

Ненормативное качество

Игорь АГАПОВ

Регулирующие и надзорные органы в последние несколько лет уделяют особое внимание качеству связи и его контролю. Однако, несмотря на то что они создали ряд документов и рекомендаций, нормативы для показателей, характеризующих качество услуг связи, не только не утверждены, но и вопрос об их необходимости до сих пор остается дискуссионным.

В обсуждении актуальных проблем телекоммуникационного бизнеса и технологического развития с точки зрения качества связи в рамках Федерального форума ComNews «Качество телекоммуникационных услуг в России – Telecom QoS Russia 2016» приняли участие более 200 представителей госорганов, операторов мобильной и фиксированной связи, производителей оборудования.

Основные темы докладов и дискуссий были связаны с тем, как корректно измерять показатели качества связи и необходимы ли официально утвержденные регулятором обязательные нормативы этих показателей. Заместитель министра связи и массовых коммуникаций РФ Дмитрий Алхазов считает, что вопрос качества связи, особенно мобильной, в стране остро не стоит. «В России есть проблема наличия большого количества населенных пунктов, где нет никакой связи, кроме спутниковой. Но там, где есть развитая инфраструктура связи, ее качество зачастую выше, чем в других странах. Повышать качество связи можно бесконечно, но вряд ли здесь может быть достигнут какой-то максимально возможный уровень», – уверен замглавы Минкомсвязи.

Что касается методов измерения качества связи, то, по мнению Дмитрия Алхазова, наиболее рациональный путь – оценивать качество услуг на стороне пользователей. «Корректно измерять качество связи можно только на устройстве конечного абонента. При всем уважении к инструментальным измерениям на улицах (драйв-тестам) они не отображают реального уровня качества услуг, получаемых пользователями», – заявил Дмитрий Алхазов.

Руководитель Федерального агентства связи (Россвязь) Олег Духовницкий подчеркнул, что в российских законах и нормативно-правовых актах отсутствуют конкретизированные требования к качеству связи, кроме двух показателей: доли успешных соединений и качества голоса в мобильной связи. Исключение составляет утвержденная в прошлом году Минкомсвязи «Методика оценки качества услуг подвижной радиотелефонной связи», которая, впрочем, носит рекомендательный характер. «Одним из путей обеспечения качества связи является обязательное подтверждение соответствия средств связи установленным требованиям и использование системы добровольной сертификации. Возможно, имеет смысл применять систему добровольной сертификации для составления рейтингов операторов по качеству связи», – сказал Олег Духовницкий.

Начальник Управления контроля и надзора в сфере связи Роскомнадзора РФ Денис Пальцин сообщил, что ведомство проводит мониторинг качества мобильной связи по методике, утвержденной Минкомсвязи, с помощью драйв-тестов. В то же время для оценки качества услуг фиксированного широкополосного доступа в Интернет (ШПД) нет ни готовых решений, ни единого инструмента.

Дальнейшее развитие системы оценки качества Денис Пальцин связывает с использованием механизма получения данных от большого количества реальных пользователей услуг (краудсорсинг). «С целью реализации механизма краудсорсинга Союз LTE ведет разработку специального приложения для мобильных абонентов. Оно должно быть



Заместитель главы Минкомсвязи **Дмитрий Алхазов** подчеркнул, что отрасль развивает инфраструктуру, обеспечивающую качество связи, практически без привлечения бюджетных средств

фото: СТАНДАРТ

Руководитель Россвязи **Олег Духовницкий** считает, что на основе рейтингов качества связи можно предоставлять операторам преференции при участии в конкурсах по закупке услуг связи для госнужд



фото: СТАНДАРТ

Начальник Управления контроля и надзора в сфере связи Роскомнадзора РФ Денис Пальцин полагает, что для контроля качества связи операторам нужно применять краудсорсинговый метод с участием абонентов

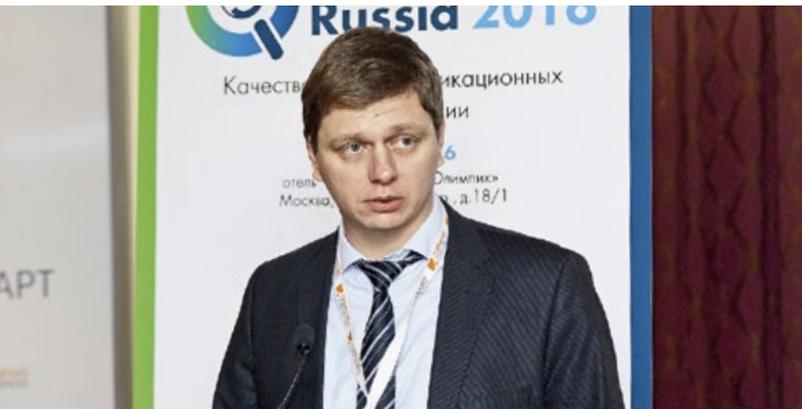


Фото: СТАНДАРТ

совместимым с системой контроля качества Роскомнадзора и поддерживаться всеми мобильными платформами. Таким образом, на устройствах пользователей можно будет фиксировать параметры передачи голоса, данных, SMS, MMS и осуществлять запись событий в процессе соединения», – заявил представитель Роскомнадзора.

Директор департамента управления эффективностью и качеством ОАО «Межрегиональный ТранзитТелеком» (МТТ), руководитель направления Ассоциации документальной электросвязи (АДЭ) Константин Новодережкин коснулся подходов, заложенных в проекте Концепции управления качеством связи в РФ. Концепция подготовлена АДЭ в прошлом году и опубликована на сайте Минкомсвязи. Однако, по словам менеджера МТТ, процесс ее утверждения затянулся, хотя никаких возражений у министерства проект не вызвал.

Как отметил Константин Новодережкин, действующее законодательство РФ не предусматривает нормирования качества общедоступной связи. «Отказ от нормирования параметров качества связи для массовых услуг, за исключением универсальных, – один из базовых принципов разработанной концепции», – сказал он.

Тем временем Денис Пальцин считает, что если не будет нормативных показателей качества, то не ясно, как поступать надзорному органу и операторам связи. «В такой ситуации операторы не понимают, до какой степени они должны улучшать качество и на каком уровне его поддерживать. Пока не будут установлены нормативы хотя бы минимально допустимых показателей качества, никакая концепция управления качеством связи работать не будет», – убежден начальник управления Роскомнадзора.

К этому мнению присоединился заместитель генерального директора ФГУП «Радиочастотный центр ЦФО» (РЧЦ ЦФО) Дмитрий Митрофанов. «При отсутствии установленных нормативов показателей качества надзорным органам сложно реагировать на жалобы пользователей, так как невозможно дать обоснованную оценку того, предоставлена ли абоненту услуга надлежащего качества или нет», – подчеркнул он.

Представители операторов связи не проявили энтузиазма по поводу перспективы установления нормативных значений параметров качества, как и другие выступившие на форуме специалисты. Директор по проектам департамента по внедрению передовых бизнес-практик ПАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) Владимир Еременко убежден, что нормативно регулировать параметры качества избыточно и не нужно. «На высококонкурентном рынке услуг связи операторы сами найдут приемлемые для абонентов пороги показателей качества. Если же установить

минимальные нормативные требования, например по скорости доступа в Интернет, то регулятору нужно будет постоянно их корректировать вследствие развития технологий, для чего обращаться к практике тех же операторов, проводя все новые исследования в их сетях», – заявил менеджер МТС.

Руководитель по высокотехнологичным решениям ПАО «МегаФон» Сергей Энгель считает, что установление минимальных значений параметров качества может привести к росту цен на услуги связи. «В то же время измерения параметров качества связи нужны, а их результаты должны быть публичными, чтобы рынок и потребители имели ориентиры для оценки работы операторов», – не сомневается представитель «МегаФона».

Руководитель департамента продаж и обслуживания ЗАО «Компания ТрансТелеКом» (ТТК) Олег Леонов напомнил, что качество связи с точки зрения абонента существенно отличается от результатов инженерного контроля состояния сети. «Абонентское восприятие сильно зависит от приоритетов пользователя: у геймеров приоритеты будут одни, у любителей видео – другие», – отметил он.

Директор по развитию ООО «Дмтел» (DMTel) Александр Береснев также полагает, что установление пороговых значений параметров качества связи ни к чему не приведет и поэтому не нужно. «Инструментально фиксируемые значения показателей качества связи зависят от многих факторов: от времени суток, нагрузки на сеть, даже от погоды. Поэтому нормировать показатели качества в привязке ко всем этим факторам крайне затруднительно и объяснить эти нормативы пользователям будет невозможно», – подчеркнул Александр Береснев.

Своеобразное резюме по мнениям о контроле и управлении качеством связи сформулировал руководитель департамента качества и технического аудита ПАО «ВымпелКом» («Билайн») Александр Гальченко. «Нужно вернуть и инструментальным измерениям методом драйв-тестов, и краудсорсингу изначальное значение и не пытаться использовать их для регулирования. Драйв-тест был и остается средством планирования сетей связи, а теперь государство хочет использовать его для регулирования рынка. Так и краудсорсинг является всего лишь инструментом обратной связи с абонентом. Если государству нужен такой инструмент – пусть его применяет, но только не в целях регулирования, для чего он не подходит», – заявил менеджер «Билайна».

Академик Международной академии связи Игорь Бакланов высказался еще более категорично. «Нормировать качество связи невозможно даже теоретически. Качество ради качества не нужно никому. Его измерение имеет смысл лишь ради конкретных целей: заключение соглашений об уровне предоставления услуги (SLA), планирование работы по снижению оттока абонентов, выработка методов конкурентной борьбы и так далее. Абстрактное качество как таковое не имеет никакой практической ценности», – убежден представитель МАС.

Форум прошел при поддержке: Министерства связи и массовых коммуникаций РФ и Федерального агентства связи.

Партнерами стали: ООО «Дмтел» (DMTel), ООО «Веллинк» (Wellink), Huawei, Fortinet, Rohde & Schwarz, ООО «Алькор-Коммьюникейшин» (2test), ООО «Старт инноваций».

Материалы форума



comconf.ru/ru/materials

Александр Береснев,
директор по развитию
ООО «Дмтел» (DMTel):

«Для получения корректных данных драйв-тестов необходимо большое количество измерений параметров качества связи, а также использование адекватных моделей абонентских терминалов с поддержкой определенных интерфейсов. Поэтому к оценке результатов измерений, публикующихся в СМИ, нужно относиться очень осторожно»



Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

Юрий Черновский,

сетевой аналитик

ООО «Техкомпания Хуавэй» (Huawei):

«Учитывая, что уже в 2015 году видео обеспечило 50-55% всего мирового мобильного трафика, обеспечение качества услуги видеосмотра приобретает особое значение. Это тем более важно, что для сохранения доходности операторы будут вынуждены и впредь наращивать трафик в своих сетях»

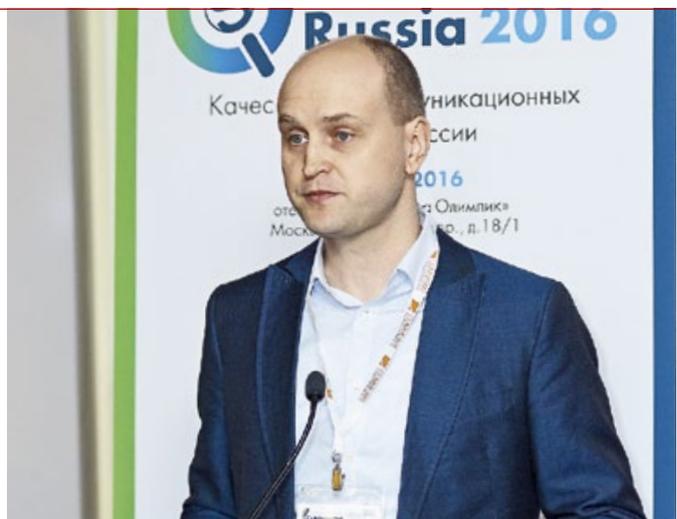


Фото: СТАНДАРТ

Владимир Лёвин,
генеральный директор
ООО «Веллинк» (Wellink):

«Для мониторинга качества связи целесообразно применять как специальные программные решения на устройстве абонента, так и установленные на разных участках сети устройства, имитирующие активность пользователя при получении разных услуг и фиксирующие параметры качества»



Фото: СТАНДАРТ

Валентин Кожарский,

инженер средств

ООО «Роде и Шварц Рус» (Rohde & Schwartz):

«Проблема анализа показателей качества связи состоит в необходимости сопоставлять большое количество данных из разных систем, не синхронизированных между собой. Создание единого аналитического комплекса позволит сократить разрыв между измерениями и оценкой их результата»



Фото: СТАНДАРТ

Федор Яминский,
директор

ООО «Старт инноваций»:

«Сбор и анализ разнородных данных о качестве связи является важным средством обеспечения соответствия уровня услуг ожиданиям абонентов. При этом средства измерений могут быть разными – от драйв-тестов до краудсорсинга, главное – чтобы все они были объединены системой аналитики»

Дмитрий Григорович,
директор по работе с операторами связи Fortinet в России:
«Качество связи зависит в том числе от обеспечения безопасности сетей и пользователей услуг связи. Например, нельзя обеспечить клиенту договорный уровень скорости передачи данных, не защитив его от DDoS-атак или вредоносного программного обеспечения»



Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

Виктория Николаева,
директор по работе с ключевыми клиентами в сфере телекоммуникационных решений ООО «Алькор-Коммьюникейшин» (2test):
«Оператор связи должен располагать комплексом средств для оценки качества связи, включая измерительные решения на сети, драйв-тесты, приложения на абонентских устройствах. С помощью такого комплекса можно быстрее реагировать на проблемы с качеством»

Константин Юрганов,
директор по инфраструктуре
ООО «ВКонтакте»:

«Зона ответственности за качество интернет-сервисов на уровне конечного пользователя смещена в сторону операторов связи, так как оно зависит от характеристик радиосети, систем DPI, тарифных ограничений и так далее. Но проблемы с качеством могут возникать и у сервис-провайдера – в его серверной системе и веб-интерфейсе»



Фото: СТАНДАРТ