

FIRMA NetWorkS!

CERTYFIKOWAŁA ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA

LIPIEC 2016

NETWORKS! / TELEKOMUNIKACJA

21 lipca 2011 r., Polska Telefonia Cyfrowa S.A., operator sieci **T-Mobile** oraz PTK Centertel Sp. z o.o., operator sieci **Orange**, podpisały umowę o współwykorzystywaniu swoich radiowych sieci dostępowych a do jej realizacji powołały spółkę **NetWorkS!** – największą w Polsce firmę zajmującą się planowaniem, budową, zarządzaniem i utrzymaniem współdziałających sieci radiowych (RAN).

Podstawowymi procesami – rozwojem i utrzymaniem sieci zarządzają pracownicy wywodzący się z pionów technicznych Orange i T-Mobile. Pracownicy z dużym doświadczeniem, ale z firm o różnej kulturze organizacyjnej.

Elementem wspólnym jest znajomość przez pracowników standardów ISO 9001, ISO 14001 oraz ISO/IEC 27001. Obie organizacje wcześniej wdrożyły i utrzymywały swoje systemy zarządzania w oparciu o wymagania tych norm. „Obszar i zakres systemów nie był jednakowy, dlatego podjąłem decyzję by zbudować własny zintegrowany system zarządzania (ZSZ) bazując na najlepszych rozwiązaniach stosowanych u obu operatorów” – wyjaśnił Krzysztof Wickel, Pełnomocnik Zarządu ds. ZSZ. System, który w pełni pozwoli realizować oczekiwania klientów i jednocześnie zapewni bezpieczeństwo informacji

operatorów, będących konkurentami na polskim rynku telekomunikacyjnym. Kolejnym krokiem wymaganym przez udziałowców miał być zewnętrzny audit certyfikacyjny potwierdzający zgodność systemu zarządzania NetWorkS! z wymaganiami wspomnianych 3 norm.

WYBÓR JEDNOSTKI CERTYFIKACYJNEJ

Po przeprowadzeniu postępowania przetargowego w roku 2014 na partnera wybrano SGS Polska. Zdecydowało o tym doświadczenie, podejście do klienta oraz możliwość zrealizowania usługi podczas jednego wspólnego auditu. Było to bardzo ważne, gdyż pozwalało na optymalne wykorzystanie przez auditorów SGS czasu pracowników NetWorkS!

Równie istotnym elementem oferty była bardzo ciekawa propozycja szkoleniowa SGS dla auditorów wewnętrznych.

CERTYFIKACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Zgodnie z oczekiwaniami zarówno Zarządu NetWorkS! jak i kluczowych klientów, Orange Polska S.A. i T-Mobile S.A., w grudniu 2014 zgłoszono gotowość do przeprowadzenia auditu certyfikacyjnego.

Celem było potwierdzenie przez niezależną jednostkę zgodności prowadzonych działań z normami ISO 9001/14001/27001 jeszcze w I półroczu 2015 r.

Działania auditowe zostały podzielone na 2 etapy, w pierwszym weryfikowano dokumentację systemową, w drugim prowadzono audit w lokalizacjach spółki w Warszawie, Poznaniu i Gdańsku.

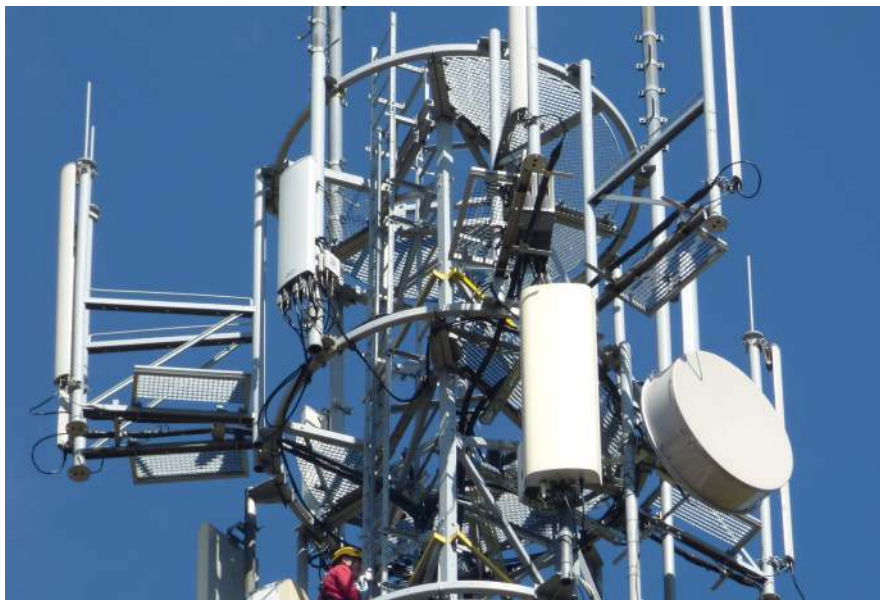
Zakresem auditu objęto:

- Usługi planowania, budowy, zarządzania i utrzymywania sieci telekomunikacyjnych i infrastruktury.
- Usługi budowy, rozwoju i utrzymania aplikacji i systemów informatycznych.
- Zakupy towarów i usług związanych z rozwojem i utrzymaniem sieci telekomunikacyjnych oraz systemów informatycznych.

Mimo dużego zakresu oraz napiętego harmonogramu audit przeprowadzony został w sposób fachowy i kompetentny zgodnie z przyjętym wcześniej planem.

WYNIKI

Przeprowadzone działania auditowe zintegrowanego systemu zarządzania potwierdziły zgodność z normami ISO. Auditorzy nie stwierdzili niezgodności, wskazali natomiast obszary do doskonalenia, w stosunku do których podjęte zostały właściwe działania. W trakcie auditu potwierdzono bardzo duże zaangażowanie pracowników w proces wdrożenia i doskonalenia systemu bezpieczeństwa informacji oraz bardzo dobrze przygotowane procesy w dziale IT pod kątem ciągłości działania i zapewnienia dostępu do systemów dla obsługi klienta. Obecnie wszystkie podstawowe procesy



są zamodelowane w jednym systemie informatycznym – SPIN, co umożliwia pełną współpracę pomiędzy bazami danych, a aplikacjami klientów. Nadzór nad dokumentacją prowadzony jest w sposób elektroniczny, praktycznie wyeliminowano obieg dokumentacji papierowej. Zapewniona jest przy tym pełna poufność informacji przetwarzanych dla potrzeb obsługi T-Mobile i Orange.

Systemowo prowadzony jest proces identyfikacji wymagań prawnych dotyczący działalności NetWorkS! jak i kluczowych klientów. Korzystając z własnych narzędzi spółka zarządza znaczącymi aspektami środowiskowymi swoich kluczowych klientów.

KORZYŚCI Z CERTYFIKACJI

W przypadku inwestycji zagranicznych certyfikat ISO jest atutem i znakiem gwarantującym wiarygodność, szczególnie jeżeli jest wydany przez SGS – największą jednostkę na świecie. Posiadanie certyfikatów ułatwia także rozszerzenie działalności firmy oraz przystąpienie do wielu przetargów, w których posiadanie ich jest wymagane. ISO, dzięki swojej uniwersalności, niesie za sobą jednak znacznie więcej korzyści. Jednym z kluczowych pozytywów

wdrożenia systemów zarządzania jest poznanie indywidualnych potrzeb klienta, lepszy przepływ informacji wewnątrz firmy oraz proaktywne nastawienie do ryzyk biznesowych.



UZYSKANIE POTWIERDZENIA ZGODNOŚCI PRZEZ NIEZALEŻNĄ JEDNOSTKĘ CERTYFIKACYJNĄ JEST W MOIM PRZEKONANIU NAJLEPSZĄ FORMĄ UZYSKANIA SZACUNKU I ZAUFANIA KLIENTÓW –KRZYSZTOF WICKEL.



PLANY NA PRZYSZŁOŚĆ

„Widząc korzyści jakie daje utrzymanie i certyfikacja systemów zarządzania w swoich długookresowych planach rozważamy certyfikowanie systemu zarządzania ciągłością działania zgodnie z ISO 22301 i/lub systemu zarządzania BHP w oparciu o ISO 45001. Oczywiście uzależnione to jest od kierunku rozwoju spółki oraz oczekiwań klientów. Natomiast w planach krótkookresowych myślimy o przeszkoleniu auditorów wewnętrznych z nowych wymagań ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 oraz przygotowaniu się do recertyfikacji zgodnie z tymi standardami”, powiedział Krzysztof Wickel.

O NETWORKS! SP. Z O.O.

Największa w Polsce firma zajmująca się planowaniem, budową, zarządzaniem i utrzymaniem współdziałających sieci radiowych (RAN).

Aktualnie zarządza siecią RAN składającą się z ponad 10 000 nadzorowanych i utrzymywanych stacji bazowych należących do operatorów telekomunikacyjnych Orange i T-Mobile. Świadczy usługi konsultingu sieciowego na międzynarodowych rynkach telekomunikacyjnych (doświadczenie w realizacji projektów na rzecz klientów z Afryki i Bliskiego Wschodu), opracowuje i wdraża rozwiązania informatyczne wspomagające procesy związane z planowaniem, budową i zarządzaniem sieciami telekomunikacyjnymi.

DLACZEGO SGS

SGS jest światowym liderem w dziedzinie inspekcji, weryfikacji, badań oraz certyfikacji. Założona w 1878 roku firma jest rozpoznawana jako światowy wzór jakości i uczciwości. Zatrudniamy przeszło 85 000 pracowników w blisko 1 800 laboratoriach i biurach zlokalizowanych na całym świecie.

Dzięki naszym audytom i certyfikacjom organizacja może wykazać, że spełnia wymagania różnorodnych norm globalnych i regionalnych. Poprzez dostosowanie naszych usług do oczekiwań klientów oraz biznesowe podejście, dążymy do zapewnienia najwyższej wydajności i konkurencyjności biznesów naszych klientów na całym świecie.

KONTAKT

SGS Polska Sp. z o.o.
ul. Bema 83
01-233 Warszawa
T: +48 22 329 22 93
E: PL.CERTYFIKACJA@SGS.COM