

Raport
Odpowiedzialności
Społecznej

2014

Wersja skrócona





Łączy nas odpowiedzialność

Pełna wersja raportu
dostępna na www.raportcsropl.pl

Nowe technologie dla wszystkich

Dostęp do nowych technologii zmienia dziś społeczeństwo w podobnym stopniu, w jakim kiedyś zrobiły to inne rewolucje technologiczne: dostęp do bieżącej wody, elektryfikacja, upowszechnienie mass mediów.

Poprzez swoją działalność w branży ICT i nowych technologii, Orange Polska odgrywa znaczącą rolę na arenie polskiej gospodarki.

Uwzględniając nasz udział w budowie polskiej sieci teleinformatycznej można oszacować, że tylko dzięki działalności Orange Polska potencjalny PKB Polski wzrósł w latach 2005-2014 o 4,5%.

To powoduje szczególną odpowiedzialność firmy.

Usługi ICT są dziś kluczowe dla budowania kapitału społecznego. Decydują o naszych szansach na dobre życie.

Jesteśmy jednym z liderów społecznej odpowiedzialności biznesu w Polsce. Angażujemy się i inicjujemy przedsięwzięcia, których celem jest dostęp do nowych technologii, edukowanie jak bezpiecznie korzystać z internetu, dbanie o środowisko naturalne, tworzenie przyjaznego i inspirującego miejsca pracy. Naszym celem jest też codzienne zachowywanie najwyższych standardów etycznych.

Od 2005 roku przekazaliśmy prawie 180 milionów zł (ponad 40 milionów euro) na działalność społeczną, głównie poprzez programy naszej Fundacji. Dzięki temu małe miejscowości zyskały dostęp do nowych technologii i wzbogaciły się o miejsca inspiracji integracji społecznej.

Społeczne zaangażowanie Orange Polska to choćby 50 multimedialnych Pracowni Orange dla 25 tys. osób, 3,5 tys. bibliotek z bezpłatnym internetem czy ponad 10 tys. szkół z dostępem do internetu.

Chcemy, by każdy miał dostęp do cyfrowego świata, dlatego dostosowujemy nasze usługi, salony sprzedaży i strony internetowe do potrzeb osób starszych i z niepełnośprawnościami.

W ramach nowego programu **Bezpiecznie Tu i Tam** przygotowaliśmy serwisy edukacyjne dla dzieci i materiały edukacyjne dla opiekunów, uruchomiliśmy numer interwencyjny, stworzyliśmy **Bezpieczny Starter** blokujący dostęp do treści pornograficznych i brutalnych przez telefon komórkowy. Oferujemy pakiety ochrony w internecie e-bezpieczeństwo zawierające kontrolę rodzicielską.

Stale monitorujemy nasz wpływ na środowisko naturalne, realizujemy programy zwiększające efektywność energetyczną usług i zmniejszające ich wpływ na emisję szkodliwych gazów.

Czyste środowisko oznacza dla nas m.in. zmniejszenie emisji CO₂ o 25% od 2006 roku, promowanie recyklingu telefonów komórkowych czy 1 mln odnowionego sprzętu od 2008 roku.

Jesteśmy jednym z największych pracodawców w Polsce. Prowadzimy działalność w ponad 280 lokalnych placówkach w 216 lokalizacjach. Zatrudnionym oferujemy nie tylko szansę na wejście w struktury globalnej firmy telekomunikacyjnej, ale także konkurencyjne w lokalnych warunkach wynagrodzenia, szanse awansu zawodowego i wysokie standardy pracy.

Wielu naszych pracowników angażuje się w działalność społeczną. W zeszłym roku ponad 3 tys. z nich było wolontariuszami.

Wszyscy, w mniejszym bądź większym stopniu, jesteśmy zaangażowani w zmienianie świata. Szczególną rolę odgrywają tu te marki, które specjalizują się w nowych technologiach. Dlatego tak ważne jest dla nas odpowiedzialne prowadzenie biznesu.

Zapraszamy do lektury Raportu Społecznej Odpowiedzialności Orange Polska 2014, który podsumowuje kolejny rok naszej pracy nad tym, aby być firmą odpowiedzialną społecznie.

Z pozdrowieniami,

Bruno Duthoit
Prezes Orange Polska

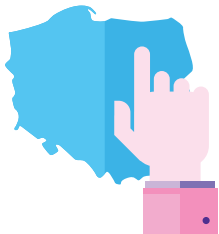


01

Kim
jesteśmy



1.1 Orange Polska



Orange Polska jest wiodącym dostawcą usług telekomunikacyjnych w Polsce, działamy we wszystkich segmentach rynku telekomunikacyjnego. Posiadamy największą w Polsce infrastrukturę techniczną, wspierającą świadczenie usług telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz przesyłu danych.

W ciągu kilkudziesięciu lat naszej obecności na polskim rynku z państwowego przedsiębiorstwa telefonicznego zmieniliśmy się w nowoczesną firmę telekomunikacyjną XXI wieku.

Jesteśmy głównym dostawcą usług dzierżawy łączy telekomunikacyjnych w Polsce, udostępniając dzierżawione linie analogowe i cyfrowe. Najważniejszymi użytkownikami tych łączy są inni operatorzy telekomunikacyjni, administracja państwowa, instytucje finansowe oraz dostawcy usług internetowych.

Oferujemy klientom biznesowym szeroki portfel usług dla małych i średnich firm, a także zaawansowane rozwiązania dla korporacji.

W 2013 roku z powodzeniem wprowadziliśmy na rynek nową markę nju.mobile, skierowaną do klientów najbardziej wrażliwych na cenę. W ofercie nju.mobile dostępne są zarówno taryfy abonamentowe, jak i na kartę, o prostej strukturze i bez dopłat do telefonów.

Ponad 23 mln klientów:

Telefonia komórkowa



15,629 mln

-7,679 mln – postpaid

-7,950 mln – prepaid

Telefonia stacjonarna (rynek detaliczny)



4,512 mln

Internet (rynek detaliczny)



2,241 mln

TV



748 tys.

Oferujemy:

- usługi telefonii komórkowej

Świadczymy usługi telefonii komórkowej ponad 15,6 milionom klientów, oferując szeroką gamę usług abonamentowych (postpaid) i przedpłaconych (prepaid);

Nasza oferta usług abonamentowych jest oparta na segmentacji klientów według rodzaju najczęściej używanych usług (głosowych, tekstowych, przeglądarki internetowej), dzięki temu możemy przedstawić każdemu klientowi najkorzystniejszą dla niego propozycję, dostosowując elementy oferty (telefon, pakiety minut, SMS i transmisji danych) do jego indywidualnych potrzeb. Świadczymy także usługi szybkiego mobilnego dostępu do internetu;

- usługi telefonii stacjonarnej

Poprzez swoją ogólnopolską sieć świadczymy tradycyjne usługi telefonii stacjonarnej dla ponad 4,5 mln klientów detalicznych. Oferta usług stacjonarnych obejmuje połączenia lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych, oferowane w pakietach minut w ramach abonamentu lub płatne według czasu połączeń;

- dostęp szerokopasmowy

Podstawowa usługa szerokopasmowego dostępu do internetu jest oferowana pod nazwą „neostrada”, przy czym dostępne są opcje o różnych prędkościach. Neostrada jest często łączona w pakiecie z ofertą usług telewizyjnych;

- usługi telewizyjne

Z naszych usług telewizyjnych korzysta ponad 0,7 mln klientów. W ofercie mamy usługi telewizyjne świadczone poprzez transmisję satelitarną (DTH) lub sieć IP (IPTV). Bogata oferta pakietów telewizyjnych z ponad 150 kanałami dla całej rodziny jest dostępna w zestawie z szybkim domowym internetem, Neostradą. Ponadto, klienci mają dostęp do wideo na życzenie z setkami filmów i seriali telewizyjnych.

W skład Grupy Orange wchodzi m.in.



- Orange Polska
- Orange Customer Service
- Contact Center*
- Integrated Solutions
- Orange Retail (dawniej Ranstat)

- TP Invest
- Telefony Podlaskie
- TP Edukacja i Wypoczynek
- NetWorkS!
- Fundacja Orange

*Spółka została sprzedana w 2015 roku

1.2 Orange na świecie

Orange Polska jest częścią światowej Grupy Orange, jednego z największych światowych operatorów telekomunikacyjnych.



244 miliony klientów na świecie

29 krajów,
w których
działa Orange

185 mln

klientów usług
mobilnych

16 mln

klientów szybkiego
internetu
szerokopasmowego

7,2 mln

klientów
Orange TV

12,6 mln

klientów Orange
Finanse

156 000 pracowników na całym świecie

49%

wspiera klientów indywidualnych
i biznesowych w ich cyfrowym
życiu

25%

utrzymuje sieć, projektuje i buduje
infrastrukturę, która dostarcza nowe
rozwiązania i usługi

14%

pełni funkcje wsparcia, przygotowuje
ekspertyzy wewnętrzne

9%

zarządza i przekształca
systemy informatyczne,
aby zapewnić klientom
bezproblemową obsługę

2%

odkrywa nowe źródła innowacji
i współpracuje z innymi w tym
obszarze

1%

wzbogaca naszą ofertę
w zakresie kontentu i multimedialności



7 482
patenty
w naszym
portfolio

ponad 8 mln

fanów na facebook'u

1,8 mln

beneficjentów Fundacji Orange
na świecie

7 tysięcy

wolontariuszy w 30 krajach
w 2014 roku

1,6 mln

używanych telefonów zebranych
w 2014 roku w Europie

o 21% mniej

emisji CO₂ przypadającej
na jednego klienta od 2008 roku

1 zobowiązanie

zapewnienie wszystkim
możliwości rozwoju
dzięki technologii cyfrowej

1.3 Etyka i wartości

Dążymy do tego, aby marka Orange została najchętniej wybieraną marką telekomunikacyjną. Naszym celem jest zdemokratyzowanie rewolucji cyfrowej. Chcemy, aby to, co inni przedstawiają wyłącznie jako technologie, było jak najbardziej zrozumiałe, proste i przyjazne człowiekowi. Chcemy pokazać, w jaki sposób nasze produkty i usługi wraz z naszymi ludźmi zmieniają na lepsze codzienne życie każdego naszego klienta.

Marka Orange



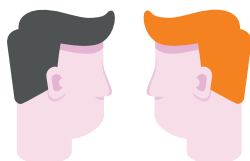
Przyjazna

Traktujemy każdego jak indywidualną osobę i poświęcamy czas na słuchanie. Cieszymy się ze wspólnej pracy i wspólnego osiągnięcia sukcesów.



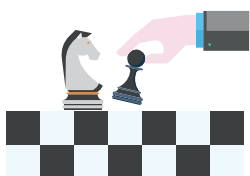
Uczciwa

Mówimy o tym, co zamierzamy robić i robimy to, co obiecaliśmy. Nie mamy nic do ukrycia, jesteśmy odpowiedzialni za nasze działania. Zawsze jesteśmy transparentni i uczciwi.



Bezpośrednia

Zawsze staramy się mówić w sposób zrozumiały dla każdego. Jesteśmy jednoznaczni w naszych wypowiedziach.



Inspirująca

Za każdym razem staramy się oglądać świat z innej perspektywy, by wybrać najlepszy sposób działania. Z nami wszystko nabiera koloru. Jesteśmy gotowi przekraczać granice i podejmować ryzyko.



Dynamiczna

Pasjonuje nas to, co robimy i w co wierzymy. Chcemy aktywnie zmieniać ludzkie życie. Nasz optymizm jest zaraźliwy.

Kodeks Etyki

Nasze wartości są zapisane w Kodeksie Etyki Orange Polska.

Staramy się, aby zasady Kodeksu znane były wszystkim pracownikom, dlatego szkolenie etyczne jest obowiązkowe. Tematyka szkolenia uwzględnia kwestie praw człowieka i równego traktowania, a poruszane zagadnienia dotyczą m.in. niedyskryminacji, korupcji, czy konfliktu interesów. Szkoleniem objęci są zarówno pracownicy etatowi, jak i współpracownicy (outsourcing). Dla wszystkich nowych pracowników wprowadziliśmy również obowiązkowe szkolenie na temat społecznej odpowiedzialności biznesu.

Za rozpatrywanie spraw związanych z przestrzeganiem norm etycznych odpowiedzialna jest Komisja ds. Etyki. Komisja przedstawia roczne sprawozdanie ze swojej działalności Prezesowi Orange Polska oraz Komitetowi Audytowemu Rady Nadzorczej, a dla pracowników przygotowuje roczne podsumowanie swoich działań.

Compliance

Stosowanie wysokich standardów i norm nie tylko w odniesieniu do jakości i innowacyjności naszych usług, ale także sposobu prowadzenia działalności i utrzymywania relacji biznesowych, to wymagania, jakie stawia przed nami rynek. Dlatego zdecydowaliśmy się na wprowadzenie Programu Zarządzania Zgodnością (Compliance).

Program aktywnie wspiera stosowane przez nas dobre praktyki biznesowe. Do głównych zadań Programu należy identyfikacja zagrożeń, monitorowanie incydentów oraz inicjowanie i podejmowanie działań naprawczych, mających na celu zapobieganie potencjalnym negatywnym skutkom nieprzestrzegania przez organizację przepisów prawa, dobrych praktyk i standardów rynkowych.

Wdrożenie Programu Zarządzania Zgodnością oraz stosowanie jego założeń ma na celu zagwarantowanie nam i naszym partnerom prowadzenia działań zgodnie z najwyższymi standardami i jest ważnym elementem budowania zaufania akcjonariuszy, partnerów biznesowych, klientów, pracowników oraz pozostałych interesariuszy do naszej firmy.



Kodeks Odpowiedzialnej Komunikacji

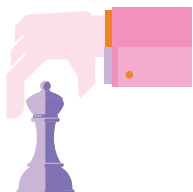
Chcemy lepiej komunikować się z naszymi klientami – w sposób jasny, przyjazny i odpowiedzialny, dlatego wprowadziliśmy Kodeks Odpowiedzialnej Komunikacji. Celem tego dokumentu jest zastosowanie zobowiązań społecznych i środowiskowych we wszelkich formach komunikacji marketingowej i stworzenie jak najlepszej praktyki dotyczącej komunikacji.

Nasze zasady:

- okazywanie szacunku poprzez włączanie klientów w proces komunikacji
- pozyskiwanie zaufania poprzez szczerość w komunikacji
- odpowiedzialne zachowanie podczas rozmów
- ponoszenie odpowiedzialności za środowisko
- wdrażanie wśród partnerów podobnych zasad komunikacji.

Nasz Kodeks był konsultowany z polskimi i międzynarodowymi ekspertami, w tym przedstawicielami krajowego regulatora, organizacji konsumenckich, branży marketingowej oraz organizacjami zajmującymi się ochroną środowiska. Kodeks jest udostępniany naszym pracownikom oraz partnerom.

1.4 Ład korporacyjny i zarządzanie ryzykiem



Orange Polska S.A. jako spółka obecna na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. stosuje zasady ładu korporacyjnego w postaci „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza pełni swe obowiązki kolegalnie. W ramach Rady funkcjonują też komitety: ds. audytu, wynagrodzeń i strategii.

- Maciej Witucki
- Andrzej Koźmiński
- Gervais Pellissier
- Marc Ricau
- Henryka Bochniarz
- Jean-Marie Culpin
- Eric Debroeck
- Ramon Fernandez
- Mirosław Gronicki
- Russ Houlden
- Marie-Christine Lambert
- Maria Pasło-Wiśniewska
- Gerard Ries
- Wiesław Rozłucki
- Valérie Thérond

Dyrektorzy Wykonawczy

- Irmina Bubałto-Wojciechowska
Dyrektor Wykonawczy ds. Centrum Usług
- Witold Drożdż
Dyrektor Wykonawczy ds. Korporacyjnych
- Magdalena Hauptman-Kokosza
Dyrektor Wykonawczy ds. Efektywności i Transformacji
- Paweł Patkowski
Dyrektor Wykonawczy ds. Marki i Komunikacji Marketingowej
- Jarosław Starczewski
Dyrektor Wykonawczy ds. Rynku Klientów-Operatorów

Zarząd

Zarząd składa się z 8 członków, w tym Prezesa Zarządu, powołanych przez Radę Nadzorczą zwykłą większością głosów oddanych. Kadencja członków Zarządu trwa 3 lata.

- Bruno Duthoit
Prezes Zarządu
- Mariusz Gaca
Wiceprezes Zarządu ds. Rynku Biznesowego
- Piotr Muszyński
Wiceprezes Zarządu ds. Operacyjnych
- Bożena Leśniewska
Członek Zarządu ds. Sprzedaży i Komercyjnej Digitalizacji
- Jolanta Dudek
Członek Zarządu ds. Obsługi Klientów i Strategii Relacji z Klientami
- Jacek Kowalski
Członek Zarządu ds. zasobów ludzkich
- Maciej Nowohoński
Członek zarządu ds. Finansów
- Michał Paschalis-Jakubowicz
Członek Zarządu ds. Marketingu

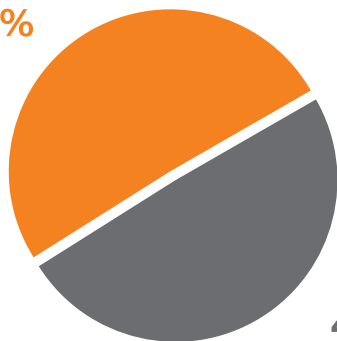


* skład na dzień 26.10.2015 r.

Akcjonariusze

Orange Polska S.A. zwołuje Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Spółek Handlowych oraz dobrymi praktykami w zakresie komunikacji z akcjonariuszami.

50,67%



49,33%

■ Orange SA
■ pozostali akcjonariusze

Stan na dzień 31.12.2014 r.

RESPECT index

Akcje Orange Polska są włączone do indeksu RESPECT, pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych. Jego celem jest akcentowanie ich atrakcyjności inwestycyjnej, ale przede wszystkim wyłonienie tych, które są zarządzane w sposób odpowiedzialny i zrównoważony.

W każdej edycji indeksu RESPECT, w którym nasza Spółka jest obecna od początku istnienia, wymagania stawiane firmom są coraz wyższe.

1.5 Nasz wpływ

4,5%

wzrost polskiego PKB dzięki
internetowi od Orange Polska

26,5 mld zł

wydatki Orange Polska na zakup
środków trwałych i wartości niematerialnych

203,4 mld zł

wzrost popytu na towary i usługi polskich
przedsiębiorstw dzięki wydatkom Orange Polska

3,2 mld zł

kwota podatku dochodowego
zapłaconego przez Orange Polska


w latach 2004 – 2014

Orange Polska ma znaczący wpływ na polską gospodarkę zarówno ze względu na samą skalę działania i wielkość obrotu, jak i z uwagi na charakter działalności firmy jako operatora telekomunikacyjnego. Sprzedawane przez firmę produkty i usługi oraz przeprowadzane inwestycje współtworzą polski produkt krajowy brutto (PKB).

Do wzrostu PKB przyczyniają się też pośrednio płacone przez nas podatki, wydatki na pensje pracowników czy zakup produktów i usług u poddostawców – są to środki, które dalej krążą w gospodarce i dzięki którym kolejne podmioty tworzą dobra i usługi.

Ponadto, nasza firma pełni szczególną rolę, jako podmiot stymulujący rozwój ekonomiczny. Dostarczane przez nas usługi i technologie telekomunikacyjne tworzą „krwiobieg” nowoczesnej, efektywnej i konkurencyjnej gospodarki opartej na wiedzy. Z infrastruktury firmy korzystają nie tylko indywidualni użytkownicy, ale także inne firmy, którym telefonia komórkowa czy internet ułatwia prowadzenie działalności.

Rola Orange Polska jako dostawcy infrastruktury teleinformatycznej jest szczególnie istotna poza dużymi ośrodkami miejskimi, na słabiej zinfatyzowanych obszarach wsi i małych miast.

A close-up portrait of a man with a beard and a friendly smile. He is wearing a blue button-down shirt and has a yellow measuring tape draped around his neck. He is holding a piece of dark fabric with his left hand. The background is blurred, showing what appears to be a workshop or a store.

Zapewniamy
najszerszy
zakres usług



02

Nasze
podejście



2.1 Strategia CSR Orange Polska



W Orange Polska od kilku lat wdrażamy politykę społecznej odpowiedzialności biznesu we wszystkich obszarach działalności naszej firmy.



Misja CSR

- umożliwiamy korzystanie z możliwości cyfrowego świata wszystkim, niezależnie od umiejętności, miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności
- budujemy przejrzyste i uczciwe relacje z naszymi klientami
- dostarczamy naszym inwestorom pełną informację na temat naszej działalności
- realizujemy cele biznesowe z poszanowaniem zasad ekologii i w harmonii ze środowiskiem
- tworzymy kulturę współpracy, w której wszyscy pracownicy czują się szanowani, swobodnie realizują cele zawodowe i życiowe pasje.

Nasza strategia społecznej odpowiedzialności uwzględnia cele biznesowe firmy i wpisuje się w ich realizację. Kluczowym elementem w tworzeniu strategii były wnioski z dialogu z interesariuszami, trendy rynkowe oraz wyzwania społeczne dla naszej branży w Polsce i na świecie.

Odpowiedzialność społeczna to dla nas kultura organizacyjna, która w tworzeniu i realizacji strategii biznesowej uwzględnia oczekiwania pracowników i innych grup interesariuszy – klientów, inwestorów, dostawców, partnerów biznesowych i społecznych oraz środowiska naturalnego.

Wierzymy, że takie podejście przynosi korzyści firmie i jej otoczeniu, prowadzi do długofalowego rozwoju oraz przyczynia się do podnoszenia jakości życia nas wszystkich. Dlatego w Orange Polska stworzyliśmy strategię społecznej odpowiedzialności, skupiając się na czterech obszarach, kluczowych z punktu widzenia naszej branży i działalności na polskim rynku – integracji cyfrowej, bezpiecznej sieci, czystym środowisku i ciekawym zespole.

W procesie tworzenia strategii CSR ważnym drogowskazem są dla nas wyzwania społeczne w kraju i na świecie, a także potrzeby oraz oczekiwania zgłaszane przez naszych interesariuszy.

Obszary naszej strategii:

**Bezpieczna sieć**

ponieważ chcemy, aby korzystanie z najnowszych technologii było proste i wolne od zagrożeń.

**Integracja cyfrowa**

ponieważ chcemy, aby każdy mógł korzystać z możliwości cyfrowego świata, niezależnie od umiejętności, miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności.

**Czyste środowisko**

ponieważ chcemy realizować nasze cele biznesowe z poszanowaniem zasad ekologii i w harmonii ze środowiskiem.

**Ciekawy zespół**

ponieważ chcemy tworzyć kulturę współpracy, w której wszyscy pracownicy czują się szanowani, swobodnie realizują cele zawodowe i życiowe pasje.



Nad realizacją strategii czuwa **Komitet Sterujący ds. CSR** złożony z menedżerów odpowiedzialnych za poszczególne obszary funkcjonowania firmy.

Działaniami z zakresu społecznej odpowiedzialności zajmuje się na co dzień zespół CSR i Sponsoringu, który współpracuje z koordynatorami CSR w obszarach, a także ze specjalistami CSR Orange z innych krajów. Zespół znajduje się w strukturze Komunikacja Korporacyjna i CSR oraz podlega Dyrektorowi Wykonawczemu ds. Korporacyjnych.

2.2 Dialog i relacje



Dialog z interesariuszami to proces, który pomaga nam lepiej odpowiadać na oczekiwania naszych klientów, partnerów biznesowych, dostawców, inwestorów, pracowników oraz otoczenia społecznego.

Klienci/rynek:



- klienci indywidualni
- klienci biznesowi
- klienci kluczowi
- organizacje konsumenckie
- instytucje rządowe
- operatorzy telekomunikacyjni
- konkurenci
- partnerzy biznesowi i dystrybutorzy
- klienci usług komplementarnych

- badania satysfakcji klienta
- badania dedykowane
- proces „słuchamy-zmieniamy”
- Rzecznik Klientów
- media społecznościowe
- dialog z organizacjami konsumenckimi
- dialog partycypacyjny

Pracownicy:



- pracownicy etatowi
- pracownicy kontraktowi i outsourcingowi
- kadra zarządzająca
- stażyści i pracownicy czasowi
- firmy partnerskie
- kandydaci na pracowników
- byli pracownicy
- związki zawodowe
- organizacje pracodawców
- instytucje rynku pracy

- ankieta „ja w mojej firmie”
- badania satysfakcji z usług wewnętrznych
- dialog ze związkami zawodowymi
- Rada Pracowników
- Umowa Społeczna

Dostawcy:



- dostawcy globalni
- dostawcy lokalni
- dostawcy jednorazowi
- dostawcy długofalowi

- spotkania
- badania opinii
- QREDIC
- audyty

Inwestorzy:



- inwestorzy instytucjonalni
- inwestorzy indywidualni
- agencje ratingowe
- brokerzy
- Warszawska Giełda Papierów Wartościowych

- raportowanie
- Kodeks Dobrych Praktyk GPW
- spotkania z inwestorami, telekonferencje
- badania opinii akcjonariuszy
- konferencje branżowe
- dedykowana inwestorom strona internetowa
- Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Otoczenie prawne i regulacyjne:



- instytucje regulacyjne – np. Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
- organy egzekwujące przepisy prawne (GIODO, GUS)

- działania kontrolne
- konsultacje
- sprawozdawczość
- spotkania
- konferencje branżowe

Otoczenie społeczne:



- społeczności lokalne
- organizacje pozarządowe
- instytucje publiczne
- organy administracji państwowej i samorządowej
- rząd
- media
- liderzy opinii i organizacje profesjonalne
- uczelnie i akademicy

- badania
- spotkania
- konsultacje
- partnerstwo w realizacji programów
- współpraca
- członkostwo w organizacjach

Środowisko naturalne:



- organizacje ekologiczne
- organy administracji państwowej i instytucje regulacyjne
- lasy państwowe
- firmy recyklingowe i utylizacji odpadów

- konsultacje
- współpraca
- raportowanie

2.3 Innowacyjność



Interesuje nas zmieniający się świat. Aby obserwować zachodzące zmiany i wyznaczać trendy nowych technologii, stworzyliśmy laboratoria – Orange Labs.

Orange Labs w Polsce należy do międzynarodowej sieci Orange Labs, w skład której wchodzi kilkanaście jednostek badawczo-rozwojowych i laboratoriów Orange, działających m.in. we Francji, Hiszpanii, Chinach, Japonii, Egipcie, Jordanii oraz USA.

Ważną częścią działalności Orange Labs jest proces tworzenia, wyboru i wdrażania innowacji, obejmujący współpracę z partnerami zewnętrznymi i realizację prac badawczo-rozwojowych dla Orange Polska i Grupy Orange.

Orange Labs to przede wszystkim miejsce promocji nowych technologii i innowacji. Wraz z partnerami biznesowymi regularnie organizujemy konferencje – Innovation Days,

Innovative Technology, warsztaty i pokazy prototypów, wymianę doświadczeń i budowanie pozytywnego partnerstwa. Miejszem, gdzie można zobaczyć najnowsze rozwiązania Orange, w tym bieżącą ofertę komercyjną, są „Ogrody Innowacji”.

W 2014 roku we współpracy z partnerami zaprezentowaliśmy kilkadziesiąt rozwiązań o charakterze prototypowym i komercyjnym. Odbyło się kilkanaście wydarzeń z udziałem uczelni, dostawców i administracji państwowej. Nasze Ogrody Innowacji odwiedziło ponad 8 tys. gości.



Wspieramy innowacje

Innowacyjność jest bardzo ważna dla rozwoju branży telekomunikacyjnej. Dlatego przeznaczamy na badania i rozwój 50-60 mln zł rocznie, traktując tę działalność oraz współpracę ze start-upami jako ważny element naszego biznesu.

Stawiamy na model Open Innovation. Dzięki temu swój wpływ społeczny zaznaczamy nie tylko poprzez bezpośrednie oddziaływanie innowacji na życie ludzi czy społeczności, lecz także poprzez transfer wiedzy w tym zakresie do podmiotów, z którymi współpracujemy. Dzięki naszemu wsparciu mogą one wprowadzać na rynek własne, innowacyjne projekty i rozwiązania.

Jak wspieramy innowacje:

Orange FAB

Program **Orange Fab** to międzynarodowy program akcelacyjny. Program umożliwia udzielenie wsparcia małym i średnim przedsiębiorstwom, które mają gotowy, zaawansowany technologicznie produkt lub usługę o dużym potencjale rynkowym i chciałyby je rozwinąć.

Więcej: www.orangefab.pl



Imagine with Orange

Program **Imagine with Orange** ma na celu pozyskiwanie innowacyjnych pomysłów od szerokiego grona uczestników rynku, klientów, studentów, innowatorów, itp. Jest to konkurs o charakterze otwartym.

Więcej: www.imagine.orange.com

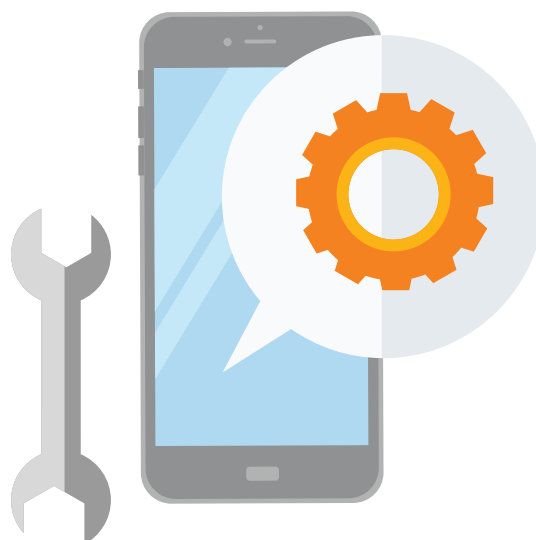
Telekreator

Konkurs wspierający i promujący innowacyjność wśród pracowników Orange. Jego założeniem jest wzrost innowacyjności firmy, elastyczności we wdrażaniu nowych produktów, usług czy przekształceń organizacyjnych, efektywności, konkurencyjności oraz odpowiedzialności społecznej.

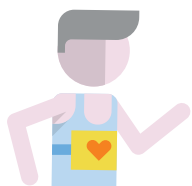
BIHAPI

BIHAPI, czyli **Business Intelligence Hackathon API** to konkurs przeznaczony dla małych i średnich firm, studentów czy osób indywidualnych, których zadaniem jest zaprojektowanie innowacyjnych aplikacji, programów rozwijających komunikację, opartych na danych miejskich i na interfejsach do sieci Orange.

Więcej: www.bihapi.pl



2.4 Zaangażowanie społeczne



Orange Polska należy do najbardziej zaangażowanych społecznie firm w Polsce.



Zaangażowanie społeczne

- 17 mln zł – wsparcie finansowe (darowizny)
- 0,5 mln zł – wsparcie w postaci usług
- 1,15 mln zł – czas pracowników (wolontariat)

dane za rok 2014



Fundacja

Fundacja Orange wyzwala energię i kreatywność ludzi, by wspólnie z nimi zmieniać świat na lepsze. Fundacja Orange łączy, uczy, inspiruje.

Nowe technologie i internet stały się nieodłączną częścią współczesnego świata, a ich rozwój wyraźnie oddziałuje na społeczeństwo. Dostęp do nich to pierwszy ważny krok w procesie cyfryzacji, ale ważna jest także edukacja, udział w kulturze, rozwój lokalny i wzmacnianie kompetencji niezbędnych do budowy nowoczesnego społeczeństwa. Misją Fundacji Orange jest upowszechnianie wiedzy i prowadzenie projektów, dzięki którym nowe technologie staną się sprzymierzeńcem rozwoju społecznego.

Powołana w 2005 roku, działa głównie na rzecz nowoczesnej edukacji dzieci, młodzieży i mieszkańców mniejszych miejscowości, aby wzmacniali swoje cyfrowe kompetencje, zdobywali wiedzę i budowali społeczności przy wykorzystaniu internetu i nowych technologii.

Programy społeczne Fundacji Orange, takie jak: **Bezpiecznie Tu i Tam**, **Pracownie Orange**, **Akademia Orange**, **Orange dla Bibliotek**, **Telefon do Mamy i Dźwięki Marzeń**, oparte są na wynikach badań i konsultacjach z ekspertami w danej dziedzinie. Fundacja wspiera merytorycznie, organizacyjnie i finansowo projekty innych organizacji. W jej inicjatywy włączają się też pracownicy Orange Polska jako wolontariusze.

Obszary zaangażowania Fundacji Orange



62% edukacja (w tym na rzecz społeczności lokalnych)



23% zdrowie i pomoc społeczna



9% zaangażowanie pracowników



9% inne

Fundacja Orange jest członkiem Forum Darczyńców w Polsce, zrzeszającym organizacje, które realizują swoją misję, stosując przejrzyste i jawne procesy udzielania pomocy oraz rzetelnie i efektywnie zarządzają zasobami.

Oprócz realizacji autorskich programów, Fundacja wspiera projekty i inicjatywy innych podmiotów trzeciego sektora i instytucji publicznych w Polsce. Współpracuje również z niewielkimi organizacjami i stowarzyszeniami, które na szczeblu lokalnym są często jedynymi, które w przyjazny sposób inspirują i animują działania na rzecz rozwoju dzieci i młodzieży. Te małe organizacje mają w sobie ogromny potencjał i często najwięcej trudności w znalezieniu funduszy, a Fundacja Orange jest dla nich ważnym partnerem, dzięki któremu ich projekty nabierają większego znaczenia i stają się wiarygodne dla innych potencjalnych darczyńców.

Więcej na: www.fundacja.orange.pl

Bądź na bieżąco na: www.facebook.com/FundacjaOrange

Współpraca z organizacjami i instytucjami społecznymi

Nasze zaangażowanie społeczne to także bezpośrednia współpraca firmy z różnymi organizacjami, udostępnianie usług na cele charytatywne czy wreszcie odpowiedź firmy na ważne wydarzenia społeczne, pomoc ofiarom klęsk żywiołowych.



Pomaganie przez telefon

Wyrazem naszego zaangażowania w ważne społecznie wydarzenia jest również nieodpłatne udostępnienie usług – charytatywnych linii telefonicznych i numerów SMS służących zbiórkom pieniędzy. Całość wpływów z tych usług przekazywana jest organizacjom społecznym.

W 2014 roku uruchomiliśmy SMS-y charytatywne dla 24 organizacji społecznych. Pozyskany z nich dochód w wysokości ponad 7 mln zł trafił do organizacji społecznych.

Infolinie społeczne

- **116 000 – Telefon w sprawie Zaginionego Dziecka** prowadzony przez Fundację Ludzi Zaginionych ITAKA. Od 2009 roku dzięki wsparciu Orange Polska działa bezpłatny, całodobowy numer 116 000 skierowany do rodziców i opiekunów, którym zaginęło dziecko. Mogą na niego także dzwonić rodzice zaginionych dzieci, nastolatki, które uciekły z domu oraz wszystkie inne osoby, które zetknęły się z problemem zaginięcia dziecka lub nastolatka i mogą pomóc w jego odnalezieniu.
- **Telefon Zaufania dla dzieci** – od 2008 roku działa Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka. Pod numerem **800 12 12 12** młodzi ludzie mogą uzyskać pomoc od specjalistów. Dzięki nam połączenia na numer są bezpłatne.

- **Infolinia Obywatelska 800 676 676** umożliwia otrzymanie wyjaśnień przepisów prawa; złożenie skargi na funkcjonowanie organów administracji publicznej i urzędników, sądów i prokuratury, organów rentowych i placówek zdrowia; uzyskanie informacji o prawach człowieka i prawie antydyskryminacyjnym.



2.5 Nasz wpływ

631 mln zł

suma przeznaczona przez Orange Polska w latach 2003 – 2014 na badania i rozwój

50 mln zł

wartość średniej rocznej inwestycji w Centrum Badawczo-Rozwojowe Orange Labs

700

liczba osób z 16 uczelni, które wzięły udział w piątej edycji programu Twoja Perspektywa

22 tys.

tyle razy pobrano aplikację b-link, pozwalającą korzystać z komputera za pomocą mrugania powiekami

Wierzemy, że dobra współpraca z innymi jest kluczem do rozwoju naszej firmy, a także wprowadzenia pozytywnych zmian społecznych w naszym otoczeniu. Dlatego podstawą naszych działań jest szeroko rozumiany dialog z interesariuszami.

Wymiana doświadczeń między różnymi podmiotami i środowiskami oraz otwarty przepływ informacji to podstawy dla rozwoju innowacyjności. Dlatego szeroko współpracujemy z innymi ośrodkami badawczym w kraju i za granicą, a także z uczelniami i firmami tworząc własne rozwiązania, wspierając przy tym innowacyjne pomysły innych.

Innowacyjność jest dla nas jednym z najbardziej społecznych aspektów naszego biznesu. Każde nowe rozwiązanie w dziedzinie telekomunikacji wywiera ogromny wpływ na sposób komunikowania się jednostek. Opiera się bowiem na interakcjach, wymianie wiedzy i doświadczeń pomiędzy ludźmi.

Wierzemy, że dzięki dzieleniu się naszą wiedzą i doświadczeniem, możemy lepiej odpowiadać na potrzeby społeczne.

Doceniamy
to, że jesteś
z nami



A man with a beard and short brown hair is sitting on a grey couch, looking down at a black smartphone in his hands. He is wearing a white t-shirt and grey trousers. Behind him is a white shelf with two gold-colored decorative vases. A large window in the background shows a view of green trees. A purple rectangular overlay is positioned on the left side of the image, containing the text '03 Integracja cyfrowa'.

03

Integracja cyfrowa



3.1 Dostępna infrastruktura



Chcemy, aby każdy mógł korzystać z możliwości cyfrowego świata, niezależnie od umiejętności, miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności.

Od dostępności i jakości infrastruktury teleinformatycznej zależy w coraz większym stopniu poziom rozwoju gospodarczego kraju oraz możliwość zmniejszania dysproporcji rozwojowych pomiędzy poszczególnymi regionami.

W 2014 roku zakończyliśmy realizację projektu modernizacji naszej sieci komórkowej. W wyniku tych prac, pokrycie siecią 3G dla klientów Orange Polska wzrosło do ponad 99% ludności (z niecałych 63% przed rozpoczęciem projektu) oraz 95% powierzchni Polski (z zaledwie 12%).

W zasięgu rozbudowanej sieci 4G LTE znalazło się na koniec 2014 roku 61% ludności Polski. Sieć 4G LTE znacząco poprawia jakość świadczonych klientom usług oraz jest kluczowym czynnikiem wzrostu w zakresie mobilnych usług przesyłu danych.

Dzięki współpracy z operatorem sieci T-Mobile, od 2012 roku korzystamy nawzajem ze swoich radiowych sieci dostępnych. Wspólnie powołaliśmy firmę NetWorkSI!, która jest pierwszą i największą w Polsce firmą zajmującą się planowaniem, budową i obsługą współdzielających sieci radiowych.

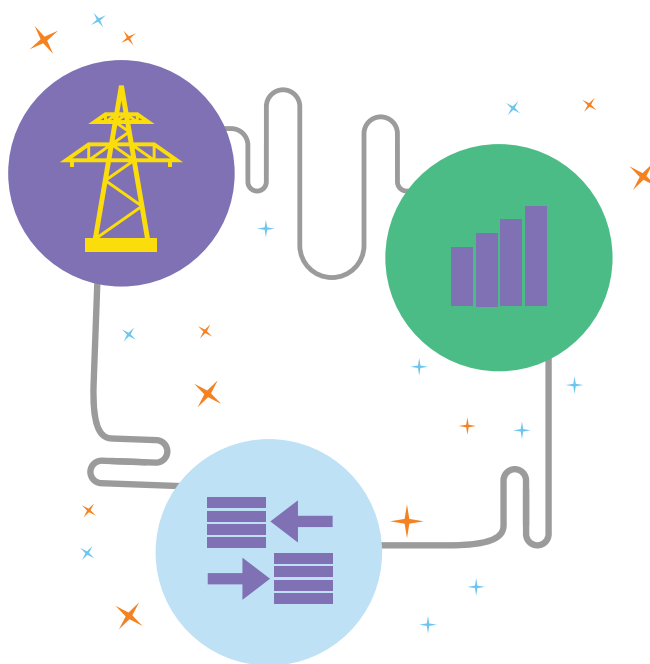
Sieć szerokopasmowa

Wraz z rosnącą popularnością usług cyfrowych generujemy coraz większy ruch w sieciach, a jednocześnie rośnie zapotrzebowanie na szybszy dostęp do internetu.

Aby spełnić te wymagania w 2014 roku wzmocniliśmy sieć szkieletową IP i uprościliśmy jej topologię. Zainstalowaliśmy nowe superwydajne routery szkieletowe, co poprawiło przepustowość naszej sieci.

Takie zarządzanie i rozbudowa infrastruktury sieciowej obu operatorów to dla klientów polepszenie zasięgu i jakości sieci oraz dostęp do najnowszych technologii.

Więcej informacji o modernizacji sieci Orange Polska na stronie: www.orange.pl/lepszy_zasięg



Zwiększyliśmy też liczbę światłowodowych łączy transmisyjnych dla sieci mobilnej, a także przeszliśmy na nowszy standard pakietowej transmisji danych do obsługi ruchu LTE.

Aktywnie angażujemy się w budowę sieci internetowej z wykorzystaniem funduszy unijnych. Wspólnie z Urzędami Marszałkowskimi zbudowaliśmy sieci szkieletowe w woj. lubuskim i pomorskim.



„Szerokopasmowe Lubuskie”

Jest pierwszą regionalną siecią szerokopasmową zbudowaną z dofinansowaniem UE. Zbudowaliśmy 1 418 km sieci światłowodowej i 398 punktów dostępowych, a mieszkańcy 326 miejscowości, określanych wcześniej jako „białe plamy”, uzyskali dostęp do nowoczesnych technologii.



„Szerokopasmowe Pomorskie”

Budowa sieci szkieletowo-dystrybucyjnej na terenie województwa pomorskiego obejmuje swoim zasięgiem prawie całe województwo, na terenie którego powstała sieć światłowodowa o łącznej długości 1 818 km. Umożliwia ona uzyskanie szerokopasmowego dostępu do internetu mieszkańcom 253 miejscowości.

W ramach obu projektów powstały sieci obejmujące tzw. obszary wykluczone cyfrowo, czyli te, na których dotychczas sieć internetowa nie była dostępna. Wybudowane w ramach dofinansowanych projektów sieci są neutralne technologicznie i otwarte, co oznacza, że zapewniamy zainteresowanym operatorom dostęp do zasobów infrastruktury. Wartość tych projektów to niemal 280 mln zł, z czego Orange Polska zainwestował 192 mln zł, a pozostałe 87 mln zł pochodzi z dotacji UE.

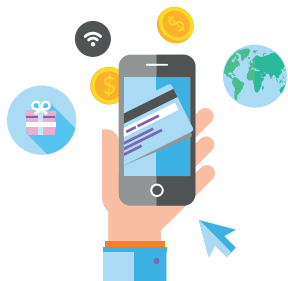
W województwie warmińsko-mazurskim, spółka Otwarte Regionalne Sieci Szerokopasmowe, realizująca stworzoną przez Alcatel, Huawei i TP Teltech koncepcję platformy inwestycyjnej, buduje sieć szerokopasmową w ramach projektu SSPW (Sieć Szerokopasmowa Polski Wschodniej). Częścią projektu jest cykl bezpłatnych szkoleń „Internet bez granic” skierowanych do osób starszych, zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Orange Polska, który jest wykonawcą tego zadania na zlecenie ORSS, przeszkolił 1 866 osób.

Naszym priorytetem jest dostosowanie oferowanych przez Orange Polska rozwiązań technicznych do wyzwań dnia dzisiejszego i przyszłości. Budowana przez nas światłowodowa infostrada umożliwi lokalnym społecznościom skuteczną komunikację i pełne zaistnienie w nowym, cyfrowym świecie.

Programy Szerokopasmowe realizowane przez Orange Polska powstały po to, żeby rozwinąć infrastrukturę telekomunikacyjną i radykalnie zwiększyć dostępność nowoczesnych usług.

Budowana przez nas sieć ma charakter otwarty – korzystają z niej zarówno operatorzy lokalni świadczący usługi detaliczne na wybranych przez siebie obszarach, jak i sprzedawcy Orange Polska, aktywni na terenie całego kraju.

3.2 Usługi dostępne dla wszystkich



Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu to przede wszystkim przedsięwzięcia niwelujące bariery społeczne w dostępie do usług telekomunikacyjnych i form nowoczesnej komunikacji. Wśród najbardziej zagrożonych wykluczeniem cyfrowym są osoby z niepełnosprawnościami, starsze, słabiej wykształcone czy mniej zamożne.

Orange bez barier



Wśród naszych salonów wytypowaliśmy ponad 150 placówek (1/6 salonów), które dodatkowo przystosowaliśmy do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami. Staraliśmy się, aby takie placówki znalazły się w każdym mieście na prawach powiatu, w którym mamy Salony Sprzedaży Orange.

W salonach tych zapewniamy:

- swobodny dostęp bez barier architektonicznych
- oznaczone stanowisko z niskim biurkiem
- pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzenia lub uruchomieniu usługi
- pomoc tłumacza migowego on-line.

Wejście do salonu oznaczone jest odpowiednimi symbolami. Również stanowisko dostosowane do obsługi klientów z niepełnosprawnościami jest oznaczone w widoczny sposób.

Dodatkowo we wszystkich salonach zapewniamy możliwość:

- wydrukowania dokumentów powiększoną czcionką
- złożenia zlecenia na otrzymywanie faktury i dokumentów w pliku tekstowym i w alfabecie Braille'a, powiększoną czcionką
- kontaktu z dodatkowo przeszkolonymi konsultantami.

W naszej ofercie wyodrębniliśmy aparaty telefoniczne rekomendowane dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, a także zamieściliśmy dodatkowe opisy ich funkcjonalności ze względu na różne udogodnienia.

W 10 salonach mamy zainstalowane pętle indukcyjne, które umożliwiają osobie korzystającej z aparatu słuchowego odbiór czystego i wyraźnego dźwięku. Przy ich wdrożeniu współpracowaliśmy z Polską Fundacją Osób Słabosłyszących.

Opis wszystkich udogodnień, które mogą być najbardziej korzystne z punktu widzenia osób z niepełnosprawnościami można znaleźć na stronie www.orange.pl

w zakładce „bez barier”. Naszym partnerem społecznym i konsultantem w realizacji udogodnień dla klientów z niepełnosprawnościami jest Fundacja Integracja.

Wiele udogodnień wprowadziliśmy również na naszej stronie internetowej. Od ponad 2 lat pracujemy wspólnie z Fundacją Widzialni nad dostosowaniem jej do wymogów standardu WCAG 2.0*. Fundacja prowadzi audyty strony pod względem jej dostępności i pomaga nam we wprowadzeniu odpowiednich zmian. Sukcesywnie szkolimy naszych pracowników, współpracowników i dostawców pod względem dostępności.

Dedykowane aplikacje



Nasze aplikacje dla osób z niepełnosprawnościami

- b-Link – aplikacja, która umożliwia całkowicie unieruchomionym osobom korzystanie z komputera. Program b-Link pozwala, za pomocą mrugnięć oczu, nawigować stronami www, używać myszy i klawiatury. Do tej pory ze stron internetowych Orange pobrało program już kilkanaście tysięcy osób. Program można bezpłatnie ściągnąć ze strony www.programosy.pl
- Colourcall – aplikacja na telefon, która pozwala użytkownikowi zidentyfikować osobę dzwoniącą lub nadawcę wiadomości SMS przez odpowiedni kolor wyświetlany na telefonie. Aplikacja dedykowana jest osobom niesłyszącym i z wadą słuchu. Do ściągnięcia bezpłatnie ze strony <http://play.google.com>
- Melovibe – pozwala użytkownikowi zidentyfikować osobę dzwoniącą lub nadawcę wiadomości SMS przez spersonalizowane wibracje telefonu. Aplikacja dedykowana jest osobom niesłyszącym i z wadą słuchu. Do ściągnięcia bezpłatnie ze strony <http://play.google.com>

Te usługi powstały w ramach programu Accessibility – komunikacji bez barier, realizowanego przez Orange Labs.

* WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) to międzynarodowy standard pokazujący, w jaki sposób serwisy internetowe powinny być przygotowywane, aby były dostępne dla jak największej liczby użytkowników wykluczonych cyfrowo. Staramy się promować ideę dostępności internetu. Dzięki naszemu wsparciu Fundacja Widzialni wydała podręcznik tworzenia stron www zgodnie ze standardem WCAG 2.0. „Podręcznik Dobrych Praktyk”. Jesteśmy również aktywnym uczestnikiem Grupy ds. Dostępności zasobów internetowych powstałej w ramach Szerokiego Porozumienia na Rzecz Umiejętności Cyfrowych.



Klient Senior

Okolo 15% naszych klientów to osoby starsze, które trudniej odnajdują się w świecie nowych technologii. Aby lepiej zadbać o tę grupę, przygotowaliśmy dla nich specjalne udogodnienia.

Od 2014 roku klienci indywidualni powyżej 70. roku życia szybciej i w prostszy sposób łączą się z doradcą infolinii *100 (usługi mobilne) i uzyskują skuteczną pomoc. Aby ułatwić Seniorom połączenie z doradcą uprościliśmy dla nich ścieżkę kontaktu. Na infolinii klient słyszy krótki komunikat dotyczący tematów rozmowy bez konieczności przechodzenia przez rozbudowane menu Self Service.

Seniorzy obsługiwani są przez dedykowaną grupę doradców, którzy dokładają wszelkich starań, aby nie tylko skutecznie załatwić sprawę klienta, ale prowadzić rozmowę w przyjazny sposób, aby starsza osoba nie czuła się onieśmielona czy zakłopotana słysząc niezrozumiałe techniczne terminy.

Od kwietnia 2015 roku dedykowana obsługa seniorów wprowadzona została także dla usług stacjonarnych.

Dodatkowym udogodnieniem dla osób starszych jest możliwość otrzymywania wszystkich drukowanych dokumentów i faktur powiększoną czcionką.



Usługi dla osób w trudnej sytuacji ekonomicznej

Od 2008 r. oferujemy najtańszy na rynku abonament telefoniczny, przeznaczony dla osób w trudnej sytuacji ekonomicznej. Nowy plan przyjazny kosztuje 18,45 zł brutto.

Z nowego abonamentu mogą skorzystać wyłącznie osoby pobierające stały zasiłek pieniężny udzielany przez Ośrodki Pomocy Społecznej. Również oferta nju.mobile przeznaczona jest dla klientów wrażliwych na cenę.

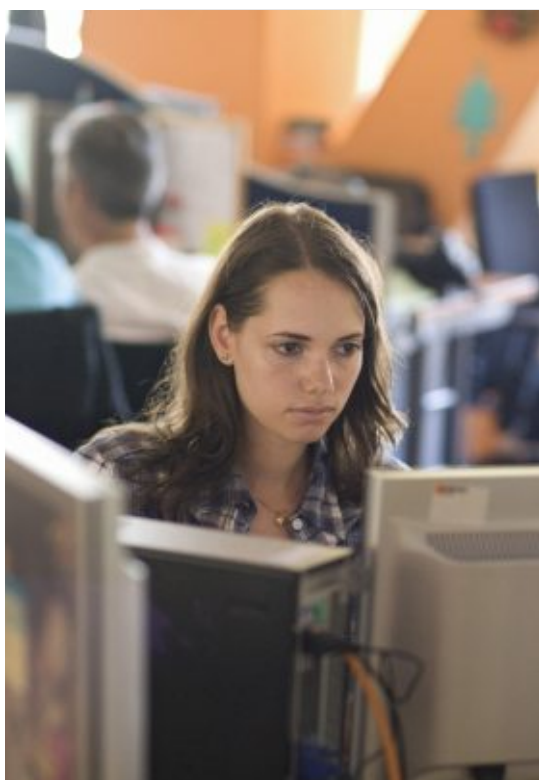
3.3 Edukacja cyfrowa



Powszechny dostęp do internetu sprzyja równości szans i pomaga ludziom z zagrożonych wykluczeniem grup społecznych osiągnąć pełny potencjał.

Najpierw musimy jednak zniwelować bariery społeczne w dostępie do wiedzy, kultury i edukacji za pomocą technologii cyfrowej.

Aby skutecznie przeciwdziałać cyfrowemu wykluczeniu, potrzebny jest nie tylko dostęp do nowych technologii, ale także edukacja skierowana szczególnie do młodych internautów oraz mieszkańców małych miast i wsi. Dlatego Fundacja Orange poprzez swoje projekty zachęca do zdobywania wiedzy, udziału w kulturze oraz tworzenia społeczności przy umiejętnym wykorzystaniu internetu i technologii. W ten sposób podnoszą swoje kompetencje cyfrowe oraz wzbogacają wiedzę o edukacyjnych zasobach sieci.



Partnerstwa

- Rozumiemy, że integracja cyfrowa to temat ważny dla naszego społeczeństwa, dlatego chętnie współpracujemy z innymi. Należymy do koalicji **Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrzałość w sieci”**.
- Jesteśmy sygnatariuszem **Szerokiego Porozumienia na Rzecz Umiejętności Cyfrowych Polaków**, które powołane zostało z inicjatywy Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji w Polsce.
- Współpracujemy też przy realizacji projektu **Latarnicy Polski Cyfrowej** na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do internetu i działań podnoszących kompetencje cyfrowe pokolenia 50+.

Pracownie Orange

W małych społecznościach drzemie wielka energia do wspólnych działań. Sojusznikami w jej wyzwaniu mogą być internet i nowe technologie. Wykorzystywane w kreatywny sposób, pomagają ludziom zmieniać otoczenie na lepsze.

By ułatwić mieszkańcom małych społeczności dostęp do informacji, wiedzy i technologii, w 50 miejscowościach stworzyliśmy multimedialne Pracownie Orange wyposażone w stanowiska komputerowe z bezpłatnym dostępem do internetu, konsole do gier i telewizory LCD. Są otwarte dla wszystkich, nie tylko jako miejsce rozwijania kompetencji cyfrowych, ale także jako przestrzeń spotkań, w której są realizowane ciekawe projekty kulturalno-społeczne integrujące lokalną społeczność.

Fundacja Orange we współpracy z animatorami i wolontariuszami prowadzi projekty edukacyjne w Pracowniach, inspirowane mieszkańcami do rozwijania pasji, poszerzania swojej wiedzy i wspólnych działań przy kreatywnym wykorzystaniu nowoczesnych technologii. Wspiera animatorów działających

w Pracowniach poprzez bezpłatne szkolenia z zakresu rozwijania umiejętności leaderskich, budowania strategii funkcjonowania Pracowni, technik animacji społecznej, pracy z wolontariuszami, podstaw fundraisingu, promocji i komunikacji przy użyciu social media. Do dyspozycji użytkowników Pracowni Orange oddano także internetową platformę wymiany wiedzy wraz z bazą gotowych do wdrożenia projektów i modulem grywalizacji, który wykorzystuje mechanizm gier do podnoszenia kompetencji społecznych i motywowania mieszkańców do działania na rzecz swojej okolicy.

W Pracowniach realizowane były inicjatywy, których pomysłodawcami są grupy inicjatywne. Wśród nich np. programowania dla dzieci, muzyczne warsztaty międzypokoleniowe, wspólne tworzenie gier planszowych, kursy językowe, warsztaty fotograficzne, zajęcia związane z regionalnymi tradycjami i wiele innych. Inicjatywy są skierowane do różnych grup odbiorców: dzieci i młodzieży, osób z niepełnosprawnościami, młodych matek, seniorów – każdy mieszkaniec znajdzie coś dla siebie.



- 250 000 osób korzystających z Pracowni w ciągu roku
- 48 przyznanych grantów na projekty na kwotę blisko 131 000 zł
- 318 godzin szkoleń dla lokalnych animatorów
- 1 250 godzin działania Pracowni w tygodniu
- ogólnodostępny podręcznik tworzenia grywalizacji społecznej „Grywalizacja. Zrób to sam”

Pracownie Orange oraz platforma www.pracownieorange.pl są unikalnym projektem na skalę Polski i modelowym przykładem innowacyjnego transferu wiedzy firmy w strefę działań społecznych. Dla lokalnych społeczności są często

jedynym publicznym miejscem spotkań otwartym dla wszystkich mieszkańców, a w przypadku najmniejszych miejscowości – centralnym punktem na mapie aktywności lokalnej.

Efekty społeczne programu:

- dostęp do internetu w małych miejscowościach
- wsparcie merytoryczne dla lokalnych animatorów
- wzmocnienie kompetencji mieszkańców i animatorów
- umożliwienie wspólnego spędzania czasu
- zwiększenie wiedzy na temat nowych technologii i korzystania z internetu

Orange dla bibliotek

Chcemy pokazywać, jak ważną rolę może pełnić internet w społecznościach, szczególnie w budowaniu poczucia wspólnoty i upowszechnianiu wiedzy.

Od 2009 roku wraz z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji oraz Fundacją Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego realizujemy porozumienie dotyczące internetyzacji polskich bibliotek publicznych. To jedna z najważniejszych inicjatyw na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce w ostatnich latach, stawiana za wzór współpracy publiczno-prywatnej.

W ramach Programu zapewniłmy placówkom bibliotecznym bezpłatny dostęp do internetu oraz wspieramy realizację i promujemy działania społeczno-edukacyjne z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, skierowanych

głównie do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Do internetu podłączyliśmy ponad 3,5 tys. bibliotek, a koszt całkowity naszego zaangażowania w informatyzację bibliotek publicznych wyniósł blisko 16,5 mln zł.



- 3 500 bibliotek wraz z filiami z dostępem do internetu
- ponad 200 placówek skorzystało z materiałów edukacyjnych „ABC Internetu dla seniorów”

Dzisiaj, kiedy refundacja kosztów dostępu do internetu w ramach programu „Orange dla bibliotek” kończy się, z prawdziwą satysfakcją mówimy o rezultatach, które wspólnie osiągnęliśmy – biblioteki to dziś nowoczesne centra informacji, kultury i edukacji. Każdego roku, w ramach programu, z bezpłatnego dostępu do internetu w placówkach korzystało prawie 5 milionów użytkowników. Kolejne biblioteki chętnie włączały się w dodatkowe projekty Fundacji Orange takie jak „ABC Internetu” czy „Spotkania z pasjami”.

Nie tylko sprzęt i dobre wyposażenie sprawiają, że placówki biblioteczne to dzisiaj przestrzeń nowoczesna i multimedialna. To przede wszystkim ludzie – Bibliotekarki i Bibliotekarze, którzy podjęli wyzwanie i wykazali się odwagą, otwartością na nowe doświadczenia. To oni stają się nieocenionym wsparciem i cyfrowymi przewodnikami, wspomagającymi lokalne społeczności, podnoszącymi cyfrowe i społeczne umiejętności.

Efekty społeczne programu:

- zdobycie umiejętności komunikowania się i załatwiania codziennych spraw za pomocą internetu dzięki edukacji użytkowników biblioteki
- zwiększenie wiedzy na temat korzystania z internetu i komputerów wśród ponad 90% uczestników kursów dla seniorów
- zwiększenie wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu przez dzieci odwiedzające biblioteki

Akademia Orange

Akademia Orange to otwarty konkurs grantowy Fundacji Orange realizowany do 2015 roku dla organizacji pozarządowych, instytucji kultury i oświaty, które realizują projekty nowoczesnej edukacji kulturalnej z udziałem dzieci i młodzieży.

Wspieramy te projekty, które w nowatorski i atrakcyjny sposób zachęcają młodych ludzi do zdobywania wiedzy oraz uczestnictwa w kulturze, odkrywania świata i pokonywania barier społecznych. W Akademii Orange, pod okiem animatorów, młodzi ludzie zdobywają praktyczne umiejętności, odkrywają

własne możliwości i stają się świadomymi odbiorcami i twórcami kultury i nowych mediów.

Każda edycja Akademii Orange to ponad 40 zrealizowanych projektów angażujących kilka tysięcy młodych uczestników, którzy budują wirtualne mapy miast, przygotowują audiodeskrypcję filmów dla niewidomych, tworzą filmy metodą poklatkową, kręcą teledyski do tradycyjnych piosenek ludowych i tworzą ich remiksy, budują roboty, organizują medialaby i animują komiksy edukacyjne, etc.



- realizacja 40 projektów edukacyjno-kulturalnych realizowanych w partnerstwie
- przeszkolenie 100 animatorów – zarządzanie, zasady, podstawy Creative Commons
- ponad 2500 uczestników projektów Akademii

W naszej Akademii cenimy i promujemy otwartość i budowanie partnerstw w realizacji projektów edukacji kulturalnej. W Akademii Orange wszystkie materiały i gotowe do wdrożenia scenariusze zajęć trafiają na portal www.akademiaorange.pl na licencji Creative Commons – Uznanie Autorstwa 3.0 Polska. Z tej ogromnej bazy wiedzy i inspiracji mogą czerpać wszyscy, zarówno doświadczeni animatorzy, jak i rozpoczynający przygodę z animacją kultury.

Jednym z wymogów przystąpienia do programu jest zawiązanie partnerstwa w realizacji projektu z inną organizacją.

2/3 organizacji uczestniczących w Akademii deklaruje, że po zakończeniu projektu nadal współpracuje z poznanymi organizacjami, a 1/4 z nich przyznaje się do trwałej współpracy.

Wierzmy, że kultura łączy ludzi, rozwija kreatywność, poszerza horyzonty oraz uczy otwartości na innych. To dzięki niej nasze życie jest lepsze, pełniejsze i ciekawsze.

Akademia Orange jest unikalnym na polskim rynku programem, który pozwala pozyskać środki na projekty z zakresu nowoczesnej edukacji kulturalnej.

Efekty społeczne programu:

- zwiększenie aktywności dzieci i młodzieży w kulturze
- zwiększenie aktywności dzieci i młodzieży w kulturze przy wykorzystaniu nowych mediów
- nabycie nowych kompetencji cyfrowych przez uczestników zajęć
- poszerzona baza otwartych zasobów edukacyjnych na stronie akademiaorange.pl
- zwiększenie wiedzy animatorów kultury z zakresu otwartych licencji Creative Commons

Telefon do Mamy

Telefon do Mamy to program, dzięki któremu dzieci przebywające w szpitalach mogą bezpłatnie dzwonić do swoich bliskich zawsze, gdy tego potrzebują. W 2003 roku nasza firma w prawie każdym oddziale dziecięcym w Polsce zamontowała kolorowy telefon, a Fundacja Orange regularnie wysyła karty, z których mali pacjenci mogą korzystać bezpłatnie.



- blisko 1 000 Telefonów do Mamy w szpitalach
- 106 000 bezpłatnych kart telefonicznych w 2014 roku
- ponad 200 000 dzieci mogło bezpłatnie zadzwonić do domu w 536 placówkach, co daje 600 tys. minut na kontakty z bliskimi

Dziś, kiedy komunikacja telefoniczna bardzo się zmieniła, wiele dzieci posiada własny telefon komórkowy, a możliwość towarzyszenia dzieciom w szpitalach przez rodziców jest już standardem, Fundacja Orange wyznaczyła sobie nowe zadania. Tworzymy multimedialne stanowiska edukacyjne na oddziałach dziecięcych na terenie całej Polski – Edukacyjne Wyspy Orange. Obecnie funkcjonują w 80 świetlicach szpitalnych. Stanowiska te wyposażone są w odpowiednio dobrane programy, gry edukacyjne, audio-bajki oraz materiały multimedialne, które stymulują wszechstronny rozwój dziecka. W szpitalach, które mają sieć, wyspy

zapewniają możliwość bezpiecznego korzystania z internetu, dzięki naszej przeglądarce Best.

Do działań na rzecz dzieci w szpitalach chętnie włączają się wolontariusze Orange – odwiedzają najmłodszych pacjentów, prowadzą zajęcia edukacyjne, remontują szpitalne świetlice i zmieniają je w kolorowe Bajkowe Kąciki, gdzie dzieci mogą się uczyć i bawić oraz miło spędzić czas. W 2014 roku, dzięki zaangażowaniu wolontariuszy, powstały 23 Bajkowe Kąciki, w sumie jest ich ponad 200.

Efekty społeczne programu:

- poprawa samopoczucia dziecka przybywającego w szpitalu (100% opinii)
- szpital stał się bardziej przyjazny dla dzieci (86%)
- zapewnienie lepszej i edukacyjnej organizacji czasu wolnego dla dzieci w szpitalach
- poszerzenie oferty zajęć edukacyjnych i zmiana sposobu spędzania czasu wolnego przez małych pacjentów

Dźwięki Marzeń

Zależy nam, aby zapewniać dzieciom równy dostęp do edukacji, kultury i nauki. Dlatego wspieramy w rozwoju dzieci niesłyszące, które są często narażone na ograniczony dostęp nie tylko do świata cyfrowego, ale także do otaczającej ich słyszącej społeczności.

Od 2006 roku obejmujemy nieodpłatną terapią dzieci z ubytkiem słuchu – jak najszybciej, tuż po potwierdzeniu diagnozy. Dźwięki Marzeń – ogólnopolski program rehabilitacji małych dzieci z wadą słuchu – oferuje dzieciom bezpłatne wypożyczenia aparatów słuchowych oraz systematyczną rehabilitację, wspiera ich opiekunów i terapeutów, a także działa na rzecz wzrostu świadomości

społecznej na temat potrzeb dzieci z wadą słuchu. Wczesna stymulacja słuchu i mowy zwiększa szanse dziecka z niedosłuchem na rozwój komunikacji językowej tak, aby mogło w pełni wykorzystywać swój potencjał.

W ramach programu powstało w Polsce 18 banków aparatów słuchowych, w których są wypożyczane odpowiednio dobrane protezy słuchu. Fundacja zapewnia podopiecznym Programu dostęp do rehabilitacji w warunkach domowych dwa razy w tygodniu, a także udział w letnich turnusach rehabilitacyjnych, podczas których najmłodsi wraz z opiekunami uczestniczą w intensywnej, indywidualnej i grupowej terapii.



- 400 dzieci korzystających z aparatów słuchowych
- 648 aparatów dostępnych w bankach aparatów, które użyczano 777 razy
- 332 dzieci w rehabilitacji domowej
- 270 rehabilitantów prowadzących terapię
- 90 dzieci na 3 turnusach rehabilitacyjnych z opiekunami
- 130 uczestników warsztatów dla rodziców, w tym on-line za pośrednictwem internetu

Program skierowany jest do rodziców dzieci w wieku od 3 miesięcy do 4 lat z obustronnym niedosłuchem powyżej 40 dB, których sytuacja społeczno-ekonomiczna i znaczna odległość od domu do najbliższej placówki rehabilitacji nie pozwalają na udział dziecka w terapii prowadzonej w specjalistycznych placówkach. Nad merytoryczną częścią projektu czuwa Rada Naukowa skupiająca specjalistów w zakresie otolaryngologii, audiologii, surdopedagogiki.

Terapeutom współpracującym z Programem oferujemy wsparcie merytoryczne w postaci szkoleń i publikacji edukacyjnych.

Ambasadorką programu jest Olga Bończyk, aktorka i piosenkarka, która sama wychowała się w rodzinie osób niesłyszących.

Efekty społeczne programu:

- 80% dzieci po programie posługuje się mową, jako podstawowym środkiem komunikacji
- ponad 85% dzieci kończących terapię kontynuuje swą edukację w przedszkolach
- rozwój umiejętności słuchowych, komunikacyjnych i językowych na poziomie 10 nowych umiejętności w skali roku
- przyrost kompetencji rodziców w zakresie terapii dzieci na poziomie – 19,2%
- podnoszenie świadomości społecznej na temat potrzeb dzieci z wadą słuchu oraz ich rodzin

Spotkania z pasjami

Seniorów, którzy są często użytkownikami bibliotek, od 2013 roku zapraszamy do projektu „Spotkania z pasjami” – cyklu spotkań on-line.

Głównym celem projektu jest aktywizacja społeczna seniorów i zachęcenie ich do korzystania z nowych technologii. Poprzez spotkania w przyjaznej przestrzeni publicznej – bibliotece, ośrodka kultury, Pracowni Orange umożliwiamy im nawiązywanie nowych kontaktów i pobudzamy do dzielenia się swoją wiedzą i doświadczeniem z innymi, a także poprzez transmisje on-line poznanie ciekawych osób, które mimo podeszłego wieku są czynne zawodowo lub też kreatywnie wykorzystują swój czas wolny na dokształcanie się, rozwijanie swoich pasji lub pomoc innym. Podczas każdego spotkania, seniorzy mają możliwość zadawania pytań bohaterom za pośrednictwem specjalnego czatu. W ten sposób seniorzy poznają możliwości internetu i nowych technologii.

Podczas 15 sesji rozmawialiśmy o sporcie, teatrze, grywalizacji, muzyce i przede wszystkim o tym, ile radości można odnaleźć w codzienności.



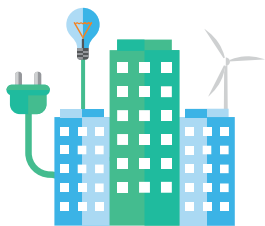
- 6 000 seniorów wzięło udział w spotkaniach on-line i poznało korzyści z użytkowania internetu
- ponad 400 bibliotek publicznych uczestniczących w wirtualnych spotkaniach

Promocja dla szkół

Od 2004 roku w ramach programu „Edukacja z internetem”, zapewniamy szkołom dostęp do szerokopasmowego internetu na preferencyjnych warunkach. Z programu korzysta 9 tys. szkół, w których uczy się ponad 3 mln dzieci. W ramach promocji dla szkół oferujemy preferencyjne warunki dostępu do internetu – aktywację usługi dostępu za 1,23 zł brutto oraz abonament miesięczny za 29,24 zł brutto.



3.4 Inteligentne miasta



W Orange szukamy nowych i innowacyjnych rozwiązań technologicznych, które pomagają zmienić nasze miasta w bardziej przyjazne dla mieszkańców i dla środowiska.

Smart City to koncepcja zarządzania miastem w oparciu o:

- zasady konkurencyjności,
- zastosowanie wysokich technologii,
- ochronę zasobów naturalnych,
- mądre wykorzystywanie kapitału społecznego i partycypacji społecznej.

Istotną cechą idei Smart City jest tworzenie konsorcjów przemysłu wysokiej technologii, władz miasta i obywateli na rzecz zarządzania wspólną przestrzenią.

Założenie to wpisuje się także w politykę zrównoważonego rozwoju Unii Europejskiej, dotyczącą ograniczenia emisji dwutlenku węgla, zawartego w tzw. pakiecie energetyczno-klimatycznym z 2008 r. Koncepcja ta jest również istotna z punktu widzenia polityki regionalnej, działając na rzecz zwiększania spójności ekonomicznej i społecznej w Unii Europejskiej.

Orange i Integrated Solutions opracowały raport „Inteligentny Rozwój Miasta”. Raport jest kompendium wiedzy dla prezydentów, burmistrzów i innych samorządowców na temat wykorzystania nowych technologii w zrównoważonym rozwoju miast.

Raport dostępny jest na stronie www.smartcity2020.pl

Dzięki idei Smart City mieszkańcy mogą cieszyć się życiem w zdrowym, ekologicznym środowisku miejskim, a dzięki nowatorskim rozwiązaniom technicznym ich życie staje się wygodniejsze, bezpieczniejsze i bardziej oszczędne.



Smart City to:

Zarządzanie

Na świecie idea Smart City rozwija się i jest wdrażana w wielu miastach w formie pakietu rozwiązań technologicznych w obszarze transportu publicznego, sygnalizacji świetlnej, transportu drogowego, energetyki czy zagospodarowania przestrzeni publicznych. Dzięki dobrej współpracy firm technologicznych i lokalnych władz, Smart Cities stają się bardziej przyjazne dla mieszkańców i środowiska.

Wdrożenie idei inteligentnego miasta przyczynia się do wzrostu efektywności zarządzania przestrzenią publiczną oraz pozytywnie wpływa na jakość życia mieszkańców.

Oszczędności

Inteligentne miasto to zmiany w wielu dziedzinach życia. Inteligentna energia to oszczędności dla mieszkańców oraz miasta. Dobrym przykładem tego typu rozwiązań jest Łódź, która jako pierwsze miasto w Polsce uruchomiła system Inteligentnego Oświetlenia Ulicznego. Zastosowane rozwiązanie jest nowatorskie na naszym rynku.

Bezpieczeństwo

Inteligentne miasta to nie tylko wygoda, ale i bezpieczeństwo mieszkańców. Przykładem rozwiązania w tym obszarze jest usprawnienie dla osób niewidomych i słabowidzących, ułatwiające poruszanie się w terenie miejskim, które zostało opracowane w Instytucie Elektroniki Politechniki Łódzkiej we współpracy z Orange Polska. Urban Navigator to dedykowany terminal GSM, dzięki któremu zdalny asystent może widzieć w czasie rzeczywistym obraz z jego kamery oraz pozycję użytkownika na mapie, co pozwala mu udzielać wskazówek dotarcia do celu. Obecnie trwają testy tego rozwiązania.

Ekologia

Smart City może zapewnić poprawę życia jego mieszkańców, a także zadbać o środowisko – inteligentne sieci energetyczne i optymalizacja zużycia prądu, gospodarka zasobami t.j. woda, ciepło, gaz.

Aby usprawnić system wodociągowy, Orange wspólnie z firmą Pronal przygotował w Środzie Wielkopolskiej system

Smart Metering. Dzięki niemu możemy w czasie rzeczywistym nadzorować zużycie wody i reagować na wszelkie awarie i nietypowe zmiany wielkości poboru. Środa Wielkopolska to pierwsza gmina w Polsce, która zdecydowała się na wdrożenie systemu.

Zdrowie

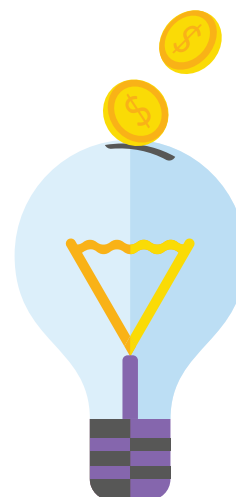
Jakość życia to bezpieczeństwo i zdrowie oraz dostęp do usług publicznych. W mieście smart społeczeństwo korzysta z nowoczesnych rozwiązań takich jak e-health, które pozwala mu na kontrolę swojego stanu zdrowia oraz na uzyskanie szybkiej pomocy w razie sytuacji zagrażającej życiu. Zdrowie i bezpieczeństwo to także nowy wymiar służby zdrowia, np. usprawnienie pracy karettek.

W ramach projektu „Monitoring karettek i szybszy czas dojazdu do pacjentów dzięki Orange dla firm” połączone zostały wszystkie oddziały pogotowia ratunkowego (81 placówek) i karetki z województwa małopolskiego.

Transport

Mobilność w inteligentnym mieście to rozwinięcie transportu zero-emisyjnego (tj. rowery), zintegrowane zarządzanie ruchem czy ułatwienia parkowania. Wszystko, co sprawi, że przemieszczanie się pomiędzy lokalizacjami będzie zajmowało mieszkańcom jak najmniej czasu.

We współpracy z Orange w centrum Łodzi uruchomiony został pilotażowy system naprowadzania na wolne miejsca parkingowe, który stanowi element całościowego zarządzania miastem.



3.5 Nasz wpływ

300 mln zł

inwestycji w regionalne Sieci
Szerokopasmowe i podłączenie szybkiego
internetu do 600 małych miejscowości

71%

gospodarstw korzystających
z internetu na obszarach wiejskich

1,29 mln

zbudowanych nowych linii
telekomunikacyjnych przez
Orange Polska od 2009 roku

83 tys. km

sieci optycznej Orange Polska

Żyjemy w czasach cyfrowej rewolucji. Jak każda wielka zmiana, także i ta odciska piętno na naszej rzeczywistości. Dostęp do nowych technologii decyduje dziś o tym, czy będziemy chcieli i mogli gdzieś zamieszkać, czy nasza firma będzie mogła konkurować z innymi, wybierać najkorzystniejsze oferty, czy znajdziemy odpowiednich pracowników, jak łatwo będzie nam ze sobą współpracować – o naszych szansach na dobre życie. „Nasze” oznacza w tym wypadku nie tylko „moje” czy „twoje”, ale także „nasze wspólne” – szanse społeczności, w której żyjemy. „Peryferyjność” nie oznacza dziś jedynie dystansu fizycznego, ale także dystans

komunikacyjny. „Wykluczenie” staje się nie tylko społeczne, ale także „cyfrowe”. Orange Polska ma wielki udział w tych przemianach.

Jako dostawca infrastruktury teleinformatycznej, wpływamy na atrakcyjność inwestycyjną poszczególnych regionów kraju i konkretnych lokalizacji. Dostarczając usługi telekomunikacyjne, ułatwiamy ludziom komunikowanie się między sobą, dbając o to, aby każdy niezależnie od miejsca zamieszkania, zasobności portfela, wieku czy sprawności, miał zapewniony dostęp do możliwości, jakie dają nowe technologie.



Dostarczamy najnowsze technologie



04

Bezpieczna sieć



4.1 Bezpieczne produkty i usługi

Chcemy, aby korzystanie z najnowszych technologii było proste i wolne od zagrożeń. W przypadku firmy telekomunikacyjnej kwestie związane z odpowiednim zabezpieczeniem danych milionów klientów, zapewnieniem bezpiecznego korzystania z usług i rzetelną informacją o urządzeniach telekomunikacyjnych są niezwykle istotne dla rozwoju biznesu i przełamywania barier w korzystaniu z dobrodziejstw cyfrowego świata. Dlatego społeczną odpowiedzialność rozumiemy bardzo szeroko, nie tylko jako restrykcyjne traktowanie norm w zakresie bezpieczeństwa, ale też edukację naszych klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z nowych technologii.

Dbamy o to, by wszystkie aparaty telefoniczne miały wykonane odpowiednie testy. Bezpieczeństwo ich użytkowania jest weryfikowane w procesie badań zgodności z tzw. zasadniczymi wymaganiami.



Bezpieczny Starter

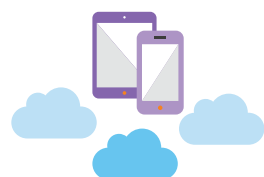
W 2014 roku z myślą o bezpieczeństwie dzieci wprowadziliśmy na rynek nowy produkt „Bezpieczny Starter”. Jego najistotniejszym elementem jest blokada dostępu do internetowych treści niebezpiecznych dla dziecka (pornografia, brutalność, treści obrzydliwe) oraz mogących doprowadzić do nieświadomego zarażenia telefonu czy tabletu złośliwym oprogramowaniem. Bezpieczny Starter zapewnia też blokadę połączeń z numerami specjalnymi (np. o podwyższonej płatności).

Więcej: www.bezpiecznystarter.com



Pakiety e-bezpieczeństwa

W celu zapewnienia lepszej ochrony komputera przed zagrożeniami z internetu, wprowadziliśmy do swojej oferty pakiety e-bezpieczeństwa przygotowane we współpracy z renomowaną firmą McAfee.



Ubezpieczenia

Oferujemy kompleksową ochronę urządzeń telekomunikacyjnych t.j. smartfon czy telefon, a także inne formy ubezpieczeń.



Geolokalizacja

W naszej ofercie mamy też aplikację lokalizacyjną „Gdzie jest dziecko”. Usługa ta pozwala w dowolnej chwili sprawdzić za pomocą telefonu komórkowego, gdzie przebywa dziecko lub inna bliska osoba pozostająca pod opieką.

Więcej: www.gdziejestdziecko.pl



Bezpieczny dom

W ramach oferty „Bezpieczny Dom” zapewniamy stały monitoring domu z możliwością zdalnego zarządzania. Nasi klienci mogą skorzystać z usługi Inteligentny dom, oferującej zaawansowane rozwiązania, które pomogą monitorować urządzenia t.j. np. czujniki dymu, zalania, ruchu, otwarcia drzwi i okien. Natomiast w usłudze Oko na dom zapewniamy proste rozwiązanie do monitoringu domu 24 godziny/7 dni w tygodniu za pomocą kamery internetowej.

Więcej: www.bezpiecznydom.pl



Pierwsza pomoc

Aplikacja „Pierwsza Pomoc” została przygotowana przede wszystkim z myślą o wsparciu dla świadków nagłych wypadków i zdarzeń, w których konieczne jest udzielenie pierwszej pomocy. Użytkownik może natychmiast dowiedzieć się i zobaczyć na ilustracjach, jak bezpiecznie ułożyć nieprzytomną osobę, podjąć i prowadzić reanimację oraz zatamować krwawienie. Aplikacja dostarcza też aktualne informacje o numerach telefonów służb ratunkowych i placówkach medycznych Grupy LUX MED. Aplikacja jest dostępna bezpłatnie na platformach Android, Windows Phone, iOS.



Zdrowie prosta rzecz

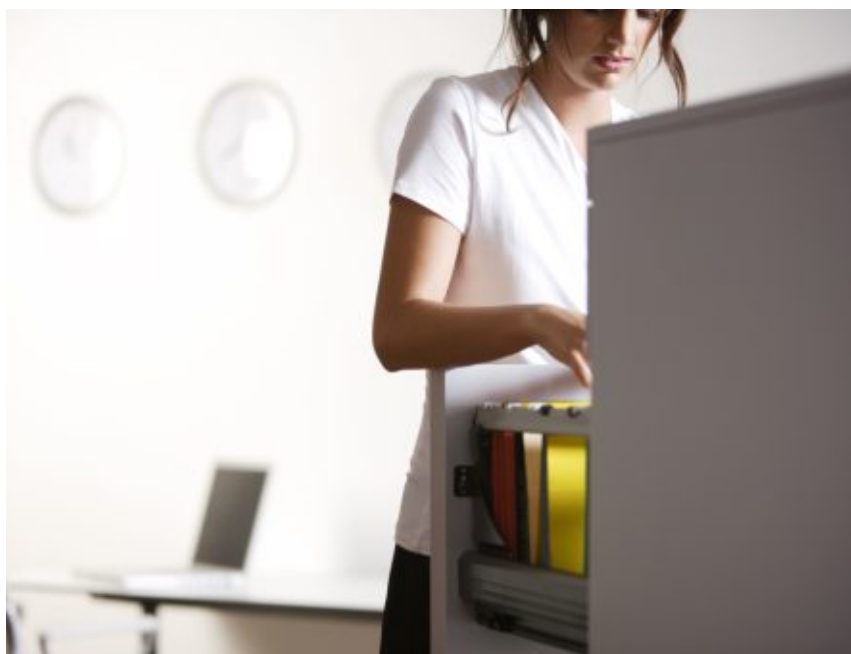
Aplikacja „Zdrowie prosta rzecz” powstała we współpracy Orange oraz LUX MED. Choroby układu ruchu są coraz częstszym powodem utraty radości życia Polaków. Możemy im zapobiegać kontrolując sposób wykonywania codziennych czynności – w domu, pracy, szkole. Eksperti LUX MED przeanalizowali szereg zachowań, które wykonywane nieprawidłowo zwiększają ryzyko przeciążeń układu ruchu. Aplikacja zawiera quiz oraz porady, dzięki czemu użytkownik ma okazję sprawdzić, czy wykonuje je w sposób pozwalający na zachowanie zdrowia. Aplikacja jest dostępna bezpłatnie na platformach Android, Windows Phone, iOS.

4.2 Bezpieczne dane

Jesteśmy administratorem wielu danych osobowych naszych klientów oraz pracowników. Ich bezpieczeństwo jest dla nas bardzo ważne.



Za dostarczanie oraz nadzorowanie wdrożenia polityki bezpieczeństwa danych osobowych oraz standardów ochrony danych osobowych odpowiada w firmie Administrator Bezpieczeństwa Informacji. Współpracuje on też z Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych (GIODO) m.in. przy prowadzeniu postępowań administracyjnych oraz zgłasza GIODO naruszenia ochrony danych naszych klientów.



Dane osobowe są jedną z kategorii informacji chronionych. Wraz z danymi stanowiącymi tajemnicę telekomunikacyjną oraz tajemnicę przedsiębiorstwa są objęte Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodnym z wymaganiami międzynarodowej normy ISO 27001, której certyfikat posiadamy.

Na każdym etapie gromadzenia i przetwarzania danych dbamy o obowiązek informowania klienta m.in. o celu i zakresie przetwarzania jego danych, prawie dostępu do nich oraz możliwości ich poprawiania.

4.3 Bezpiecznie Tu i Tam

Nad bezpieczeństwem użytkowników naszych usług czuwa zespół specjalistów, który na bieżąco reaguje na zagrożenia i wspiera klientów korzystających z internetu.



Zespół ten posiada prestiżowy certyfikat branżowy CERT (Computer Emergency Response Team), potwierdzający najwyższą jakość organizacji obszaru zarządzania incydentami bezpieczeństwa teleinformatycznego, jest też członkiem FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams), czołowej organizacji zrzeszającej tego typu zespoły z całego świata oraz akredytowanym członkiem pan-europejskiej organizacji Terena.

Zespół CERT Orange Polska współpracuje z innymi operatorami telekomunikacyjnymi w zakresie bieżącej walki z zagrożeniami w sieci, ale także wypracowywania standardów tej współpracy i wymiany informacji.

Na witrynie CERT Orange Polska zamieszczone są informacje i porady na temat bezpiecznej konfiguracji komputera, zasad korzystania z internetu, a także opisy

i odnośniki do narzędzi oraz oprogramowania dotyczącego bezpieczeństwa. Za ich pomocą można sprawdzić stan zabezpieczeń swojego komputera, a także wybrać i zainstalować wiele przydatnych programów, m.in. antywirus, anty-spam, firewall, czy dowiedzieć się, jak odzyskać skasowane dane, bądź zabezpieczyć je przed nieautoryzowanym dostępem.

Więcej o CERT Orange Polska na stronie www.cert.orange.pl.



Nasi klienci zasługują na najnowocześniejsze technologie. Współpracujemy z czołowymi dostawcami rozwiązań bezpieczeństwa z całego świata.

Zabezpieczenie przed włamaniami przez internet

W naszej sieci stacjonarnej stosujemy blackholing, czyli blokowanie komunikacji z adresami IP komputerów kontrolujących sieci botnet (składają się na nie urządzenia przejęte bez wiedzy ich właścicieli i używane do celów przestępczych, tzw. komputery zombie). Rozwiązanie to nie tylko eliminuje niepotrzebny ruch w sieci, ale także chroni komputery klientów przed wykorzystaniem ich do cyberprzestępstw (np. rozsyłania spamu czy wirusów, dokonywania ataków na inne komputery).



Dzieci w sieci

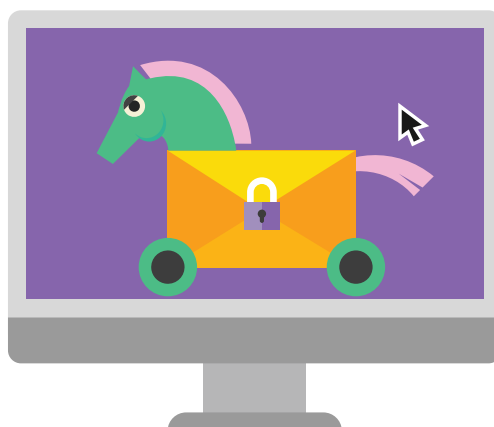
Jednym z ważnych dla nas tematów jest bezpieczeństwo dzieci i młodzieży w internecie i przygotowanie młodych ludzi do świadomego korzystania z nowych mediów. Działania te realizowane są w ramach programu **Bezpiecznie Tu i Tam**, który łączy działania edukacyjne Fundacji Orange oraz wszelkie nasze usługi dotyczące bezpieczeństwa klientów.

CyberTarcza

CyberTarcza to mechanizm wykrywania zagrożeń w sieci Orange, zabezpieczania przed nimi oraz przekazywania informacji zagrożonym abonentom usługi Neostrada. Zespół reagowania na zagrożenia bezpieczeństwa teleinformatycznego CERT Orange Polska w trybie ciągłym analizuje zagrożenia wykryte w sieci Orange.

W efekcie:

- każdy użytkownik może w dowolnej chwili na stronie www.cert.orange.pl/cybertarcza sprawdzić stan bezpieczeństwa urządzeń aktualnie podłączonych do jego sieci domowej, urządzenie, z którego wchodzimy na stronę, musi być podłączone do domowej sieci,
- w przypadku wyjątkowo groźnych zagrożeń, wiążących się z ryzykiem utraty danych wrażliwych klienta (hasła, dane prywatne, etc.) i w efekcie kradzieży tożsamości, wyłudzeń, czy strat finansowych, zarażony użytkownik:
 - dla bezpieczeństwa zostanie tymczasowo odłączony od internetu,
 - otrzyma szczegółową instrukcję na temat sposobu usunięcia zagrożenia,
 - po zatwierdzeniu informacji zostanie ponownie podłączony do internetu.



Od kilku lat współpracujemy z Fundacją Dzieci Niczyje (FDN). Dzięki naszemu wsparciu powstał serwis internetowy www.sieciaki.pl, w którym dzieci mogą znaleźć wiele cennych informacji o bezpiecznym i efektywnym korzystaniu z internetu. Na stronie zarejestrowanych jest już ponad 274 tys. aktywnych użytkowników. W ramach współpracy z FDN opracowane zostały scenariusze zajęć edukacyjnych oraz komplet materiałów edukacyjnych, które dystrybuowane są wśród nauczycieli szkół w całej Polsce. Wersje elektroniczne wszystkich materiałów dostępne są on-line. Efektem naszych działań jest również nowatorska, bezpłatna platforma e-learningowa zawierająca szkolenia z zasad bezpiecznego korzystania z internetu w formie interaktywnych kursów.

Ze szkoleń mogą korzystać zarówno sami uczniowie, jak i nauczyciele. Propozycje edukacyjne, wypracowywane we współpracy z FDN, dostosowane są do różnych grup wiekowych. Przygotowaliśmy też specjalny portal dla przedszkolaków – www.necio.pl. Z serwisu do końca 2014 roku skorzystało ponad 335 tysięcy unikalnych użytkowników.

Od kilku lat działa letnia akcja „Sieciaki na wakacjach” – wakacyjna, edukacyjna, organizowana we współpracy z władzami samorządowymi i lokalnymi ośrodkami kultury. Podczas pikników dzieci dowiadują się jak bezpiecznie korzystać z internetu. Od początku akcji przeszkolono ponad 100 tysięcy dzieci.



- 19 236 dzieci zarejestrowanych w serwisie internetowym sieciaki.pl
- 42 078 użytkowników do tej pory zrealizowało e-learning
- bezpłatne materiały edukacyjne dla dzieci, rodziców nauczycieli
- pikniki edukacyjne dla 27 892 dzieci
-

Kolejną naszą wspólną inicjatywą było uruchomienie w 2007 roku specjalnego telefonu interwencyjnego **800 100 100** i dedykowanej strony internetowej dla rodziców i nauczycieli w sytuacji zagrożenia dzieci w internecie. Dzięki Orange Polska, linia **800 100 100** jest bezpłatna dla wszystkich dzwoniących.

Firma włączyła również w program swoich wolontariuszy – pracowników Orange Polska i we współpracy z Fundacją opracowała dla nich materiały edukacyjne i scenariusze zajęć. Wolontariusze przeszkolili już ponad 49 tys. dzieci z zasad bezpieczeństwa w sieci. Materiały te trafiły też do pracowników Orange Polska, którzy mogą je wykorzystywać w edukacji swoich dzieci oraz do 3 tys. bibliotek.

Wspólnie z Fundacją stworzyliśmy poradnik dla rodziców „**Bezpieczne media**”, który w kompleksowy sposób pokazuje, jakie niebezpieczeństwa czyhają na najmłodszych w cyfrowym świecie i jak im przeciwdziałać oraz gdzie szukać pomocy.

Fundacja Orange wspiera kampanie społeczne dotyczące bezpiecznego internetu, uczestniczy w konferencjach, przygotowuje badania na temat korzystania z sieci przez dzieci, ich wiedzy, a także wiedzy rodziców. Od kilku lat jest partnerem Dnia Bezpiecznego Internetu, podczas którego w szkołach w całej Polsce organizowane są konferencje i dyskusje specjalistów oraz wydarzenia i konkursy poświęcone tematowi poprawy bezpieczeństwa najmłodszych użytkowników sieci.

Fundacja Orange jest partnerem programu **Chronimy Dzieci**. To program profilaktyki przemocy wobec dzieci, którego autorem i koordynatorem jest Fundacja Dzieci Niczyje.

Program adresowany jest do żłobków, przedszkoli, szkół podstawowych, gimnazjów, placówek opiekuńczo-wychowawczych, organizacji pozarządowych i innych instytucji, działających na rzecz dzieci. Jest to pierwszy program w Polsce, promujący bezpieczne organizacje i odpowiadający na potrzeby profesjonalistów i rodziców dzieci, w zakresie wdrażania standardów bezpiecznej dla dzieci organizacji.

Ideą programu jest przyznawanie certyfikatu „Chronimy Dzieci” placówkom, które spełniają wysoki poziom standardów ochrony dzieci oraz oferują wysoką jakość programów ochrony dzieci przed krzywdzeniem.

Orange jest też członkiem sojuszu operatorów komórkowych przeciwko seksualnemu wykorzystywaniu dzieci. Sojusz powstał w celu ograniczenia używania telefonii komórkowej przez osoby lub organizacje, które chcą korzystać lub czerpać zyski z materiałów zawierających niedozwolone treści z udziałem dzieci.

Od 2011 roku Grupa Orange działa w inicjatywie „Lepszy internet dla dzieci”, zapoczątkowanej przez Neelie Kroes, wiceprzewodniczącą Komisji Europejskiej i komisarza Komisji Europejskiej ds. Agendy Cyfrowej.



- 38 722 zgłoszenia w ciągu roku na helpline
- 13 300 dzieci wzięło udział w lekcjach zorganizowanych przez wolontariuszy
- ponad 1,2 tys. aktywności w Dniu Bezpiecznego Internetu
- 982 placówki zarejestrowane w Programie Chronimy Dzieci

Efekty społeczne programu:

- dzieci wiedzą, jak bezpiecznie korzystać z internetu (148 050 dzieci)
- nauczyciele/ rodzice wiedzą, jak uczyć dzieci o bezpiecznym internecie (2 130)
- zwiększenie świadomości na temat bezpieczeństwa dzieci w sieci
- zwiększenie wiedzy na temat form i metod zabezpieczeń dzieci w sieci

4.4 Bezpiecznie w sieci



Fale radiowe są elementem o fundamentalnym znaczeniu dla działalności Orange, jako operatora sieci telekomunikacyjnej – bez nich nie działałaby ani nasza sieć, ani telefony, które dostarczamy. Jest to więc temat, wobec którego nie pozostajemy obojętni.

Komunikacja

W przypadku firmy telekomunikacyjnej kwestie związane z bezpiecznym korzystaniem z usług oznaczają nie tylko najwyższą dbałość o spełnianie wymogów norm bezpieczeństwa, ale i rzetelną informację nt. wykorzystywanych urządzeń i technologii. W odpowiedzi na pytania dotyczące potencjalnego szkodliwego wpływu fal radiowych emitowanych przez urządzenia telekomunikacyjne oraz te wykorzystujące nowe technologie, przygotowaliśmy globalny portal Orange o falach radiowych wyjaśniający w sposób przystępny działanie telefonii komórkowej, z sekcją informującą o najnowszych doniesieniach naukowych.

Portal został także przetłumaczony na język polski i można znaleźć go na stronie www.orange.pl.

Sieć komórkowa Orange Polska wykorzystuje wyłącznie sprawdzone i bezpieczne dla wszystkich użytkowników techniki łączności bezprzewodowej. Spełnia też wszystkie europejskie oraz znacznie bardziej rygorystyczne normy krajowe, dotyczące poziomów pól elektromagnetycznych. Emisja tych pól wokół wszystkich naszych stacji bazowych i nadawczych nie przekracza dopuszczalnych limitów ustalonych w polskich przepisach.

Urządzenia

Wszystkie telefony komórkowe dostępne w ofercie Orange Polska odpowiadają standardom emisji ustalonym przez Międzynarodową Komisję Ochrony przed Promieniowaniem Niejonizującym (ICNIRP). Dbamy o to, by przechodziły odpowiednie testy, a bezpieczeństwo ich użytkowania było weryfikowane w procesie badań zgodności z tzw. zasadniczymi wymaganiami.

Wszystkie urządzenia mobilne w ofercie Orange Polska są bezpieczne dla zdrowia i posiadają dołączoną informację o wartości współczynnika SAR, która zawsze jest mniejsza od ustalonych limitów bezpieczeństwa.

Współczynnik absorpcji swojej energii (SAR) dla telefonu komórkowego oznacza maksymalny poziom fal radiowych, jakiemu może być poddany użytkownik w trakcie rozmowy.

Informację o wartości współczynnika SAR można znaleźć w instrukcji obsługi (specyfikacji technicznej) telefonu dołączanej przez producenta, ale także w wymaganiach technicznych telefonów znajdujących się w ofercie Orange na stronie orange.pl.

Stacje bazowe

Spełniamy wszystkie rygorystyczne normy dotyczące poziomów pól elektromagnetycznych wokół wszystkich stacji bazowych i nadawczych. Działania techniczne związane z ochroną przed EMF emitowanymi przez stacje bazowe instalacji radiokomunikacyjnych, budowanych w ramach naszych inwestycji lub eksploatowanych w sieci, zapewniają dotrzymanie standardów określonych w przepisach Rozporządzenia Ministerstwa Środowiska w sprawie dopuszczalnych poziomów pól EMF w środowisku oraz sposobów sprawdzania dotrzymania tych poziomów.

Realizowane jest to poprzez:

- wykonywanie w ramach projektów dla nowych lub modernizowanych stacji radiowych odpowiednich obliczeń oddziaływania EMF na środowisko,

- wykonywanie pomiarów dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych, z których protokoły kierowane są do właściwych organów ochrony środowiska, decydujących o przeprowadzeniu lub nieprzeprowadzeniu konsultacji społecznych.

Badania

Prowadzimy badania nad ograniczeniem wpływu promieniowania elektromagnetycznego na ludzi, współpracujemy w tym z International Telecommunication Union (ITU) m.in. nad poradnikiem, który opisuje, jak należy postępować z urządzeniami emitującymi pola elektromagnetyczne w taki sposób, żeby być w zgodzie z obowiązującymi przepisami ochrony ludzi i środowiska.

4.5 Nasz wpływ

6 mld

różnych zdarzeń w sieci
monitorowanych miesięcznie

80%

mniej spamu generowanego przez
polskich internautów

2 mln

incydentów i potencjalnych zagrożeń
w sieci odnotowywanych rocznie

250 tys.

uczniów uczestniczących w kursach
e-learningowych o bezpieczeństwie w sieci

Dynamiczny rozwój nowych technologii łączy się z zagrożeniem nowymi formami przestępczości, którym większość z nas nie potrafi przeciwdziałać stawiając pierwsze kroki w cyfrowym świecie. Staramy się przeciwdziałać tym zagrożeniom, zapewniając swoim użytkownikom bezpieczeństwo korzystania z naszych usług oraz oferując niezbędną wiedzę o tym, jak używać ich bezpiecznie.

Prowadzimy działania edukacyjne dotyczące internetu, dajemy narzędzia technologiczne pomagające w zabezpieczeniu naszych danych czy urządzeń, monitorujemy zagrożenia czyhające na użytkowników sieci. Szczególną uwagę poświęcamy bezpieczeństwu dzieci w sieci, oferując najmłodszym i ich opiekunom specjalne programy edukacyjne i dedykowane usługi.

Za monitorowanie zagrożeń w sieci odpowiada CERT Orange Polska: zespół, którego zadaniem jest czuwanie nad bezpieczeństwem klientów Orange. Na bieżąco reaguje na zagrożenia i wspiera użytkowników internetu. Miesięcznie monitoruje 6 miliardów różnych zdarzeń w sieci. Rocznie, Ośrodek odnotowuje ponad 2 miliony rozmaitych incydentów i potencjalnych zagrożeń w sieci. Jednym z ich działań była blokada portu 25 dla użytkowników Neostrady, co spowodowało spadek ilości generowanego spamu o 80%. Dzięki temu jednemu posunięciu, Polska na dobre opuściła czołówki rankingów najbardziej spamujących krajów.

Jesteśmy
zawsze
do Twojej
dyspozycji

