

ВСЕМИРНАЯ АССАМБЛЕЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ
Женева, 1–9 марта 2022 года

**Резолюция 95 – Инициативы Сектора
стандартизации электросвязи МСЭ по
повышению уровня информированности о
передовом опыте и политике, касающихся
качества обслуживания**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Международный союз электросвязи (МСЭ) является специализированным учреждением Организации Объединенных Наций в области электросвязи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Сектор стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) – постоянный орган МСЭ. МСЭ-Т отвечает за изучение технических, эксплуатационных и тарифных вопросов и за выпуск Рекомендаций по ним с целью стандартизации электросвязи на всемирной основе.

На Всемирной ассамблее по стандартизации электросвязи (ВАСЭ), которая проводится каждые четыре года, определяются темы для изучения исследовательскими комиссиями МСЭ-Т, которые, в свою очередь, вырабатывают Рекомендации по этим темам.

Утверждение Рекомендаций МСЭ-Т осуществляется в соответствии с процедурой, изложенной в Резолюции 1 ВАСЭ.

В некоторых областях информационных технологий, которые входят в компетенцию МСЭ-Т, необходимые стандарты разрабатываются на основе сотрудничества с ИСО и МЭК.

© ITU 2022

Данная Резолюция была переиздана в 2024 году для обновления титульной страницы.

Никаких других изменений не вносилось.

Все права сохранены. Ни одна из частей данной публикации не может быть воспроизведена с помощью каких бы то ни было средств без предварительного письменного разрешения МСЭ.

РЕЗОЛЮЦИЯ 95 (Пересм. Женева, 2022 г.)

Инициативы Сектора стандартизации электросвязи МСЭ по повышению уровня информированности о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания

(Хаммамет, 2016 г.; Женева, 2022 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Женева, 2022 г.)

учитывая,

- a) что в соответствии с п. 13 Статьи 1 Устава МСЭ "Союз, в частности, облегчает международную стандартизацию электросвязи с удовлетворительным качеством обслуживания";
- b) положения Устава и Конвенции, относящиеся к стратегическим политическим принципам и планам;
- c) Стратегический план Союза на 2020–2023 годы, утвержденный Резолюцией 71 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции;
- d) что одна из стратегических целей в рамках Стратегического плана заключается в сокращении цифрового разрыва в целях построения открытого для всех информационного общества и обеспечении возможности широкополосного доступа для всех, чтобы никто не остался неподключенным,

напоминая,

- a) что в Резолюции 200 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции среди глобальных целей и целевых показателей в области электросвязи/информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) повестки дня "Соединим к 2020 году" определена Цель 2: Открытость – Сократить цифровой разрыв и обеспечить широкополосную связь для всех;
- b) что в Резолюции 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции поручается Директору Бюро развития электросвязи довести до сведения директивных органов, а также национальных регуляторных органов вопрос о важности постоянного информирования пользователей/потребителей о качестве различных услуг, предлагаемых операторами, и о других механизмах защиты, обеспечивающих права пользователей/потребителей;
- c) что в Резолюции 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Государствам-Членам, Членам Секторов и Ассоциированным членам предлагается представлять вклады, позволяющие распространять информацию о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания;
- d) что в Резолюции 196 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Государствам-Членам предлагается содействовать проведению политики, способствующей предоставлению услуг электросвязи таким образом, чтобы обеспечить должное качество для пользователей/потребителей услуг электросвязи/ИКТ, в том числе, на основе Рекомендаций Сектора стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-T);
- e) что в Резолюции 131 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции содержится решение, что МСЭ следует укреплять координацию с другими соответствующими международными организациями, занятыми сбором статистических данных в области электросвязи/ИКТ, и с помощью Партнерства по измерению ИКТ в целях развития создать стандартизированный набор показателей, повышающий качество, сопоставимость, доступность и надежность данных и показателей в области электросвязи/ИКТ, а также способствующий разработке стратегий и государственной политики на национальном, региональном и международном уровнях в области электросвязи/ИКТ,

признавая,

- a) что осуществляемые прозрачным образом и совместно сбор и распространение качественных показателей и статистических данных, которыми измеряются достижения в использовании и внедрении ИКТ и которые позволяют проводить их сопоставительный анализ, сохраняют ключевое значение для обеспечения социально-экономического роста;
- b) что качественные показатели и их анализ предоставляют правительствам и заинтересованным сторонам механизм, позволяющий им лучше понять ключевые движущие силы внедрения электросвязи/ИКТ, и содействуют разработке текущей национальной политики;
- c) что широкополосной доступ в интернет играет важнейшую роль в достижении Целей Организации Объединенных Наций в области устойчивого развития, и поэтому сбор информации и картирование являются критически важными для разработки и принятия обоснованных решений и расширения прав и возможностей пользователей,

принимая во внимание

- a) Резолюцию 101 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о сетях, базирующихся на протоколе Интернет;
- b) Дубайскую декларацию Всемирной конференции по развитию электросвязи 2014 года, посвященную теме "Широкополосная связь в интересах устойчивого развития";
- c) Резолюцию 140 (Пересм. Дубай, 2018 г.) Полномочной конференции о роли МСЭ в выполнении решений Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества и Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года,

отмечая,

- a) что 12-я Исследовательская комиссия МСЭ-Т является ведущей исследовательской комиссией по вопросам качества обслуживания (QoS) и оценки пользователем качества услуги (QoE), на которую возложена задача координации деятельности в области QoS и QoE в рамках МСЭ-Т и с другими организациями по разработке стандартов и форумам, и разрабатывает основы для совершенствования сотрудничества;
- b) что 12-я Исследовательская комиссия является основной комиссией для Группы по разработке качества обслуживания (QSDG),

признавая

- a) соответствующую работу, проводимую QSDG и связанную с обсуждениями эксплуатационных и регуляторных вопросов QoS и QoE, а также ее важную роль в содействии сотрудничеству между операторами, поставщиками технических решений и регуляторными органами в рамках открытых обсуждений новых стратегий обеспечения более высокого качества услуг для конечных пользователей;
- b) текущую работу по изучению влияния контрафактных и не удовлетворяющих стандартам устройств электросвязи/ИКТ на QoS и QoE, а также постоянное сотрудничество между исследовательскими группами по данному вопросу,

решает, что Сектор стандартизации электросвязи МСЭ

- 1 продолжает разрабатывать необходимые Рекомендации по показателям работы, QoS и QoE, в частности для сетей и услуг широкополосной связи;
- 2 в тесном сотрудничестве с Сектором развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D) разрабатывает инициативы по повышению уровня информированности о важности того, чтобы конечные пользователи были в курсе качества услуг, предоставляемых операторами;

3 в тесном сотрудничестве с МСЭ-D и региональными отделениями МСЭ, представляет справочные материалы, которые помогают развивающимся¹ и наименее развитым странам в создании национальной структуры по измерению качества, которая подходила бы для проведения измерений QoS и QoE;

4 организует семинары-практикумы, учебные программы и дальнейшие инициативы, направленные на содействие более широкому участию регуляторных органов, операторов и поставщиков в обсуждении на международном уровне вопросов, связанных с качеством обслуживания, и на повышение уровня информированности о важности измерений QoS и QoE,

порукает Директору Бюро стандартизации электросвязи

в целях выполнения пунктов 2 и 4 раздела *решает*, выше, продолжить оказывать поддержку деятельности QSDG в качестве форума для открытых обсуждений среди регуляторных органов, операторов и поставщиков эксплуатационных и регуляторных вопросов, посвященных новым стратегиям обеспечения пользователям более высоких QoS и QoE,

порукает Директору Бюро стандартизации электросвязи в тесном сотрудничестве с Директором Бюро развития электросвязи

1 оказывать развивающимся и наименее развитым странам помощь в определении возможностей по созданию человеческого и институционального потенциала при создании национальных структур по измерению качества;

2 проводить в каждом регионе деятельность, направленную на определение и установление приоритетности проблем, с которыми сталкиваются развивающиеся и наименее развитые страны и которые связаны с обеспечением приемлемого качества обслуживания пользователей;

3 на основе результатов деятельности, отмеченной в пункте 2 раздела *порукает*, выше, оказывать развивающимся и наименее развитым странам помощь в разработке и реализации мер, направленных на повышение качества обслуживания, и обеспечивать информированность пользователей,

порукает исследовательским комиссиям Сектора стандартизации электросвязи МСЭ в соответствии с их мандатом

1 разработать Рекомендации, предоставляющие для регуляторных органов руководство при определении ими стратегий и методик тестирования для мониторинга и измерения QoS и QoE, в частности для сетей и услуг широкополосной связи;

2 изучить сценарии оценки, стратегии измерения, инструменты картирования, визуализации и тестирования QoS и QoE, а также механизмы публикации, которые должны быть приняты регуляторными органами и операторами;

3 изучить и предоставить руководство для регуляторных органов при выборе ими методик для измерений QoS на местном, национальном и глобальном уровнях;

4 предоставлять справочные материалы по минимальным удовлетворительным ключевым показателям деятельности и ключевым показателям качества для оценки качества услуг;

5 реализовывать стратегии, направленные на повышение участия развивающихся и развитых стран из всех регионов во всех видах их деятельности,

предлагает членам МСЭ

1 сотрудничать с МСЭ-Т в выполнении настоящей Резолюции;

2 принимать участие в инициативах 12-й Исследовательской комиссии и QSDG путем представления вкладов, экспертного опыта, знаний и практического опыта, относящихся к работе 12-й Исследовательской комиссии.

¹ К таковым относятся наименее развитые страны, малые островные развивающиеся государства, развивающиеся страны, не имеющие выхода к морю, а также страны с переходной экономикой.