

# Борьба за качество

Екатерина ЛАШТУН

**В конце апреля 2017 года заместитель председателя правительства РФ Аркадий Дворкович поручил наделить Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций функциями по контролю качества предоставления услуг связи. Таким образом, Роскомнадзор на законных основаниях сможет осуществлять контролируемую деятельность в этой области. Ведомство активно разрабатывает показатели качества, опираясь на мировые практики.**

**В**опросы тестирования и оценки качества предоставления телекоммуникационных услуг остро стоят перед российскими операторами связи. В рамках Федерального форума «Telecom QoS Russia 2017 – Качество телекоммуникационных услуг в России», организованного ComNews, состоялось пленарное заседание «Повышение качества услуг связи как основной драйвер развития отрасли», в котором приняли участие представители Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, ФГУП «РЧЦ ЦФО», операторы связи, системные интеграторы, производители оборудования, аналитики отрасли, а также деловые и отраслевые СМИ.

Заместитель директора Департамента инфраструктурных проектов Минкомсвязи Денис Куликов (в июле 2017 года покинул министерство, – прим. «Стандарта») отметил, что если еще несколько лет назад абоненты воспринимали услуги связи, получаемые на смартфонах и планшетах, как развлекательные, то буквально год назад данные сервисы

стали играть значимую роль в решении финансовых вопросов и жизни в целом. «Потребителями услуг связи становятся не только люди, но и различные устройства», – напомнил Денис Куликов. Он также заявил, что Минкомсвязи придерживается осторожной позиции относительно регулирования качества связи. «Определенные шаги в этой области требуются: необходимо принятие нормативно-правовых актов, и мы активно ведем эту работу», – сообщил Денис Куликов. Отдельно он остановился на деятельности Роскомнадзора по мониторингу качества услуг связи, напомнив, что в этом году служба проделала огромную работу по исследованию качества телеком-услуг, особенно вдоль федеральных трасс. Замглавы Департамента Минкомсвязи отметил, что крайне важным для регулятора критерием является доступность услуг связи: во всем многообразии параметров качества именно этот показатель – критический.

Заместитель руководителя Роскомнадзора Олег Иванов напомнил, что 26 апреля 2017 года служба наделена конкретными функциями по контролю качества предоставления



Заместитель руководителя Роскомнадзора **Олег Иванов** подчеркнул, что услугами связи в России пользуется практически все население, а требований государства к параметрам качества этих услуг нет



Председатель исполнительного комитета Ассоциации документальной электросвязи **Аркадий Кремер** сообщил, что созданный АДЭ по заданию Минкомсвязи проект «Концепции управления качеством связи в РФ» до сих пор не утвержден

фото: СТАНДАРТ

услуг связи. «Все, что мы делали в этой области ранее, было на полулегальном уровне, и теперь мы стоим на пороге планомерной системной работы по контролю качества предоставления услуг связи», – сказал он и подчеркнул, что на российском телекоммуникационном рынке сложилась парадоксальная ситуация: услугами связи пользуется практически все население страны, а требований государства к параметрам качества этих услуг нет. Таким образом, абонент остается практически один на один с поставщиком услуг связи, не имея возможности предъявить претензии к качеству – как самих услуг, так и обслуживания. «По нашей статистике, более 60% обращений пользователей по вопросам связи относятся именно к качеству предоставления услуг», – рассказал Олег Иванов. Заместитель руководителя Роскомнадзора добавил, что у США, Пакистана, Малайзии, Сингапура и других стран есть большой опыт по обеспечению качества телеком-услуг при помощи различных способов регулирования. «Мы собираемся учитывать этот опыт и применить лучшие международные практики», – заявил Олег Иванов. При этом он уточнил, что только рыночными механизмами проблеме деградации качества связи не решить, именно поэтому Роскомнадзор разработал нормативно-правовую базу. «Показатели качества нужно нормировать. В отсутствие численной нормы контроль качества предоставления услуг связи невозможен», – резюмировал Олег Иванов. Конкретные значения показателей качества Роскомнадзор предлагает включить в правила оказания услуг связи. В ближайших планах ведомства – внедрение системы краудсорсинга, мониторинг качества связи фиксированного ШПД, а также развитие интернет-портала «качествосвязи.рф».

В ответ на это президент ООО «Веллинк» (Wellink) Игорь Бакланов обращает внимание на то, что согласно ФЗ «Об обеспечении единства измерений» каждое министерство или ведомство должно само определять

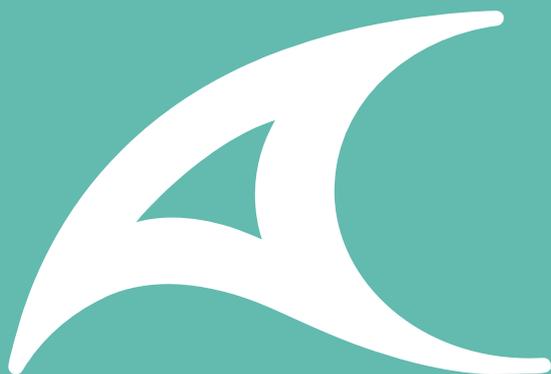
параметры, которые следует измерять. Кроме того, приказ Минкомсвязи «Об утверждении обязательных метрологических требований к измерениям, относящимся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, в части компетенции Министерства связи и массовых коммуникаций РФ» определяет параметры качества услуг электросвязи, оказанных операторами, которые можно измерять. К ним относятся: разность (расхождение) шкал времени в сетях операторов связи относительно национальной шкалы времени РФ; продолжительность телефонного соединения (за исключением таксофонного); продолжительность сеанса передачи данных; продолжительность телефонного соединения с использованием таксофона; количество переданной (принятой) информации (данных). «Поскольку в приказе Минкомсвязи четко определены параметры, подлежащие измерению, никто не имеет права вводить дополнительные, а уж тем более – штрафовать операторов связи за несоответствие им», – подчеркнул Игорь Бакланов.

Продолжил тему измерения качества связи председатель исполнительного комитета общественно-государственного объединения «Ассоциация документальной электросвязи» (АДЭ) Аркадий Кремер. Он сообщил, что АДЭ по заданию Минкомсвязи разработала проект «Концепции управления качеством связи в РФ» и представила его на обсуждение еще в мае 2015 года, однако концепция до сих пор не утверждена. «Тем не менее основные положения документа остаются актуальными. Вместо подхода, при котором контролируется качество связи, предлагаемого Роскомнадзором, мы выступаем за управление качеством», – рассказал Аркадий Кремер. Разработанная АДЭ концепция вводит основные понятия и определения, такие, как качество связи, сети связи, услуги связи, восприятие качества услуги связи потребителями (клиентский

## Блокчейн

## Цифровизация

## Информационное пространство



www.asntl.ru  
+7 495 984 60 73

**Глава Общественной потребительской инициативы Олег Павлов убежден, что обеспечение прав граждан на доступ к информации невозможно без качественной и стабильно работающей инфраструктуры связи**



ФОТО: СТАНДАРТ



**Президент ООО «Веллинк» Игорь Бакланов убежден, что поскольку в приказе Минкомсвязи четко определены параметры качества услуг связи, подлежащие измерению, никто не имеет права вводить дополнительные**

ФОТО: СТАНДАРТ

опыт). «Эти определения находятся в полном соответствии с международной практикой, принятой в Международном союзе электросвязи», – уточнил Аркадий Кремер. Он добавил, что базовыми принципами управления качеством связи, заложенными в концепцию, являются: единые организационные, методологические и технологические механизмы; отказ от обязательного нормирования показателей качества услуг при наличии конкурентной среды на рынке услуг связи и необходимость нормирования в условиях отсутствия конкуренции; обеспечение открытости и прозрачности результатов оценки качества услуг связи; обеспечение измеримости, воспроизведения и сравнимости результатов оценки качества услуг связи. Кроме того, среди этих принципов – вовлечение в процесс управления качеством услуг связи абонентов (пользователей); поэтапное достижение целей и решение необходимых для этого задач по мере развития сетей связи общего пользования; обеспечение возможности принятия решений всеми участниками процесса управления качеством связи. «Таким образом, главное не контроль, а то, чтобы каждый из участников цепочки – Минкомсвязи, Роскомнадзор, операторы связи и потребители услуг – мог принимать решения, и для этого их следует обеспечить необходимой информацией», – уверен председатель исполкома АДЭ. Он резюмировал, что управление качеством – это драйвер развития технологий и перспективных инфокоммуникационных услуг (при условии окупаемости инвестиций и с учетом обеспечения технологической независимости и информационной безопасности РФ).

«По некоторым принципиальным вопросам Роскомнадзор расходится с АДЭ», – констатировал Олег Иванов. Однако, по его словам, это небольшое расхождение. Так, процесс управления качеством состоит из нескольких блоков: оценка обстановки, оценка возможностей, принятие определенных решений, их реализация и контроль. «Невозможно оценить обстановку и принять решения без четких и понятных критериев и показателей. Таким образом, положения предлагаемой АДЭ концепции не противоречат нашему подходу, а дополняют его», – уверен заместитель руководителя Роскомнадзора.

По мнению председателя общественной организации по защите прав потребителей «Общественная потре-

бительская инициатива» (ОПИ) Олега Павлова, вопросы повышения качества услуг и развития инфраструктуры связи являются одними из ключевых для государства. В утвержденной в мае этого года президентом РФ «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» заложен принцип обеспечения прав граждан на доступ к информации. «Безусловно, это невозможно без качественной и стабильно работающей инфраструктуры связи», – говорит Олег Павлов. Он добавляет, что стратегия предполагает обеспечение надежности и доступности услуг связи, в том числе в сельской местности и труднодоступных населенных пунктах. Олег Павлов поделился статистикой жалоб российских потребителей на услуги связи. Одна из насущных проблем – затрудненный доступ жителей многоквартирных домов к выбору провайдера широкополосного доступа в Интернет. «По данным ПАО «МГТС», в прошлом году в Москве около 300 тыс. домохозяйств не имели возможности выбрать провайдера ШПД: не было альтернативы», – сообщил глава ОПИ. Он объясняет это тем, что процедура согласования при прокладке кабеля и строительстве сети в крупных городах непрозрачна и трудоемка. «Любой административный барьер, возлагающий на операторов связи дополнительные расходы, в конечном счете скажется на потребителях», – убежден Олег Павлов. Кроме упрощения доступа к инфраструктуре связи, он предложил расширить функционал портала «качествосвязи.рф», добавив туда возможность обратной связи от потребителей услуг.

## Партнерами форума выступили

Международная академия связи (МАС), Ассоциация документальной электросвязи (АДЭ), Министерство связи и массовых коммуникаций РФ, Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, ООО «Веллинк» (Wellink) и Ericsson.

Материалы



форума

**Денис Куликов,**  
заместитель директора департамента инфраструктурных проектов Минкомсвязи:  
«Следует различать контроль и мониторинг качества услуг связи. Пока принимать жесткие регулятивные меры преждевременно, наш подход в этой части будет очень осторожным. Повышенный интерес у пользователей вызывает услуга мобильного доступа в Интернет, остальные услуги связи заметно отстают»



Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

**Владимир Ефимушкин,**  
заместитель генерального директора по научной работе ФГУП «ЦНИИС»:  
«Наш институт разрабатывает методики и ПО для проектирования сетей на базе различных технологий с заданными параметрами качества функционирования. Мы также работаем в области моделирования и методического обеспечения показателей качества функционирования сетей связи и предоставления услуг»

**Владислав Минаков,**  
начальник отдела организации мониторинга интернет-ресурсов управления информационных технологий ФГУП «РЧЦ ЦФО»:  
«Последние три года мы говорим о разработке проекта управления качеством в РФ, в котором реализована попытка систематизации качества связи по трем пунктам – сеть, услуга и клиентский опыт. Однако до сих пор в профессиональных сообществах ведутся дискуссии о том, нужно ли нормировать качество. Мы пришли к выводу, что делать этого не следует»



Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

**Валерий Тихвинский,**  
заместитель генерального директора по инновационным технологиям Национального исследовательского института технологий и связи:  
«Использование технологии NB-IoT будет носить нишевой характер и применяться для некритичных к задержкам приложений Интернета вещей. При необходимости строительства сетей доступа LTE с критически высокими требованиями следует внедрять технологию LTE-M (eMTC)»



**Сергей Кунегин,**  
начальник отдела управления качеством  
ПАО «МГТС»:  
«В нашей практике контроля качества  
услуг связи мы применяем стандартные  
подходы – краудсорсинговые решения,  
а также уделяем особое внимание качеству  
обслуживания абонентов»

Фото: СТАНДАРТ



**Александр Малявкин,**  
руководитель направления по информационной  
безопасности ПАО «Ростелеком»:  
«В прошлом году количество кибератак  
в России превысило 70 млн, компании потеряли  
на этом более \$200 млрд. Россия входит в топ-3  
наиболее атакуемых стран. Трендом во всем  
мире становится получение информационной  
безопасности как сервисной услуги  
от оператора связи»

Фото: СТАНДАРТ



**Владимир Левин,**  
генеральный директор ООО «Веллинк» (Wellink):  
«Недостоверные данные о качестве канала  
связи влекут за собой финансовые потери  
и репутационные риски. Основными задачами  
нашей системы мониторинга являются: получение  
достоверных результатов о качестве канала  
связи, обеспечение непрерывности контроля,  
оперативное обнаружение проблем»

Фото: СТАНДАРТ



**Антон Копысов,**  
руководитель службы по качеству  
и клиентскому опыту ООО «Т2 Мобайл» (Tele2):  
«Трактовать абонентам результаты независимых  
драйв-тестов сложно, поскольку они  
не всегда понимают различные показатели  
и коэффициенты. Более того, в подобных  
тестах отсутствует анализ indoor-покрытия  
сети, тогда как 80% времени абоненты  
проводят в помещениях. Поэтому такие тесты  
мы используем крайне редко»

Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

**Анатолий Рукавица,**  
 директор по развитию бизнеса Vigo Software:  
 «Кроме операторов связи, вопросами качества предоставления телекоммуникационных услуг занимаются провайдеры интернет-сервисов. И если проблема в них, абонент все равно считает, что виноват оператор. Выходом может стать более тесное взаимодействие операторов с интернет-сервисами»



Фото: СТАНДАРТ

**Александр Гальченков,**  
 руководитель департамента качества и технического аудита ПАО «ВымпелКом»:  
 «Информация и метрологические данные, которые снимаются в ходе проведения классического драйв-теста, имеют мало общего с оценкой качества услуг связи, и для операторов особого интереса не представляют. Гораздо больше мы доверяем краудсорсинговому методу»

**RAISECOM**

# SMART GRID

Mining  
 Petrochemical  
 Industrial automation  
 ITS  
 Rail transit

<http://www.raisecom.com>

РЕКЛАМА