



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ИНСТИТУТ СВЯЗИ

# Принципы организации системы контроля качества ИКТ услуг в РФ: проблемы и варианты решений

Виктор Шалагинов  
Директор Технопарка  
ФГУП ЦНИИС  
Москва, Российская Федерация

# Содержание

- Порядок осуществления государственного надзора за деятельностью в области связи
- Цели и задачи контроля
- Проблемы контроля качества
- В чьих интересах выполняется надзор
- Варианты решения
- Лицензируемые услуги
- Организация проведения контроля
- Материально-техническое обеспечение контроля
- Метрологическое обеспечение контроля

## Порядок осуществления государственного надзора за деятельностью в области связи

Федеральная служба по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций и ее территориальные органы, должностные лица Службы и ее территориальных органов в части, касающейся рассмотрения дел об административных правонарушениях и составления протоколов об административных правонарушениях в области связи, пользуются полномочиями, установленными для органов и должностных лиц, осуществляющих государственный надзор за связью и информатизацией в Российской Федерации.

## Цели и задачи контроля

### Цель контроля:

оценка соответствия показателей качества услуг связи установленным требованиям

### Основные задачи контроля:

- проверка выполнения требований оператором связи по обеспечению качества услуг, включая проверку соблюдения установленных норм
- на показатели качества услуг связи;
- проведение процедур по сбору статистики, измерениям параметров и расчетам показателей качества услуг связи в рамках плановой
- и внеплановой проверок.

## Проблемы контроля качества

Не определены методы измерения показателей функционирования сетей с коммутацией пакетов

Не определены контрольные точки для измерения показателей функционирования сетей с коммутацией пакетов

Нет норм показателей функционирования участков сети передачи данных (сети доступа, транспортная сеть, сети нескольких операторов)

Нет привязки норм показателей функционирования к услугам, предоставляемым операторами связи, поэтому качество услуг не гарантируется

## В чьих интересах выполняется надзор

- корпоративных клиентов (подключение к корпоративной локальной сети) на базе следующих технологий:
  - проводные технологии сетей передачи данных
  - беспроводные технологии сетей передачи данных
- физических лиц (удаленный доступ) на базе следующих технологий:
  - проводные технологии сетей передачи данных
  - беспроводные технологии сетей передачи данных

## Варианты решения

Государственное  
регулирование

- Контроль в принудительном порядке Роскомнадзором

Добровольное

- Портал качества и контроль со стороны абонентов

Проверка SLA

- Оператор использует методики для проверки SLA

## Лицензируемые услуги

1. Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа.
2. Услуги междугородной и международной телефонной связи.
3. Услуги телефонной связи в выделенной сети связи.
4. Услуги внутрizonовой телефонной связи.
5. Услуги местной телефонной связи с использованием таксофонов.
6. Услуги местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа.
7. Услуги телеграфной связи.
8. Услуги связи персонального радиовызова.
9. Услуги подвижной радиосвязи в сети связи общего пользования.
10. Услуги подвижной радиосвязи в выделенной сети связи.

## Лицензируемые услуги

11. Услуги подвижной радиотелефонной связи в сети связи общего пользования.
12. Услуги подвижной спутниковой радиосвязи.
13. Услуги связи по предоставлению каналов связи.
14. Услуги связи в сети передачи данных, за исключением передачи голосовой информации.
15. Услуги связи по передаче голосовой информации в сети передачи данных.
16. Телематические услуги связи.
17. Услуги связи для целей кабельного вещания.
18. Услуги связи для целей эфирного вещания.
19. Услуги связи проводного радиовещания.
20. Услуги почтовой связи.

# Организация проведения контроля

Контроль параметров качества осуществляется рабочей группой (комиссией), составленной из представителей Роскомнадзора и оператора сети связи.



# Материально-техническое обеспечение контроля качества услуг



## Метрологическое обеспечение контроля

Средства контроля и измерений параметров качества услуг связи должны быть метрологически обеспеченными в РФ, то есть иметь утвержденный тип средств измерений.

**Государственный реестр средств измерений (Госреестр СИ)** предназначен для регистрации средств измерений, типы которых утверждены Росстандартом, и состоит из следующих разделов:

- средства измерений, типы которых утверждены Росстандартом;
- свидетельство об утверждении типа средств измерений;
- единичные экземпляры средства измерений, типы которых утверждены Росстандартом;
- государственные центры испытаний средств измерений, аккредитованные Росстандартом.

## Выводы

- ❑ В РФ существует служба по надзору в сфере связи, должностные лица которой имеют полномочия и осуществляют государственный надзор за связью и информатизацией в Российской Федерации.
- ❑ Существуют разные варианты контроля качества услуг, что может выполняться в интересах различных групп пользователей или операторов.
- ❑ Организация контроля качества позволит применять для всех участников рынка единые правила с целью соблюдения их интересов и защиты прав потребителей.



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ИНСТИТУТ СВЯЗИ

# Принципы организации системы контроля качества ИКТ услуг в РФ: проблемы и варианты решений

Виктор Шалагинов

Директор Технопарка

ФГУП ЦНИИС

Москва, Российская Федерация

тел.: +7-495-368-87-45

моб.: +7-926-397-79-57

E-mail: [shalaginov@zniis.ru](mailto:shalaginov@zniis.ru)

Россия, 111141, Москва,

1-ый проезд Перова поля, 8