

Protokół z publicznej prezentacji założeń projektu
„System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI)”
w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa
II osi priorytetowej POPC – „E-administracja i otwarty rząd”
Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”

1. Udostępnienie informacji o możliwości zgłoszenia udziału w prezentacji

Ogłoszenie o planowanej prezentacji założeń projektu „System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI)” zostało zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: UKE) w dniu 29 lipca 2021 r. pod adresem:

[Publiczna prezentacja założeń projektu SMJI - Urząd Komunikacji Elektronicznej \(uke.gov.pl\).](https://www.uke.gov.pl)

Informacja ta została również przesłana do Centrum Projektów Polska Cyfrowa – Instytucji Pośredniczącej dla Działania 2.1 POPC. W ogłoszeniu wskazano datę i miejsce przeprowadzenia prezentacji oraz dane kontaktowe i termin zgłaszania udziału w prezentacji.

2. Termin i miejsce przeprowadzenia prezentacji

Publiczna prezentacja założeń projektu „System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI)” odbyła się 13 sierpnia 2021 r. w trybie online na platformie Microsoft Teams. Przebieg prezentacji utrwalany został za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk i obraz.

3. Podczas prezentacji przedstawiono następujące informacje na temat projektu:

- a) okres i koszt realizacji projektu,
- b) cele projektu,
- c) główne grupy odbiorców/ interesariuszy,
- d) zdiagnozowane potrzeby użytkowników końcowych (konsumentów, podmiotów gospodarczych) e-usługi,
- e) e-usługa tworzona w ramach projektu,
- f) diagram obrazujący kooperację systemu SMJI,
- g) wskaźniki obrazujące cele projektu oraz
- h) harmonogram planowanych w ramach realizacji projektu zamówień publicznych.

Szczegółowe informacje dotyczące powyższych elementów zawarto w załączonej prezentacji.

4. Uczestnicy spotkania

W spotkaniu uczestniczyły 34 osoby, w tym 8 przedstawicieli UKE. Lista osób zgłoszonych do udziału w spotkaniu znajduje się w posiadaniu organizatora.

5. Pytania i wnioski prezentowane podczas spotkania

Po zakończeniu prezentacji założeń projektu głos oddano uczestnikom spotkania.

Pytanie 1:

Pytanie przedstawiciela Krajowej Izby Komunikacji Elektronicznej: Jak się ma ten projekt do obecnego projektu UKE aplikacji badającej jakość dostarczanego internetu firmy V-Speed sp. z.o.o, dostępnej pod adresem pro.speedtest. pl?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: W tym przypadku nie mamy do czynienia z dublowaniem narzędzi. Narzędzie *PRO Speed Test* jest narzędziem certyfikowanym przez UKE, nie dającym jednak UKE dostępu do danych źródłowych. Planowane narzędzie odpowiada podejściu Komisji Europejskiej wobec regulatorów w zakresie posiadania i agregowania danych. Narzędziem na którym w jakiś sposób się wzorujemy jest *SamKnows (samknows.com)*, z którego korzystają najwięksi regulatorzy i operatorzy w Europie Zachodniej. Założenia projektu dotyczą poprawy analityki danych i przetwarzania dużych zbiorów danych w big data. Głównym celem jest poprawa poziomu satysfakcji obywateli z usług świadczonych przez sektor publiczny. Jako regulator chcemy podnieść poziom zaufania do przedsiębiorstw telekomunikacyjnych przez profesjonalizację usług UKE.

Pytanie 2:

Pytanie przedstawiciela firmy Orange: Czy przewidziana jest możliwość zgłaszania przez operatorów prac planowanych, podczas których część usług może być niedostępna, a jeżeli wtedy sonda wykona testy to wynik będzie nieprawidłowy.

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Tak, zakładamy taką możliwość. Prezentowany system będzie systemem analitycznym, jednym z elementów profesjonalizacji działań UKE, polegającej na wzajemnej wymianie informacji i analizie danych.

Pytanie 3:

Pytanie przedstawiciela firmy Orange: Czy znana już jest procedura (RFC/Norma) według której będą wykonywane pomiary?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Określone normy zostały oczywiście zdefiniowane natomiast wskazanie konkretnej procedury, według której wykonywane będą pomiary wymaga pozyskania informacji od przedstawicieli Działu UKE specjalizującego się w kwestiach technicznych.

Pytanie 4:

Pytanie przedstawiciela Instytutu Łączności: Z prezentacji wynika, że w ramach projektu planuje się wykonanie prac B+R, czy takie wydatki kwalifikowane są w ramach działania 2.1 POPC? Czy przeprowadzono analizę wariantów rozwiązania?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Wszystkie elementy prac planowanych do wykonania w ramach projektu były weryfikowane pod kątem ich zgodności z zasadami kwalifikowania kosztów w ramach POPC, niemniej jednak jeśli w wśród prezentowanych informacji pojawił się zapis stanowiący „lapsus” językowy czy niedoprecyzowanie techniczne to oczywiście prosimy o jego wskazanie.

Jednym z dokumentów wymaganych na etapie aplikowania o dofinansowanie projektu w ramach POPC jest *Studium Wykonalności*. Wskazany dokument uwzględnia m.in. analizę wariantów rozwiązania. Przygotowując zatem dokumentację projektu przeprowadzono analizę wariantów rozwiązania.

Wniosek /Propozycja zmiany nr 1

Przedstawiciel Instytutu Łączności doprecyzował wskazaną kwestie: Sformułowanie „Instalacja laboratoryjna” wskazuje na prace B+R, proponuję zmienić nazwę np. na instalacja pilotażowa. Wydatki muszą być wykorzystane w projekcie. Nazwa laboratoryjna wskazuje że urządzenia zostaną zdemontowane.

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Dziękujemy za informacje i cenną uwagę która poprawia jakość wniosku. Wskazany „lapsus” językowy zostanie oczywiście skorygowany, a proponowane zmiana zaimplementowana w dokumentacji aplikacyjnej.

Pytanie 5:

Pytanie przedstawiciela TELKO in.: W jaki sposób zostanie opracowana metodyka działania mechanizmu, skoro pochodzące z niego dane mają mieć m.in. walor dowodów sądowych/reklamacyjnych. Już wcześniej planowane/budowane mechanizmy mierzenia jakości usług wywoływały sporo krytyki po stronie operatorów, że wyniki można „optymalizować” ?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: System będzie bazował na modelu big data, w ten sposób przedsiębiorcy telekomunikacyjni będą mieli możliwość dostępu do danych surowych po to właśnie aby nie było wątpliwości, że zaistniała jakakolwiek forma optymalizacji danych. System stworzy możliwość weryfikacji sygnału w założeniu 24/7, oczywiście nie w ujęciu całego kraju. Ekspozycja danych będzie dłuższa w porównaniu do *Speed Testu*.

Pytanie 6

Pytanie przedstawiciela Orange : Czy ten system będzie wykorzystywany do określenia białych plam na potrzeby interwencji ze wsparciem ze środków publicznych?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Ramy czasowe realizacji projektu nie dają niestety możliwości wykorzystania tego systemu do określenia białych plam na potrzeby interwencji. UKE posiada natomiast inne systemy takie jak MKP, model popytowo-kosztowy, inTELi czy też wyszukiwarkę, które są dedykowanymi narzędziami wspierającymi proces wyznaczania białych plam. Zgodnie z założeniami system będzie wspierał użytkowników końcowych, czyli

obywateli, nie jest natomiast narzędziem dedykowanym do wyznaczania białych plam choć w ramach ekosystemu będzie dawał możliwość wspierania tego procesu.

Pytanie 7

Pytanie przedstawiciela TELKO in.: W jaki sposób konsument będzie mógł uzyskać dostęp do danych o działaniu abonowanej przez niego usługi?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Planowane jest opracowanie określonych urządzeń, które będą nieodpłatnie dostępne dla obywateli (możliwość ich pozyskania w delegaturach), które będą dokonywać pomiaru jakości internetu. Wartością dodaną w tym przypadku będzie dostęp do wiarygodnych danych w jak najszerszym wymiarze celem ich analityki.

Pytanie 8

Pytanie przedstawiciela Orange: Czy zasady pomiarów będą konsultowane z operatorami?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Tak, zakładamy współpracę i chcemy wypracować partnerski model działania – nie tylko w przypadku tego systemu, ale większości innych projektowanych systemów.

Pytanie 9

Pytanie przedstawiciela 3S S.A.: Jak Państwo zamierzają rozwiązać kwestię współdzielenia przepływności pomiędzy sondę, a użytkownikiem usługi?

Odpowiedź przedstawicieli UKE: W tej kwestii istotne są dwa wskaźniki, jeden dotyczy przepływności sieci (jeden z modeli analitycznych), drugim jest użytkownik końcowy, czyli odrębne źródło danych tzw. weryfikacja punktu na zasadzie dobrowolności klienta indywidualnego.

Pod względem technicznym istotne znaczenie ma miejsce wpięcia sondy. W przypadku, gdy sonda będzie wpięta pomiędzy modemem dostarczonym przez dostawcę usługi, a routerem użytkownika wówczas sonda jest w stanie zweryfikować czy w danej chwili pojawia się ruch sieciowy i jeśli się nie pojawia to przeprowadza badanie. Jeżeli ruch sieciowy występuje podczas badania to zawsze można to przeanalizować.

Pytanie 10

Pytanie przedstawiciela T-Mobile Polska S.A.: Czy system będzie integrowany z systemem tworzonym przez BEREC (BEREC's NN Reference Measurement System)?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Nie zakładaliśmy takiej integracji.

Pytanie 11

Pytanie przedstawiciela T-Mobile Polska S.A.: Czy w związku ze wdrożeniem systemu planowane są zmiany w procesie obsługi reklamacji abonentów?

Odpowiedź przedstawiciela UKE: Tak, zamierzamy przyspieszyć proces wydawania decyzji po naszej UKE. Wszystkie projektowane systemy na usprawnić pracę urzędu i skrócić dotychczasowy termin na udzielenie odpowiedzi.

6. Informacje o sposobie uwzględnienia wniosków z dyskusji podczas prezentacji w dalszych pracach nad projektem lub uzasadnienie dla nieuwzględnienia ww. wniosków.

Podczas dyskusji pojawił się tylko jeden wniosek zgłoszony przez przedstawiciela Instytutu Łączności dotyczący zmiany sformułowania „Instalacja laboratoryjna” na „Instalacja pilotażowa”. Powyższy wniosek został uwzględniony, tzn. odpowiednie sformułowanie wprowadzono w dokumentacji aplikacyjnej. Pozostałe poruszane podczas dyskusji kwestie miały charakter pytań lub prośb o wyjaśnienie aspektów związanych z planowanym systemem, jego funkcjonowaniem, właściwościami czy współpracą UKE z otoczeniem w trakcie prac nad budową systemu. Pytania i prośby te nie niosły za sobą konieczności weryfikacji założeń projektu, ani planowanych działań. Podczas dyskusji wskazano jednocześnie możliwość ewentualnych spotkań o charakterze roboczym w przypadku gdy któraś z omawianych kwestii wymagałaby dalszego doprecyzowania.

Załącznik :

1. Prezentacja założeń projektu „System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI)” z dnia 13 sierpnia 2021 r.

Zatwierdził

Daniel Kraszewski
Dyrektor Biura Prezesa
UKE