyprzedzając działania regulacyjne, operatorzy zasiedzieli podejmują inicjatywy oparte na samodzielnie wypracowanym modelu rozwiązania, dostosowanym do sytuacji i kondycji firmy oraz warunków panujących na krajowym rynku telekomunikacyjnym.

Uwzględnienie powyższych czynników stanowi zaledwie fundament pomyślnego przeprowadzenia skomplikowanego i kosztownego procesu, jakim jest podział operatora zarządzającego infrastrukturą całego kraju.

W każdym z powyżej opisanych przypadków separacja operatora narodowego nastąpiła lub ma miejsce na podstawie dobrowolnych deklaracji, w wyniku inicjatywy i z wykorzystaniem rozwiązań proponowanych przez samych operatorów, przy pełnym zaangażowaniu z ich strony.

Zastosowanie przez Regulatora krajowego środka regulacyjnego w postaci narzucenia separacji funkcjonalnej nie miało dotychczas precedensu w UE.

Polska byłaby pierwszym krajem, w którym krajowy organ regulacyjny zdecydował się na podjęcie tak złożonego eksperymentu gospodarczego nie tylko w stosunku do operatora zasiedziałego, ale do całego rynku telekomunikacyjnego.

Poniższa tabela obrazuje stan działań związanych z separacją funkcjonalną w krajach Europy Zachodniej. Z analizy wynika, że w przeważającej większości, regulatorzy europejscy bądź to nie podjęli tematu wprowadzenia separacji funkcjonalnej jako środka zaradczego, bądź to są wręcz przeciwni takim działaniom. Przywoływane bardzo często doświadczenie międzynarodowe dotyczą wyłącznie Wielkiej Brytanii, Włoch i Szwecji.

Tabela 10-1 Podejście Regulatorów do działań związanych z separacją funkcjonalną

Kraj	Stanowisko NRA	
	Za/Przeciw	Komentarze
Austria	Neutralne	RTR ogłosiło (22 października 2007), że będzie monitorować sytuację w innych krajach, natomiast nie zamierza forsować w obecnej chwili pomysłu wprowadzenia separacji. RTR odniosło się także do problemu braku pewności, co do legalności takiego

Kraj	Stanowisko NRA	
	Za/Przeciw	Komentarze
		przedsięwzięcia w chwili obecnej.
Belgia	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Czechy	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Dania	Neutralne	Według NITA w chwili obecnej nie ma możliwości prawnej wprowadzenia separacji. Dodatkowo potencjalna separacja uznana została za daleko idącą ingerencję biurokratyczną w sprawy przedsiębiorstwa.
Finlandia	-	Brak oficjalnego stanowiska
Francja	Przeciw	Raport ' Functional separation: pros and cons ', konkludujący, że wady i ryzyka separacji są zbyt duże.
Niemcy	Przeciw	Brak oficjalnego stanowiska Nieoficjalne wypowiedzi przedstawicieli BNetzA przeciwko separacji.
Grecja	-	Brak oficjalnego stanowiska
Irlandia	-	Brak oficjalnego stanowiska ComReg prowadził prace mające na celu analizę proponowanego przez Eircom podziału strukturalnego. (Eircom wstrzymał inicjatywę)
Włochy	Za	Przyjęto rozwiązanie będące wynikiem dialogu regulatora z Telecom Italia.
Luksemburg	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Holandia	Przeciw	Według OPTA w chwili obecnej nie ma możliwości prawnej wprowadzenia separacji.
Norwegia	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Portugalia	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Hiszpania	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Szwecja	Za	PTS przeforsował zmiany szwedzkiego prawa krajowego, dające możliwość nakazania separacji funkcjonalnej TeliaSonery. TeliaSonera realizuje własny projekt wydzielenia części hurtowej.

Kraj	Stanowisko NRA	
	Za/Przeciw	Komentarze
Szwajcaria	-	Brak oficjalnego stanowiska regulatora
Wielka Brytania	Za	Separacja BT dokonana na podstawie prawa krajowego (Enterprise Act).

Źródło: www.cullen-international.com

Zmiany strukturalne Operatorów zasiedziałych

W praktyce mamy do czynienia z kilkoma krajami, które mogą posłużyć do analiz i porównań. Z tego jedynie przykład Wielkiej Brytanii (podział British Telecom i utworzenie Openreach) umożliwia jakąkolwiek dyskusję o efektach zastosowania separacji. Była to jednak dobrowolna decyzja Operatora, na mocy zobowiązań własnych operatora, tzw. BT Undertakings z 2005 roku. Model zastosowany w Wielkiej Brytanii, polegający na dobrowolnym przyjęciu serii zobowiązań dotyczących podziału telekomu. BT zdecydował się na przyjęcie takiego rozwiązania celem uniknięcia narzucenia separacji strukturalnej na mocy istniejącego w tym kraju prawa o ochronie konkurencji, a nie na podstawie przepisów regulacyjnych.

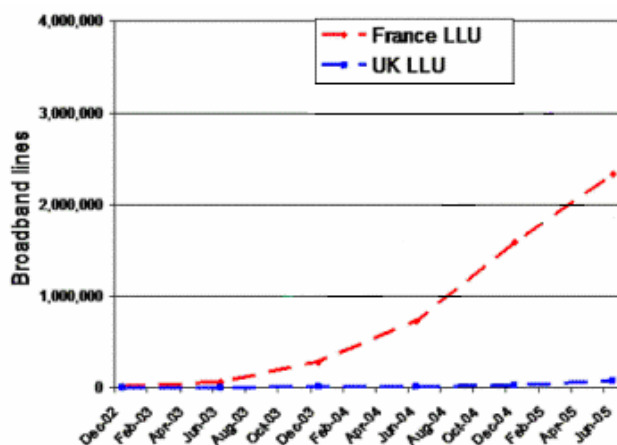
Dzięki dobrowolnie podjętym przez Operatora o znaczącej pozycji rynkowej działaniom brytyjski Regulator doprowadził do zaistnienia podziału funkcjonalnego bez konieczności stosowania narzędzi regulacyjnych, a jedynie na podstawie inicjatywy i zaangażowania po stronie operatora. Fakt ten wskazywany jest jako główny czynnik sukcesu.

Według powszechnie przytaczanych opinii podział BT zaowocował wieloma pozytywnymi skutkami dla rynku brytyjskiego. Zalicza się do nich przede wszystkim: przyspieszenie dynamiki uwalniania pętli lokalnej, zwiększenie konkurencji na rynku detalicznym dostępu do Internetu, spadek cen na tym rynku, a co za tym idzie wzrost penetracji. Zupełnie pomija się jednak prezentacje negatywnych aspektów wdrożenia podziału. Należą do nich przede wszystkim: wysokie nakłady finansowe przeznaczone na implementację przedsięwzięcia i znaczny spadek jakości usług w okresie wprowadzania zmiany. Można też powątpiewać, czy po okresie trzech lat jesteśmy w stanie oceniać prawdziwe, długotrwałe skutki utworzenia Openreach.

Analizując szczegółowo sukces Openreach w zakresie zdynamizowania rozwoju LLU w Wielkiej Brytanii, warto przeprowadzić porównanie z innymi dużymi krajami europejskimi. Sytuacja pokazuje, że kraje, które najwcześniej zaczęły prowadzić działania wspierające uwalnianie pętli lokalnych, znajdują się w bardziej zaawansowanej fazie tego procesu. Przykładowo we Francji i Niemczech proces ten trwa już od co najmniej sześciu lat i przyniósł dużo lepsze skutki niż w Wielkiej Brytanii. Wydaje się więc, że wysoka dynamika rozwoju LLU od roku 2006 była wynikiem zapóźnienia Wielkiej Brytanii w tej dziedzinie. W momencie gdy liczba linii LLU rośnie bardzo z niskiej bazy łatwo uzyskać jest wysokie wskaźniki wzrostu w krótkim czasie.

Należy przypomnieć, że na rynku im LLU jest usługą, którą dopiero zaczyna być w kręgu zainteresowań Operatorów alternatywnych. Najwięksi Operatorzy alternatywni deklarują, że ich długofalowa polityka przewiduje inwestycje w tego typu usługi.

Rysunek 10-2: Przyrost linii broadbandu na usłudze LLU w Wielkiej Brytanii i Francji w latach 2002-2005¹³



Źródło: ECTA Broadband Scorecard 2007, www.ectportal.com

Innym często pomijanym aspektem separacji BT było znaczne pogorszenie jakości usług oferowanych Operatorom alternatywnym. Zgodnie z opinią przedstawiciela Cable&Wireless, największego Operatora alternatywnego w Wielkiej Brytanii, podział znacznie pogorszył jakość współpracy z BT, a główne problemy to¹⁴:

- „Nowe produkty dostarczone z opóźnieniem lub w ogóle”;
- „Wdrożenie zgodne z literą, nie z duchem, zobowiązań BT”;
- „Wymóg jednakowego traktowania doprowadził do myślenia wyłącznie o zgodności z przepisami zamiast skupienia się na klientach”.

W procesie zmian organizacyjnych, technicznych, przebudowie procesów i systemów w ramach BT wyodrębniona została nowa jednostka organizacyjna – Openreach, zarządzająca siecią dostępową, siecią „backhaul” i świadcząca usługi hurtowe na bazie posiadanej infrastruktury.

Oprócz funkcjonalnie wydzielonej jednostki zastosowano także takie rozwiązania, jak:

- procedury blokujące przepływ informacji handlowych oraz poufnych danych klientów pomiędzy pracownikami – tzw. „chińskie mury”;
- „Reguły postępowania” określające zasady postępowania zgodne z podjętymi przez BT zobowiązaniami, obowiązujące wszystkich pracowników jednostek

¹³ Dane według firmy analitycznej Point Topic Ltd.

¹⁴ Seminarium London Business School: „Functional Separation: part of the regulatory toolkit?” <http://www.london.edu/gcc.html>

BT, wsparte szkoleniami z praktycznych aspektów stosowania zasad równoważności;

- Equality of Access Board, czyli niezależną jednostkę nadzorującą przebieg procesu oraz wypełnianie obowiązków BT w ramach zapewnienia niedyskryminacji OA i wypełniania postanowień zawartych w przyjętych zobowiązaniach;
- wydzielenie systemów operacyjnych oraz informatycznych dedykowanych do obsługi zamówień oraz wprowadzenie zmian w procesach obsługi sprzedaży;
- zapewnienie monitoringu i dostępności wskaźników jakości świadczonych usług hurtowych.

Przeprowadzony proces, którego koszty szacowane są na 100 mln GBP, jest oceniany niejednoznacznie. Z jednej strony podkreśla się fakt zapewnienia skutecznej konkurencji poprzez stworzenie wszystkim Operatorom jednakowych warunków dostępu do infrastruktury, z drugiej zwraca się uwagę na przejściowe pogorszenie się jakości świadczonych usług hurtowych czy długotrwałość samego procesu.

W opinii brytyjskiego Regulatora niemożliwe jest wyizolowanie efektu zmian wprowadzonych przez BT, a tym bardziej samej separacji funkcjonalnej, na rozwój rynku telekomunikacyjnego.

Jeszcze większe trudności nastręcza ocena ewentualnych skutków wprowadzenia separacji funkcjonalnej zintegrowanych pionowo operatorów zasiedziały głównie ze względu na fakt, iż w żadnym z pozostałych przypadków podjęte procesy nie zostały jeszcze zakończone w innych krajach lub jest jeszcze za wcześnie, aby zaobserwować długofalowy wpływ tego środka na rozwój rynków.

Włoski Telecom Italia, wyprzedzając działania Regulatora, zdecydował się na przeprowadzenie zmian w swojej strukturze.

Nie bez wpływu na decyzję TI pozostawał fakt, iż zapowiedzi zastosowania przez krajowego Regulatora AGCOM środka w postaci narzucenia separacji funkcjonalnej wywołała niepewność wśród udziałowców spółki i przyczyniła się do znaczącego spadku cen akcji firmy.

Propozycja TI oparta na zasadzie Equivalence of Output wykorzystuje elementy zastosowane przez BT, takie jak:

- dostępność i przejrzystość informacji w postaci wskaźników jakości usług;
- utworzenie organu sprawującego funkcje kontrolne w stosunku do przeprowadzenia procesu oraz wypełniania zobowiązań przez pracowników IT;
- przeszkolenie pracowników, stosowanie odrębnych systemów motywacyjnych.

Wydzielono także osobny pion „Technology & Operations” zarządzający infrastrukturą dostępową i świadczący na jej bazie usługi hurtowe oraz siecią telekomunikacyjną. Wprowadzono również chińskie mury, starając się odseparować dostęp części detalicznej Telecom Italia do danych będących w posiadaniu części

hurtowej. Proponowane zmiany zostały przychylnie przyjęte przez Regulatora i obecnie podlegają procesowi konsultacji. Na pozytywne podejście do propozycji Telecom Italia wpływa również fakt rozwoju przez TI sieci dostępowej nowych generacji. Zawarte niedawno porozumienie handlowe z jednym z głównych konkurentów – firmą Fastweb – przekonuje AGCOM, że nie ma potrzeby odwoływania się do najbardziej radykalnych środków. Należy podkreślić, że TI już od 2002 roku wprowadzała zmiany w systemach informatycznych tworzące chińskie mury i brak przepływu informacji pomiędzy częścią hurtową i detaliczną. Zmiany te polegały na profilowaniu uprawnień użytkowników i nie zdecydowano się na duplikację systemów, chociażby ze względu na koszty, jakie pochłonęło utworzenie wspólnej dla grupy Telecom Italia hurtowni danych.

W podobnej sytuacji znajduje się szwedzki operator TeliaSonera, który podjął decyzję o wydzieleniu jednostki odpowiedzialnej za infrastrukturę oraz jednostki odpowiedzialnej za sprzedaż usług hurtowych w oparciu o infrastrukturę miedzianą.

Propozycja szwedzkiego operatora również wykorzystuje wiele rozwiązań zastosowanych przez BT w zapewnieniu zasady równego traktowania wszystkich operatorów, jak na przykład zastosowanie „chińskich murów” w przepływie informacji, przejrzystość wskaźników jakości usług.

Proces znajduje się obecnie w fazie wstępnej i niemożliwe jest dokonanie jednoznacznej oceny jego efektów oraz wpływu na szwedzki rynek telekomunikacyjny.

Brytyjski model separacji zaadaptowany został do realiów Nowej Zelandii. W przypadku Telecom New Zealand na podstawie ustaleń z Ministerstwem Komunikacji proces podziału został on rozłożony na wiele etapów, a jego zakończenie planowane jest na rok 2020. Warto podkreślić, że w Nowej Zelandii nie zdecydowano się na rozdzielanie systemów teleinformatycznych, wykorzystano natomiast dostępne mechanizmy kontroli (profilowanie dostępu etc).

Instytucja Mediatora

Na rynku europejskim jedynym znanym przykładem zinstytucjonalizowanej mediacji pomiędzy operatorami telekomunikacyjnymi jest Office of Telecommunication Adjudicator¹⁵ (OTA).

Instytucja ta powstała w ramach zobowiązań „BT Undertakings” i jest uważana za jeden z najbardziej udanych pomysłów. Stąd jej działanie nie jest oparte na przepisach brytyjskiego prawa telekomunikacyjnego, natomiast ogólne ramy działania są zaakceptowane przez OFCOM w ramach, tzn. adjudication scheme¹⁶. Działania OTA2 są do tego stopnia wspierane przez brytyjskiego regulatora, że udostępnia on swoje pomieszczenia dla działalności OTA2, a także pokrywa koszty jego działań i występuje następnie do BT o refundację 50% kosztów.

OTA2 w swoim działaniu jest niezależny od Regulatora i operatorów. Jego główne zadanie polega na ułatwianiu wdrożenia procesów przejścia użytkowników końcowych pomiędzy operatorami, zwłaszcza w odniesieniu do takich procesów

¹⁵ www.offta.org.uk

¹⁶ http://www.ofcom.org.uk/telecoms/groups/telecoms_adj_sch/

gdzie zaangażowanych jest więcej niż dwóch operatorów (np. model migracji użytkowników dla przenośności numeru, model wymiany danych etc.). Korzystając z wiedzy eksperckiej OTA2 skupia się w szczególności na usuwaniu problemów związanych z uwolnieniem pętli lokalnej. OTA2 nie tylko pomaga operatorom w rozstrzyganiu sporów i problemów, ale również publikuje wskaźniki KPI obrazujące rozwój usług szerokopasmowych. Obecnie 14 największych operatorów w Wielkiej Brytanii aktywnie korzysta z tego rozwiązania.

Praktyka publikowania KPI

Belgia

W przypadku **Belgacom** publikacja wskaźników KPI odbywa się z wykorzystaniem stron www operatora. KPI's opisują następujące usługi¹⁷: BROBA ADSL z głosem, BROBA ADSL bez głosu, BRUO miedz, BRUO para współdzielona i dotyczą:

1. czasu dostarczenia usług:
 - 1.1. średni czas od złożenia zamówienia do otrzymania potwierdzenia przez OA;
 - 1.2. % potwierdzeń poza SLA;
 - 1.3. średni czas dostarczenia usługi;
 - 1.4. liczba dni roboczych, w czasie których realizowanych jest 95%, 99% zamówień;
 - 1.5. usługi dostarczone poza SLA %;
 - 1.6. liczba dostarczonych usług;
 - 1.7. usługi dostarczone poprawnie % (First time right);
 - 1.8. usługi dostarczone zgodnie z kontraktowymi terminami %;
 - 1.9. nieobecność klienta uniemożliwiająca dostawę usługi w uzgodnionym terminie %.
2. czasu usuwania awarii w ramach SLA:
 - 2.1. średni czas naprawy w godzinach – dni robocze;
 - 2.2. liczba zgłoszeń awarii, w przypadku których nie dotrzymano SLA (%);
 - 2.3. czas zakończenia naprawy 90% przypadków w godzinach – dni robocze;

¹⁷ BRIO (Belgacom Reference Interconnection Offer), BROBA (Belgacom Reference Bitsream Access Offer) i BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer)

2.4. ilość uzasadnionych zgłoszeń awarii (%).

3. dostępności helpdesku.

Wielka Brytania

W British Telecom wskaźniki publikowane są na stronach Openreach, a także przez Office for Telecommunications Adjudicator (OTA2). OTA publikuje wskaźniki dotyczące następujących usług: LLU, WLR i Ethernet.

Szczegółowe zestawienie wskaźników KPI publikowanych przez OTA przedstawia się następująco:

1. LLU:

1.1. dostarczanie:

1.1.1. liczba uruchomionych dostępów LLU;

1.1.2. liczba dostarczonych linii (pełnych i współdzielonych);

1.1.3. procent zleceń dostarczonych w wymaganym w umowie terminie w ciągu ostatnich 4 tygodni.

1.2. usuwanie uszkodzeń:

1.2.1. liczba usuniętych awarii LLU w gwarantowanym czasie – średnia z ostatnich 4 tygodni;

1.2.2. skargi użytkowników końcowych w stosunku do liczby przeprowadzonych transakcji.

2. WLR:

2.1. dostarczanie:

2.1.1. liczba dostarczonych usług WLR w ciągu ostatnich 4 tygodni;

2.1.2. procent zleceń zrealizowanych w wymaganym przez klienta terminie w ciągu ostatnich 4 tygodni.

2.2. usuwanie uszkodzeń:

2.2.1. liczba napraw niespełniających czasu naprawy zakontraktowanego w ramach gwarantowanego poziomu obsługi (%).

3. Ethernet:

3.1. dostarczanie:

3.1.1. liczba dostarczonych usług Ethernet w zakontraktowanym przez klienta terminie.

Openreach udostępnia szczegółowe wskaźniki dotyczące poziomu świadczenia usług LLU. Tygodniowo publikowany raport (dostępny publicznie) zawiera informacje dotyczące:

1. dostarczania usługi LLU:

- 1.1. liczba świadczonych usług;
- 1.2. liczba zamkniętych zamówień;
- 1.3. dodatkowe parametry:
 - 1.3.1. czasy instalacji (od przyjęcia zamówienia do potwierdzenia instalacji);
 - 1.3.2. średni czas dostarczenia usługi;
 - 1.3.3. czasy realizacji zamówienia;
 - 1.3.4. % zrealizowanych usług do godziny 23:59 w uzgodnionym z klientem dniu.

2. usuwania uszkodzeń usługi LLU:

- 2.1. liczba błędów zgłoszona w ciągu 28 dnia od instalacji;
- 2.2. usunięte usterki zgłoszone w ciągu 8 dnia od instalacji;
- 2.3. % usuniętych usterek dla usług z gwarancją 40h;
- 2.4. % usuniętych usterek dla usług z gwarancją 20h.

Równolegle do powyższych wskaźników, w grudniu 2008 Openreach dał swoim klientom-operatorom dostęp do narzędzia KPI Online, w którym dostępne są następujące wskaźniki KPI opisujące usługi realizowane na rzecz danego operatora:

WLR3 Analogue	
dostarczanie	usuwanie uszkodzeń
Złożona liczba zamówień	Zarejestrowana liczba usterek
Liczba odrzuconych zamówień	Średni czas do usunięcia usterki
% zamówień zrealizowanych w dacie wymaganej	% usterek usuniętych w czasie wymaganym przez poziom obsługi
Średni czas dostarczenia usług	Liczba napraw, które nie zakończyły się w gwarantowanym czasie
Liczba usług, niedostarczonych na czas	% usterek WLR zamkniętych i zidentyfikowanych jako RWT (right when tested), FNF (fault not found) lub błąd klienta

% zamkniętych zamówień, dla których w ciągu 30 dni nastąpiła awaria	
---	--

WLR2 Analogue and ISDN	
dostarczanie	usuwanie uszkodzeń
Zrealizowana liczba zamówień	% usterek usuniętych w czasie wymaganym przez poziom obsługi
% zamówień zrealizowanych w dacie wymaganej	% usuniętych błędów, po których następowało ponowne zgłoszenie błędu
Średni czas dostarczenia usług	Liczba zgłoszonych usterek
% zrealizowanych zamówień, dla których wystąpił błąd ELF w ciągu 30 dni	Liczba usuniętych usterek
Liczba niezrealizowanych zamówień po upływie terminu daty wymaganej	% usterek zamkniętych i zidentyfikowanych jako RWT (right when tested), FNF (fault not found) lub błąd klienta
	Liczba napraw, które nie zakończyły się w gwarantowanym czasie

LLU	
dostarczanie	usuwanie uszkodzeń
Liczba zamkniętych zamówień	Liczba zgłoszonych usterek
% zamówień dostarczonych w zagwarantowanym terminie (CCD)	Liczba usuniętych usterek
% zamówień dostarczonych w wymaganym przez klienta terminie (CRD)	Liczba otwartych usterek
Liczba zamówień niespełniających zagwarantowanego terminu	% usuniętych usterek – 40 godzin zegarowych
% zamówień dostarczonych z usterkami zgłoszonymi w ciągu 4 dni (DOA)	% usuniętych usterek – Poziom Rozszerzony – 20 godzin zegarowych
% zamówień dostarczonych z usterkami zgłoszonymi w ciągu 28 dni (ELFs)	Liczba napraw oczekujących w kolejce
FTLT	% powtórek usterek w ciągu do 28 dni od poprzedniego zdarzenia

ETHERNET	
dostarczanie	usuwanie uszkodzeń
Średni czas dostawy	Średni czas usuwania usterek dla błędów zgłoszonych w miesiącu
Średnia liczba dni dla dostaw przekraczających zagwarantowany termin	% powtórek usterek w ciągu do 28 dni od poprzedniego zdarzenia
Średni czas przyjęcia zamówienia klienta	Średni czas niesprawności OST (Out of Service Time) dla łącza na rok
Sprawność dostaw w stosunku do standardowego czasu dostawy lub CRD (jeżeli większy)	% błędów usuniętych w ciągu 5 godz.
% zamówień na prywatne łącza zrealizowanych na lub przed zagwarantowanym terminem	
% zamówień, dla których błąd wystąpił w ciągu 28 dni po dostarczeniu	
Otwarte zamówienia po zagwarantowanym terminie	
Weryfikacja techniczna gotowa w terminie potwierdzenia zamówienia (order comitted)	
Zagwarantowany termin potwierdzony w dacie zamknięcia realizacji zamówienia	

Francja

France Telecom publikuje na swoich stronach dane porównujące jakość świadczonych usług hurtowych i jakość równoważnych im usług detalicznych w poniższych kategoriach:

1. Usługi głosowe komutowane dla klientów indywidualnych:
 - 1.1. odsprzedaż abonamentu (WLR);
 - 1.2. abonament FT.
2. Usługi DSL dla klientów indywidualnych (+ głos):
 - 2.1. LLU współdzielone;
 - 2.2. dostęp DSL dla klientów indywidualnych;

- 2.3. Detal DSL dla klientów indywidualnych Orange.
- 3. Usługi dla klientów indywidualnych (naked i bez gwarancji 4 godz. czasu przywrócenia usług):
 - 3.1. LLU pełne;
 - 3.2. Oferta regionalna dla klientów indywidualnych dostęp DSL Only;
 - 3.3. Detal Orange naked DSL.
- 4. Usługi dla klientów biznesowych, dostęp na parze miedzianej, z GTR 4 godz:
 - 4.1. odsprzedaż abonamentu, rynek PRO (biznesowy) z GTR 4 godz;
 - 4.2. Pełny LLU z GTR 4 godz.;
 - 4.3. Oferta ISDN z GTR 4 godz.;
 - 4.4. Oferta regionalna DSL dla klientów biznesowych z GTR 4 godz.;
 - 4.5. Oferta DSL dla klientów biznesowych z GTR 4 godz.

Comiesięcznie publikowane są następujące grupy parametrów:

- a) średni czas dostawy;
- b) wskaźnik dotrzymania terminu 8 dni kalendarzowych;
- c) liczba zamówień zrealizowanych w czasie ponad 30 dni kalendarzowych;
- d) wskaźnik zgłoszeń dotyczących usług dostarczonych w ciągu ostatniego miesiąca – przyczyna leżąca po stronie FT;
- e) wskaźnik dotrzymania terminów kontraktowych;
- f) wskaźnik zgłoszeń na linię na rok z przyczyn leżących po stronie FT;
- g) wskaźnik zgłoszeń na linię z innych przyczyn niż leżące po stronie FT;
- h) liczba zakłóceń z przyczyn leżących po stronie FT nieusuniętych w ciągu 3 dni roboczych.

Nowa Zelandia

W tym kraju KPI's odnoszą się do pięciu głównych usług świadczonych na rynku hurtowym i rynku detalicznym: PSTN, Broadband, Smartphone, ISDN, Complex Voice.

Większość z ww. usług jest badana pod kątem dostarczania i usuwania uszkodzeń – zestawienie zmierzonych wyników dla usług detalicznych i usług hurtowych.

Szczegółowe zestawienie wskaźników przedstawia się następująco:

1. PSTN:

1.1. dostarczanie:

- 1.1.1. zrealizowane zamówienia (w %) – detal;
- 1.1.2. zrealizowane zamówienia (w %) – hurt;
- 1.1.3. średni czas realizacji wszystkich zamówień (w dniach) – detal;
- 1.1.4. średni czas realizacji wszystkich zamówień (w dniach) – hurt;
- 1.1.5. średni czas realizacji zamówień – 1% zamówień najdłużej dostarczanych – hurt;
- 1.1.6. średni czas realizacji zamówień – 1% zamówień najdłużej dostarczanych – detal.

1.2. usuwanie uszkodzeń:

- 1.2.1. usunięte uszkodzenia (w %) – hurt;
- 1.2.2. usunięte uszkodzenia (w %) – detal;
- 1.2.3. średni czas usunięcia wszystkich uszkodzeń (w dniach) – hurt;
- 1.2.4. średni czas usunięcia wszystkich uszkodzeń (w dniach) – detal;
- 1.2.5. średni czas usunięcia uszkodzeń – 1% uszkodzeń najdłużej usuwanych – hurt;
- 1.2.6. średni czas usunięcia uszkodzeń – 1% uszkodzeń najdłużej usuwanych – detal.

2. Broadband

2.1. dostarczanie:

- 2.1.1. zrealizowane zamówienia (w %) – detal;
- 2.1.2. zrealizowane zamówienia (w %) – hurt;
- 2.1.3. średni czas realizacji wszystkich zamówień (w dniach) – detal;
- 2.1.4. średni czas realizacji wszystkich zamówień (w dniach) – hurt;
- 2.1.5. średni czas realizacji zamówień – 1% zamówień najdłużej dostarczanych – hurt;

2.1.6. średni czas realizacji zamówień – 1% zamówień najdłużej dostarczanych – detal.

2.2. usuwanie uszkodzeń:

2.2.1. usunięte uszkodzenia (w %) – hurt;

2.2.2. usunięte uszkodzenia (w %) – detal;

2.2.3. średni czas usunięcia wszystkich uszkodzeń (w dniach) – hurt;

2.2.4. średni czas usunięcia wszystkich uszkodzeń (w dniach) – detal;

2.2.5. średni czas usunięcia uszkodzeń – 1% uszkodzeń najdłużej usuwanych – hurt;

2.2.6. średni czas usunięcia uszkodzeń – 1% uszkodzeń najdłużej usuwanych – detal.

3. Smartphone:

3.1. dostarczanie:

3.1.1. zrealizowane zamówienia (w %) – detal;

3.1.2. zrealizowane zamówienia (w %) – hurt;

3.1.3. średni czas realizacji zamówień (w dniach) – detal;

3.1.4. średni czas realizacji zamówień (w dniach) – hurt.

3.2. usuwanie uszkodzeń:

3.2.1. średni czas usunięcia wszystkich uszkodzeń (w dniach) – hurt;

3.2.2. średni czas usunięcia wszystkich uszkodzeń (w dniach) – detal;

3.2.3. średni czas usunięcia uszkodzeń – 1% uszkodzeń najdłużej usuwanych – hurt;

3.2.4. średni czas usunięcia uszkodzeń – 1% uszkodzeń najdłużej usuwanych – detal.

4. ISDN:

4.1. dostarczanie:

4.1.1. zrealizowane zamówienia (w %) – detal;

4.1.2. zrealizowane zamówienia (w %) – hurt;

4.1.3. średni czas realizacji wszystkich zamówień (w dniach) – detal;

4.1.4. średni czas realizacji wszystkich zamówień (w dniach) – hurt;

4.1.5. średni czas realizacji zamówień – 1% zamówień najdłużej dostarczanych – hurt;

4.1.6. średni czas realizacji zamówień – 1% zamówień najdłużej dostarczanych – detal.

5. Complex Voice:

5.1. dostarczanie:

5.1.1. zrealizowane zamówienia (w %) – detal;

5.1.2. zrealizowane zamówienia (w %) – hurt;

5.1.3. średni czas realizacji zamówień (w dniach) – detal;

5.1.4. średni czas realizacji zamówień (w dniach) – hurt.

10.3 Analiza modeli separacji funkcjonalnej, zaprezentowanych w raporcie Konsorcjum opracowanym na zamówienie Prezesa UKE

Raport przygotowany przez Konsorcjum zawiera analizę trzech wariantów podziału funkcjonalnego TP. Autorzy opracowania, omawiając każdy z nich, wskazują, że powstawały one chronologicznie w czasie i każde kolejne rozwiązanie likwiduje problemy zauważone w czasie implementacji praktycznej. Z opracowania nie wynika natomiast wprost, dlaczego przyjęto model podziału na trzy wyodrębnione jednostki i jakie wynikają z tego faktyczne korzyści dla rynku oraz użytkownika końcowego. W tej kwestii TP znacząco się różni od stanowiska prezentowanego przez twórców raportu, gdyż separacja funkcjonalna w wariantcie trzech struktur organizacyjnych nadmiernie komplikuje procesy dostarczania usług i nie tworzy dostatecznie elastycznej struktury organizacyjnej, zdolnej do wdrażania usług na bazie Sieci Nowej Generacji.

Uwzględniając współczesne trendy rozwoju infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych, podział sieci stacjonarnej na część pasywną i aktywną z punktu widzenia dostarczania usług użytkownikowi traci sens istnienia. Coraz częściej mamy do czynienia z wzajemnym przenikaniem się granic tego podziału w zależności od typu usługi i technologii wykorzystanej do budowy infrastruktury technicznej. Przykładem może tu być usługa BSA, która w zależności od poziomu dostępu realizowanego dla operatora może wymagać zaangażowania różnych warstw infrastruktury sieciowej od zwykłego łącza w wariantcie BSA DSLAM, do praktycznie pełnej infrastruktury przy IP niezarządzalnym. Na tej podstawie TP formułuje swoją koncepcję, kompleksowego spojrzenia na potrzeby operatorów alternatywnych w całym spektrum obecnych i przyszłych usług regulowanych, bez ograniczania uwagi jedynie do rozwiązywania doraźnego problemu dostępu do linii miedzianej.

10.3.1.1 Rozwiązanie „A” – na wzór zastosowanego w Wielkiej Brytanii

Rozwiązanie to zbudowane zostało w oparciu o model wdrożony w Wielkiej Brytanii i zakłada podział TP na trzy jednostki:

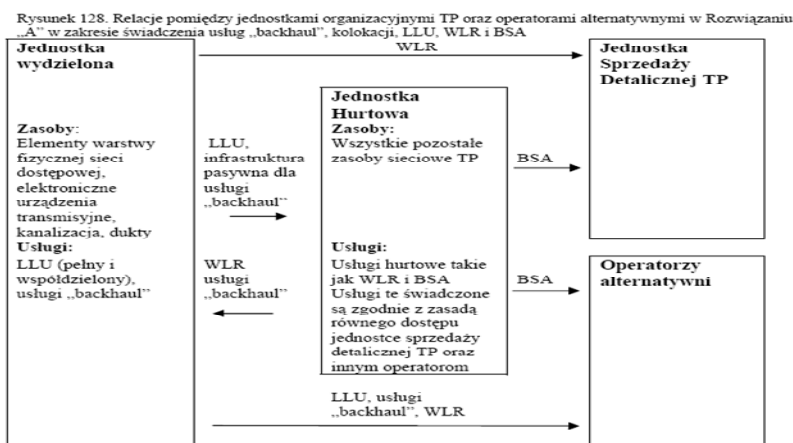
- Jednostkę wydzieloną, zarządzającą zasobami pasywnej sieci dostępowej (budynki, kanalizacja oraz miedziana sieć dostępowa bez elementów czynnych);
- Jednostkę sprzedaży detalicznej TP;
- Jednostkę sprzedaży hurtowej TP, obejmującą wszystkie pozostałe jednostki organizacyjne, które nie realizują funkcji sprzedaży detalicznej ani też nie są odpowiedzialne za utrzymanie sieci dostępowej.

W tym rozwiązaniu sprzedaż usług hurtowych dla OA jest dokonywana przez JW. Oznacza to, że jeśli świadczenie tych usług wymaga również zaangażowania zasobów zarządzanych przez jednostkę hurtową TP, wówczas JW zleca świadczenie niezbędnych usług do tej jednostki. Tym samym JW integruje usługi świadczone wobec OA oraz jednostki sprzedaży detalicznej TP. Nabywcami usług oferowanych przez JW są więc Operatorzy alternatywni oraz jednostki organizacyjne TP. Zgodnie

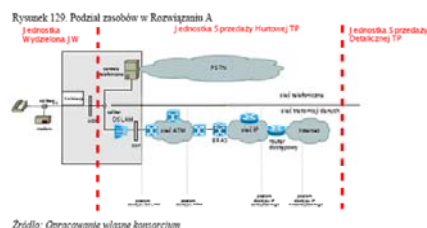
z założeniem przyjętym w modelu brytyjskim, JW nie oferuje usług użytkownikom końcowym – indywidualnym czy biznesowym.

Na rysunku poniżej przedstawione zostały relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA, w zakresie realizacji głównych usług (LLU, WLR, BSA, usługi „backhaul”).

Rysunek 10-2 Relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA, w zakresie realizacji głównych usług



Źródło: Opracowanie własne konsorcjum



Źródło: Opracowanie własne konsorcjum

Źródło: Raport Konsorcjum, s.553

10.3.1.2 Analiza SWOT dla rozwiązania A przedstawiona w raporcie Konsorcjum

Rysunek 10-3 Analiza SWOT dla rozwiązania A przedstawiona w raporcie Konsorcjum

Tabela 63. Analiza SWOT Rozwiązania A

ZALETY		WADY
Podział zasobów	Inne	Podział zasobów
Jednoznaczna linia rozdziału elementów sieci zarządzanych przez JW – tylko infrastruktura pasywna	Model przetestowany na rynku brytyjskim, gdzie faktycznie wpłynął na likwidację barier wejścia na rynek OA	Mały zakres zasobów, który poza kolokacją nie pozwala JW świadczyć usługi niezależnie od części hurtowej
Zasady świadczenia usług hurtowych		Zasady świadczenia usług hurtowych
Większość usług hurtowych oferowana jest przez JW		- Realizacja większości usług hurtowych wymaga koordynacji usług między jednostką wydzieloną, a hurtową - Koordynacja ta wiąże się z dodatkowymi kosztami operacyjnymi. Duża złożoność procesów związanych ze sprzedażą i nabywaniem usług realizowanych przez jednostkę hurtową może wpływać na wydłużenie czasu aktywacji usługi, może również opóźniać (głównie w początkowej fazie) proces - Wydłużenie czasu dostarczenia usługi użytkownikowi końcowemu (wydłuża się proces realizacji zamówienia o przejście przez JW) - Wydłużenie czasu naprawy zgłoszonych przez użytkowników końcowych awarii (zgłoszenie awarii musi przejść dłuższy łańcuch operatorów – jednostka sprzedaży detalicznej, JW, jednostka hurtowa)
SZANSE		ZAGROŻENIA
Wpływ na usunięcie niecenowych dyskryminacji ze strony TP i zapewnienie EoI		Wpływ na usunięcie niecenowych dyskryminacji ze strony TP i zapewnienie EoI
Stosunkowo łatwo można monitorować osiągnięcie celów separacji poprzez monitorowanie i nadzór nad JW		- Z uwagi, że JW nie posiada żadnych elementów czynnych, to jednostka hurtowa posiada informację w zakresie usług sprzedawanych przez JW na bazie LLU i WLR - Asymetria informacji - jednostka hurtowa TP skupia całą wiedzę o nabywcach usługach JW – może ją wykorzystywać do reagowania w sposób antykonkurencyjny - np. do wybiórczego spowolnienia obsługi zleceń wystawianych przez JW - Rozwiązanie to w sposób niedostateczny określa zasady dostępu OA do infrastruktury sieci dostępowej NGA

Źródło: opracowanie własne konsorcjum

10.3.1.3 Ocena rozwiązania „A” zawarta w raporcie Konsorcjum dla Prezesa UK

Rozwiązanie „A” zbudowane jest na wzór rozwiązania zastosowanego w Wielkiej Brytanii. Jedną z głównych zalet tego rozwiązania jest fakt, że jest to jedyne rozwiązanie separacji funkcjonalnej OZ, które zostało wdrożone i można je oceniać na podstawie osiągniętych celów.

Na podstawie analizy wdrożenia separacji funkcjonalnej BT można stwierdzić, że zastosowanie tego rozwiązania przyczyniło się do eliminacji bariery w postaci niecenowej dyskryminacji OA przez BT. Z drugiej strony rozwiązanie to cechuje duży stopień skomplikowania w odniesieniu do procesów pomiędzy JW i JH, co też spowodowało obniżenie jakości w zakresie obsługi zleceń, co potwierdził między innymi Ofcom. Rozwiązanie to w sposób niedostateczny określa zasady dostępu OA do infrastruktury sieci dostępowej NGA. Znajduje to potwierdzenie w aktualnie prowadzonych przez Ofcom konsultacjach, które dotyczą dostosowania regulacji na rynku brytyjskim, w tym dotyczących podziału funkcjonalnego BT, w kontekście rozwiązywania problemów związanych z procesem budowy NGA w Wielkiej Brytanii.

10.3.1.4 Ocena rozwiązania „A” dokonana przez TP

TP podziela pogląd Konsorcjum, że wdrożenie separacji funkcjonalnej w wariantie „A” byłoby szkodliwe dla rozwoju usług i konkurencji na rynku hurtowym w Polsce. Za powyższym stwierdzeniem przemawia fakt, że rozwiązanie zastosowane w BT wymaga modyfikacji i adaptacji do potrzeb rynkowych już w trzy lata po implementacji praktycznej tego modelu separacji. Jednym z głównych powodów konieczności wdrożenia modyfikacji zaimplementowanego modelu jest nadmierna komplikacja procesów dostarczania usług wynikająca z rozproszenia zarządzania

infrastrukturą techniczną pomiędzy dwie jednostki oraz brak skutecznych mechanizmów do tworzenia warunków dla konkurencji w obszarze Sieci Nowej Generacji.

Jak przyznają w swoim raporcie autorzy, niedoskonałości te zmuszają Ofcom do poszukiwania rozwiązań, które dostosują możliwości wdrożonego modelu zarządzania zasobami infrastrukturalnymi do rzeczywistych potrzeb rynku brytyjskiego. Ponadto, mając szansę skorzystania z doświadczeń brytyjskich, TP negatywnie odnosi się do tego modelu zapewnienia równych warunków konkurencyjności dla operatorów, ponieważ powoduje on pogorszenie jakości obsługi tychże operatorów, co z uwagi na dobro klienta naszym zdaniem powinno być absolutnie nie do zaakceptowania przez żadną ze stron na im rynku usług hurtowych.

10.3.1.5 Rozwiązanie „B” – na wzór rozwiązania zastosowanego w Nowej Zelandii

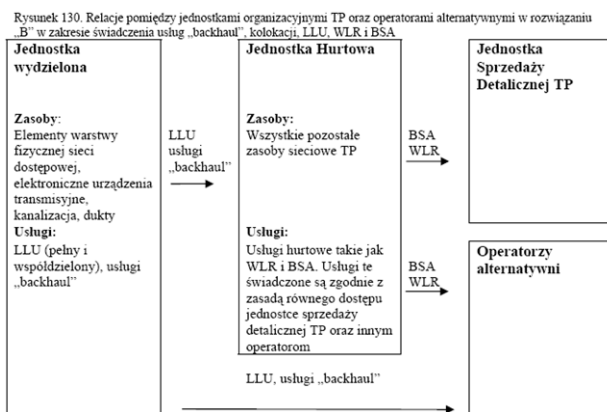
Rozwiązanie to oparte jest na modelu separacji wdrożonych w Nowej Zelandii. Rozwiązanie w zasadniczej części bazuje również na modelu brytyjskim, lecz wprowadza także modyfikacje, które udoskonalają rozwiązanie brytyjskie. Podobnie jak w przypadku nowozelandzkim, proponowane jest wydzielenie trzech jednostek organizacyjnych operatora:

- Jednostki wydzielonej, zarządzającej zasobami sieci dostępowej (budynki, kanalizacja oraz miedziana i światłowodowa sieć dostępowa wraz z elektronicznymi urządzeniami transmisyjnymi);
- Jednostki sprzedaży detalicznej TP;
- Jednostki sprzedaży hurtowej TP, obejmującej wszystkie pozostałe komórki organizacyjne.

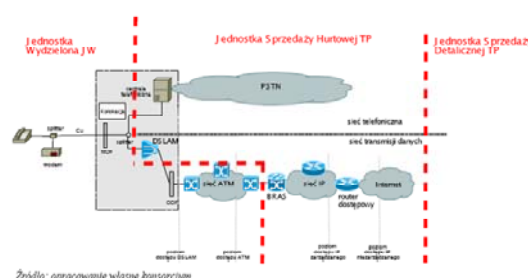
W rozwiązaniu tym każda z wyodrębnionych jednostek organizacyjnych TP świadczy usługi, które mogą być zrealizowane za pomocą zarządzanych przez tę jednostkę zasobów sieciowych. Oznacza to, że przez jednostkę wydzieloną mogą być świadczone usługi LLU oraz usługi związane z kolokacją urządzeń OA, jak również usługi zapewniające transmisję danych do sieci szkieletowej (usługi „backhaul”) – usługi transmisji danych do lokalizacji, gdzie znajduje się fizyczny styk sieci TP z siecią OA lub operatora trzeciego, zapewniającego połączenie OA z siecią TP za pośrednictwem własnej infrastruktury sieciowej. Pozostałe usługi hurtowe świadczone są przez jednostkę hurtową TP.

Na rys. poniżej przedstawione zostały relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA w zakresie realizacji głównych usług (LLU, WLR, BSA, usługi „backhaul”).

Rysunek 10-4 relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA w rozwiązaniu „B” w zakresie realizacji głównych usług



Źródło: Opracowanie własne konsorcjum



Źródło: Raport Konsorcjum; s. 558

10.3.1.6 Analiza SWOT dla rozwiązania „B” przedstawiona w raporcie Konsorcjum

Tabela 10-2 Analiza SWOT dla rozwiązania „B” przedstawiona w raporcie Konsorcjum

ZALETY		WADY
Podział zasobów	Inne	Podział zasobów
Podział zasobów dostosowany jest do zakresu oferowanych i świadczonych przez JW i JH poszczególnych usług	Rozwiązanie zastosowane w Nowej Zelandii, gdzie decyzję o separacji podjęto ponad 2 lata po wprowadzeniu separacji w Wielkiej Brytanii i zawiera modyfikacje wariantu A mające usprawniać funkcjonowanie tego wariantu	Z uwagi, że wiele urządzeń telekomunikacyjnych ma zintegrowanych wiele funkcjonalności, to trudno jest czasami jednoznacznie „poprowadzić linię podziału zasobów”
Zasady świadczenia usług hurtowych		Zasady świadczenia usług hurtowych
- Usługi hurtowe oferowane są przez jednostkę, która świadczy daną usługę, co przyczynia się do większej transparentności - Mniejsza biurokracja w porównaniu z rozwiązaniem przyjętym dla rozwiązania „A”		Nie jest możliwe zakontraktowanie różnych usług hurtowych (WLR i LLU) w jednej jednostce TP, co możliwe jest w opcji „A”
SZANSE		ZAGROŻENIA
Wpływ na usunięcie niecenowych dyskryminacji ze strony TP i zapewnienie EoI		Wpływ na usunięcie niecenowych dyskryminacji ze strony TP i zapewnienie EoI
- Rozwiązanie bardziej transparentne – przejrzysta komunikacja oraz rozliczenia pomiędzy jednostkami - JW może samodzielnie świadczyć usługi LLU bez udziału jednostki hurtowej, co w większym stopniu wpływa na zapewnienie EoI		Rozwiązanie to w sposób niedostateczny określa zasady dostępu OA do infrastruktury sieci dostępowej NGA

Źródło: opracowanie własne konsorcjum

10.3.1.7 Ocena rozwiązania „B” zawarta w raporcie konsorcjum dla Prezesa UKE

Rozwiązanie „B” zbudowane jest na wzór rozwiązania zastosowanego w Nowej Zelandii. Jednak z uwagi na krótki czas, jaki upłynął od separacji funkcjonalnej

OZ w Nowej Zelandii (od 31 marca 2008), nie można ocenić, w jaki sposób wdrożenie tego rozwiązania przyczyniło się do eliminacji barier rozwoju rynku nowozelandzkiego. Konstrukcja zasad podziału zasobów i usług bazuje na rozwiązaniu BT, z tym że wprowadzone zostały pewne modyfikacje, jak na przykład włączenie do zasobów JW urządzeń transmisyjnych wykorzystywanych w sieciach dostępowych.

Warto jednak zaznaczyć, że rozwiązanie to zostało wdrożone ponad dwa lata po wdrożeniu separacji funkcjonalnej w Wielkiej Brytanii. Można więc zakładać, że zmiany wprowadzone względem wariantu brytyjskiego są wynikiem przeprowadzonej analizy i chęci wyeliminowania słabości tego rozwiązania. Również w naszej ocenie rozwiązanie „B” w porównaniu z rozwiązaniem „A” cechuje większa prostota procesów realizowanych pomiędzy JH i JW, a zaproponowany podział zasobów jest w większym stopniu adekwatny do podziału usług. Niemniej podobnie jak w przypadku rozwiązania „A”, rozwiązanie to w sposób niedostateczny określa zasady dostępu OA do infrastruktury sieci dostępowej NGA.

10.3.1.8 Ocena rozwiązania „B” dokonana przez TP

Rozwiązanie wdrożone w Nowej Zelandii, jakkolwiek usprawnia pewne mankamenty zauważone w trakcie stosowania modelu brytyjskiego, nie rozwiązuje problemu nadmiernej komplikacji procesów dostarczania usług operatorom alternatywnym. W naszej ocenie wariant „B” praktycznie nie wnosi istotnej wartości dodanej w stosunku do modelu „A”, a jedynie powiela bardzo podobne błędy. Oceniamy, że zapewne w niedługim czasie Nowa Zelandia również zostanie postawiona przed koniecznością modyfikacji wdrożonego modelu, jako niespełniającego wymagań rozwijającego się rynku hurtowego.

10.3.1.9 Rozwiązanie „C” – rozwiązanie autorskie Konsorcjum

Przedstawione poniżej rozwiązanie stanowi modyfikację rozwiązania „B”. Zasadnicza różnica w porównaniu z poprzednio opisywanym wariantem polega na tym, że JW w swoich zasobach posiada dodatkowo węzły usługowe DSLAM/MSAN. W rozwiązaniu tym przyjęto założenie, że w wyniku separacji funkcjonalnej TP wyodrębnione zostałyby trzy jednostki organizacyjne:

- Jednostka wydzielona, zarządzająca zasobami sieci dostępowej (budynki, kanalizacja oraz sieć dostępową z elementami czynnymi oraz usługowymi – DSLAM/MSAN);
- Jednostka sprzedaży detalicznej TP, realizująca funkcje sprzedaży usług dla klientów detalicznych;
- Jednostka hurtowa TP, obejmująca wszystkie pozostałe komórki organizacyjne.

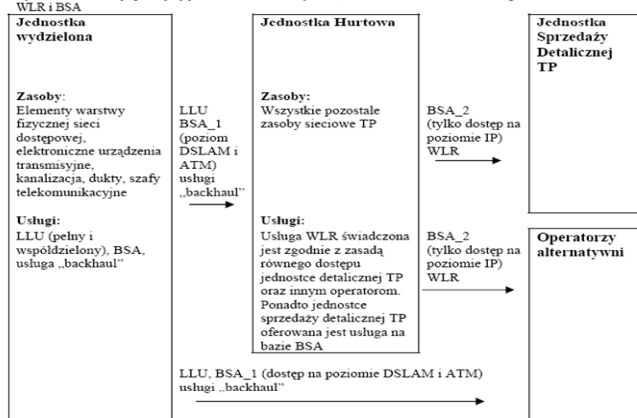
W rozwiązaniu tym, podobnie jak w przypadku modelu nowozelandzkiego, każda z wyodrębnionych jednostek organizacyjnych TP świadczy usługi, które mogą być zrealizowane za pomocą zarządzanych przez tę jednostkę elementów sieci telekomunikacyjnej. Zakładając, że jednostka wydzielona w swoich zasobach posiadania dodatkowo węzły usługowe DSLAM/MSAN, ma ona również możliwość świadczenia usług hurtowych obejmujących usługi szerokopasmowego dostępu do

Internetu – BSA. Usługi te mogą być świadczone na rzecz zarówno OA, jak również innych jednostek organizacyjnych TP. Usługa BSA (BSA_1 na rysunku poniżej) świadczona przez JW w tym układzie obejmuje obecny dostęp na poziomie DSLAM oraz ATM. Aby móc zapewnić dostęp na tym poziomie dla swoich odbiorców, JW powinna posiadać w dyspozycji systemy transmisyjne zapewniające transmisję do PDU na poziomie lokalnym oraz regionalnym (tzw. backhaul).

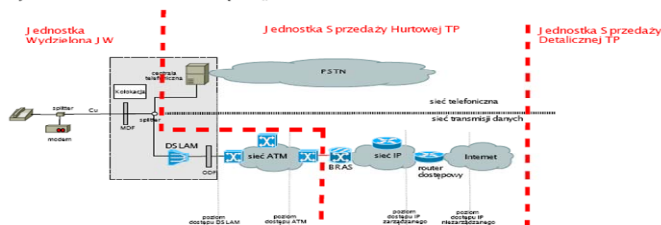
W tej sytuacji jednostka hurtowa może nabywać na zasadach EoI usługi LLU i BSA, a następnie budować swoją ofertę hurtową udostępniając usługi „przetworzone” jednostce sprzedaży detalicznej TP, jak również OA. W ten sposób usługi szerokopasmowe oferowane przez jednostkę hurtową TP (BSA_2 na rysunku poniżej) byłyby świadczone z dostępem na poziomie IP (zarządzanym i niezarządzanym) sieci TP.

Rysunek 10-5 relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA w rozwiązaniu „C” w zakresie realizacji głównych usług

Rysunek 132. Relacje pomiędzy jednostkami w rozwiązaniu „C” w zakresie świadczenia usług „backhaul”, LLU, WLR i BSA



Rysunek 133. Podział zasobów w rozwiązaniu „C”



10.3.1.10 Analiza SWOT dla rozwiązania „C” przedstawiona w raporcie Konsorcjum

Rysunek 10-6 Analiza SWOT dla rozwiązania „C” przedstawiona w raporcie Konsorcjum

Tabela 67. Analiza SWOT rozwiązania „C”

ZALETY		WADY
Podział zasobów	Inne	Podział zasobów
- Podział zasobów dostosowany jest do zakresu oferowanych i świadczonych przez JW i JH poszczególnych usług - Podziału ten ma swoje korzenie w architekturze sieci (a nie tylko i wyłącznie w usługach), co ułatwia jego implementację	- Rozwiązanie pozwala na bardziej efektywne wykorzystanie infrastruktury dostępowej - W przypadku budowy FTTx (NGA), rozwiązanie to umożliwi realizację stosunkowo łatwego i taniego dostępu do podpętli	Przydzielenie JW węzłów usługowych DSLAM/MSAN może wymagać przydzielenia personelu technicznego o specjalistycznych kwalifikacjach
Zasady świadczenia usług hurtowych		Zasady świadczenia usług hurtowych
- Usługi hurtowe oferowane są przez jednostkę, która świadczy daną usługę - Mniejsza biurokracja w porównaniu z rozwiązaniem przyjętym dla rozwiązania „A”		Nie jest możliwe zakontraktowanie różnych usług hurtowych w jednej jednostce TP
SZANSE		ZAGROŻENIA
Wpływ na usunięcie niecenowych dyskryminacji ze strony TP i zapewnienie EoI		Wpływ na usunięcie niecenowych dyskryminacji ze strony TP i zapewnienie EoI
Rozwiązanie bardziej transparentne od rozwiązania „A” – przejrzysta komunikacja oraz rozliczenia pomiędzy jednostkami		Jednostka sprzedaży detalicznej i hurtowa TP nie będą zainteresowane zakupem LLU (będą kupować BSA)

Źródło: opracowanie własne konsorcjum

Źródło: Raport Konsorcjum; s. 567

10.3.1.11 Ocena rozwiązania „C” zawarta w raporcie Konsorcjum dla Prezesa UKE

Rozwiązanie „C” jest propozycją autorską Konsorcjum. Podobnie jak rozwiązanie „B” nie można ex ante ocenić, czy i w jaki sposób wdrożenie tego rozwiązania przyczyni się do eliminacji barier rozwoju rynku. Porównując to rozwiązanie z pozostałymi, wyróżnia go większa liczba zasobów w obszarze sieci dostępowej, w tym urządzenia DSLAM/MSAN. Umieszczenie DSLAM/MSAN w JW sprawia, że JW może samodzielnie realizować usługi LLU i BSA (na poziomach DSLAM i ATM). Świadczenie przez JW zarówno LLU i BSA sprawia, że inne jednostki TP nie będą korzystać z usługi LLU, ponieważ pozbawione urządzeń takich jak DSLAM, w celu świadczenia usług dostępu do Internetu będą oferować swoje usługi detaliczne zawsze w oparciu o usługę BSA nabywaną z JW. Stwarza to zagrożenie, że nie będzie możliwe zapewnienie w pełni modelu EoI dla LLU.

Rozwiązanie to w naszej ocenie posiada jednak jedną przewagę nad pozostałymi rozwiązaniami. Mianowicie lepiej przystosowane jest do warunków, w których budowana będzie sieć NGA w technologii FTTx. W przypadku poprzednich rozwiązań, w razie podjęcia przez TP decyzji o budowie sieci dostępowych NGA, OA chcący korzystać z infrastruktury dostępowej TP, mogą zostać zmuszeni do rozbudowy swojej infrastruktury w taki sposób, by mogli mieć dostęp do podpętli, który realizowany jest na poziomie szafy dostępowej. Wiąże się to oczywiście z ponoszeniem przez OA dużych nakładów inwestycyjnych. Realizacja przez OA tych inwestycji może być nieuzasadniona ekonomicznie, ponieważ stosunkowo mała liczba abonentów znajdujących się w zasięgu pojedynczej szafy sprawia, że w większości przypadków OA nie opłaca się instalować własnych urządzeń DSLAM. W

związku z tym można zakładać, że w stosunkowo niedalekiej przyszłości (gdy TP rozwinie na szeroką skalę FTTx) urządzenia DSLAM czy MSAN będzie można traktować jak tzw. „wąskie gardła”. Diagnozę taką potwierdzają niektóre stanowiska przedsiębiorców telekomunikacyjnych przedstawione w procesie konsultacji w Nowej Zelandii. Można również zaobserwować dyskusje w różnych krajach, które związane są ze sposobem realizacji dostępu OA do podpętli. W dyskutowanych rozwiązaniach najczęściej proponuje się dostęp do podpętli poprzez usługę transmisji danych nabywaną u OZ, zamiast dostępu fizycznego do podpętli. Przykładem takiej dyskusji może być dyskusja prowadzona w Wielkiej Brytanii, gdzie Ofcom w zakresie dostępu do podpętli rozważa wprowadzenie tzw. dostępu ALA (ang. „Active Line Access”).

W związku z tym uważamy, że rozwiązanie „C” jako jedyne pozwala, by JW mogła samodzielnie świadczyć usługi LLU (dostęp pełny i współdzielony), usługi BSA (dostęp DSLAM i ATM). Taka konstrukcja może się przyczynić do tego, że realizowane inwestycje mogą zostać bardziej efektywnie wykorzystane (bo nie będzie sytuacji, w której każdy operator będzie budował własną szafę dostępową, każdy z operatorów będzie miał własny DSLAM). Rozwiązanie to technicznie umożliwia świadczenie przez JW usługi ALA. Jednocześnie jednak istnieje zagrożenie, że w przypadku wdrożenia separacji funkcjonalnej zgodnie z proponowanym rozwiązaniem „C” stworzone zostaną lepsze warunki dla konkurencji usługowej (w oparciu o BSA, a nie o LLU), kosztem konkurencji infrastrukturalnej, która jest bardziej pożądana.

10.3.1.12 Ocena rozwiązania „C” dokonana przez TP

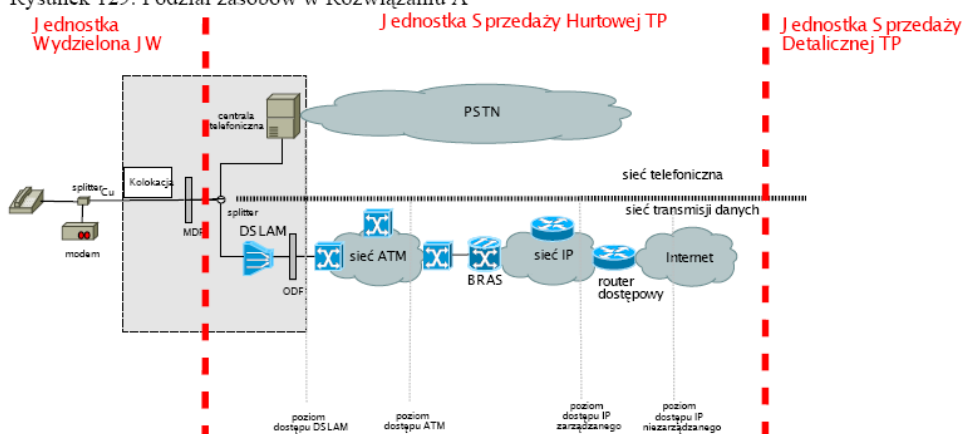
Wariant „C” będący propozycją autorską twórców raportu stanowi najbardziej zaawansowaną pod względem uproszczenia procesów obsługowych wersję podziału funkcjonalnego TP, bazującego na tworzeniu trzech struktur organizacyjnych w postaci Jednostki Wydzielonej, Jednostki Sprzedaży Hurtowej i Jednostki Sprzedaży Detalicznej. Autorzy tej koncepcji wyciągają poprawne wnioski z praktycznych wdrożeń w Wielkiej Brytanii i Nowej Zelandii, że nadmierne ograniczanie kompetencji Jednostki Wydzielonej powoduje problemy z budową prostych i tanich procesów obsługowych.

Niestety w swoich rozważaniach autorzy nie poszli o krok dalej i nie przedstawili oceny koncepcji funkcjonowania rynku hurtowego w warunkach, gdy zasoby i kompetencje Jednostki Wydzielonej i Jednostki Sprzedaży Hurtowej są połączone. Wielka szkoda, ponieważ skoncentrowanie pełnych kompetencji do dostarczenia każdej usługi regulowanej w jednych rękach przynosi bardzo wymierne korzyści operatorom, a w konsekwencji abonentom końcowym. Model ten, wyrównując szanse wszystkich operatorów konkurujących o abonenta końcowego, nie wprowadza ograniczeń w postaci rozmycia kompetencji i odpowiedzialności za rozwój usług regulowanych, a dzięki efektowi synergii daje możliwość zaoferowania operatorom korzystniejszych cenowo serwisów obsługowych i szybszego dostarczenia zamawianej infrastruktury.

Analizując historyczną ewolucję modelu trójpodziałowego, widzimy naturalną tendencję do koncentracji w jednym ręku zarządzania pełną infrastrukturą techniczną potrzebną do kompleksowego dostarczenia usługi, co widać na załączonych rysunkach.

Rysunek 10-7 Podział zasobów w Rozwiązaniu A

Rysunek 129. Podział zasobów w Rozwiązaniu A

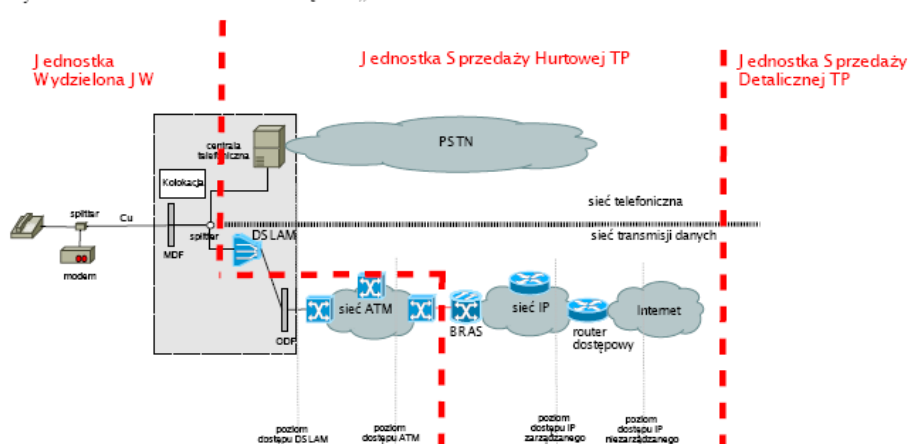


Źródło: Opracowanie własne konsorcjum

Źródło: Raport Konsorcjum; s. 554

Rysunek 10-8 Podział zasobów w rozwiązaniu „B”

Rysunek 131. Podział zasobów w rozwiązaniu „B”

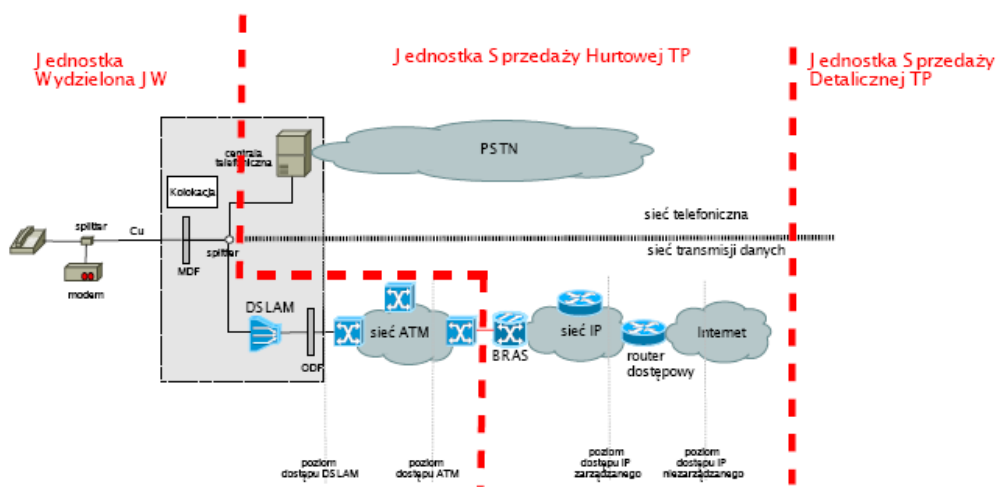


Źródło: opracowanie własne konsorcjum

Źródło: Raport Konsorcjum; s. 560

Rysunek 10-9 Podział zasobów w rozwiązaniu „C”

Rysunek 133. Podział zasobów w rozwiązaniu „C”



Źródło: opracowanie własne konsorcjum

Źródło: Raport Konsorcjum; s. 565

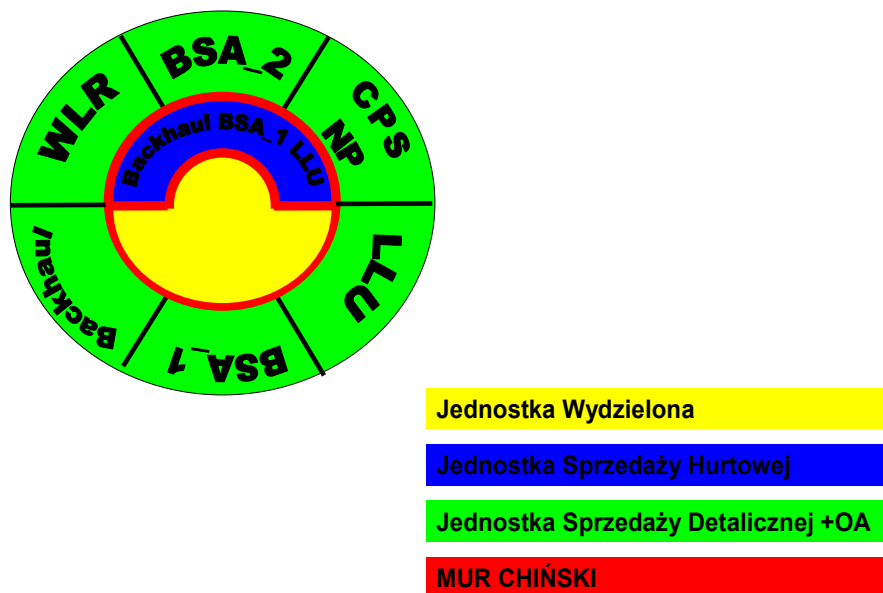
W skrajnym przypadku, gdy linia podziałowa zasobów przesunie się maksymalnie na prawo do linii rozdzielającej część infrastrukturalną od Jednostki Sprzedaży Detalicznej TP, dochodzimy do wariantu optymalnego z punktu widzenia zabezpieczenia interesów Operatorów alternatywnych oraz uproszczenia procesów dostarczania i rozwoju usług regulowanych. Reasumując, w wariancie tym interes Operatorów alternatywnych polegający na niedyskryminowaniu w dostępie do infrastruktury może być łatwo kontrolowany i egzekwowany, poprzez ustanowienie określonych reguł postępowania oraz punktów pomiarowych, a jednocześnie proces rozwoju usług i migracji międzyoperatorskich będzie realizowany przez jedną strukturę organizacyjną, co pozwoli uniknąć przerzucania odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia lub pogorszenia jakości dostarczanych usług. Realizacja tych celów w wersji zaadoptowanej do potrzeb rynku i uwarunkowań biznesowych zostanie zaprezentowane w dalszej części dokumentu jako część składowa propozycji TP w ramach propozycji zapewnienia równowagi dostępu.

Analizując przedstawione w raporcie do UKE trzy warianty podziału zasobów TP, można zaobserwować charakterystyczną właściwość, że każdy nowszy wariant zwiększa zasoby w jednostce wydzielonej, co jest próbą rozwiązania problemów, jakie zidentyfikowano w czasie praktycznej implementacji separacji funkcjonalnej w Wielkiej Brytanii i Nowej Zelandii. Wspólną wadą proponowanych rozwiązań jest brak kompleksowego podejścia do migracji między usługami i nierozwiązany problem zarządzania infrastrukturą dla Sieci Nowej Generacji.

Analizując rekomendację Konsorcjum pod kątem usługowym, identyfikujemy znaczną komplikację procesów obsługowych wynikającą z konieczności budowy różnych procesów w zależności od stopnia skomplikowania usługi. Widać to wyraźnie na poniższym rysunku, z którego wynika, że aby wdrożyć rekomendowane rozwiązanie, należy zbudować Chińskie Mury oddzielające Jednostkę Wydzieloną od Jednostki Sprzedaży Hurtowej i Jednostki Sprzedaży Detalicznej traktowanej na równi z innymi Operatorami alternatywnymi. Na rysunku kolorem czerwonym zaznaczono przebieg murów chińskich, jakie powinny zostać zbudowane, aby

zrealizować założenia modelu „C” podziału funkcjonalnego rekomendowanego przez Konsorcjum.

Rysunek 10-10 Propozycja Konsorcjum podziału funkcjonalnego TP w ujęciu usługowym



Źródło: Opracowanie własne TP

Z rekomendacji Konsorcjum wynika, że w modelu „C” zaangażowanie poszczególnych jednostek w proces dostarczania usługi hurtowej będzie zależne od typu zamawianej usługi. Na rysunku widać wyraźnie, że w przypadku usługi WLR czy BSA-2 Jednostka Sprzedaży Hurtowej pełni rolę pośrednika pomiędzy Operatorem końcowym (sprzedawcą usługi, którym jest Jednostka Sprzedaży Detalicznej lub Operator alternatywny) a Jednostką Wydzieloną zarządzającą siecią miedzianą. Autorzy raportu nie przedstawili racjonalnego uzasadnienia, czym kierowali się, rekomendując w swoim autorskim wariantcie modelu separacji, aby urządzenia DSLAM w konfiguracji dostępu ATM zostały zlokalizowane w Jednostce Wydzielonej, a DSLAM włączane na poziomie IP, były obsługiwane przez Jednostkę Sprzedaży Hurtowej. Rodzi to pytanie, która jednostka w takiej konfiguracji miałaby dokonywać aktywacji portów na urządzeniach DSLAM IP.

Lansowana przez twórców raportu, zasada EoI jako najlepsza metoda na zapewnienie równoważności dostępu nie jest zdaniem TP ani jedynym, ani tym bardziej najlepszym sposobem do zapewnienia operatorom równoważności na poziomie, który będzie gwarantował realizację ich rzeczywistych potrzeb. Każde komplikowanie zasad współpracy podraża je, co w konsekwencji przełoży się na zmniejszenie marż dla operatorów i prawdopodobnie wpłynie na zwiększenie ceny dla klienta końcowego.

Analizując rekomendacje autorów Raportu z punktu widzenia rynku telekomunikacyjnego, a w szczególności rozwiązanie bazujące na utworzeniu odrębnej jednostki do zarządzania usługą BSA_1 i odrębnej jednostki do zarządzania usługą BSA_2, można stwierdzić, że nie odpowiada ono rzeczywistym potrzebom rynku i jest jedynie próbą rozwiązania pojedynczego wycinkowego problemu w postaci małego zainteresowania operatorów usługą LLU.

Autorzy raportu w swoim opracowaniu pozostawiają bez odpowiedzi pytanie, jak trwale i z odczuwalną, realną korzyścią dla abonenta końcowego zorganizować rynek usług telekomunikacyjnych. Takie podejście stawia również pod znakiem zapytania stabilność zaproponowanego rozwiązania w funkcji czasu i rozwoju usług, jakie będą w przyszłości chcieli oferować operatorzy klientom końcowym. Zdaniem TP separacja funkcjonalna nie jest odpowiedzią na pytanie, co zrobić, aby zainteresować operatorów inwestowaniem w rozbudowę ubogiej przecież infrastruktury telekomunikacyjnej w Polsce. Konsorcjum w swoich analizach również zwraca uwagę na ten problem, wykazując, że konkurencja będzie skupiona wyłącznie w dużych miastach. Problem takiego abonenta w chwili obecnej nie dotyczy wyłącznie wyboru dostawcy, lecz tak naprawdę braku infrastruktury pozwalającej na zaoferowanie mu potrzebnych usług. Proponowany podział funkcjonalny nie spowoduje wzrostu zainteresowania ani TP, ani żadnego innego operatora inwestycjami w infrastrukturę czy w sieć dostępową. Oznacza to, że konkurencja będzie się rozwijała wyłącznie w obszarach, gdzie TP ma wybudowaną infrastrukturę sieciową, a na obszarach o słabym nasyceniu infrastrukturą klienci nadal pozostaną bez możliwości dostępu do usług telekomunikacyjnych na bazie sieci stacjonarnych.

Obecna polityka regulacyjna nie zachęca Operatorów alternatywnych do inwestowania w budowę nowych linii czy technologii, co w bliskiej perspektywie czasowej doprowadzi do degradacji istniejących zasobów infrastruktury sieciowej. Propozycja podziału funkcjonalnego TP na trzy jednostki organizacyjne spowoduje dodatkowo nadmierne skomplikowanie łańcucha dostarczania usługi do użytkownika końcowego i podroży procesy obsługowe, co bezpośrednio będzie się przenosiło na cenę końcową dla abonenta.

Nie można się też zgodzić z lansowaną w raporcie teorią, że głównym powodem braku powszechnego zainteresowania usługą LLU jest antykonkurencyjna postawa TP. Autorzy opracowania nie udowodnili tej tezy, a swoje wnioski wyciągnęli wyłącznie na bazie wywiadów z Operatorami alternatywnymi. Za duże uchybienie dla rzetelności raportu uważamy brak zwrócenia się do TP z prośbą o ustosunkowanie się do tez głoszonych przez operatorów. Konsorcjum w swoich wyliczeniach nadmiernie optymistycznie zakłada, że sam podział funkcjonalny zachęci operatorów do inwestowania w LLU, nie starając się nawet uprawdopodobnić źródła swojego optymizmu.

Zgodnie z prognozami Konsorcjum wdrożenie podziału potrwać może około pięciu lat. Jest to czas zbliżony do przykładu brytyjskiego – pierwsze zobowiązania ze strony BT (BT Undertakings) zostały podpisane pod koniec 2005 roku, natomiast zakończenie podziału przewidziane jest na czerwiec 2010 roku. Narzucenie podziału wiązałoby się z ponoszeniem ogromnych nakładów finansowych w długim okresie i skutkowałoby pogorszeniem jakości oferowanych usług (np. poprzez dosłowne wdrażanie zapisów decyzji o podziale).

Doświadczenia brytyjskie wskazują, iż wdrożenie podziału w okresie najbliższych dwóch lat przełożyłoby się bezpośrednio na utrudnienia w dostarczaniu usług Operatorom alternatywnym m.in. przez pogorszenie jakości usług hurtowych i wzrost biurokracji. Wpłynęłoby bezpośrednio na spadek przychodów Operatorów i spadek zaufania Klientów do usług konkurencji. Nie sposób pominąć faktu, że niewystarczający czas narzucony przez Regulatora na rzetelne przygotowanie produktów hurtowych odbijał się już dwukrotnie na klientach detalicznych (opóźnienia we wprowadzaniu WLR czy BSA).

Raport Konsorcjum wskazał wyraźnie wpływ na pogorszenie jakości usług hurtowych, jednak w swoich analizach nie zwymiarował tego. Separacja funkcjonalna byłaby bolesna dla całego rynku i byłaby wysoce skomplikowanym przedsięwzięciem o trudnych do oszacowania skutkach. Trudno też ocenić, jak długo trwałby chaos spowodowany wdrożeniem zmian we wszystkich wykorzystywanych w TP systemach informatycznych. Systemy te z założenia budowane były dla jednej firmy i w niektórych z nich nie można w sposób trywialny oddzielić funkcji realizowanych na potrzeby usług detalicznych i hurtowych. Fundamentalne zmiany w systemach obsługujących niemal 10 mln linii abonenckich to ogromne i kosztowne przedsięwzięcie.

Dla porównania – separacja funkcjonalna oznaczałaby ponoszenie przez TP, a przez to jej klientów detalicznych i Operatorów alternatywnych, niepotrzebnych kosztów. Z ewentualnego wdrożenia separacji najbardziej zadowolone byłyby firmy, które otrzymałyby zlecenia na zmiany w systemach informatycznych TP. Zmiany te musiałyby pociągnąć za sobą również dodatkowe bezpośrednie koszty ponoszone przez Operatorów alternatywnych w celu dostosowania swoich systemów do nowych rozwiązań. Finalnie koszty implementacji separacji pokryją więc wszyscy klienci TP i klienci Operatorów alternatywnych, którzy kupują w TP usługi hurtowe.

W przypadku wprowadzenia podziału funkcjonalnego oprócz odejścia od Retail Minus należy spodziewać się wzrostu kosztów hurtowych, albowiem koszt wdrożenia separacji rozłoży się po równo na odbiorców usług hurtowych. W ten właśnie sposób abonenci finansowaliby separację.

Wg Konsorcjum wprowadzenie podziału nie daje gwarancji uzyskania znaczących korzyści dla rynku i konsumentów, gdyż są porównywalne z kosztami. Możliwe jest, że koszty wdrożenia separacji przekroczą spodziewane korzyści. Raport Konsorcjum nie uwzględniał kryzysu ekonomicznego i utrudnionego dostępu do źródeł finansowania inwestycji Operatorów alternatywnych. Stąd trudno traktować przewidywania ekonomiczne korzyści podziału jako adekwatne do zmienionych warunków rynkowych. Podział nie zmniejszy obowiązków regulacyjnych nałożonych na TP, natomiast koszt podziału, poprzez wzrost cen hurtowych, doprowadzi do zmniejszenia przychodów Operatorów alternatywnych i zmniejszenia ich środków finansowych. W rezultacie nie będą oni mogli w sposób szybki inwestować w LLU.

W przypadku separacji funkcjonalnej także TP nie będzie w stanie inwestować w rozwój infrastruktury. Powodem będzie przeznaczenie środków finansowych w przeprowadzenie separacji. Również TP będzie koncentrować się na fundamentalnych zmianach, w tym organizacyjnych i procesowych, przy jednoczesnym zapewnieniu ciągłości świadczenia usług swoim klientom detalicznym oraz klientom detalicznym korzystającym z usług hurtowych. W praktyce oznaczać to będzie znaczne spowolnienie lub nawet zatrzymanie procesu inwestycyjnego. Raport

wskazuje, że w przypadku separacji przez 4-5 lat TP nie będzie w stanie inwestować w rozwój i nic na przestrzeni tych lat się nie zmieni. TP będzie jedynie konserwować istniejącą infrastrukturę. Po zakończeniu separacji na rynku telekomunikacyjnym będzie tylko teoretycznie większa przejrzystość w relacjach między Operatorami.

Podział nie jest, więc odpowiedzią na zapóźnienie cywilizacyjne i – nie poprawi jakości sieci dostępowej, nie zwiększy zaangażowania innych Operatorów w NGN/NGA. Rozwój konkurencji będzie koncentrować się w terenach miejskich i nie zwiększy zasięgu sieci dostępowej na terenach słabo zurbanizowanych. Dodatkowo podział opóźni inwestycje oraz rozwój innowacji, co zwiększy zapóźnienie cyfrowe i względem innych krajów UE. Podział nie rozwiąże problemów: niskiej jakości sieci dostępowej, niewłaściwej struktury cen hurtowych, ograniczonej dostępności środków na inwestycje w czasie kryzysu finansowego.

Podsumowując należy stwierdzić, że brak jest wyraźnych korzyści podziału. Ucierpi innowacyjność rynku, gdyż Operatorzy będą oferować wyłącznie zmodyfikowaną ofertę TP. Konkurencja ograniczy się wyłącznie do dużych skupisk miejskich, nie wpłynie na rozwój sieci dostępowej w terenach pozamiejskich. Alternatywne rozwiązanie wdrażane przez TP poza szybką i tańszą implementacją nie zamyka przeprowadzenia inwestycji na długie lata.

Wydzielenie w ramach podziału funkcjonalnego jednostki dostępowej z całą pewnością spowoduje dalsze osłabienie tempa inwestycji w sieci TP, która jest dostępna dla wszystkich operatorów. Będzie to wynikiem przerwania koordynacji procesu inwestycji na poziomie Grupy TP, oraz koniecznością przeznaczenia dużej części budżetu inwestycyjnego na zadania związane z realizacją podziału funkcjonalnego.

Separacja niczego nie zmieni w tym zakresie. Realizacja podziału w proponowanej wersji skutecznie utrudni również realizację inwestycji własnych TP. Raport Konsorcjum wspomina między innymi o:

- Problemach z reorganizacją TP;
- Wzrostach kosztów funkcjonowania;
- Ograniczeniu inwestycji w sieć dostępową.

Należy również wskazać konieczność przekierowania znacznych kwot (wg Konsorcjum 754 mln w ciągu 5 lat, co stanowi, w rocznym ujęciu, 10% nakładów na inwestycje TP w 2008 roku) na koszt wdrożenia podziału co siłą rzeczy zmniejszy nakłady TP na własne inwestycje.

10.4 Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów

10.4.1.1 Definicje

- 1) **Administrator Danych** – organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba decydujące o celach i środkach przetwarzania danych osobowych; w szczególności TP oraz Operatorzy Alternatywni.
- 2) **Administratorzy Informacji** – Dyrektorzy Jednostek/Komórek organizacyjnych TP wykonujący zadania Administratora Danych lub Administratora Danych Klientów zgodnie z wewnętrznymi aktami normatywnymi TP.

- 3) **Dane Klientów** – wszelkie informacje (w tym stanowiące tajemnicę telekomunikacyjną) dotyczące osób fizycznych i prawnych, z którymi TP lub Operatorzy Alternatywni zawarli umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- 4) **Dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej; osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne; informacji nie uważa się za umożliwiającą określenie tożsamości osoby, jeżeli wymagałoby to nadmiernych kosztów, czasu lub działań.
- 5) **Dokument** – każda utrwalona informacja, w szczególności na piśmie, mikrofilmach, negatywach i fotografiach, nośnikach do zapisów informacji w postaci cyfrowej i na taśmach elektromagnetycznych, także w formie mapy, wykresu, rysunku, obrazu, grafiki, fotografii, broszury, książki, kopii, odpisu, wypisu, wyciągu i tłumaczenia dokumentu, zbędnego lub wadliwego wydruku, odbitki, kliszy, matrycy i dysku optycznego, kalki, taśmy atramentowej, jak również informacja utrwalona na elektronicznych nośnikach danych.
- 6) **Dostęp do danych Klientów** – umożliwienie bezpośredniego wykonywania operacji na danych Klientów zawartych w bazach danych.
- 7) **GIODO** – Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych – organ administracji państwowej ds. ochrony danych osobowych.
- 8) **Incydent bezpieczeństwa** – każde stwierdzone usiłowanie lub naruszenie standardów, szczególnych wymagań i procedur bezpieczeństwa, niezależnie od tego, czy jest to działanie celowe, czy przypadkowe.
- 9) **Informacja** – może być wyrażona za pomocą mowy, pisma, obrazu, rysunku, znaku, dźwięku, albo zawarta w urządzeniu, przyrządzie lub innym przedmiocie, utrwalona na elektronicznych nośnikach danych lub wyrażona w jakikolwiek inny sposób.
- 10) **Integralność informacji** – właściwość polegająca na tym, że dane nie zostały wcześniej zmienione lub zniszczone w nieautoryzowany sposób.
- 11) **Jednostka organizacyjna** – jednostka organizacyjna w rozumieniu regulaminu organizacyjnego TP.
- 12) **Kategoria Informacji** – jednorodny podzbiór danych zdefiniowany w Korporacyjnym Modelu Danych, któremu można jednoznacznie przypisać pojedynczą matrycę przejść.
- 13) **Klienci** – osoby fizyczne i prawne, z którymi zostały zawarte umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez TP lub Operatorów Alternatywnych.

- 14) **Komórka organizacyjna** – komórka organizacyjna w rozumieniu regulaminu organizacyjnego TP.
- 15) **Koordynator ds. Ochrony Danych Osobowych i Klientów** zwany dalej „Koordynatorem” – osoba wyznaczona przez Prezesa Zarządu TP S.A., na wniosek Dyrektora Pionu Bezpieczeństwa GTP, odpowiedzialna za realizację w TP zadań w zakresie ochrony danych Klientów i danych osobowych; pełni obowiązki administratora bezpieczeństwa informacji, o którym mowa art. 36 ust. 3 Ustawy o ochronie danych osobowych.
- 16) **Osoby przetwarzające dane Klientów** – osoby posiadające dostęp do danych Klientów.
- 17) **Podmiot zewnętrzny** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą TP zawarła pisemne umowy określające zakres praw i obowiązków stron związanych z dostępem do danych Klientów, zwana w wewnętrznych aktach normatywnych TP również osobą trzecią.
- 18) **Poufność informacji** – właściwość danych, która zapewnia, że dostęp do informacji jest ograniczony wyłącznie do kręgu uprawnionych osób, wskazująca obszar, w którym te dane nie powinny być dostępne lub ujawniane nieuprawnionym podmiotom.
- 19) **Powierzenie przetwarzania danych osobowych** – przekazanie zbioru danych, jego fragmentu lub przyznanie dostępu do danych ze zbioru na mocy Umowy zawartej przez TP z podmiotem zewnętrznym w celu ich przetwarzania (w formie papierowej, na nośniku informacji lub dostępu do bazy danych w Systemie Teleinformatycznym TP pod nadzorem Administratora Informacji).
- 20) **Prezes UKE** – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej – organ administracji państwowej ds. łączności.
- 21) **Przetwarzanie danych** – jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, przesyłanie, archiwizowanie i usuwanie.
- 22) **Przetwarzanie danych Klientów** – jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych Klientów, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie.
- 23) **Rozliczalność** – właściwość, która zapewnia, że określone działania dowolnego podmiotu mogą być jednoznacznie przypisane temu podmiotowi.
- 24) **System Teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń, programów, procedur przetwarzania informacji i narzędzi programowych zastosowanych w celu przetwarzania Danych Klientów.
- 25) **Środki bezpieczeństwa** – określone prawem bądź wewnętrznymi aktami normatywnymi TP działania zmierzające do zminimalizowania ryzyka

wystąpienia zagrożeń bezpieczeństwa TP, zapobieżenia im, zmniejszenia lub usunięcia ich skutków.

- 26) **Środki ochrony fizycznej** – jeden z rodzajów środków bezpieczeństwa obejmujących przede wszystkim działania o charakterze organizacyjnym (w tym bezpośrednią ochronę fizyczną) oraz technicznym i zmierzających do uniemożliwienia nieuprawnionego dostępu do danych Klientów przetwarzanych w TP lub bezprawnego ich wykorzystania (w szczególności zabrania przez osobę nieuprawnioną, przetwarzania z naruszeniem prawa, zmiany, utraty, uszkodzenia lub zniszczenia).
- 27) **Tajemnica przedsiębiorstwa** – nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.
- 28) **Tajemnica telekomunikacyjna** – tajemnica komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych obejmująca dane dotyczące użytkownika, treści indywidualnych komunikatów, dane transmisyjne, dane lokalizacyjne, dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
- 29) **Udostępnienie danych** – przekazanie odbiorcy danych Klientów wybranych według określonych kryteriów ze zbioru/bazy danych, na podstawie rozpatrzonego wniosku (w formie papierowej, na nośniku informacji lub dostępu do wyselekcjonowanych danych w Systemach Teleinformatycznych TP pod nadzorem Administratora Informacji).
- 30) **Umowa** – umowa lub porozumienie zawarte w formie pisemnej pomiędzy TP a podmiotem zewnętrznym, przygotowana i zawarta z uwzględnieniem zasad obowiązujących w TP, szczegółowo określająca zakres praw i obowiązków stron związanych z dostępem do danych Klientów.
- 31) **Ustawy** – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: DzU z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.); Ustawa Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2008 r. (DzU z 2004 r. nr 171, 1800, z późn. zm.); Ustawa z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów.

10.4.1.2 Postanowienia ogólne

- 1) „Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów” to dokument, jaki zostanie wprowadzony do stosowania w TP, który wyznaczy standardy postępowania w trakcie przetwarzania i przekazywania między Domenami informacyjnymi zdefiniowanymi w ramach chińskich murów oraz Operatorami Alternatywnymi informacji dotyczących danych Klientów..
- 2) Dane Klientów stanowią informacje prawnie chronione, w tym mogące stanowić informacje niejawne, stanowiące tajemnicę państwową lub służbową, tajemnicę przedsiębiorstwa, tajemnicę handlową, tajemnicę telekomunikacyjną oraz dane

osobowe, a także inne informacje, które zgodnie z prawem lub ze względu na ważny interes Klientów, Operatorów Alternatywnych lub TP należy chronić przed nieuprawnionym przekazaniem i ujawnieniem, stratą, zmianą, uszkodzeniem, zniszczeniem.

- 3) Przekazywanie danych Klientów odbywa się zgodnie z zasadami ochrony informacji zawartymi w dokumencie wewnętrznym TP „Polityka Bezpieczeństwa Informacji GTP”.
- 4) Zasady i Środki bezpieczeństwa przekazywania danych Klientów weryfikują, monitorują i modyfikują w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz działalności biznesowej TP oraz wymogów prawa, konkurencyjności – Koordynator oraz Administratorzy Informacji.
- 5) „Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów” stanowi zasady realizacji założeń „Polityki Bezpieczeństwa Grupy TP” oraz uzupełnienie założeń „Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych w TP SA” w odniesieniu do informacji będących danymi Klientów, które są przetwarzane przez TP w związku ze świadczeniem usług oraz wykonywaniem decyzji Prezesa UKE.
- 6) „Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów”, wraz z „Polityką Bezpieczeństwa Danych Osobowych w TP SA”, „Regulaminem przetwarzania danych osobowych w TP SA” oraz „Polityką bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w systemach teleinformatycznych” wraz z wynikającymi z niej szczegółowymi regulacjami, w zakresie dotyczącym przetwarzania danych w Systemach Teleinformatycznych wraz z wytycznymi Koordynatora stanowią zbiór jednolitych zasad ochrony danych Klientów w TP.
- 7) Zasady te muszą być przestrzegane przez:
 - a) pracowników organów, jednostek i komórek organizacyjnych TP;
 - b) wszystkie osoby świadczące pracę lub usługi na rzecz TP, jeżeli dla realizacji ich zadań konieczne jest przetwarzanie danych Klientów;
 - c) podmioty zewnętrzne współpracujące z TP oraz osoby wykonujące pracę na rzecz podmiotów zewnętrznych współpracujących z TP, jeżeli dla realizacji tej współpracy konieczne jest przetwarzanie danych Klientów;
 - d) pracowników jednostek i organów uprawnionych do kontrolowania działalności TP.
- 8) Celem „Polityki bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów” jest określenie zasad bezpieczeństwa przekazywania danych Klientów pomiędzy Domenami informacyjnymi zdefiniowanymi w ramach chińskich murów oraz pomiędzy Operatorami Alternatywnymi a TP w celu zapewnienia:
 - a) zgodności z ograniczeniami Chińskich Murów;
 - b) zgodności z przepisami prawa;
 - c) warunków do uczciwej konkurencji pomiędzy TP oraz Operatorami Alternatywnymi;

- d) bezpieczeństwa przekazywanych danych poprzez zapobieganie: udostępnieniu osobom nieupoważnionym, niepożądaney zmianie, utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu.
- 9) „Polityka bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów” odnosi się do przekazywania danych Klientów TP, jak i danych Klientów Operatorów Alternatywnych, chyba że postanowienia umów zawartych z nimi oraz Decyzje Regulatora stanowią inaczej.

10.4.1.3 Cele, zakres i środki przetwarzania danych Klientów w TP

TP przetwarza dane Klientów w następujących celach:

- a) dla realizacji uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, a także dla realizacji uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z decyzji Prezesa UKE;
- b) dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez TP lub odbiorców danych, jeżeli przetwarzanie nie narusza praw i wolności Klienta, którego dane dotyczą;
- c) dla realizacji umowy, gdy Klient, którego dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia koniecznych działań przed zawarciem umowy na żądanie Klienta, którego dane dotyczą;
- d) dla wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego.

Zakres danych Klientów przetwarzanych w TP:

- a) musi być merytorycznie poprawny i adekwatny w stosunku do celów, dla jakich dane są przetwarzane;
- b) nie może wykraczać poza dane, których przetwarzanie jest prawnie dopuszczalne;
- c) musi być zgodny z wymaganiami przepisów regulujących przetwarzanie danych Klientów, tj. Ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Dane Klientów mogą być przetwarzane w TP:

- a) w kartotekach, aktach, skorowidzach, księgach, wykazach i w innych zbiorach ewidencyjnych, utrwalonych w formie papierowej;
- b) w Systemach Teleinformatycznych;
- c) innych formach dokumentów.

Okres przetwarzania danych:

Przetwarzane danych będzie się odbywać nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.

10.4.1.4 Odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie przekazywania danych Klientów

Koordynator ponosi odpowiedzialność przed Prezesem Zarządu TP za zapewnienie przestrzegania w Spółkach TP przepisów w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów.

Do zadań i uprawnień Koordynatora ds. Ochrony Danych Osobowych i Klientów należy:

- a) nadzorowanie i kontrolowanie wykonywania przez Administratorów Informacji i Pion Infrastruktury IT Grupy TP zadań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, Decyzji Prezesa UKE, polityki Chińskich Murów w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów;
- b) opracowywanie i aktualizowanie wytycznych i wymagań realizacji w TP zadań wynikających z obowiązujących przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów. Wytyczne i wymagania w zakresie bezpieczeństwa danych Klientów są przygotowywane w porozumieniu z Dyrektorem Pionu Bezpieczeństwa GTP, a w zakresie bezpieczeństwa danych Klientów przetwarzanych w systemach teleinformatycznych w porozumieniu z Dyrektorem odpowiedzialnym za bezpieczeństwo systemów teleinformatycznych;
- c) opracowywanie jednolitego stanowiska TP w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów;
- d) podejmowanie działań zmierzających do wyjaśniania okoliczności naruszenia w TP przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów oraz zawiadamianie o tym Prezesa Zarządu TP;
- e) koordynacja w ramach Grupy TP działań w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów podejmowanych przez podmioty wchodzące w skład Grupy TP;
- f) składanie Prezesowi Zarządu TP rocznego sprawozdania o stanie ochrony i przekazywania danych Klientów w TP w celu przedłożenia Zarządowi TP;
- g) współpraca z Administratorami Informacji w zakresie określania celów, strategii i polityki bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów w Grupie TP;
- h) koordynator jest uprawniony do żądania informacji i wyjaśnień dotyczących naruszeń w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów oraz żądania usunięcia stwierdzonych uchybień;

- i) definiowanie zasad udostępniania danych Klientów i reguł ograniczeń Murów Chińskich;
- j) definiowanie wymagań dotyczących zarządzania dostępem oraz użytkownikami do danych Klientów;
- k) reprezentowanie TP w postępowaniach przed GODO oraz UKE w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów;
- l) przeprowadzania kontroli poprawności przetwarzania i przekazywania danych Klientów w zarządzanych lub nadzorowanych bazach danych Klientów.

Zadania i uprawnienia Administratorów Informacji

Zadania Administratorów Informacji będących danymi Klientów

- a) wykonywanie w zakresie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów zadań wynikających z obowiązujących przepisów prawa, zasad konkurencji, polityki Chińskich Murów, Decyzji Prezesa UKE, zgodnie z wytycznymi określonymi przez Koordynatora;
- b) organizowanie bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów w TP poprzez:

ściśle przestrzeganie przepisów prawa w zakresie ochrony danych, w tym wewnętrznych aktów normatywnych Spółek Grupy TP i wytycznych Koordynatora;

wdrażanie celów, strategii i polityki przekazywania danych Klientów we współpracy z Koordynatorem, z wyłączeniem zadań pozostających w zakresie kompetencji Pionu Infrastruktury IT Grupy TP;

współpracę z Koordynatorem i Pionem Bezpieczeństwa Grupy TP w zakresie doskonalenia metod oraz sposobów przekazywania danych Klientów;

współpracę z Właścicielami Biznesowymi Systemów w zakresie określenia zasad przekazywania danych Klientów w Systemach Teleinformatycznych przetwarzających nadzorowane dane Klientów;

nadzór nad zastosowaniem właściwych środków technicznych i organizacyjnych przez jednostki/komórki organizacyjne TP we współpracy z Pionem Infrastruktury IT Grupy TP oraz Pionem Bezpieczeństwa Grupy TP zapewniających bezpieczeństwo przekazywania danych Klientów przed:

- udostępnieniem osobom nieupoważnionym;
- zabranieniem przez osobę nieuprawnioną;
- przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa;
- nieautoryzowaną zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

- c) zapewnienie prowadzenia ewidencji;
- d) nadzorowanie baz danych Klientów;
- e) nadzorowanie osób upoważnionych do przetwarzania nadzorowanych przez nich danych Klientów;
- f) nadzorowanie miejsc, w których przetwarzane są dane Klientów;
- g) przekazywanie danych Klientów;
- h) podejmowanie decyzji o przekazaniu danych Klientów między jednostkami organizacyjnymi z dostępem do Domen Informacyjnych TP, Operatorom Alternatywnym lub innymi podmiotami zewnętrznymi, w tym opiniowanie i akceptacja odpowiednich umów, zgodnie z zasadami obowiązującymi w TP;
- i) współpracę z Koordynatorem, inspektorami GIODO oraz inspektorami UKE w zakresie przeprowadzanych w TP kontroli bezpieczeństwa i przekazywania danych Klientów;
- j) przeprowadzanie kontroli poprawności przetwarzania i przekazywania danych Klientów w zarządzanych lub nadzorowanych bazach danych Klientów, z wyłączeniem zadań pozostających w zakresie kompetencji Pionu Infrastruktury IT Grupy TP.

Uprawnienia Administratorów Informacji Danych Klientów:

Administratorzy Informacji Danych Klientów mogą przekazywać realizację swoich zadań w zakresie zarządzania danymi Klientów, w ramach ich kompetencji, dyrektorom jednostek i komórkom organizacyjnych TP przetwarzających te dane oraz podległym im w strukturze organizacyjnej pracownikom TP, a także, jeśli dane Klientów są przetwarzane w systemach teleinformatycznych, również Właścicielom Biznesowym tych Systemów,

Administratorzy Informacji Danych Klientów mogą wydawać wewnętrzne akty normatywne, z mocą obowiązującą w całej TP.

Kierownicy jednostek/komórek organizacyjnych, w których przetwarzane są dane Klientów

Ponoszą odpowiedzialność za organizację oraz bezpieczeństwo przetwarzanych i przekazywanych danych Klientów w podległych im jednostkach/komórkach organizacyjnych i w tym zakresie obowiązani są do ścisłego przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony danych Klientów, w tym wewnętrznych aktów normatywnych TP, polityki Chińskich Murów, wytycznych Koordynatora oraz zaleceń odpowiednich Administratorów Informacji Danych Klientów.

Dyrektor komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za utrzymanie i eksploatację Systemu Teleinformatycznego przetwarzającego dane Klientów

Odpowiada za wdrożenie i bieżące utrzymanie przewidzianych dla tego Systemu środków organizacyjno-technicznych, mających na celu ochronę przetwarzanych w nim informacji, zgodnie z regulacjami zawartymi w niniejszej Polityce oraz w Polityce bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w systemach teleinformatycznych i innych aktach normatywnych TP, a także wymaganiami określonymi przez Koordynatora oraz właściwych Administratorów Informacji Danych Klientów odnośnie zabezpieczenia Danych Klientów przetwarzanych w Systemach Teleinformatycznych i zasad ich przetwarzania, a także przez Dyrektora Departamentu właściwego dla spraw zarządzania bezpieczeństwem Systemów Teleinformatycznych w Pionie Infrastruktury IT Grupy TP.

Właściciel Biznesowy Systemu

Zapewnia stosowanie zasad ochrony i przekazywania danych Klientów przetwarzanych w Systemach Teleinformatycznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wytycznymi Koordynatora oraz Polityką bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w systemach teleinformatycznych, polityką Chińskich Murów.

Pion Bezpieczeństwa Grupy TP

Ponosi odpowiedzialność za zapewnienie ochrony obiektów, pomieszczeń, w których są przetwarzane Dane Klientów zgodnie z zasadami ochrony mienia w TP i wnioskami właściwych Administratorów Informacji Danych Klientów lub kierowników komórek/jednostek organizacyjnych, w których są przetwarzane Dane Klientów, z uwzględnieniem wolnych pomieszczeń zabezpieczonych zgodnie z zasadami ochrony mienia oraz organizacji pracy jednostek/komórek organizacyjnych, w których są przetwarzane Dane Klientów.

Pion Zarządzania Kompetencjami i Rozwojem Pracowników

Odpowiada za realizację szkoleń w zakresie ochrony przetwarzanych w TP Danych Klientów.

Osoby przetwarzające i przekazujące Dane Klientów

Odpowiedzialność osób przetwarzających i przekazujących Dane Klientów

Osoby przetwarzające i przekazujące Dane Klientów ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, obowiązujących w TP zasad ochrony Danych Klientów, w tym polityki Chińskich Murów, a w szczególności za ochronę Danych Klientów przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa oraz niepożądaną zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

Wymagania wobec osób przetwarzających i przekazujących Dane Klientów

- a) Każda osoba przetwarzająca lub przekazująca Dane Klientów, przed dopuszczeniem jej do ich przetwarzania zobowiązana jest zapoznać się z przepisami prawa w zakresie ochrony Danych Klientów, tj. ochrony danych osobowych, tajemnicy przedsiębiorstwa (w tym tajemnicy telekomunikacyjnej) oraz podpisać oświadczenie o zapoznaniu się z tymi przepisami, a także o zobowiązaniu do zachowania ich tajemnicy – zgodnie z wewnętrznymi aktami normatywnymi TP. Odpowiedzialność za spełnienie tego wymogu spoczywa na kierowniku komórki organizacyjnej, w której jest lub ma być zatrudniona osoba upoważniona do przetwarzania lub przekazywania Danych Klientów;
- b) W karcie stanowiska pracy osoby przetwarzającej dane Klientów określa się zakres jej zadań oraz jej odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy Danych Klientów – zgodnie z wewnętrznymi aktami normatywnymi TP. Odpowiedzialność za spełnienie tego wymogu spoczywa na bezpośrednim przełożonym tej osoby;
- c) Kierownik komórki organizacyjnej ma obowiązek prowadzenia ewidencji osób przetwarzających Dane Klientów w ramach zadań realizowanych przez nadzorowaną przez niego komórkę organizacyjną;
- d) Wszystkie osoby upoważnione do przetwarzania lub przekazywania Danych Klientów powinny zostać przeszkolone w zakresie ochrony Danych Klientów, tj. ochrony danych osobowych, tajemnicy przedsiębiorstwa (w tym tajemnicy telekomunikacyjnej);
- e) Do przetwarzania danych mogą być dopuszczone wyłącznie osoby posiadające upoważnienie nadane przez Administratora Danych.

10.4.1.5 Zarządzanie przekazywaniem Danych Klientów**Przekazywanie Danych Klientów pomiędzy jednostkami organizacyjnymi z dostępem do Domen Informacyjnych TP a Operatorami Alternatywnymi****Udostępnianie Danych osobowych Klientów:**

- a) Domeny TP zdefiniowane w ramach chińskich murów jako logiczne obszary informacji mogą udostępniać Dane osobowe Klientów Operatorom Alternatywnym lub Operatorzy Alternatywni mogą udostępniać Dane osobowe Klientów Domenom TP wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej pomiędzy TP a Operatorem Alternatywnym lub Decyzji Prezesa UKE. Umowy, na podstawie których są udostępniane dane osobowe Klientów, muszą spełniać warunki konkurencyjności i być zgodne z przepisami prawa, a także ograniczeniami Chińskich Murów;

- b) Każde udostępnienie musi zostać zaakceptowane przez właściwego Administratora Informacji Danych Klientów. Ponadto udostępnianie Danych osobowych Klientów przez TP odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w „Regulaminie przetwarzania danych osobowych w TP SA”.

Powierzanie przetwarzania Danych osobowych Klientów

- a) TP może powierzać przetwarzanie Danych osobowych Klientów Operatorom Alternatywnym lub Operatorzy Alternatywni mogą powierzać przetwarzanie Danych osobowych Klientów TP wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej pomiędzy TP a Operatorem Alternatywnym. Umowy, na podstawie których jest powierzane przetwarzanie danych osobowych, muszą spełniać warunki konkurencyjności i być zgodne z przepisami prawa, a także ograniczeniami Chińskich Murów;
- b) Każde powierzenie przetwarzania Danych osobowych Klientów musi zostać zaakceptowane przez właściwego Administratora Informacji Danych Klientów. Powierzanie przetwarzania Danych osobowych Klientów przez TP odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w „Regulaminie przetwarzania danych osobowych w TP SA”.

Udostępnianie Danych Klientów biznesowych

- a) TP może udostępniać Dane Klientów biznesowych Operatorom Alternatywnym lub Operatorzy Alternatywni mogą udostępniać Dane Klientów biznesowych TP wyłącznie na podstawie pisemnej Umowy zawartej pomiędzy TP a Operatorem Alternatywnym lub Decyzji Prezesa UKE. Umowy, na podstawie których są udostępniane Dane Klientów, muszą spełniać warunki konkurencyjności i być zgodne z przepisami prawa, a także z ograniczeniami Chińskich Murów;
- b) Każde udostępnienie musi zostać zaakceptowane przez właściwego Administratora Informacji Danych Klientów. Ponadto udostępnianie Danych Klientów biznesowych przez TP odbywa się zgodnie z zasadami ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa wynikającymi z „Polityki Bezpieczeństwa Informacji Grupy TP”.

Przekazywanie Danych Klientów pomiędzy jednostkami organizacyjnymi z dostępem do Domen Informacyjnych TP

Udostępnianie Danych osobowych Klientów:

- a) Domeny mogą udostępniać sobie Dane osobowe Klientów wyłącznie na podstawie uzasadnionej prawnie potrzeby wykonania określonych zadań, Decyzji Prezesa UKE. Udostępnienie Danych osobowych Klientów musi zapewniać spełnienie warunków konkurencyjności i być zgodne z przepisami prawa, a także ograniczeniami Chińskich Murów;

- b) Każde udostępnienie musi zostać zaakceptowane przez właściwego Administratora Informacji Danych Klientów. Ponadto udostępnianie danych osobowych pomiędzy pracownikami mającymi dostęp do informacji zdefiniowanych przez określoną Domenę informacyjną odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w „Regulaminie przetwarzania danych osobowych w TP SA”.

Udostępnianie Danych Klientów biznesowych

- a) Domeny mogą udostępniać sobie Dane Klientów biznesowych wyłącznie na podstawie uzasadnionej prawnie potrzeby wykonania określonych zadań lub Decyzji Prezesa UKE. Udostępnienie Danych Klientów biznesowych musi zapewniać spełnienie warunków konkurencyjności i być zgodne z przepisami prawa, a także polityką Chińskich Murów;
- b) Każde udostępnienie musi zostać zaakceptowane przez właściwego Administratora Informacji Danych Klientów. Ponadto udostępnianie Danych Klientów biznesowych przez Spółki TP odbywa się zgodnie z zasadami ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa wynikającymi z „Polityki Bezpieczeństwa Informacji Grupy TP” oraz polityką Chińskich Murów.

Przetwarzanie Danych Klientów w systemach teleinformatycznych

- a) Wszystkie urządzenia i Systemy Teleinformatyczne służące do przetwarzania Danych Klientów muszą spełniać wymagania techniczne i organizacyjne określone w Ustawie o ochronie danych osobowych oraz przepisach wykonawczych do tej Ustawy, a także gwarantować zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej, o której mowa w ustawie Prawo telekomunikacyjne;
- b) Dyrektor departamentu właściwego dla spraw zarządzania bezpieczeństwem Systemów Teleinformatycznych udziela informacji o zabezpieczeniach technicznych i organizacyjnych urządzeń i Systemów Teleinformatycznych na wniosek Właściciela Biznesowego Systemu, Właściciela Grupy Informacji lub Administratora Informacji Danych Klientów lub Koordynatora. Udzielenie informacji odbywa się w terminach indywidualnie uzgodnionych przez ww. osoby zgodnie z przyjętym w tym zakresie harmonogramem. Jeżeli udzielenie odpowiedzi wymaga przeprowadzenia kontroli lub audytu bezpieczeństwa, odbywają się one na zasadach określonych w Regulaminie audytów i kontroli bezpieczeństwa Zasobów Teleinformatycznych w TP;
- c) Szczegółowe zasady przetwarzania Danych Klientów w Systemach Teleinformatycznych (w tym zastosowane środki ochrony zapewniające poufność, integralność, dostępność oraz rozliczalność z uwzględnieniem wymaganego poziomu bezpieczeństwa) określa opracowana dla każdego Systemu Teleinformatycznego dokumentacja bezpieczeństwa;

- d) Sposób realizacji wymagań, o których mowa w pkt 1 i 2, określa Polityka bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w systemach teleinformatycznych obowiązująca w TP;
- e) Dokumentację, o której mowa w ust. 3, po jej uzgodnieniu w zakresie ochrony Danych Klientów z właściwym Właścicielem Grupy Informacji lub Administratorem Informacji Danych Klientów i Koordynatorem, akceptuje Dyrektor Departamentu odpowiedzialnego za zarządzanie bezpieczeństwem Systemów Teleinformatycznych i wdrażają osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań wynikających z dokumentacji.

Przetwarzanie Danych Klientów poza systemami teleinformatycznymi

Zabezpieczenie miejsc przetwarzania Danych Klientów

- a) Miejsca przetwarzania Danych Klientów, tj. budynki, pomieszczenia lub części pomieszczeń tworzące obszar, w którym przetwarzane są Dane Klientów, wymagają ochrony poprzez wdrożenie fizycznych zabezpieczeń chroniących przed nieuprawnionym dostępem;
- b) Dobór fizycznych zabezpieczeń w celu ochrony miejsc przetwarzania danych osobowych, o których mowa w pkt 1, musi być uzgodniony przez WGI lub Administratora Informacji Danych Klientów z Pionem Bezpieczeństwa Grupy TP;
- c) Za prawidłową realizację uzgodnionych z kierownikiem jednostki/komórki organizacyjnej, w której są przetwarzane Dane Klientów, fizycznych zabezpieczeń, o których mowa w pkt.1, i ich wdrożenie jest odpowiedzialny Pion Bezpieczeństwa Grupy TP;
- d) Obszar, o którym mowa w pkt 1, musi być zabezpieczony przed dostępem osób nieuprawnionych także na czas nieobecności w nim osób upoważnionych do przetwarzania Danych Klientów;
- e) Miejsca przetwarzania Danych Klientów tj. budynki lub pomieszczenia tworzące strefy pożarowe, w którym przetwarzane są Dane Klientów wymagają ochrony przeciwpożarowej poprzez monitorowane elektroniczne systemy sygnalizacji pożaru, podręczny sprzęt gaśniczy i o ile to możliwe poprzez systemy automatycznego gaszenia, zgodnie z obowiązującą w tych budynkach i strefach Instrukcją Bezpieczeństwa Pożarowego;
- f) Przebywanie wewnątrz obszaru, o którym mowa w pkt 1, osób nieupoważnionych do przetwarzania Danych Klientów jest dopuszczalne tylko za zgodą kierownika jednostki/komórki organizacyjnej, w której przetwarzane są Dane Klientów i w obecności osoby upoważnionej do przetwarzania tych danych;

- g) Budynki lub pomieszczenia, o których mowa w ust. 1, powinny być zamykane na czas nieobecności w nich osób upoważnionych do przetwarzania Danych Klientów, w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób nieupoważnionych. Stan prawidłowości zamknięcia tych budynków lub pomieszczeń powinien podlegać stałej weryfikacji (np.: zastosowanie systemu kontroli dostępu z monitorowaniem stanu przejścia lub systemu plombowania);
- h) Bez zgody właściwego Właściciela Grupy Informacji lub Administratora Informacji Danych Klientów zabronione jest wykonywanie zdjęć, nagrywanie, filmowanie w miejscach przetwarzania Danych Klientów i dokonywanie transmisji audiowizualnej z tych miejsc, z wyłączeniem telewizji przemysłowej monitorującej bezpieczeństwo pomieszczeń, w których są przetwarzane Dane Klientów;
- i) Osoby upoważnione, korzystające z pomieszczeń, w których są przetwarzane Dane Klientów, są obowiązane do kontrolowania, czy nie pozostały w nich niezabezpieczone dokumenty lub materiały zawierające Dane Klientów;
- j) Sprzątanie miejsc, w których przetwarzane są dane Klientów, musi odbywać się w obecności osoby upoważnionej do przetwarzania Danych Klientów w tych pomieszczeniach.

10.4.1.6 Zabezpieczenie dokumentów zawierających Dane Klientów

- a) Dokumenty zawierające Dane Klientów należy przetwarzać w sposób zabezpieczający je przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem zasad przetwarzania danych osobowych i tajemnicy telekomunikacyjnej oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
- b) Dokumenty zawierające Dane Klientów muszą być przechowywane w pomieszczeniach zabezpieczonych zgodnie z wymaganiami Zabezpieczenia miejsc przetwarzania Danych Klientów, w sposób uniemożliwiający wgląd do nich osób nieupoważnionych;
- c) Dokumenty zawierające Dane Klientów przekazywane są w zamkniętych opakowaniach, ewidencjonowane w rejestrach korespondencji i przekazywane wyłącznie do rąk własnych osób upoważnionych do ich przetwarzania;
- d) Dokumenty zawierające Dane Klientów przetwarzane poza Systemami Teleinformatycznymi – po wykorzystaniu zgodnie z przeznaczeniem i upływie terminu przetwarzania tych danych – muszą być niszczone w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie lub odczytanie.

10.4.1.7 Incydenty / naruszenia bezpieczeństwa przekazywania danych Klientów

Postępowanie w sytuacjach naruszenia ochrony danych osobowych

W przypadku podejrzenia naruszenia ochrony danych osobowych Klientów każdy, kto uzyskał informacje o takim zdarzeniu, zobowiązany jest do postępowania zgodnego z zasadami § 9 „Regulaminu przetwarzania danych osobowych w TP SA”.

Postępowanie w sytuacjach naruszenia ochrony danych Klientów biznesowych

W przypadku podejrzenia naruszenia ochrony danych Klientów biznesowych każdy, kto uzyskał informacje o takim zdarzeniu, zobowiązany jest do postępowania zgodnego z zasadami Działu „Polityki Bezpieczeństwa Informacji Grupy TP”.

10.6 Spis Rysunków

Rysunek 4-1	Propozycja TP wprowadzenia linii równoważności dostępu w infrastrukturze	26
Rysunek 4-2	Propozycja TP położenia Murów Chińskich w celu zapewnienia operatorom równoważności dostępu do zasobów.....	27
Rysunek 4-3	Koncepcja TP przebiegu Chińskich Murów w ramach propozycji Równoważności Dostępu	29
Rysunek 5-1	Proces TTM	39
Rysunek 5-2	Model wdrażania ofert hurtowych po wprowadzeniu w życie Projektu TTM.....	42
Rysunek 8-1	Dozwolone relacje międzyoperatorskie tworzone poza Murem Chińskim	152
Rysunek 10 -1	Dostęp do łączy szerokopasmowych w proc. mieszkańców w Europie.....	170
Rysunek 10-2	Relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA, w zakresie realizacji głównych usług	188
Rysunek 10-3	Analiza SWOT dla rozwiązania A przedstawiona w raporcie Konsorcjum	189
Rysunek 10-4	relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA w rozwiązaniu „B” w zakresie realizacji głównych usług	191
Rysunek 10-5	relacje pomiędzy jednostkami organizacyjnymi TP oraz OA w rozwiązaniu „C” w zakresie realizacji głównych usług	193
Rysunek 10-6	Analiza SWOT dla rozwiązania „C” przedstawiona w raporcie Konsorcjum	194
Rysunek 10-7	Podział zasobów w Rozwiązaniu A	196
Rysunek 10-8	Podział zasobów w rozwiązaniu „B”	196
Rysunek 10-9	Podział zasobów w rozwiązaniu „C”	197
Rysunek 10-10	Propozycja Konsorcjum podziału funkcjonalnego TP w ujęciu usługowym	198

10.7 Spis Tabel

Tabela 2 1	Porównanie głównych elementów Karty Równoważności z rozwiązaniami zastosowanymi w BT, Telecom Italia.....	11
Tabela 5 1	Hurtowe produkty dostępne, wraz z ich odpowiednikami detalicznymi	32
Tabela 5 2	Wskaźniki dotyczące usług głosowych (styczeń 2009)	65
Tabela 5 3	Wskaźniki dotyczące usług internetowych (styczeń 2009).....	65
Tabela 5 4	Wskaźniki dotyczące uwalniania lokalnej pętli (styczeń 2009)....	66
Tabela 5 5	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących klienta i usług	83
Tabela 5 6	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących planów sprzedażowych	84
Tabela 5 7	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących strategii	85
Tabela 5 8	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących rozwoju usług hurtowych na bazie rozwiązań retail minus	86
Tabela 5 9	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących urzędzeń abonenckich	87
Tabela 5 10	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących infrastruktury	87
Tabela 5 11	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji dotyczących danych ogólnodostępnych	88
Tabela 5 12	Matryca przejść dla grupy kategorii informacji niepodlegających ograniczeniom, nie dotyczących Chińskich Murów	88
Tabela 5 13	Typy pomiarów w procesie prekwalifikacji.....	115
Tabela 10 1	Podejście Regulatorów do działań związanych z separacją funkcjonalną.....	172
Tabela 10 2	Analiza SWOT dla rozwiązania „B” przedstawiona w raporcie Konsorcjum	191