6 IF POPC – wywiad z Ministrem Pawłem Chorążym
8-9 20. Konferencja KIKE
10 Siłownie w serwerowniach ISP

KIKE#NEWS 2 2017

KWARTALNIK KRAJOWEJ IZBY KOMUNIKACJI ETHERNETOWEJ

20. Konferencja KIKE: pieniądze, bezpieczeństwo i technologia

Tekst: **MAREK NOWAK**, Redaktor naczelny KIKE#NEWS

Witamy na jubileuszowej Konferencji KIKE, odbywającej się pod Honorowym Patronatem Ministerstwa Cyfryzacji.
Jednym z głównych tematów, którym poświęcone będą zaplanowane na Konferencji spotkania panelowe, jest oczywiście pozyskanie finansowania inwestycji MŚP, które są dostawcami usług internetowych. Nowością są tzw. Instrumenty Finansowe (IF POPC) przeznaczone na inwestycje w sieci szerokopasmowe MŚP. Budżet IF wynosi 1,176 mld zł. W czasie Konferencji przybliżymy szczegóły dotyczące możliwości ich pozyskania.
Zaproszeni na Konferencję KIKE przedstawiciele Ministerstwa Rozwoju oraz eksperci szczegółowo omówią pożyczki, które udostępnione zostaną jako pierwsze spośród planowanych IF. Umowy z ISP podpisywane mają być już od III kwartału 2017 r., tak więc jest to szczególnie aktualny temat.
Ważnym wydarzeniem Konferencji będzie także prezentacja i analiza aktualnego raportu firmy doradczo-analitycznej Audytel o rynku ISP. Prezentacja przygotowana przez autorów raportu stanowić będzie też wprowadzenie do omówienia planowanych Instrumentów Finansowych (IF POPC). Raport stanowi najaktualniejszy obraz polskiego rynku lokalnych operatorów telekomunikacyjnych (ISP z segmentu MŚP). Przy okazji rozważań o IF POPC przybliżymy również szczegóły prac, w które od samego początku w 2016 r. zaangażowana jest KIKE.
Zdajemy sobie również sprawę jak ważna jest dla członków Izby analiza dotycząca możliwości wykorzystania nowoczesnych technologii w ich codziennej działalności. Rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji prezentowane są na wielu konferencjach branżowych, a wizje ich wykorzystania budzą duży entuzjazm. Problemem pozostaje jednak kwestia rozstrzygnięcia czy nadają się do zastosowania w firmie, która nie jest nakierowana na masowego klienta. Chcemy to zweryfikować.
Kolejnym problemem, z którym operatorzy internetowi konfrontują się w swej codziennej pracy, są kwestie cyberbezpieczeństwa (między innymi ataki typu DDoS i walka z botnetami). Nie wszyscy spośród członków Izby mają też świadomość istnienia wszystkich dostępnych narzędzi, z których mogą korzystać w codziennej pracy.
Zwyczajowo w trakcie Konferencji KIKE zwracamy szczególną uwagę uczestników, na nowe przepisy i wymagania stawiane operatorom. Poświęcamy im także stosunkowo dużo miejsca na naszych łamach. W konferencyjnym wydaniu KIKE#NEWS znajdą także Państwo szczegółową agendę z dokładnie rozpisanymi tematami i godzinami spotkań, prelekcji i warsztatów.
Do zobaczenia w kuluarach 20. Konferencji KIKE! #

ZTE - Zaufanie Tworzą Eksperci
TELETRONIC®
Telekomunikacja i Teleinformatyka, Teletronic sp. z o.o. , 31-526 Kraków, Ul. Kielecka 1, tel. 123 110 711, sieci@teletronic.pl, www.teletronic.pl

KIKE w procesie legislacji

Tekst: **EWELINA GRABIEC**, itB Legal

Jednym z głównych celów izb gospodarczych jest prezentowanie opinii środowisk branżowych i tym samym pozytywny, ekspercki wpływ na jakość legislacji. Mając na uwadze dotychczasowe sukcesy KIKE, chociażby w procesie konsultacji postanowień Megaustawy, nikt nie powinien mieć wątpliwości, że jest to skuteczna forma uczestniczenia w procesie legislacyjnym.

Lobbing gospodarczy w postaci lobbingu branżowego jest niezbędną formą aktywności organizacji zrzeszającej przedsiębiorców telekomunikacyjnych takich jak KIKE. Zasadnicze znaczenie mają zmiany, które dokonały się w procedurze legislacyjnej. W ostatnim czasie można zaobserwować przyspieszenie procesu tworzenia prawa, co utrudnia udział w etapie konsultacji projektów ustaw oraz wymaga niezwykłej czujności ze strony Izby. Tempo i sposób stanowienia prawa mają swoją cenę i to zarówno w kontekście jego jakości, jak i realnej możliwości wpływu przedstawicieli rynku na jego kształt.

> *W ostatnim czasie można zaobserwować* ***przyspieszenie procesu tworzenia prawa***

Skrócenie czasu procedowania aktów prawnych ma swoje negatywne skutki dla merytorycznej zawartości projektów, głównie ze względu na pominięcie etapu konsultacji założeń do ustaw. Powoduje to w konsekwencji ograniczenie wpływu adresatów na kształt tych regulacji, co nie powinno mieć miejsca, gdyż to właśnie praktycy niejednokrotnie są najbardziej kompetentni w zgłaszaniu problemów, z jakimi przychodzi im zmagać się na co dzień. Coraz częściej problemem nie jest krótki czas na przygotowanie stanowisk do projektów aktów prawnych, lecz całkowite pominięcie konsultacji publicznych, na co niestety pozwala procedowanie ustaw jako projektów poselskich.
Szczególnego zagrożenia należy upatrywać jednak w ekspresowym tempie uchwalania ustaw regulujących kompleksowo daną problematykę. Dla przykładu należy podać obszerny projekt Kodeksu urbanistyczno-budowlanego. Pośpiech wymusza na zainteresowanych, w tym na KIKE, szybką reakcję, a tym samym nie daje czasu na kompleksowe i szczegółowe podejście do konkretnego, z reguły bardzo złożonego, zagadnienia.

> *Rolą KIKE jest* ***śledzenie procesu legislacyjnego*** *i zgłaszanie uwag do propozycji regulacji prawnych mogących oddziaływać na branżę.*

Szczególnie teraz rolą KIKE jest uważne śledzenie procesu legislacyjnego i zgłaszanie uwag do wszelkich propozycji regulacji prawnych mogących oddziaływać na branżę. Konieczność monitorowania nie dotyczy jedynie projektów poddawanych w sposób oficjalny procesowi konsultacji społecznych, ale także wszelkich deklaracji politycznych wygłaszanych publicznie.
Mając na uwadze, że kreatywność ustawodawcy może w niektórych przypadkach sięgnąć za daleko, warto zwracać uwagę na te niepokojące sygnały. Łatwiej zatrzymać niekorzystną regulację, niż potem odwrócić negatywne skutki niedoskonałego prawa.#

Nowy podmiot: KIKE Safe

Z przyjemnością informujemy, że formalna organizacja spółki KIKE Safe została zakończona, zostały też złożone dokumenty do Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego o przyznanie Świadectwa Bezpieczeństwa Przemysłowego II stopnia do klauzuli Ściśle Tajne i certyfikację kancelarii tajnej oraz dokumenty do Urzędu Komunikacji Elektronicznej celem zgłoszenia KIKE Safe sp. z o.o. jako przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
Na ukończeniu są prace budowlane mające na celu przystosowanie pomieszczeń spółki do wymogów rozporządzenia w sprawie wymagań, jakie musi spełniać kancelaria tajna.
– Tworzymy również procedury i dokumentację związaną z obiegiem dokumentów i szczegółowymi zasadami współpracy, tak aby spełnić wymogi Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Urzędu Komunikacji Elektronicznej – mówi Izabela Binkowska, wiceprezes KIKE Safe. – Na bieżąco podpisujemy także umowy z kolejnymi podmiotami, które zgłosiły chęć przyłączenia się do projektu.
Nabór kolejnych podmiotów prowadzony jest na tych samych zasadach co dotychczas.
– Nasze działania mogą wydawać się odrobinę chaotyczne, co wynika z ogromu pracy, jaką musimy wykonać w krótkim czasie przy dwuosobowym składzie – zaznacza Izabela Binkowska. – Nie chcemy podnosić kosztów funkcjonowania spółki, dlatego większość czynności, jeżeli to tylko możliwe, wykonujemy same. Liczymy na Państwa wyrozumiałość.
Spółka podkreśla także swoją otwartość na nowych uczestników, zaznaczając jednocześnie, że obniży to koszty ponoszone przez korzystających z projektu operatorów.
– Choć ze względów formalno-organizacyjnych projekt ograniczony jest do grona członków KIKE, nie stanowi to bariery dla zainteresowanych nim ISP. Warto bowiem rozważyć przystąpienie do naszej Izby nie tylko z uwagi na projekt KIKE Safe – dodaje Anna Stec, Prezes KIKE Safe i członek zarządu KIKE.#

KIKE#NEWS

Szanowni Czytelnicy

Tworzenie lepszych warunków pozwalających na rozwój małym i średnim przedsiębiorstwom z branży telekomunikacyjnej, jest stałym wyzwaniem, z którym od lat mierzą się operatorzy lokalni. Możliwość zaangażowania się w tę działalność poprzez objęcie stanowiska Redaktora Naczelnego KIKE#NEWS jest dla mnie prawdziwą przyjemnością.

Rozpoczynając pracę nad gazetą przed 20. Konferencją KIKE miałem przede wszystkim poczucie wejścia w sam środek ważnych wydarzeń. Głównym, najbardziej aktualnym tematem jest oczywiście pozyskiwanie funduszy na rozwój sieci szerokopasmowych, których wykorzystanie leży obecnie w interesie zarówno przedsiębiorców, jak i klientów końcowych. Trudno nie życzyć Wam w związku z tym jak najpełniejszego ich wykorzystania.

Niezwykle interesujące są dla mnie także nowe możliwości oferowane przez rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji. Z pewnością nie ominę w związku z tym konferencyjnego panelu dotyczącego botów, awatarów i zastosowania algorytmów AI w aplikacjach służących obsłudze klienta.

Jak jednak z łatwością zauważą nasi stali Czytelnicy, zakres treści KIKE#NEWS nie ulega w tym numerze poważniejszym zmianom. Nadal publikujemy tu przede wszystkim wyselekcjonowane zagadnienia związane z finansami i przepisami zmieniającego się prawa, a także ze specjalistycznymi rozwiązaniami technologicznymi, z których skorzystać mogą dostawcy internetu. Możliwie najpełniej informujemy także o podejmowanych przez Izbę działaniach, a także namawiamy do wsparcia protestu sformułowanego przez operatorów telewizji kablowej, z których część to także dostawcy usług internetowych, bo przecież Razem możemy więcej!

Pewnej ewolucji uległa natomiast strona graficzna naszej gazety, co ma sprzyjać przede wszystkim lepszej przyswajalności treści zawartych w artykułach i łatwiejszemu zapoznawaniu się z głównymi tezami wskazanymi przez autorów. Podjęty kierunek zmian określiłbym stwierdzeniem: ta sama pigułka, tylko w łatwiejszej do przełknięcia postaci.

Z dziennikarskiego punktu widzenia papierowe wydanie KIKE#NEWS potwierdza tezę, że poszczególne media nie wykluczają się i nie wypierają z rynku, lecz wzajemnie się uzupełniają. Nie mam też wątpliwości, że bardziej skomplikowane treści łatwiej przyswajać w tej właśnie formie.

Wiele spośród tematów poruszonych w niniejszym numerze zostanie szerzej omówionych podczas konferencyjnych paneli i warsztatów. Jestem jednak przekonany, że do części artykułów, szczególnie tych, które przygotowują Was do zmian w przepisach prawnych, wrócicie w odpowiednim momencie.

redaktor naczelny
Marek Nowak

DZIEŃ Z AKADEMIĄ KIKE

W HOTELU OSSA 08.05.2017

Akademia KIKE ma przyjemność powitać Państwa na wyjątkowym dniu szkoleniowym organizowanym w ramach 20. Konferencji KIKE.

Specjalnie dla Państwa wygody przygotowaliśmy szeroki wybór szkoleń. Zaproponowaliśmy nowe, interesujące tematy oraz te sprawdzone i polecane przez uczestników.

Dzień z Akademią KIKE to następujące szkolenia:

[Szkolenie z Technik obsługi trudnego klienta
Trener: Grzegorz Sieczek
Czas trwania: 10.00 - 17.00.

[SOCIAL MEDIA – Budowanie marki i promocja usług telekomunikacyjnych za pośrednictwem mediów społecznościowych
Trener: Justyna Kucharczyk
Czas trwania: 10.00-17.00

[E-SĄD Elektroniczne postępowanie upominawcze
Trener: Anna Pudołek
Czas trwania: 10.00-17.00.

[Budowanie porozumienia z partnerem biznesowym z branży nowoczesnych technologii
Trener: Grzegorz Wziętek
Czas trwania: 10.00 - 17.00.

[Odpowiedzialność członków zarządu za długi spółek – odzyskiwanie wierzytelności i obrona przeciw niezasadnym roszczeniom
Trener: Katarzyna Orzeł
Czas trwania: 10.00 - 17.00

[Dostęp do budynków po nowelizacji Megaustawy – krok po kroku
Trenerzy: Ewelina Grabiec, Łukasz Bazański
Czas trwania: 15.00 - 19.00.

KIKE#NEWS
KWARTALNIK KRAJOWEJ IZBY KOMUNIKACJI ETHERNETOWEJ

Wydawca
Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej
02-013 Warszawa
ul. Lindleya 16

Nakład
2000 egzemplarzy

Numer w rejestrze czasopism
PR 19851

Redaktor naczelny
Marek Nowak

Redaktor merytoryczny
Piotr Marciniak

Korekta
Agnieszka Krutysz

Skład i grafika
Marcin Korus

Współpraca:
Iza Bińskowska
Ewelina Grabiec
Katarzyna Orzeł
Kinga Pawłowska-Nojszewska
Anna Stec
Radosław Trojakowski

Redakcja i wydawca nie ponoszą odpowiedzialności za publikowane treści. Prezentowane poglądy i opinie są opiniami danej osoby. Żadna część niniejszej publikacji nie może być reprodukowana lub przedrukowana bez pisemnej zgody wydawcy.

Zmiany w ustawie o grach hazardowych

– jakie nowe obowiązki przyszykował ustawodawca dla Operatorów?

Tekst: **KATARZYNA ORZEŁ**, radca prawny specjalizujący się w prawie telekomunikacyjnym oraz trener Akademii KIKE.

W ostatnim czasie ustawodawca nie szczędzi przedsiębiorcom telekomunikacyjnym nowych wyzwań związanych z szybko zmieniającymi się przepisami prawa. Nowe obowiązki pociągają za sobą często nie tylko konieczność zwiększenia liczby obowiązków sprawozdawczych czy też ponoszenia kosztów związanych z rozbudowaną obsługą administracyjną. Ingerują one też często w bezpośrednie stosunki przedsiębiorców z abonentami, zmieniając zasady komunikacji z abonentem lub, jak w wypadku nowelizacji ustawy o grach hazardowych, zmieniając zasady świadczenia usług.

Co wynika ze zmiany

W dniu 1 lipca 2017 r. wchodzi w życie ostatnia porcja nowych przepisów ustawy o grach hazardowych wynikających z noweli z dnia 15 grudnia 2016 r. Wprowadza ona zupełnie nową instytucję, jaką jest Rejestr domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą (zwany dalej Rejestrem).
Rejestr prowadzony jest przez ministra do spraw finansów publicznych w formie systemu teleinformatycznego umożliwiającego automatyczne przekazywanie danych z rejestru do operatorów telekomunikacyjnych. Rejestr aktualizowany będzie na bieżąco przez wpisywanie do niego każdorazowo adresów domen, które zgodnie z nowymi przepisami służą do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą, lub usuwania domen, które stały się nieaktywne lub zostały uznane za zgodne z ustawą (co jest możliwe w trybie odwoławczym przewidzianym przez ustawę).
Istotnym dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych jest to, że wpisowi do rejestru podlega nazwa domeny oraz data (przez co rozumie się dzień i godzinę) jej umieszczenia w rejestrze.
Celem wprowadzenia Rejestru nie jest jednak jedynie informowanie o wskazanych stronach zakazanych, ale zmuszenie przedsiębiorców telekomunikacyjnych do blokowania dostępu do nich w sposób zautomatyzowany.
Zgodnie bowiem z nowymi przepisami, przedsiębiorca telekomunikacyjny, świadczący usługi dostępu do internetu, zobowiązany jest do:

> *Podmiot, który nie będzie wykonywał wskazanego obowiązku, może podlegać karze pieniężnej.*

- nieodpłatnego uniemożliwiania dostępu do stron internetowych wykorzystujących nazwy domen internetowych wpisanych do Rejestru poprzez ich usunięcie z systemów teleinformatycznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP;
- nieodpłatnego przekierowania połączeń odwołujących się do nazw domen internetowych wpisanych do Rejestru do strony internetowej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych, zawierającej komunikat skierowany do odbiorców usługi dostępu do internetu obejmujący w szczególności informacje o lokalizacji Rejestru, wpisaniu szukanej nazwy domeny internetowej do tego Rejestru, listę podmiotów legalnie oferujących gry hazardowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także powiadomienie o grożącej odpowiedzialności karno-skarbowej uczestnika gier urządzanych wbrew przepisom ustawy;
- nieodpłatnego umożliwienia dostępu do stron internetowych wykorzystujących nazwy domen wykreślonych z Rejestru.

Wszystkie wskazane powyżej akcje muszą zostać przy tym podjęte w ciągu 48 godzin od momentu dokonania odpowiedniego wpisu (lub wykreślenia) w Rejestrze.
Jednocześnie celem ustawodawcy jest umożliwienie operatorom bezpośredniego dostępu do danych Rejestru za pośrednictwem odpowiednich aplikacji i systemów.
Oczywiście systemy te muszą zostać wprowadzone i zaimplementowane przez samego operatora na własny koszt.
Należy przy tym wskazać, że podmiot, który nie będzie wykonywał wskazanego obowiązku, podlega możliwości nałożenia na niego kary pieniężnej w wysokości do 250 tysięcy złotych. O nałożeniu, jak i wysokości kary w konkretnym przypadku, decydować będzie każdorazowo minister ds. finansów publicznych – który jest organem orzekającym w sprawie.
Nakładając karę, minister bierze pod uwagę liczbę użytkowników indywidualnych, którym przedsiębiorca telekomunikacyjny pośrednio lub bezpośrednio świadczy swoje usługi, dostępne możliwości techniczne wykonywania obowiązku oraz czas, w którym obowiązek ten nie był wykonywany.
Podsumowując – o wysokości kary w indywidualnym wypadku decydować będą jego okoliczności szczególne oraz wypracowana z czasem praktyka organów. W efekcie nie sposób obecnie określić, jakie realne ryzyko wprowadzona zmiana niesie dla operatorów.

Konsekwencje dla stosunków z abonentami

Poza koniecznością wprowadzenia nowego systemu do blokowania domen w sieci operatora, oraz ewentualnym ryzykiem nałożenia kary pieniężnej, ta niepozorna zmiana wprowadza dość istotne modyfikacje stosunków operatora z abonentami.
Przede wszystkim wprowadza do polskiego porządku prawnego legalny instrument pozwalający na cenzurowanie treści dostępnych w internecie.

> *Przedsiębiorcy telekomunikacyjni zmuszeni są do blokowania dostępu w sposób zautomatyzowany.*

Do tej pory blokowanie treści odbywało się zwykle na poziomie podmiotów świadczących usługi hostingu – które na podstawie odpowiednich nakazów sądowych mogły być zobowiązane do blokowania określonych treści (które posiadały na zarządzanych przez siebie serwerach).
Zmiana wprowadza jednak zupełnie inny mechanizm cenzury – blokowanie treści już na poziomie dostawy usług internetowych. W efekcie operator zobowiązany jest to „filtrowania" ruchu internetowego odbywającego się za pomocą jego sieci i blokowania konkretnych adresów (a więc i odmowy wykonania „zapytań") zgłoszonych przez abonentów. Jest to działanie porównywalne z cenzurą treści.
Jednocześnie wprowadzenie takiego obowiązku wprowadza dużą zmianę do samych zasad świadczenia usług internetowych. W systemie prawnym Unii Europejskiej wyrażona została zasada, iż dostawca usług internetowych nie powinien ingerować w treść przekazywanych przekazów, ani ingerować w sposób intencjonalny w ruch w sieci.
Zasada ta została w szczególności podkreślona wprowadzonym w zeszłym roku *Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającym środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.*
Wskazany akt prawny wprowadza wprost zakaz jakichkolwiek ingerencji w przekazywane transmisje (art. 3 Rozporządzenia).
Obecna nowelizacja zmienia te zasady. W efekcie po stronie operatorów pojawia się dodatkowy obowiązek poinformowania abonenta o wprowadzonych środkach mających na celu blokowanie niektórych transmisji.
W efekcie konieczne jest dokonanie kolejnej zmiany stosowanych przez operatorów regulaminów lub umów z abonentami przez wskazanie stosowanych środków blokowania niektórych transmisji (do zakazanych domen). Z uwagi na fakt, że ingerencja w dokonywane transmisje (blokowanie niektórych zapytań i przekierowanie na strony ministerialne) musi rozpocząć się już w dniu 1 lipca 2017 r., termin na zmianę regulaminów upływa w dniu 1 czerwca 2017 r.
Podsumowując, zmiana ustawy o grach hazardowych wprowadza do polskiego systemu zupełnie nową jakość kontroli przekazów realizowanych za pośrednictwem internetu, nakładając obowiązki w tym zakresie na operatorów.
Ci ostatni do tej pory nie byli uprawnieni do jakichkolwiek ingerencji w transmisje – obecnie zaś będą do tego zobowiązani. Zmiana generuje nie tylko konieczność dokonania połączenia systemów operatora z Rejestrem, ale też kolejne zmiany stosowanych wzorów umów i regulaminów. #

Polska ustawa abonamentowa w Komisji Europejskiej – KIKE sygnatariuszem wniosku

Siedem izb branżowych telekomunikacji i mediów uznało, że nowelizacja ustawy abonamentowej, która zobowiązuje dostawców płatnej telewizji do przekazywania danych abonentów w celu ściągania abonamentu RTV, może być niezgodna z prawem unijnym. Izby wystosowały wniosek do Komisji Europejskiej o podjęcie interwencji w tej sprawie. *Pragniemy wskazać, że środowisko telekomunikacyjne wyraża głębokie zaniepokojenie i wątpliwości odnośnie zgodności projektu z regulacjami prawnymi oraz wspólnymi wartościami przyjętymi przez Państwa Członkowskie UE. Nasze zastrzeżenia przekazaliśmy bezpośrednio twórcom projektu jako uczestnicy konsultacji publicznych w ramach procesu legislacyjnego. Skala potencjalnych zagrożeń związanych z projektem wymaga stanowiska Komisji Europejskiej* – napisano we wspólnym wniosku.

> *Skala potencjalnych zagrożeń związanych z projektem ustawy abonamentowej wymaga stanowiska Komisji Europejskiej.*

Izby zwracają uwagę na kilka obszarów potencjalnych niezgodności między ustawą a prawem unijnym, które określono jako:

- Wprowadzenie nowej pomocy publicznej bez zgłoszenia Komisji Europejskiej
- Naruszenie zasady neutralności technologicznej
- Niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych
- Niedopuszczalna zmiana celu przetwarzania danych abonenta.

Planowane przepisy budzą również wątpliwości w zakresie, w jakim nakładają nowe obowiązki na dostawców usługi telewizji. Konieczność przekazywania zgłoszeń i danych abonentów operatorowi pocztowemu na potrzeby poboru opłaty abonamentowej wykracza poza obowiązki spoczywające na dostawcach telewizji opisane w przepisach unijnych. Co więcej, ustawa nakłada je tylko na wybranych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
W konsultacjach społecznych do projektu ustawy abonamentowej, nakładającej na dostawców płatnej telewizji obowiązek udostępnienia danych swoich klientów operatorowi wyznaczonemu, czyli Poczcie Polskiej, w celu kontroli ściągalności abonamentu RTV, wzięły udział 33 instytucje. Reprezentowały one stronę rządową, stowarzyszenia i organizacje społeczne oraz media. W trakcie konsultacji zgłosiły łącznie aż 279 różnego rodzaju uwag i zastrzeżeń dotyczących przede wszystkim nierównego traktowania różnych grup obywateli i przedsiębiorstw, ochrony danych osobowych. Istotne uwagi do projektu zgłosiły także same Poczta Polska oraz Telewizja Polska. #

KIKE#NEWS

Pismo informujące Komisję Europejską, że planowana regulacja może naruszać istniejące przepisy unijne i apel o wszczęcie działań mających na celu jej zbadanie, wysłane zostało 18 kwietnia 2017 roku. Podpisały się pod nim: Krajowa Izba Gospodarcza, Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji, Krajowa Izba Komunikacji Ethernetowej, Związek Pracodawców Mediów Elektronicznych i Telekomunikacji Mediakom, Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji, Polska Izba Komunikacji Elektronicznej oraz Związek Pracodawców Prywatnych Mediów.

POPC: podsumowanie I i II naboru

Wraz z Elizą Pogorzelską, Dyrektor Departamentu Wdrażania Projektów Szerokopasmowych Centrum Projektów Polska Cyfrowa, podsumowujemy oba dotychczasowe nabory POPC.

Za nami już dwa nabory POPC. Czym się różniły?
Istotnie, przy pierwszym konkursie wskazywano na przewagę technologii kablowych. Przygotowując drugi nabór, mocno skupiliśmy na skonstruowaniu warunków, które zapewniłyby neutralność technologiczną. Wprowadziliśmy dużo modyfikacji w całym procesie ubiegania się o dotację, znacznie uprościliśmy dokumentację konkursową, zbudowaliśmy aplikację do przygotowywania i składania wniosków, uruchomiliśmy newsletter. Na bieżąco wspieraliśmy wnioskodawców, prowadząc szkolenia, warsztaty, udzieliliśmy ponad pół tysiąca odpowiedzi na indywidualne pytania. Tę ciężką pracę CPPC, UKE i Instytutu Łączności widać dziś na etapie oceny wniosków, których jakość jest nieporównywalnie wyższa od tych złożonych w pierwszym naborze.
Już teraz wiemy, że większość projektów otrzyma pozytywną ocenę formalną i merytoryczną pierwszego i drugiego stopnia, dofinansowanie otrzymają najlepsze z nich.

Jak można je najkrócej podsumować?
Pierwszy nabór to alokacja 600 mln zł oraz 229 obszarów konkursowych obejmującychmniej więcej 15-20% powierzchni Polski. Złożono 287 wniosków na 154 obszary konkursowe. Ostatecznie zakontraktowaliśmy 278 398 768,06, na obszarach, w których podłączonych zostanie 127 354 gospodarstw domowych i 190 placówek oświatowych.
Drugi konkurs objął obszar całego kraju. Można powiedzieć, że był największym kiedykolwiek organizowanym w Polsce konkursem na dofinansowanie ze środków unijnych budowy infrastruktury telekomunikacyjnej, alokacja wyniosła prawie 3,2 mld zł. Na 79 obszarów aż 67 cieszyło się zainteresowaniem operatorów, którzy złożyli łącznie 144 wnioski. Spodziewając się 50-60% subskrybcji, finalnie pokrytych wnioskami zostało ponad 85% obszarów, na których podłączone do szybkiego internetu ma zostać 888 949 gospodarstw domowych i aż 8 149 placówek oświatowych. Jak się okazało, wbrew formułowanym wcześniej zarzutom, że konkurs adresowany jest tylko do dużych przedsiębiorców, spośród 57 podmiotów, które złożyły wnioski, jedynie 10 to duzi przedsiębiorcy telekomunikacyjni – pozostałych 47 należy do branży MŚP.

Jak CPPC porównuje oba konkursy pod kątem liczby wnioskodawców, konkurencyjności i jakości składanych wniosków o dofinansowanie?
Interes małych operatorów nie jest niestety jedyną zmienną, którą musimy brać pod uwagę przy organizowaniu konkursów. Chodzi o wypracowanie optymalnego rozwiązania. Przy organizowaniu drugiego naboru nie mogliśmy zapomnieć o zobowiązaniach, jakie Polska musi wypełnić na koniec 2017 roku, czyli realizacji zasady n+3 i zasobach administracji, która musi sprawnie przeprowadzić cały proces.
Na ostateczne podsumowanie trzeba jeszcze chwilę poczekać, ale tak jak mówiłam – jakość wniosków jest zupełnie inna. Oczywiście wynika to też z doświadczenia po stronie operatorów. W pierwszym konkursie na 154 obszary wpłynęło 287 wniosków, co daje średnio niespełna 2 wnioski na obszar. W obecnym naborze na 67 obszarów konkursowych złożono 144 wnioski o dofinansowanie, a więc dynamika konkurencyjności została zachowana, a nawet wzrosła, gdyż na jeden obszar średnio wpłynęły nieco ponad 2 wnioski. Pamiętajmy jednak cały czas o tym, że skala przedsięwzięcia jest nieporównywalnie większa.

Na jakim etapie są dofinansowane w ubiegłym roku inwestycje?
Obecnie w realizacji jest 83 umów o dofinansowanie wyłonionych w ramach pierwszego konkursu. Stan zaawansowania tych projektów jest dość podobny, z drobnymi różnicami. Niektórzy wnioskodawcy zakładali rozpoczęcie realizacji projektu jeszcze w trzecim kwartale 2016 roku, inni czekali z rozpoczęciem działań w projekcie do początków 2017 roku. W znakomitej większości umów zakończył się etap projektowania oraz wyłaniania generalnego wykonawcy. Jest także kilka projektów, których realizacja kończy się w połowie tego roku.

Część beneficjentów odstąpiła od podpisania umów, a kilku podpisane umowy rozwiązało. Jak argumentowali swoje decyzje?
W każdym ze wskazanych przypadków powody były inne, począwszy od zmiany strategii firmy, po zmianę sytuacji ekonomicznej i organizacyjnej przedsiębiorstwa. Przyznam, że część wnioskodawców pierwszego naboru dużo bardziej była zainteresowana dotacjami z drugiego.
W drugim naborze postawiono na duże projekty. Czy nie ma obaw, iż spotkają się one z podobnymi problemami, o jakich można przeczytać w kontekście choćby RSS-ów? Mam na myśli szerokie spektrum od wysokich opłat za pas drogowy w części gmin, po brak doświadczenia i zaplecza finansowego części potencjalnych beneficjentów.
Lista obszarów konkursowych jest bardzo zróżnicowana, a maksymalna kwota dofinansowania dla danego obszaru waha się od 16 do 73 mln, przy czym

Pierwsze pożyczki jeszcze w tym roku

– rozmowa z Pawłem Chorążym, Podsekretarzem Stanu w Ministerstwie Rozwoju

Jeszcze w tym roku planowane jest uruchomienie Instrumentów Finansowych na inwestycje szerokopasmowe małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Pytania dotyczące szczegółów ich przeznaczenia oraz zasad wykorzystania skierowaliśmy do Ministerstwa Rozwoju.

Panie Ministrze. Czy może Pan przybliżyć jakie jest przeznaczenie środków, które mają być uruchomione w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa?
Przeznaczeniem IF jest zapewnienie środków na finansowanie budowy, czy też przebudowy sieci telekomunikacyjnych, zapewniających szerokopasmowy dostęp do szybkiego internetu, tj. o parametrach 30 Mb/s oraz więcej. Finansowaniu podlegać będą zarówno nakłady ponoszone na część pasywną, jak i aktywną infrastruktury. Wysokość jednostkowej pożyczki może wynosić od 20 tys. zł do 10 mln zł na realizację jednego przedsięwzięcia. Uruchomienie IF stanowi przede wszystkim odpowiedź na zidentyfikowane problemy w dostępie MŚP do komercyjnego finansowania zwrotnego tego typu inwestycji, a więc uzyskania kredytu bankowego. Z tego też względu uważamy, że to głównie MŚP telekomunikacyjne powinny stanowić grupę odbiorców IF. Za wdrożenie instrumentów finansowych w POPC odpowiada Bank Gospodarstwa Krajowego. Zadaniem BGK jest m.in. wybór pośredników finansowych, którzy bezpośrednio udzielą wsparcia przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

Na IF POPC przewidziana jest kwota blisko 1,2 mld zł. Jak będzie ona podzielona pomiędzy poszczególne instrumenty i kiedy można spodziewać się ich uruchomienia?
Wkład środków UE w POPC na instrumenty finansowe wyniesie około 1 mld zł. Kwota ta przeznaczona jest na finansowanie przede wszystkim w formie pożyczek. Ponadto możliwe będzie również udzielanie poręczeń, gwarancji, instrumentów kapitałowych i quasi kapitałowych. W pierwszej fazie wdrażania IF, a więc jeszcze w tym roku, uruchomione zostaną pożyczki udzielane na warunkach preferencyjnych jako pomoc *de minimis* oraz pożyczki udzielane na warunkach rynkowych, przy zastosowaniu stopy referencyjnej Komisji Europejskiej.

Adresatem IF POPC są małe i średnie przedsiębiorstwa. Na co będą mogły być wydatkowane środki?
Przewiduje się, że środki przeznaczone na wsparcie będą mogły być wykorzystane w szerszym niż w przypadku dotacji zakresie, między innymi na koszty inwestycyjne budowy pasywnej infrastruktury szerokopasmowej, w tym robót i materiałów budowlanych, nadzoru oraz dostaw i instalacji elementów infrastruktury szerokopasmowej, koszty dostawy, instalacji i uruchomienia urządzeń telekomunikacyjnych stanowiących infrastrukturę aktywną sieci NGA, czy koszty dotyczące aktywnych elementów sieci umieszczanych lub instalowanych w budynkach, w szczególności koszty urządzeń abonenckich. Dodatkowo możliwe będzie sfinansowanie przygotowania dokumentacji niezbędnej do wykonania robót budowlanych oraz uiszczania opłat publicznoprawnych związanych z przygotowaniem i realizacją projektu, w szczególności za wydanie decyzji, zgód i zezwoleń.

Czy akwizycja, koszty przyłącza abonenta, terminale oraz modernizacja sieci będą mogły być finansowane z tych środków?
Tak, planuje się, że tego typu koszty będą mogły zostać sfinansowane w ramach udzielonego wsparcia.

Czy wiadomo już kiedy będzie można spodziewać się udzielenia pierwszych pożyczek?

średnia to niespełna 40 mln. Trudno więc projekty te zarówno pod względem wielkości, jak i logiki interwencji przyrównywać do RSS-ów. We wszystkich projektach inwestycyjnych występuje ryzyko związane z czynnikami zewnętrznymi, niemniej w ramach POPC przewidziano pewną elastyczność na etapie realizacji projektów. Jednocześnie zestawianie samorządów z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi nie wydaje się do końca zasadne – to są podmioty funkcjonujące w zupełnie innych rzeczywistościach prawnych i organizacyjnych, z nieporównywalnym doświadczeniem.

Jakich kolejnych naborów dotacyjnych możemy spodziewać się w tym roku?

POPC jest obecnie wypełnione instrumentami, można było już w ramach dwóch konkursów skorzystać z dotacji, a za chwilę przedsiębiorcy telekomunikacyjni będą mogli sięgnąć po atrakcyjne pożyczki „uszyte na miarę potrzeb" sektora ISP. Z komentarzami na temat kolejnego naboru należy wstrzymać się jednak do czasu zakończenia oceny i podsumowania zakończonego właśnie naboru, czego można się spodziewać na przełomie maja i czerwca.#

KIKE#NEWS

Zakłada się, że pierwsze pożyczki będą dostępne dla przedsiębiorców jeszcze w 2017 r. Jednakże należy zaznaczyć, iż realizacja powyższych założeń zależy od terminu zakończenia procedury przetargowej na wybór pośredników finansowych. Dążymy z Ministerstwem Cyfryzacji, Centrum Projektów Polska Cyfrowa i Bankiem Gospodarstwa Krajowego do jak najszybszego udostępnienia sektorowi MSP oferty pożyczkowej.

Czy wiadomo już jakie wymagania będą musieli spełnić wnioskodawcy? W szczególności czy i jakie zabezpieczenia będą wymagane od firm?

Co do zasady zabezpieczenie pożyczki będzie każdorazowo uzgadniane przez inwestora z pośrednikiem finansowym. Zakładamy dużą elastyczność w stosowaniu zabezpieczeń przez pośredników finansowych, do czego będą zachęcać warunki w przetargu na pośredników finansowych. #

Rozmawiał Piotr Marciniak
KIKE#NEWS

GDPR

Unijne rozporządzenie o ochronie danych osobowych

GDPR wprowadza duże zmiany w filozofii sposobu zapewniania ochrony danych osobowych. W razie potrzeby administrator danych będzie musiał udowodnić, że wybrane i stosowane przez niego środki ochrony danych osobowych są skuteczne.

Tekst: **KINGA PAWŁOWSKA -NOJSZEWSKA**,
Radca Prawny KIKE

Nowe przepisy przewidują również wysokie kary za naruszenia GDPR oraz szeroką odpowiedzialność odszkodowawczą za naruszenia ochrony danych.

GDPR jest ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych i znajdzie pełne zastosowanie w zakresie nieuregulowanym w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Rozporządzenie to wprowadza kilka nowych praw przysługujących osobom, których dane są przetwarzane, podwyższa ogólne standardy ochrony danych, lecz przede wszystkim zmienia ogólną filozofię sposobu zapewniania bezpieczeństwa danych. Zmiana ta nie pozostaje bez wpływu na działalność telekomunikacyjną. Obecnie trwają już prace nad rozporządzeniem, które zastąpi dyrektywę o prywatności i łączności elektronicznej oraz uzupełni GDPR w odniesieniu do danych osobowych pochodzących z łączności elektronicznej.

Zmiana podejścia

Przepisom GDPR podlega uzyskanie zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym dla celów marketingu bezpośredniego. Danymi, podlegającymi reżimowi GDPR będą np. metadane uzyskiwane dzięki analizie innych danych np. o lokalizacji, pozyskiwane w celu świadczenia innych usług. Powierzenie przetwarzania danych innemu podmiotowi również jest regulowane GDPR. Ważne będzie „prawo do bycia zapomnianym", które obejmie żądanie usuwania danych wraz z ich kopiami, replikacjami i łączami do tych danych.

Zmiana ogólnego podejścia do ochrony danych osobowych polega na tym, że administrator danych, również przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, powinien aktywnie i samodzielnie szacować prawdopodobieństwo oraz powagę potencjalnego naruszenia ochrony danych w ramach swojej działalności. Obowiązany jest także wdrożyć środki techniczne i organizacyjne minimalizujące zidentyfikowane ryzyko. Zgodnie z zasadą ochrony prywatności by design, szacowanie ryzyka i wdrażanie środków należy przeprowadzić już na etapie określania sposobów przetwarzania danych przez konkretnego przedsiębiorcę. Z kolei zasada ochrony prywatności by default wymaga, aby środki te zapewniały, że domyślnie przetwarzane będą wyłącznie te dane, które są niezbędne dla osiągnięcia celu przetwarzania.

Odpowiedzialność administratora

Na administratorze spoczywać będzie odpowiedzialność w zakresie doboru odpowiednich środków minimalizujących ryzyko w zakresie bezpieczeństwa danych. Punktem odniesienia będą wytyczne publikowane przez Europejską Radę Ochrony Danych (obecnie: Grupa Robocza Artykułu 29 – GR29). GR29 opublikowała już trzy dokumenty obejmujące takie wytyczne. Aktualnie trwają konsultacje czwartego zestawu wytycznych. Europejska Rada Ochrony Danych będzie również wydawać wytyczne dotyczące stosowania projektowanego rozporządzenia w sprawie prywatności i łączności elektronicznej.

Zrzeszenia reprezentujące określone kategorie administratorów będą mogły opracowywać własne kodeksy postępowania. Powstaną również podmioty, które – po uzyskaniu akredytacji – będą udzielały certyfikatów świadczących o stosowaniu przez danego administratora odpowiednich zabezpieczeń. Jednak ani certyfikat, ani kodeks nie zwolnią administratora z odpowiedzialności za szkody wyrządzone naruszeniem danych. Administrator nie poniesie takiej odpowiedzialności, jeżeli udowodni, że w żaden sposób nie ponosi winy za zdarzenie, które doprowadziło do powstania szkody. Niezależnie od odpowiedzialności odszkodowawczej względem osób, których dane przetwarza, administrator będzie również musiał liczyć się z wysokimi karami w razie naruszenia GDPR – nawet do 20 000 000 EUR. Równie wysokie kary wprowadzi projektowane rozporządzenie w sprawie prywatności i łączności elektronicznej za naruszenia w ramach świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Bądź przygotowany

Jak przygotować się do wejścia w życie GDPR? Przygotowania te powinny przebiegać dwutorowo: na poziomie pojedynczego przedsiębiorstwa oraz w ramach współpracy z innymi przedsiębiorcami i organami. W pierwszej kolejności przedsiębiorcy powinni przeanalizować swoją działalność pod kątem danych osobowych: zidentyfikować przetwarzane dane, podstawę ich uzyskania, cele przetwarzania, dostosować do GDPR wzory oświadczeń dotyczących przetwarzania danych osobowych. Następnie – określić ryzyka związane z przetwarzaniem danych i określić, czy stosowane zabezpieczenia są adekwatne. Konieczne jest dokumentowanie stosowanych zabezpieczeń, ponieważ znacząco ułatwi to udowodnienie przestrzegania przepisów GDPR. Należy również dokonać przeglądu umów dotyczących powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Współpraca z innymi przedsiębiorcami, w szczególności w ramach izb gospodarczych, może bardzo ułatwić przygotowania do wejścia w życie GDPR. Przykładowo, w przypadku konieczności wyznaczenia inspektora ochrony danych (obecnie: administrator bezpieczeństwa informacji), grupa przedsiębiorców będzie mogła wyznaczyć jednego inspektora. Można rozważyć podjęcie prac nad kodeksem dobrych praktyk, który będzie mógł być zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (obecnie: Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych). Ważne jest również prowadzenie ustrukturyzowanego dialogu z organami, w tym Ministrem Cyfryzacji, który 28 marca br. opublikował pierwszy projekt nowej ustawy o ochronie danych osobowych. Dialog ten jest o tyle istotny, że GDPR wprost zachęca do uwzględniania szczególnych potrzeb mikro-, małych i średnich przedsiębiorców, choć nie wskazuje, w jaki konkretnie sposób potrzeby te mogłyby zostać uwzględnione. Pole do negocjacji jest zatem szerokie. GDPR wprowadza większą swobodę w doborze środków ochrony danych osobowych, ale i większą odpowiedzialność. Wciąż jednak przedsiębiorcy, w szczególności mikro-, mali i średni, mogą przedstawiać swoje stanowiska właściwym organom i wpłynąć na kształt swoich obowiązków. #

> *Współpraca z innymi przedsiębiorcami w ramach izb gospodarczych może ułatwić przygotowania*

20. Konferencja KIKE – jubileusz zobowiązuje

Agendę konferencyjną, tak jak i podczas poprzednich edycji ułożyli przy tym sami operatorzy, a ponieważ prelekcje, warsztaty i panele dyskusyjne odbywają się równocześnie na 3 salach, o ich przyporządkowaniu zdecydowało zainteresowanie wykazane za pomocą konferencyjnej aplikacji. W efekcie agenda oddaje zarówno aktualność tematów, jak i zainteresowanie uczestników. Ważną część warsztatów i rozmów kuluarowych stanowić będą także prezentacje produktowe.

Unikalna wiedza

Program merytoryczny poprowadzą prawnicy, bankowcy, przedstawiciele administracji publicznej, a także marketingowcy i praktycy związani z branżą teleinformatyczną.
– W rozmowach oraz wypowiedziach na forach internetowych pojawia się najczęściej przekonanie, że na Konferencje KIKE jedzie się przede wszystkim po unikalną wiedzę – stwierdza Piotr Marciniak, Prezes KIKE. – Izba od lat koncentruje się na panelach merytorycznych przygotowywanych przez zaproszonych gości, ekspertów i operatorów specjalnie dla ISP. Nigdzie indziej ISP nie mają tak dużej i różnorodnej liczby zagadnień prawnych, finansowych i kuchni pracy z administracją, jak na naszych spotkaniach. Wiele aktualnych wyzwań, możliwości i zagrożeń omawiamy jako pierwsi. Nic dziwnego. KIKE jest aktywnym i w zasadzie od lat jedynym konsekwentnym uczestnikiem dialogu ISP z administracją. Wraz z naszymi gośćmi przekazujemy więc informacje z pierwszej ręki.
Konferencje KIKE stały się w ostatnich latach największymi wydarzeniami branży, gdzie jest przestrzeń zarówno na rozważania o otoczeniu biznesowym, rozmowy handlowe, jak i dobra zabawa na imprezach towarzyszących. Doceniając wiedzę, którą dzielą się najlepsi specjaliści, uczestnicy niejednokrotnie zaznaczają też, że kluczowe są dla nich spotkania kuluarowe.
– Konferencja powstała, by firmom zrzeszonym w Izbie stworzyć miejsce do dyskusji, integracji i zdobywania wiedzy – podkreśla Mariusz Waniczek, Prezes Zarządu KIKE Events. – Nasze konferencje nie cieszyły by się tak dużą popularnością, gdyby nie uczestnicy, którzy od samego początku nas wspierają – podkreśla.

Konkretne efekty

Wiele świetnych pomysłów powstało lub zostało wymienionych w rozmowach bezpośrednich między ISP właśnie w konferencyjnych kuluarach. To tu operatorzy swobodnie wymieniali się pomysłami oraz własnymi doświadczeniami.
W poprzednich latach Izba koncentrowała się również na przybliżaniu ram formalno-prawnych prowadzenia firm telekomunikacyjnych w Polsce, podpowiadała też ciekawe rozwiązania techniczne i organizacyjne.
Motorem ostatnich lat było jednak bezsprzecznie konsekwentne wsparcie realizacji projektów z dofinansowaniem unijnym.
– Do dziś pamiętam spotkania z 2009 roku i slajdy z prezentacji o POIG 8.4. Wtedy nikt nie za bardzo wierzył w możliwości, jakie dają fundusze UE – wspomina Piotr Marciniak.
– Wraz z nami kilkuset ISP sięgnęło po te środki i rozwinęło swój biznes. Bezsprzecznie pomogliśmy też w ich rozliczaniu i... we wzajemnym oswajaniu rynku z instytucjami organizującymi nabory. Kolejne spotkania i konferencyjne rozmowy stawały się coraz ciekawsze i efektywniejsze dla wszystkich, a nasze konferencje stały się unikalnym miejscem spotkań ISP z przedstawicielami administracji.
Spotkania ISP z administracją oraz dużymi telekomami miały jeszcze jeden wielki, choć czasem mało doceniany efekt. Poznanie się. Jeszcze kilka lat temu potencjał MŚP nie był uwzględniany w żadnych analizach rynku telekomunikacyjnego w Polsce, a tymczasem najnowszy raport Audytela potwierdza,

Zapytaliśmy uczestników naszych konferencji jak podobają im się poszczególne elementy naszego eventu. Odpowiedzi były udzielane w skali 1-5.

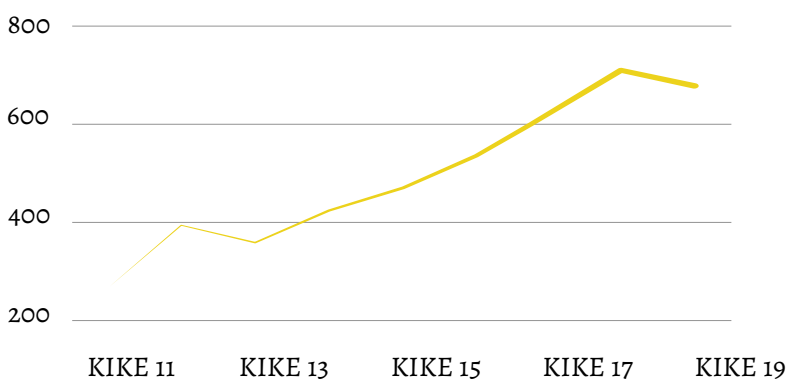
PRZYGOTOWANIE SAL WYKŁADOWYCH	WYŻYWIENIE	ATRAKCJE GALI WIECZORNEJ	TEMATYKA WYKŁADÓW	POZIOM KOMUNIKACJI Z ORGANIZATOREM
5	4	4	4	5

97% UCZESTNIKÓW KONFERENCJI KIKE POLECIŁOBY UDZIAŁ W KONFERENCJI INNYM ISP

„MERYTORYKA. WYSOKI POZIOM ORGANIZACJI."
„WSZYSCY SIĘ TU ZNAJĄ. RODZINNE RELACJE."
„SUPER LUDZIE!"

Kilkadziesiąt godzin prelekcji, warsztatów i paneli dyskusyjnych oraz wspaniała zabawa – tak w skrócie przedstawić można program jubileuszowej Konferencji KIKE. Choć na wcześniejszych edycjach także nie brakowało wszystkich tych elementów, nie da się ukryć, że okrągła cyfra dodatkowo zmobilizowała organizatorów.

iż segment ten obsługuje blisko 30% abonentów w Polsce.
– Pamiętam też zaskoczone opinie zarówno goszczących u nas po raz pierwszy przedstawicieli administracji, jak i dużych telekomów, którzy byli zdumieni potencjałem lokalnych operatorów, których spotykali właśnie w czasie Konferencji KIKE – mówi Piotr Marciniak. – Nie trzeba przekonywać, że doświadczenia takie są poważnym argumentem w dyskusjach o rynku z naszymi zewnętrznymi partnerami. Jest to w końcu największa konferencja dla małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych, na której pojawili się także zagraniczni wystawcy.
– Poza częścią merytoryczną zawsze staramy się przygotować dla naszych gości wyjątkowe atrakcje podczas gali wieczornej i możliwość zapoznania się z technicznymi nowinkami – zaznacza Mariusz Waniczek. – Tym razem świetną zabawę zapewni im zespół Elektryczne Gitary i kabaret Smile. #



Liczba uczestników konferencji KIKE

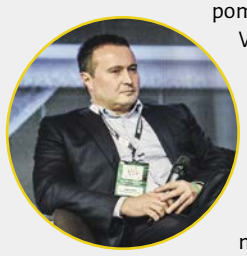
KTO JEST KIM W KIKE

PIOTR MARCINIAK – *Prezes*
Udziałowiec i członek zarządu firm z sektora ISP. Specjalizuje się w projektowaniu i zarządzaniu sieciami teleinformatycznymi oraz usługami IT, współtwórca KIKE. Zdeklarowany zwolennik partnerskiego modelu kooperacji lokalnych ISP. We współpracy międzyoperatorskiej łączy zagadnienia prawnicze z praktyką operatora sieci. Autor licznych wystąpień i opinii Izby, ekspert kilku zespołów resortowych ds. finansowania inwestycji szerokopasmowych, przedstawiciel lokalnych ISP i KIKE na spotkaniach i konferencjach, administrator węzła IX.LODZ.PL (Tanie Łącze) w Łodzi. Prywatnie – zapalony nurek i podróżnik.

ANDRZEJ OWCZAREK – *Wiceprezes*
Założyciel firmy telekomunikacyjnej Czarnet s.c. wchodzącej w skład Grupy Multiplay, w której pełni funkcję członka Zarządu. Z KIKE związany od początku działalności Izby. Od 2016 roku piastuje stanowisko członka Zarządu. W ramach działalności KIKE jest również kierownikiem Grupy Roboczej ds. TV (GRTV)

ANNA STEC – *Dyrektor Biura KIKE, Członek Zarządu, Prezes KIKE Safe*
Specjalistka w dziedzinie zarządzania firmą telekomunikacyjną. Od 1998 prowadzi działalność ISP na terenie woj. mazowieckiego. Członek Krajowej Izby Komunikacji Ethernetowej od 2012 roku. Od lutego 2017 r. Prezes KIKE Safe sp. z o.o. Prywatnie – miłośniczka książek i muzyki.

ŁUKASZ BIEDROŃSKI – *Wiceprezes*
Przedsiębiorca telekomunikacyjny, Prezes Zarządu i udziałowiec krakowskiej spółki Connected, członek organizacji skupiającej operatorów ISP – Klaster Myśliniecki, współtwórca i fundator Fundacji Nasza Wizja. Współtwórca jednej z największych w Polsce Amatorskiej Sieci Komputerowej (ASK), pomysłodawca węzła wymiany ruchu CIX. Współautor oraz menadżer prowadzący projekt usług mobilnych dla operatorów ISP pod marką Fly Mobile.



GRZEGORZ GIECKO
Członek zarządu i udziałowiec spółek z szeroko pojętego sektora telekomunikacyjnego. Współtwórca KIKE i członek zarządu Izby I kadencji. Współwłaściciel i zarządzający spółkami w ramach grupy NPLAY, realizującej obecnie działania operatora infrastruktury, projektowe, budowy sieci i outsourcingu utrzymania sieci dla największych operatorów telekomunikacyjnych w Polsce. Prywatnie – podróżnik, fotograf, motocyklista, fan koszykówki.

WYJĄTKOWE ATRAKCJE
GALI WIECZORNEJ

Dzięki Platynowemu Sponsorowi Huawei wystąpi dla was zespół **Elektryczne Gitary**

PLATYNOWY SPONSOR: HUAWEI

Dzięki Złotemu Sponsorowi XBEST bawić będziemy się z **Kabaretem SMILE**

ZŁOTY SPONSOR: XBEST.pl fiber optic solutions

ZAPRASZAMY!

I WIELE INNYCH NIESPODZIANEK

Siłownie telekomunikacyjne w sieciach ISP i serwerowniach

Tekst: **MACIEJ STYPIŃSKI**, dyrektor handlowy Eltek Polska Sp. z o.o.

W ciągu ostatnich dwóch dekad tempo rozwoju usług telekomunikacyjnych było olbrzymie. Stabilność ich pracy wymaga gwarantowanego zasilania.
W coraz większej liczbie sieci ISP montowane są siłownie i zasilacze buforowe. Wychodząc od popularnych siłowni 48VDC przybliżymy również inne rozwiązania stosowane w serwerowniach telekomunikacyjnych.
We współczesnych sieciach telekomunikacyjnych kluczową rolę odgrywają możliwości przesyłania multimediów.
Te zaś wymagają niezawodnych sieci przesyłowych. Awaria żadnej innej usługi nie generuje tak intensywnej reakcji abonentów, jak przerwa w transmisji TV. Jednym z kluczowych zadań stojących przed ISP jest więc zapewnienie stabilnego zasilania węzłów. Ma to znaczenie w szczególności na obszarach słabiej zurbanizowanych, gdzie statystycznie częściej występują przerwy w zasilaniu.
Równocześnie rozwój sieci światłowodowych daje operatorom szansę na koncentrację coraz większej liczby abonentów w mniejszej liczbie węzłów aktywnych, którym łatwiej jest zapewnić wyższy standard zasilania awaryjnego.
Polska inwestuje w rozwój szerokopasmowego Internetu. Jednocześnie inwestorzy i operatorzy oczekują możliwie niskich kosztów inwestycji i eksploatacji. Jednym z ważniejszych elementów sieci telekomunikacyjnych są urządzenia zasilające wraz z towarzyszącymi im bateriami akumulatorów.
Warto więc zwrócić uwagę na siłownie telekomunikacyjne, które powinny być oparte na rozwiązaniach najbardziej niezawodnych i uzasadnionych ekonomicznie. Co mamy do wyboru?

48 VDC

Najpopularniejszym rozwiązaniem jest siłownia DC o napięciu wyjściowym 48 VDC. Argumenty, które za nią przemawiają są następujące:

- Jeden stopień przetwarzania energii. Dzięki zastosowaniu wyłącznie prostowników, konstrukcja jest prostsza, co oznacza większą niezawodność, wyższą sprawność i mniej punktów awarii.
- Budowa modułowa, na którą składają się następujące zalety:
  – redundancja; dodatkowe moduły sprawiają, że awaria nie powoduje przerwy w zasilaniu;
  – szybkie serwisowanie; wystarczy wyciągnąć moduł i włożyć nowy;
  – wysoka sprawność; technologia HE (High Efficiency) to minimalizacja strat w postaci emisji ciepła oraz zmniejszenie strat spowodowanych koniecznością klimatyzowania pomieszczeń czy przewietrzania szaf zewnętrznych;
  – skalowalność; możliwość rozbudowy mocy poprzez proste dołożenie modułów prostownikowych;
  – możliwość zasilania siłowni z więcej niż jednej fazy; zanik jednej lub dwóch faz nie powoduje przerwy zasilania.
- Praca z buforem bateryjnym. Zadaniem baterii jest podtrzymanie pracy odbiorników telekomunikacyjnych w przypadku zaniku napięcia zasilającego. Rozwiązanie to ma następujące zalety:
  – ładowanie akumulatorów odbywa się tym samym napięciem, które zasila odbiorniki;
  – w razie zaniku zasilania sieciowego, baterie bezprzerwowo przejmują obciążenie odbiorników. Nie występuje czas przełączenia. Zanik sieci zasilającej nie powoduje żadnych zakłóceń w pracy urządzeń telekomunikacyjnych;
  – zaawansowane funkcje ładowania i kontroli stanu baterii zwiększają żywotność i czas eksploatacji baterii.
- Filtrowanie napięcia wejściowego i separacja galwaniczna. Prostowniki filtrują napięcie wejściowe i dostarczają napięcie wyjściowe 48VDC zgodne z najsurowszymi normami telekomunikacyjnymi. Zapewniają też separację galwaniczną pomiędzy napięciem wejściowym i wyjściowym, co ma na celu ochronę urządzeń telekomunikacyjnych.
- Monitorowanie. Standardem stała się możliwość nadzorowania siłowni przez ethernet z użyciem SNMP, czy specjalnego oprogramowania. Najbardziej zaawansowane siłownie wyposażone są w interfejsy WWW możliwe do użycia z dowolną przeglądarką. Do siłowni możemy dodatkowo podłączyć wiele rodzajów urządzeń w celu monitorowania i powiadamiania o ich ewentualnej awarii.
- Kontrola klimatu szafy dostępowej. Zaawansowane sterowniki współczesnych siłowni umożliwiają sterowanie wentylatorami szafy dostępowej oraz grzałkami służącymi do zimnego startu szafy po dłuższych zanikach energii w niskich temperaturach.
- Napięcie 48VDC. Ma ono dużo zalet – napięcia poniżej 60V prądu stałego uważane są za bezpieczne. Ponadto, w rozwiązaniach szafowych, możliwe jest zastosowanie tańszych i mniejszych monobloków bateryjnych ze złączami umieszczonymi z przodu (tzw. front terminal).
- Możliwość podzielenia odbiorów na priorytetowe i niepriorytetowe. Grupa priorytetowa zasilana będzie w sposób ciągły. Przy zaniku zasilania odbiory te będą kontynuowały swoją pracę z użyciem baterii akumulatorów. Odbiory niepriorytetowe, mogą zostać odłączone bezpośrednio po zaniku zasilania, bądź po spełnieniu określonych warunków np. po upływie 10 minut.

Najnowsze trendy w zasilaniu telekomunikacyjnym

Oprócz siłowni 48VDC popularne są też napięcia zmienne. Na rynku pojawiają się nowe rozwiązania, które rewolucjonizują podejście do zasilania DSLAM w FTTx czy MSC, które coraz częściej nazywane są telekomunikacyjnymi Data Center. Wszystkie te technologie wymagają niezawodnego i taniego w eksploatacji rozwiązania. Najnowszą odpowiedzią na potrzeby zasilania urządzeń 230V AC w sieciach telekomunikacyjnych jest Rectiverter™. Słowo Rectiverter jest połączeniem dwóch słów rectifier (pol. prostownik) i inverter (pol. inwertor bądź falownik). Nowe słowo to nowa idea, nowy produkt oraz nowy symbol elektryczny stosowany w branży. Rectiverter umożliwia jednoczesne zasilanie 48VDC, ładowanie baterii akumulatorów, zasilanie 230VAC. W przeciwieństwie do tradycyjnych UPS czy systemów falownikowych, nie posiada on pojedynczego punktu awarii, którym jest STS, a przełączanie pomiędzy zasilaniem z AC a pracą bateryjną wbudowane jest w każdy z modułów. Najprościej mówiąc Rectiverter to modułowy zasilacz, który łączy w każdym z modułów 3 urządzenia: prostownik, falownik i przełącznik transferowy (STS). Rozwiązanie jest modułowe, co oznacza, że posiada wszystkie zalety siłowni. Rectiverter wykonany został w znanej technologii HE, co oznacza wysoką sprawność i niskie straty energii. Wreszcie, Rectiverter to 50% zajętego miejsca mniej.

380VDC w telekomunikacyjnych DataCenter (MSC)

Współczesne obiekty szkieletowe przypominają serwerownie. Na większości tego typu obiektów funkcjonują już systemy 48VDC dużej mocy z prądami wyjściowymi 3 000-10 000A. W takich instalacjach problemem są duże przekroje przewodów potrzebne do doprowadzenia energii do odbiorów i do akumulatorni. Rozwiązaniem jest zastosowanie wyższego napięcia wyjściowego DC. Nowym standardem stał się poziom 380VDC (tzw. Telecom HVDC). Docelowo planuje się zastąpienie większości urządzeń odbiorczych nowymi, zasilanymi bezpośrednio z napięcia 380VDC. Tam gdzie nie ma takie możliwości, przy odbiornikach stosuje się przetwornice wyjściowe 380VDC na 48VDC. Niezaprzeczalną zaletą HVDC jest możliwość redukcji przekroju przewodów. Przykładowo po zastosowaniu technologii 380VDC można przekazać 7 razy więcej energii elektrycznej tym samym kablem, co przy rozwiązaniu tradycyjnym 48VDC, zaś 12 przewodów 380VDC może przekazać 87% więcej mocy niż 72, takie same przewody przy napięciu 48VDC.

Zasilanie zdalne HE-remote do szaf dostępowych

W celu redukcji kosztów operacyjnych, (czyli kosztów utrzymania sieci) opracowano nowe rozwiązanie nazwane HE-Remote. W typowych sieciach stacjonarnych, w szafach dostępowych stosuje się siłownie telekomunikacyjne wraz bateriami akumulatorów. W dużych i rozbudowanych sieciach zauważono istotny problem kosztów eksploatacyjnych związanych z konserwacją i wymianą baterii akumulatorów oraz kosztów związanych z utrzymaniem złączy kablowych. Ponadto umieszczanie baterii akumulatorów w szafie zewnętrznej powoduje problemy natury technicznej. Baterie bardzo nie lubią wysokich temperatur, co skutecznie obniża ich żywotność. Rozwiązaniem może być nowa technologia HE-Remote. Na obiekcie szkieletowym należy zainstalować duży system o napięciu 400VDC wraz z odpowiednią, centralną baterią akumulatorów. Wraz ze światłowodami należy ułożyć przewody zasilające, które doprowadzą napięcie do szafy dostępowej. W szafie dostępowej należy zastosować przetwornicę 400VDC na 48VDC bądź zastosować urządzenia zasilane bezpośrednio z napięcia HVDC. #

Automatyzacja oszczędności w telekomunikacji

Tekst: **RADOSŁAW TROJAKOWSKI**, dyrektor ds. technicznych LoVo SA

Mimo, że telefon ma już grubo ponad sto lat, to jego transformacja od XIX wiecznego urządzenia do dzisiejszych smartfonów i rozwiązań typu VoIP pokazuje, że telefonia zawsze była związana z technologiczną awangardą. W dzisiejszych czasach, które charakteryzują się powszechnością dostępu do telefonu i spadającymi marżami, operatorzy telekomunikacyjni upatrują coraz częściej oszczędności w sferze związanej z nowymi technologiami, a w szczególności w automatyzacji i rozwiązaniach związanych ze sztuczną inteligencją.

Naturalna rozmowa ze sztuczną inteligencją

To, że Polska jest prawdziwym europejskim zagłębiem call center wiadomo nie od dziś. Szacuje się, że nad Wisłą telefoniczną obsługą klienta zajmuje się na co dzień nawet 100 tys. osób. Praca „na słuchawce" jest tak popularna, że Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB proponowało rządowi utworzenie specjalnej edukacyjnej ścieżki dla osób chcących podjąć karierę w call center. Okazuje się jednak, że nadciągająca cyfrowa transformacja i automatyzacja może gruntownie odmienić oblicze branży, a co za tym idzie – znacząco obniżyć koszty dotychczasowej obsługi klienta. Trudno powiedzieć, kiedy w cyfrowym świecie pojawiły się pierwsze boty, ale ostatnich kilka lat to okres ich intensywnego rozwoju. Do historycznie najbardziej znanych użytkownikom sieci należą te działające na IRC (Internet Relay Chat), które „pracują" w czasie nieobecności operatorów kanału dyskusyjnego, pilnują porządku i chronią przed jego przejęciem. Wśród nich możemy wyróżnić popularny Eggdrop, napisany w języku C++ tlen.bot czy stworzony w PHP jBot. Dziś rozwiązania oparte na botach są zdecydowanie bardziej zaawansowane i pełnią rolę prawdziwych wirtualnych doradców. Dzięki nim rozwiążemy problem z bankowością, wybierzemy idealny dla nas produkt, znajdziemy film, który najbardziej odpowiada naszym gustom czy też uzyskamy odpowiedź na wątpliwości związane z działaniem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Okazuje się jednak, że już teraz sztuczna inteligencja wychodzi coraz częściej również poza sferę tekstualną związaną z obsługą klientów i petentów przez internet. Boty mówią do nas coraz częściej również przez słuchawkę telefonu.

Centrum obsługi klienta zawsze było ważną sferą życia firmy zajmującej się dostarczaniem rozwiązań telekomunikacyjnych. Nad wsparciem technicznym klientów biznesowych i detalicznych codziennie czuwają tysiące pracowników operatorów telefonicznych zatrudnionych bezpośrednio w firmie lub poprzez outsourcing przy pośrednictwie zewnętrznej agencji. Rzeczywistość rynkowa coraz częściej jednak powoduje, że również sieci telekomunikacyjne muszą poszukiwać oszczędności, które pozwolą zakumulować środki na realizację inwestycji, rozwój innowacyjnych rozwiązań lub umożliwią przygotowanie konkurencyjnej oferty dla klientów. Rozwiązaniem okazuje się implementacja usług opartych na botach korzystających ze sztucznej inteligencji. Użycie narzędzi do internetowej obsługi klientów pozwala na dotarcie do znacznie większej liczby potencjalnych klientów przeglądających ofertę na stronie operatora i sprawniejszą obsługę zapytań. Powiązanie bota z monitoringiem ruchu na stronie powoduje, że rozmowa z klientem może zostać zainicjowana przez stronę sprzedającą usługę. Takie rozwiązanie ma dwie podstawowe zalety: pierwsza dotyczy wzrastającej niechęci konsumentów do odbierania licznych telefonów mających na celu przedstawienie oferty, druga zaś to znaczne obniżenie kosztów związanych z zaangażowaniem pracowników w proces obsługi klienta. Automatyzacja procesu rozpoczęcia konwersacji z potencjalnym lub obecnym klientem powoduje przesunięcie momentu zaangażowania osoby odpowiedzialnej za kontakt do momentu pojawienia się odpowiedzi. Powoduje to, że operatorzy oszczędzają zasoby potrzebne do nawiązania rozmowy telefonicznej z powodu automatyzacji procesu. C więcej, jedna osoba może jednocześnie obsługiwać więcej konwersacji jednocześnie, korzystając z mniej angażującej formy opartej na komunikacji tekstowej. To jednak nie wszystko. Już dziś powstały rozwiązania, które pozwalają wykorzystać mechanizm botów również w komunikacji werbalnej. Firmy takie jak VoiceLab oferują usługę wirtualnych asystentów głosowych, która automatyzuje proces telefonicznej obsługi klienta poprzez mechanizmy naśladujące naturalną rozmowę. Dodatkowe połączenie tej usługi z analizą reakcji głosowych klienta pozwala również, poza obniżeniem kosztów związanych z redukcją liczby osób potrzebnych do obsługi call center, na lepsze targetowanie przyszłych ofert.

Plug and play w telekomunikacji

Telefony stacjonarne jeszcze długo nie znikną z firmowych biurek. Wykorzystanie technologii VoIP pozwoliło klientom biznesowym znacząco obniżyć koszt rozmów przy jednoczesnym uzyskaniu wysokiej jakości połączeń, które są niezwykle ważne w biznesie. Jednak zarządzanie flotą tysięcy telefonów wymaga również szerokiego zaangażowania pracowników obsługi technicznej potrzebnych zwłaszcza w momencie przygotowania urządzenia do pierwszego połączenia, które jest związane z dużymi kosztami. Okazuje się jednak, że i tutaj z pomocą operatorom przychodzi automatyzacja. Dostawca usług telekomunikacyjnych zajmujący się również ich integracją powinien więc do swojej oferty wprowadzić automatyczną konfigurację telefonów, czyli auto-provisioning, oparty na infrastrukturze internetowej. Dzięki automatyzacji tego procesu uzyskujemy możliwość zdalnego zarządzania i konfigurowania urządzeń końcowych prosto z poziomu centrali. To rozwiązanie pozwala w pełni kontrolować modyfikacje wielu aspektów związanych z funkcjonowaniem telefonu począwszy od tych najprostszych, takich jak ustawienie zegara przez konfigurację i aktualizację oprogramowania po wyświetlane na telefonie logo, a także daje możliwość zarządzania kontami użytkowników korzystających z urządzenia. Wszystko to sprawia, że nawet cała flota telefonów może być zarządzania zupełnie „zdalnie" wymagając od klienta jedynie początkowego podłączenia telefonu do Internetu. Korzyści wynikające z systemu provisioningu dostrzegalne są przede wszystkim w portfelu operatora dostarczającego sprzęt i infrastrukturę. Ograniczenie do minimum kadry technicznej zarządzającej wcześniej flotą telefoniczną w terenie potrafi przynieść realne oszczędności pozwalające skupić się na dalszym rozwoju firmy.

Nowe technologie przeniknęły nasze życie prywatne i zawodowe. I choć niektórzy upatrują w nich zagrożeń związanych z dynamicznie zmieniającym się rynkiem telekomunikacyjnym i spadającym poziomem marż, to mogą być również szansą na rozwój firm poprzez implementacje rozwiązań wspierających zarządzanie biznesem. Powyższe przykłady związane z automatyzacją i centralnym zarządzaniem to tylko mały skrawek szerokiej gamy usług i mechanizmów, które w przyszłości wpłyną w znaczny sposób na oblicze przedsiębiorstw zajmujących się telekomunikacją. #

Sztuczna Inteligencja może obsłużyć klienta

Rozmowa z Tomaszem Szwelnikiem, prezesem i współzałożycielem firmy VoiceLab

TOMASZ SZWELNIK,
- prezes i współzałożyciel VoiceLab

Jednym z tematów zasygnalizowanych przez uczestników spotkania Rady Programowej Konferencji KIKE była potrzeba analizy możliwości wykorzystania osiągnięć nowoczesnych technologii w praktyce i codziennej działalności małych i średnich przedsiębiorstw z branży teleinformatycznej. Ponieważ ważnym aspektem rozwoju każdej tego typu firmy jest interakcja z klientem, postanowiliśmy sprawdzić, co może nam zaoferować jeden z lokalnych liderów tego typu rozwiązań.

Zacznijmy od konkretów; w jaki sposób systemy rozpoznawania i analizy głosu mogą być praktycznie wykorzystywane przez małe i średnie przedsiębiorstwa z branży ICT?
Klienci często dzwonią, pozostają długo na infolinii, muszą wybrać kilka opcji zanim się połączą, a gdy rozmowa się rozłączy dzwonią ponownie i odbiera inny konsultant, któremu trzeba od nowa wszystko przedstawić. Jeśli napiszemy maila, zadzwonimy kilka razy to najczęściej te informacje nie są powiązane i proces obsługi jest bardzo utrudniony dla klientów. Klienci niezadowoleni z obsługi będą zawsze szukać lepszej alternatywy i przechodzić do konkurencji. Rozwiązanie wykorzystujące system rozpoznawania i rozumienia mowy oraz moduł zarządzania dialogiem może działać 24 godziny na dobę udzielając głosowo prostych informacji, wspomagając procesy windykacji, płatności, reklamacji, sprzedaży czy badania ankiet. Dzięki wykorzystaniu algorytmów sztucznej inteligencji do rozumienia mowy doświadczamy obecnie przełomu w skuteczności działania systemów dialogowych. Mogą one z powodzeniem wspomagać obsługę klienta za pomocą swobodnego dialogu.
Z drugiej strony firmy posiadają w call center nagrania rozmów, które są przesłuchiwane przez pracowników w celu weryfikacji poprawności obsługi klientów. Takie nagranie musi być przesłuchane w całości pod kątem wystąpienia określonych fraz, słów kluczowych, sformułowań, które są wymagane przez pracodawcę. Czasochłonność odsłuchiwania nagrań powoduje, że zaledwie około 1-5% nagrań można w ten sposób przeanalizować. System speech analytics, który opracowaliśmy jest w stanie bardzo szybko przetworzyć 100% wszystkich rozmów, dokonać klasyfikacji nagrań według zdefiniowanych kategorii jak np. reklamacja, ponowny kontakt oraz przygotować wiele wartościowych raportów, wykresów, analiz metadanych powiązanych z rozmową. Algorytmy Sztucznej Inteligencji mogą być wykorzystane do automatycznej klasyfikacji rozmów na podstawie przeanalizowanych przykładów.

VoiceLab
– jest polską firmą, która opracowała własne rozwiązania w zakresie rozpoznawania i rozumienia mowy, speech analytics oraz biometrii głosowej. Spółka posiada duży zespół badawczo rozwojowy, stawia na młodych naukowców i inżynierów, którzy w polskiej firmie mogą realizować zadania na poziomie tematów badanych przez naukowców w Dolinie Krzemowej. VoiceLab współpracuje też z wieloma ośrodkami naukowo badawczymi w Polsce i za granicą. Firma tworzy dedykowane produkty dla branży medycznej, telekomunikacyjnej i bankowej. W plebiscycie Złoty Bankier bankowość głosowa VoiceLab otrzymała drugie miejsce w kategorii innowacja finansowa roku 2015.

Jakie są możliwości wykorzystania technologii botów, które można uruchomić na przykład na stronie www operatora ISP?
Technologia botów w ostatnim czasie zmienia się pod kątem wykorzystania lepszych algorytmów opartych na Sztucznej Inteligencji. Wcześniejsze rozwiązania bazowały częściej na systemach regułowych tworzonych przez programistę. Trzeba było uwzględnić wiele przypadków, na które bot reaguje w określony sposób. Nowsze rozwiązania zakładają wykorzystanie głębokich sieci neuronowych i tworzenie modeli statystycznych na podstawie dużej ilości danych do budowania systemów bardziej zbliżonych do dialogu z człowiekiem, w których na przykład jest pamiętany kontekst wcześniejszej wypowiedzi, a dialog może być prowadzony nieliniowo z uwzględnieniem zmiany informacji na bieżąco. Dla firm z sektora ISP wykorzystanie bota może być atrakcyjne pod kątem udzielania informacji klientom na stronie internetowej. Istnieje wiele standardowych problemów, informacji, o które pytają klienci. Umiejętne prowadzenie rozmowy przez bota może przyczynić się do lepszej obsługi klienta, a nawet pozyskania i przekonania do nowoczesnych usług firmy.

Co można zyskać poprzez wykorzystanie takiego rozwiązania?
Ważnym aspektem jest fakt, że nie wszystkie firmy z sektora ISP mogą pokryć koszty wielu pracowników, którzy obsługują chat. W związku z tym wykorzystanie dedykowanego bota do obsługi klienta na stronie internetowej jest dobrą alternatywą biorąc pod uwagę koszty oraz osiągnięte korzyści. Mogą być oczywiście tematy, których bot nie jest w stanie obsłużyć. Dlatego warto budować systemy hybrydowe, w których człowiek może również włączyć się do interakcji z botem. Tworzone są na przykład systemy, w których bot podczas dialogu podpowiada konsultantowi różne warianty odpowiedzi, a człowiek decyduje o wyborze odpowiednich informacji z bazy wiedzy włączając się do komunikacji z klientem. Trendy światowe pokazują, że powstają rozwiązania, które będą przesuwać granicę komunikacji w stronę inteligentnego bota w celu automatycznej obsługi klienta. Takie podejście na pewno będzie się sprawdzać przy rutynowej obsłudze jak: zamawianie biletów lotniczych, sprawdzenie oferty podróży, zamawianie różnego rodzaju usług, które wymagają podania wielu parametrów jak cena, czas, jakość. Zatem warto, aby firmy z sektora ISP już dziś myślały o wykorzystaniu najnowszych technologii botów do usprawnienia komunikacji z klientem.

Czy macie jakieś rozwiązanie gotowe do wprowadzenia w małej lub średniej firmie teleinformatycznej?
Łatwym do wdrożenia jest system przygotowany do obsługi infolinii, aplikacji mobilnej czy obsługi typu chatbot. Nasze rozwiązanie VoiceLab Intelligent Assistant (VIA) może działać w wielu kanałach, zarówno głosowym na linii telefonicznej czy aplikacji mobilnej lub w kanale komunikacji tekstowej. Ponadto prowadzimy wdrożenia systemów speech analytics, które są bardziej wymagające. Tworzymy dla klienta dedykowane słowniki, modele języka, definiujemy razem z klientem kategorie analizy danych.

Tomasz Szwelnik
– prezes i współzałożyciel VoiceLab, polskiej firmy. Ukończył Politechnikę Gdańską na specjalności „Inżynieria Dźwięku". Aktywnie uczestniczy we wdrożeniach rozwiązań firmy dla sektora finansów, telekomunikacji, medycyny oraz logistyki. Brał udział w wielu warsztatach biznesowych oraz technologicznych, między innymi w Dolinie Krzemowej (USA) oraz Cambridge (UK). Jest uczestnikiem wielu konferencji związanych z zagadnieniami call center, mobile banking, oraz biometrii, a także był prelegentem wykładów w zakresie nowoczesnych technologii na Politechnice Gdańskiej.

Oferujecie między innymi opcję logowania głosem do systemu. Jak to wygląda w praktyce? Wystarczy się przedstawić?
Do weryfikacji głosu użytkownika w call center mogą być stosowane dwie metody biometrii: aktywna oraz pasywna. Ta pierwsza polega na tym, że użytkownik musi się zarejestrować w systemie nagrywając kilkakrotnie ustalone hasło np. „mój głos to moje hasło". Przy kolejnym korzystaniu z call center system prosi użytkowni-

ka o powtórzenie tego samego hasła. Innym przypadkiem jest biometria pasywna, w której użytkownik jest weryfikowany podczas prowadzonej rozmowy. Na podstawie wcześniejszych rozmów utworzony jest profil biometryczny, do którego porównywane są próbki głosu podczas kolejnej rozmowy. Osoba nie musi rejestrować określonego hasła. Jest to metoda bardziej wygodna od strony użytkownika, lecz wymaga analizy wypowiedzi w dłuższym czasie, około minuty rozmowy.

Nasz głos czasem brzmi inaczej, czy klient nie ma problemu z dostępem do konta gdy np. jest przeziębiony?
Systemy biometrii głosowej wykorzystują analizę niepowtarzalnych cech wynikających z budowy traktu głosowego człowieka. Jeśli jesteśmy lekko przeziębieni system powinien prawidłowo działać. W wyniku choroby czy operacji zmiana charakterystyki traktu głosowego może znacznie wpłynąć na zmianę charakterystyki głosu. Wtedy system biometrii może mieć problem z autoryzacją i trzeba skorzystać z metod tradycyjnych.

Skoro systemy tego typu wykorzystywane są w bankowości muszą zapewne spełniać wysokie standardy bezpieczeństwa. Jak zostały zweryfikowane?
Nasz produkt VoiceBanking podczas wdrożeń przeszedł w bankach proces audytów bezpieczeństwa oraz testów funkcjonalnych. Bankowość głosowa jest bezpieczna i stanowi wygodny dodatkowy interfejs do komunikacji z aplikacją bankową.

Jedną z wątpliwości przed zastosowaniem skryptów AI w analizie pytań klientów w małych przedsiębiorstwach z branży telekomunikacyjnej jest stosunkowo mała ilość rozmów, na których boty mogą się uczyć. Czy to zasadna obawa?
Do uruchomienia botów w bankowości przygotowujemy samodzielnie przykładowe frazy. W pierwszych wdrożeniach wykorzystywaliśmy ponad dziesięć tysięcy rożnych fraz, łącznie z tym, że pieniądze można wymawiać na wiele różnych sposobów: siano, pengo, kasiora, flota, mamona itp. VoiceLab specjalizuje się przetwarzaniu języka, konstruowaniu dedykowanych słowników oraz modeli języka. Dzięki temu szybko możemy samodzielnie przygotować produkt nawet na bazie przykładowej ilości rozmów w danej kategorii. W trakcie działania systemu dodajemy nowe przykłady do treningu zapewniając lepsze działanie rozwiązania.

Jak tego typu rozwiązania zmienią funkcjonowanie przedsiębiorstw telekomunikacyjnych i banków?
Nasze rozwiązania głosowe ułatwiają funkcjonowanie call center oraz obsługę klienta. Na przykład dzięki wdrożeniu systemu rozpoznawania mowy w DHL można podawać głosowo numer przesyłki na infolinii i dowiedzieć się w sposób automatyczny o statusie paczki. W ten sposób klient nie czeka długi czas, gdy infolinia jest zajęta. Dzięki naszym systemom speech analytics firma telekomunikacyjna otrzymuje bardzo dużo informacji o przebiegu rozmów w call center. Firmy takie jak Microsoft, IBM, Baidu, oracle, NVIDIA przewidują zwiększenie interakcji z człowiekiem przy wykorzystaniu interfejsów głosowych, systemów dialogowych wykorzystujących Sztuczną Inteligencję. Gartner przedstawia trendy, że do roku 2020 znacznie wzrośnie komunikacja za pomocą języka naturalnego z botami obsługującymi klienta. Myślę, że nowoczesne systemy głosowe nie zastąpią ludzi w najbliższym czasie, będą natomiast pomocne w wykonywaniu rutynowych czynności, dostarczaniu dodatkowych informacji lub raportów. Czasami słyszymy o obawach ludzi przed wprowadzeniem automatyzacji w obsłudze klienta przez rozwiązania Sztucznej Inteligencji ze względu na zwolnienia pracowników. Rozwiązania, które proponujemy będą raczej dodatkowymi narzędziami, dzięki którym ludzie będą mogli bardziej efektywnie wykorzystywać czas pracy oraz otrzymywać informacje dostarczane przez Sztuczną Inteligencję w postaci podpowiedzi, dodatkowej analizy danych, propozycji optymalizacji procesów. Określenie takie jak Augmented Intelligence chyba najlepiej tu pasuje, czyli coś co będzie dodatkowym narzędziem o rozszerzonych możliwościach do wykorzystania przez człowieka. #

Rozmawiał: Marek Nowak

Konkurować brakiem stresu

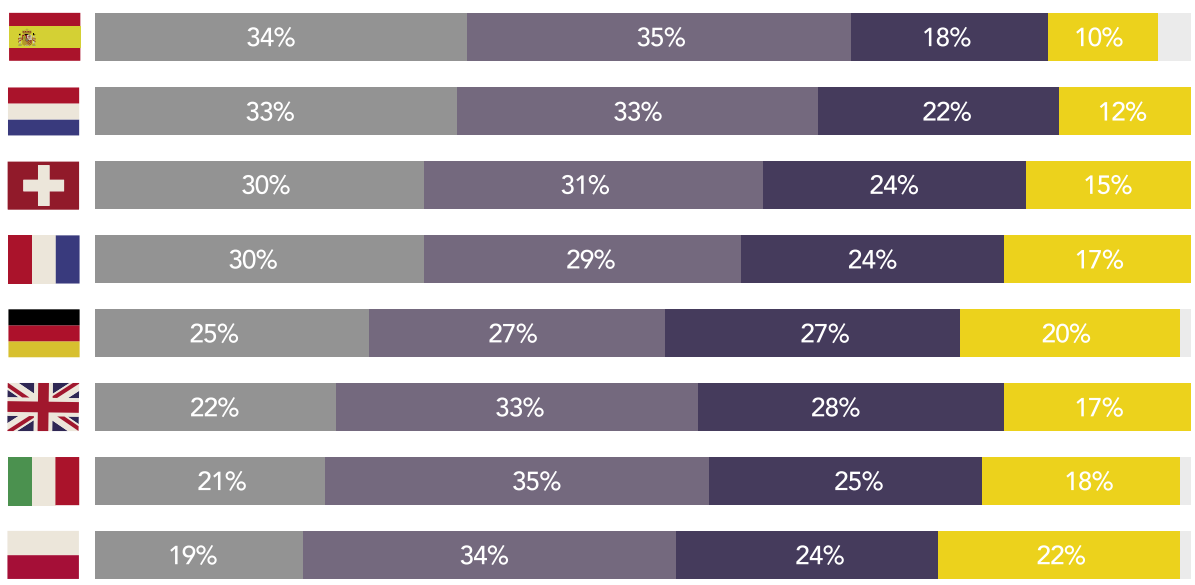
Polacy są najbardziej zestresowanymi pracownikami w Europie. Według raportu firmy ADP „The Workforce View in Europe 2017", niemal połowa polskich pracowników stresuje się w pracy często lub bardzo często. Słabo wypadamy także w rankingu produktywności. Kwestie te są ze sobą mocno powiązane i mogą stanowić szansę dla sektora MŚP.

Tekst: **MAREK NOWAK**, Redaktor KIKE#NEWS

Polacy są najbardziej zestresowanymi pracownikami w Europie. Według raportu firmy ADP „The Workforce View in Europe 2017", niemal połowa polskich pracowników stresuje się w pracy często lub bardzo często. Słabo wypadamy także w rankingu produktywności. Kwestie te są ze sobą mocno powiązane i mogą stanowić szansę dla sektora MŚP. Branża informatyki i telekomunikacji (ujęta w badaniu jako jedna) wypada w najnowszych badaniach stosunkowo dobrze, ponieważ spośród pracujących tam osób regularnego dyskomfortu z powodu presji i nerwowości doświadcza jedynie 32% pracowników (w skali kraju wskaźnik ten wynosi 46%), jednak to i tak dużo więcej niż w krajach Europy Zachodniej. Najwięcej stresu przeżywają w Polsce osoby zatrudnione przy sprzedaży i marketingu, a więc także przy sprzedaży naszych usług (56% sygnalizuje związane z nim problemy) oraz pracownicy służby zdrowia (55%). Stres częściej dopada kobiety (47%) niż mężczyzn (42%).
Warto przy tym podkreślić, że stres w pracy nie jest związany ze stabilnością zatrudnienia. Wyniki badań ADP wskazują, że pracownicy w krajach o permanentnym, znacznie wyższym niż w Polsce, wskaźniku bezrobocia wcale nie muszą odczuwać stresu (w Hiszpanii dotyka on tylko 10% pracowników). Stresogenne są najczęściej postawy przełożonych i kolegów z pracy.
Gdy zestawimy te dane z rankingiem produktywności przygotowywanym co roku przez OECD, można potwierdzić tezę, że zestresowany pracownik pracuje po prostu gorzej. W rankingu produktywności brana jest pod uwagę średnia wartość wytworzonych produktów w przeliczeniu na godzinę pracy. Przoduje w tym zestawieniu Luksemburg (90 dolarów), zaraz za nim jest Norwegia (ponad 80 dolarów) oraz Belgia (blisko 70 dolarów), zaś Polska znajduje się na szarym końcu, wyprzedzając zaledwie 5 spośród państw, w których przeprowadzono badania. Średnia wartość produktów wytworzonych przez godzinę pracy w Polsce wynosi 30 dolarów (o 10 więcej niż w kończącym zestawienie Meksyku). Utrzymujący się w Polsce wyścig szczurów i negatywne motywowanie pracowników są dziś coraz mniej racjonalne, za to coraz bardziej wyczerpujące psychicznie. Zapewnienie dobrej atmosfery, bezpośredniego i bardziej ludzkiego kontaktu jest natomiast łatwiejsze w małych i średnich przedsiębiorstwach niż w korporacjach. #

Źródła frustracji pracowników związane z technologią

30%	Zbyt wolna technologia
23%	Przestarzała technologia
22%	Powolne połączenie internetowe
15%	Zbyt wiele haseł
15%	Zbyt wiele e-maili



Stres w Europie. Źródło: The Workforce View in Europe 2017

Założenia projektu nowelizacji ustawy o opłacie abonamentowej

Tekst: **EWELINA GRABIEC**, ITb Legal

Pomysłów na rozwiązanie tego problemu było już kilka, np. wprowadzenie domniemania, że wszystkie gospodarstwa domowe dysponują odbiornikiem telewizyjnym albo pobieranie opłat wraz z rachunkiem za prąd elektryczny. Teraz pojawił się kolejny.

Jednym z kluczowych zadań Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego jest uszczelnienie systemu poboru opłat abonamentowych. Obecnie większość osób korzystających z telewizji bagatelizuje ten obowiązek, a władze próbują wypracować system zdolny zapewnić finansowanie mediów publicznych.

Założenia nowelizacji

Obecnie prowadzone są prace nad modyfikacją systemu poboru składki, którego podstawą jest założenie, że każdy, kto korzysta z usług płatnej telewizji, ma też odbiornik, a dostawcy usług telewizyjnych mieliby obowiązkowo dokonywać zgłoszeń w imieniu swoich abonentów. Projekt ustawy przewiduje więc dwie kluczowe modyfikacje w dotychczasowym systemie poboru opłat: wprowadzenie domniemania posiadania odbiorników telewizyjnych przez odbiorców płatnej telewizji oraz obowiązku przekazywania danych abonenckich przez dostawców takich usług.

Nowe obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych

Gdyby proponowane zmiany weszły w życie, to operatorzy dostarczający usługę telewizji byliby zobowiązani do:

- poinformowania swoich abonentów o tym, że ich dane osobowe zostaną przekazane Poczcie Polskiej w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie ustawy,
- jednorazowego przesłania Poczcie Polskiej informacji o wszystkich swoich dotychczasowych abonentach usługi telewizji za pomocą nieistniejącego jeszcze systemu teleinformatycznego w terminie 60 dni od dnia wejścia w życie nowelizacji,
- późniejszego przesyłania zgłoszeń swoich abonentów Poczcie Polskiej w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy z abonentem,
- przekazania Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji, w terminie 6 miesięcy od dnia wejścia w życie ustawy, sprawozdań z wykonania obowiązku przekazania danych o swoich abonentach, w terminie 60 dni od wejścia w życie ustawy, pod groźbą kary pieniężnej.

W przypadku nieprzekazania informacji o swoich abonentach oraz w razie niespełnienia wymogu złożenia sprawozdania do KRRiT dostawcy grozić ma kara pieniężna w wysokości 5% jego przychodu z tytułu dostarczania usług telewizji płatnej z poprzedniego roku podatkowego oraz 500 zł za niezgłoszenie konkretnego abonenta.
Projekt przewiduje wynagrodzenie dla dostawców płatnej telewizji za realizację omawianych obowiązków, jednak szczegóły dotyczące tej kwestii mają zostać uregulowane w nieprzygotowanym jeszcze rozporządzeniu.

Zarzuty KIKE

KIKE złożyła stanowisko w toku postępowania konsultacyjnego, w którym postuluje całkowitą rezygnację z dalszego procedowania projektu. W stanowisku wskazano, że nowelizacja nie usuwa najistotniejszych mankamentów obowiązującej ustawy, czyli pobierania opłat przez operatora wyznaczonego, niewyposażonego w środki kontroli i windykacji umożliwiające zapewnienie poboru opłat na przyzwoitym poziomie. KIKE postulujecałkowitą likwidację opłaty abonamentowej w obecnej formie, zastępując ją niską daniną doliczaną do podatku dochodowego.

> *Podstawą nowego systemu poboru składki ma być założenie, że każdy, kto korzysta z usług płatnej telewizji, ma też odbiornik.*

W ramach argumentów stricte prawnych Izba wskazała, że projekt narusza konstytucyjną zasadę równości wobec prawa, wprowadzając domniemanie posiadania odbiornika wyłącznie dla części osób korzystających z telewizji, a także narusza zasadę proporcjonalności i neutralności technologicznej, ponieważ nie wymienia wszystkich technologii świadczenia usługi telewizji, pomijając m.in. podmioty świadczące telewizję poprzez streaming treści. Kluczowym argumentem jest również zaniechanie dokonania notyfikacji Komisji Europejskiej. Projektodawca nie planuje jej dokonywać, pomimo że projekt, zdaniem KIKE, zmierza do wprowadzenia istotnych zmian w istniejącym sposobie finansowania mediów publicznych.
Izba odniosła się również do skutków finansowych projektu. Projektodawca w ogóle nie przewidział konieczności poniesienia kosztów stworzenia systemu informatycznego, zdolnego bezpiecznie przyjąć i przechowywać dane abonentów pozyskiwane od operatorów. KIKE zwróciła uwagę na problem możliwej rezygnacji abonentów z usług płatnej telewizji, co doprowadzi do zmniejszenia wpływów z podatków dochodowych i VAT, a także częstszego wyboru przez konsumentów usług streamingowych, nieobciążonych opłatą abonamentową. Poza powyższym w stanowisku opisane zostały wady legislacyjne projektu oraz praktyczne trudności w jego wdrożeniu oraz kwestia wpływu regulacji na cały rynek telekomunikacyjny.

> *Izba wskazała, że projekt narusza konstytucyjną zasadę równości wobec prawa.*

Konsekwencje zmian, szanse na przyjęcie nowelizacji

Nietrudno wyobrazić sobie konsekwencje wprowadzenia projektu w życie. Z pewnością dojdzie do odpływu abonentów i rezygnacji części z nich z usług płatnej telewizji, a także do utraty zaufania konsumentów do operatorów. W oczach konsumenta przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu przypadnie w tym procesie rola „donosiciela", który nie wywiązał się z obowiązku zachowania tajemnicy i ochrony danych osobowych.
Jakie są szanse na uchwalenie ustawy nowelizującej? Wsłuchując się w wypowiedzi medialne autorów projektu, można odnieść wrażenie, że istnieje duża determinacja wdrożenia proponowanych zmian. Natomiast obecnie ministerstwo musi zmierzyć się z koniecznością analizy kilkudziesięciu stanowisk do projektu nowelizacji zgłoszonych nie tylko przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych i zrzeszające ich izby gospodarcze, ale również przez m.in. GIODO, Rzecznika Praw Obywatelskich oraz Rządowe Centrum Legislacji, które oceniły projekt negatywnie. Dodatkowo możliwe jest zaniechanie prac nad projektem wobec równoczesnego projektowania przepisów zakładających pobieranie opłat abonamentowych razem z podatkiem dochodowym PIT i CIT oraz składką KRUS. #

Protest operatorów telewizji kablowej – nadawcy nie grają fair

Tekst: **MAREK NOWAK**,
Redaktor KIKE#NEWS

KIKE wsparła protest sformułowany przez operatorów telewizji kablowej, z których część to także dostawcy usług internetowych.

Dokument opracowany został na zakończenie konferencji FORTEL jako reakcja na praktyki części nadawców telewizyjnych próbujących wprowadzić na rynek rozwiązania, którymi nie są zainteresowani ani operatorzy, ani klienci końcowi.

– Polski rynek telewizji kablowej jest najbardziej konkurencyjny w Europie. Prężnie działa na nim kilkaset sieci telekomunikacyjnych reemitujących ponad 200 polskojęzycznych programów telewizyjnych – podkreśla Krzysztof Kacprowicz, prezes zarządu ZPMEiT Mediakom, jeden z inicjatorów protestu.

– To zasługa 28-letniej współpracy operatorów kablowych i nadawców opartej na poszanowaniu oraz zrozumieniu czasami wykluczających się racji. Dzięki temu konsumenci mają dostęp do imponującej liczby kanałów i ofert, które mogą dostosować do swoich potrzeb i możliwości finansowych.

Niestety, w ostatnich miesiącach operatorzy obserwowali coraz wyraźniejsze forsowanie przez niektórych nadawców telewizyjnych rozwiązań, których akceptacja mogłaby doprowadzić do wzrostu cen usług, a w konsekwencji negatywnie wpłynąć na rozwój rynku telewizji kablowej i działających na nim przedsiębiorstw, prowadząc do stopniowej monopolizacji rynku i ograniczenia klientom wyboru.

Propozycja nie do odrzucenia

– W praktyce wygląda to tak, że nadawcy, tłumacząc się rosnącymi kosztami produkcji programów, zgłaszają operatorom propozycje korekty cen, rozpowszechniając przy tym nieprawdziwe informacje o tym, że nowe warunki są przyjmowane przez prawie wszystkich operatorów – tłumaczy Krzysztof Kacprowicz.

– Jednym z częściej powtarzanych argumentów nadawców jest informacja o akceptacji nowych warunków na kanał sportowy przez jednego z największych polskich operatorów, gdy według naszych informacji ten operator nie zaakceptował podwyżki cen, więc nadawca po prostu przedłużył umowę bez zmiany dotychczasowych warunków.

W związku z tym pomysłodawcy protestu zdecydowali się na publiczną akcję, która ma na celu dotarcie do tych operatorów, którzy nie mają rzetelnej wiedzy o tym, że ogromna większość operatorów obecnych na konferencji FORTEL odrzuciła żądania nadawców.

Także w ocenie KIKE zgoda na warunki dyktowane przez część nadawców groziłaby erozją rynku telewizyjnego i byłaby niekorzystna dla wszystkich uczestników rynku: zarówno dla klientów, operatorów, jak i w długofalowej perspektywie również dla nadawców działających od lat zgodnie z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji i dobrych praktyk.

– Innym odnotowanym przez nas przykładem skandalicznej praktyki marketingowej jest złożenie przez nadawcę oferty kilkakrotnie przekraczającej dotychczasową, wraz z propozycją, że jeśli operator wykupi od niego pakiet programów, opłata ulegnie tylko niewielkiej zmianie – wskazuje Krzysztof Kacprowicz.

> *Nierówne traktowanie przedsiębiorców może doprowadzić do eliminowania z rynku małych podmiotów.*

Rynek telewizji kablowej najszybciej rozwijał się wówczas, gdy nadawcy dostarczali wysokiej jakości programy, nie ingerując w konstruowanie ofert przez operatorów, którzy najlepiej znają oczekiwania klientów i gdy to oni właśnie decydowali o wyborze konkretnych programów, a także o umieszczaniu ich w konkretnych pakietach i na pozycjach EPG.

O równe traktowanie

Ponadto operatorzy wskazują także na niepokojące przykłady nierównego traktowania przedsiębiorców, co w perspektywie może doprowadzić do eliminowania z rynku małych podmiotów, a następnie na ograniczenie konkurencji i znaczną podwyżkę cen dla konsumentów końcowych.

Działając w rzeczywistości wolnorynkowej, nie możemy zgadzać się na zmuszanie operatorów do zawierania umów pakietowych, mimo braku zainteresowania klientów dodatkowymi kanałami należącymi do tego samego nadawcy, uniemożliwianie operatorom swobodnego budowania ofert, narzucanie kolejności programów na liście EPG, a także na podnoszenie cen za programy bez jakiejkolwiek gwarancji jakości, często nawet przy realnym, udokumentowanym badaniami, spadku ich oglądalności.

KIKE dołącza się do wyrażanych przez operatorów nadziei, że rynek telewizji kablowej, który budowany był dotychczas wspólnie z nadawcami, będzie mógł rozwijać się równie dynamicznie jak do tej pory, mimo istniejącej różnicy zdań. Będzie to jednak możliwe tylko przy poszanowaniu racji wszystkich stron i uwzględnieniu potrzeb klientów, które obecnie przestały być respektowane przez część nadawców.

Presja na przyjęcie przez operatorów nieracjonalnych i szkodliwych warunków współpracy może natomiast skutkować rozwiązaniem umowy z niektórymi z nich.

GRTV KIKE prosi ISP o przyłączenie się do protestu. Można to zrobić, przesyłając maila na adres: biuro@mediakom.org.pl z informacją: „Popieram protest". Organizatorzy proszą przy tym o podanie imienia, nazwiska i stanowiska w firmie. Przesłanie poparcia jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na publikację danych w mediach. W celu uwierzytelnienia nadawcy Mediakom prosi także, by maile wysyłać wyłącznie z oficjalnych kont firm lub przesyłać skany oświadczeń osób upoważnionych do składania tego typu oświadczeń. Ewentualne pytania do Izby prosimy kierować na adres: grtv@kike.pl #

Agenda 20. Konferencji KIKE • Agenda 20. Konferencji KIKE • Agenda 20. Konferencji KIKE

09.05.2017 r. Sala główna – Amfiteatralna

9:45-10:00	Otwarcie XX Konferencji KIKE.	Piotr Marciniak, Andrzej Owczarek, Mariusz Waniczek, Łukasz Biedroński
10:05 - 10:20	Razem możemy więcej: Jak działa KIKE? Współpraca B2B, zespół, grupy robocze i projekty w otoczeniu Izby.	Piotr Marciniak, Andrzej Owczarek
10:25 - 11:20	Dostęp hurtowy do infrastruktury telekomunikacyjnej budowanej ze środków Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa (konkurs I).	mec. Ewelina Grabiec, mec. Łukasz Bazański
11:25 - 11:55	Podsumowanie I i II naboru POPC .	Eliza Pogorzelska
12:00 - 12:25	IF POPC, czyli 1,176 mld złotych na inwestycje szerokopasmowe MŚP – prezentacja Instrumentów Finansowych.	Paweł Chorąży
12:30 - 13:30	Finansowanie inwestycji POPC.	
13:30 - 14:30	Przerwa obiadowa – lunch w restauracji Starówka.	
14:30 - 15:00	Automatyzacja oszczędności w telekomunikacji, czy boty obsłużą naszego klienta?	LoVo
15:05 - 15:25	Mam na imię Sara. Poznajmy się bliżej... Case study wdrożenia – Altar Sara – platformy informatycznej dla operatorów usług multimedialnych i dostawców treści.	Paweł Moćko
15:30 - 16:30	Fundacja Nasza Wizja.	Łukasz Biedroński
16:35 - 17:05	Analiza rynku telekomunikacyjnego w obszarze inwestycji MŚP w sieci szerokopasmowe.	Emil Konarzewski, Grzegorz Bernatek
17:10 - 18:00	IF POPC oraz III nabór – możliwe scenariusze – panel dyskusyjny z przedstawicielami administracji i izb gospodarczych.	Rafał Sukiennik, Jerzy Straszewski, Krzysztof Kacprowicz, Piotr Marciniak
19:30 - 00:00	Gala wieczorna KIKE w sali Starówka. W programie: – Występ Kabaretu SMILE – dzięki firmie XBEST – Występ zespołu ELEKTRYCZNE GITARY – dzięki firmie HUAWEI – Tor kartingowy – dzięki firmie NELRODATA – Zabawa z zespołem STUDIO 5.	

09.05.2017 r. Sala warsztatowa 1 – Audytorium Maximum B

10:55 - 11:55	Bo do tanga trzeba dwojga... czyli taniec sprzedający – kupujący prowadzący do osiągnięcia celu win-win, a wraz z nim potencjometr oraz „łódź podwodna".	Grzegorz Wziętek
12:00 - 13:30	O co chodzi z tą współpracą?	Michał Reutt
13:30 - 14:30	Przerwa obiadowa – lunch w restauracji Starówka.	
14:30 - 15:30	Kompleksowa oferta budowy sieci NGN w oparciu o rozwiązania VECTOR SOLUTIONS.	Maciej Cichy, Piotr Duraj, Marcin Świerczyński
15:35 - 16:05	Warsztaty sponsora.	
16:10 - 16:40	Why 3CX?	Katerina Burtsava
16:45 - 17:30	Technologia działania i realizacji szkoleń podnoszących sprzedaż w działach handlowych realizujących sprzedaż w modelach BOK i D2D.	Dariusz Szul

09.05.2017 r. Sala warsztatowa 2 – Audytorium Maximum H

11:15 - 11:45	Rozwiązania GPON i Datacom firmy ZTE oraz komunikacja multimedialna w chmurze firmy Cirpack.	Grzegorz Gorgoń, Robert Kuskowski, Włodzimierz Sadowski, Holger Kausch
11:50 - 12:55	Nowe obowiązki ochrony danych osobowych z punktu widzenia przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego po 25. maja 2018.	
13:00 - 13:30	System paszportyzacji fastGIS.	mgr inż. Wojciech Kowalski
13:30-14:30	Przerwa obiadowa – lunch w restauracji Starówka.	
14:30-15:30	JST swoje, ISP swoje – o najnowszych sądowych (i nie tylko) trendach w podatku od nieruchomości.	mec. Ewelina Grabiec, mec. Łukasz Bazański
15:35 - 16:35	Czy warto kupować zamienniki czy oryginalne części – panel dyskusyjny.	Andrzej Owczarek
16:40 - 17:10	Dokąd płynie statek i kto jest jego kapitanem? Klient i my na jednym pokładzie – jak sprostać wyzwaniu i dopłynąć do portu przed konkurencją? Altar Sara – platforma informatyczna dla operatorów usług multimedialnych i dostawców treści.	Paweł Moćko, Waldemar Cichacz

10.05.2017 r. Sala główna – Amfiteatralna

09:30 - 10:30	Panel GRAP inaczej – zadania zewnętrzne Izby. Omówienie spraw bieżących. Jak oraz dlaczego wzmacniamy i profesjonalizujemy kadrę, czyli wszystko, o co chcesz zapytać – panel dyskusyjny z Zarządem KIKE.	Anna Stec, Piotr Marciniak, Andrzej Owczarek, Łukasz Biedroński, Grzegorz Giecko
10:35 - 11:05	Czy bezpieczeństwo, innowacyjność usług oraz atrakcyjna cena usług mogą iść w parze? Nowa oferta hurtowa UPC Wholesale na IP Tranzyt oraz Anty DDoS dla członków KIKE.	Andrzej Zieliński, Mariusz Kasprzak
11:10 - 11:35	Czy ubezpieczenie projektu musi aż tyle kosztować?	Andrzej Owczarek
11:40 - 12:00	Polscy operatorzy łączą siły i obiecują zmienić oblicze internetu.	
12:05 - 12:25	Najnowszy punkt-wielopunkt RADWIN JET – szybciej, lepiej, taniej.	Łukasz Grzelak
12:30 - 13:10	Jak odpalić router od firewalla – pogorzelisko w świecie dostawców internetu.	Wojciech Reguła
13:10 - 13:20	Prelekcja sponsora.	
13:20 - 14:00	Potrzeby i oczekiwania operatorów w zakresie usług cyberbezpieczeństwa.	Jakub Syta, Mariusz Rybicki
14:05 - 14:35	GRTV wraz z izbami omówią ostatnie problemy na rynku TV.	Marek Jaślan
14:40 - 15:00	Rozdanie nagród i zamknięcie 20. Konferencji KIKE.	Piotr Marciniak, Andrzej Owczarek, Mariusz Waniczek, Łukasz Biedroński
15:00 - 16:00	Przerwa obiadowa – lunch w restauracji Starówka.	

10.05.2017 r. Sala warsztatowa 1 – Audytorium Maximum B

10:45 - 11:20	KIKE Safe – stan projektu, omówienie obowiązków, sesja pytań i odpowiedzi z zespołem KIKE Safe. Panel tylko dla członków KIKE.	Anna Stec, Izabela Binkowska
11:25 - 12:00	Pomoc prawna dla członków KIKE – zadania wewnętrzne. Panel tylko dla członków KIKE.	mec. Kinga Pawłowska, Piotr Marciniak
12:05 - 12:35	Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej.	mec. Kinga Pawłowska
12:40 - 13:40	Warsztaty sponsora.	
15:00 - 16:00	Przerwa obiadowa – lunch w restauracji Starówka	

10.05.2017 r. Sala warsztatowa 2 – Audytorium Maximum H

10:55 - 11:25	Warsztaty sponsora.	
11:30 - 12:00	Salesbook, legalny dopalacz dla sprzedawców, czyli przychody +34%. (Przyjdź i wygraj czytnik książek Amazon Kindle!).	Joanna Antczak, Urząd Komunikacji Elektronicznej
12:05 - 12:35	Jak zbudować nowoczesny dział sprzedaży, łącząc działania w social media, automatyzacji marketingu i pracy działu sprzedaży?	Marek Socha
12:40 - 13:10	Znak Polski Kapitał – jak skutecznie konkurować z wielkimi korporacjami.	
13:15 - 14:15	Fishing HR – techniki skutecznej rekrutacji przedstawicieli handlowych D2D do sprzedaży cyfrowej telewizji kablowej i internetu w rejonie działania operatora ISP.	Dariusz Szul
15:00 - 16:00	Przerwa obiadowa – lunch w restauracji Starówka.	
16:30 - 20:00	Walne zgromadzenie członków KIKE.	

Legenda:

- Prelekcja oraz warsztaty zorganizowane przez KIKE
- Prelekcje oraz warsztaty partnerów
- Przerwa obiadowa
- Warsztaty eksperckie
- Otwarcie i zakończenie konferencji
- Gala Wieczorna

Agenda mogła ulec modyfikacji już po złożeniu gazety. Aby być na bieżąco, polecamy aplikację mobilną 20. Konferencji KIKE.