Совершенствование нормативной базы системы добровольного подтверждения соответствия

А.С. Кремер,
руководитель секции № 4 НТС Россвязи

29 сентября 2017г. Заседание Президиума НТС Россвязи

Содержание

1. Добровольное подтверждения соответствия – неотъемлемая часть управления качеством связи

2. Нормативная база добровольного подтверждения соответствия

3. Опыт работы системы добровольного подтверждения соответствия «Связь-Эффективность»

4. Кадровое обеспечение системы добровольного подтверждения соответствия

5. Предложения в проект решения Президиума НТС Россвязи

1. Добровольное подтверждения соответствия – неотъемлемая часть управления качеством связи

Этот вывод сделан по результатам разработки проекта Концепции управления качеством связи в Российской Федерации.

Рассмотрим основные положения проекта Концепции.

Определения

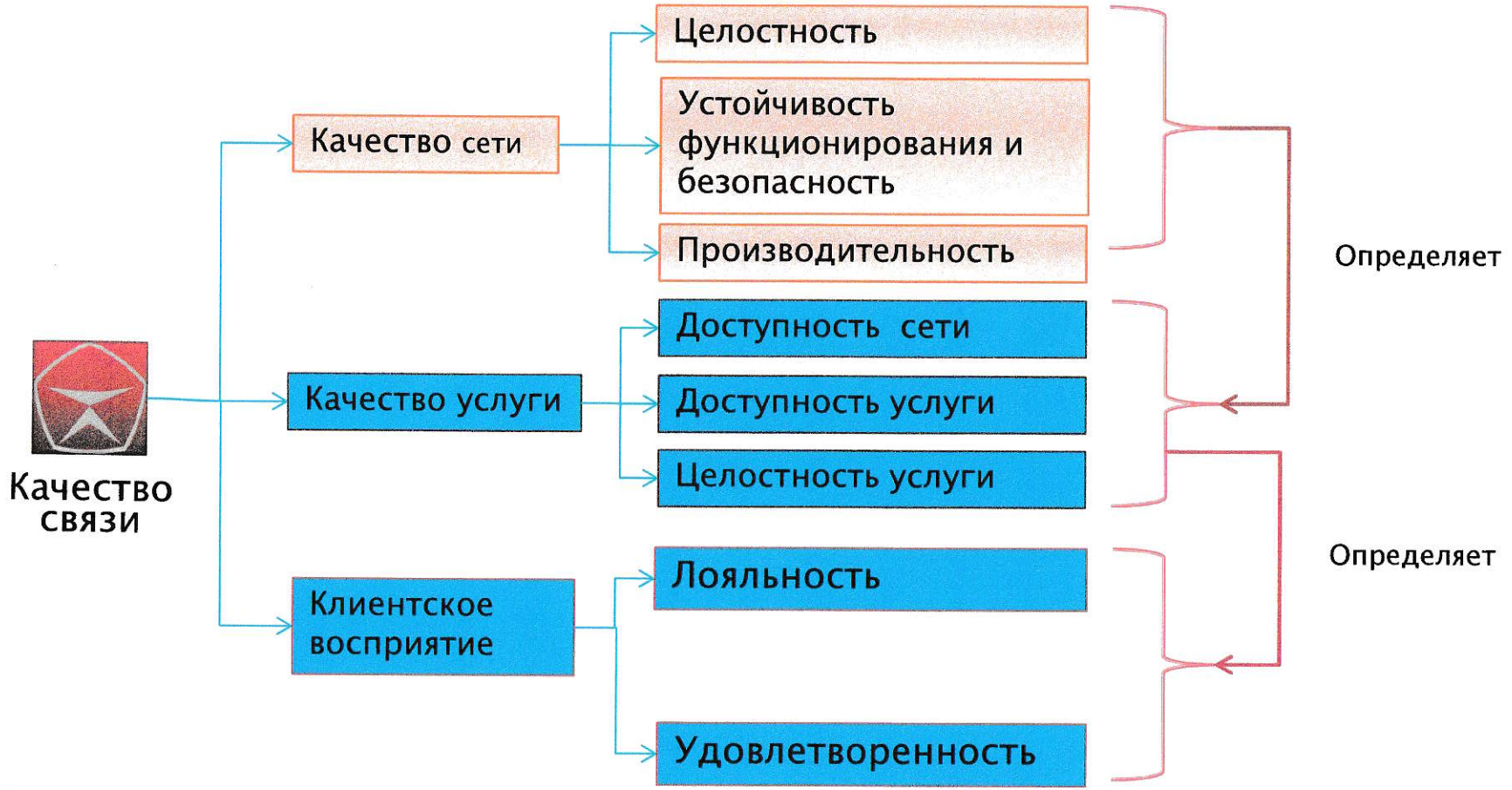
➢**Качество связи** - совокупность качества сети связи, качества услуги связи и восприятия качества услуги связи потребителями (клиентский опыт);

➢**Качество сети связи** – степень соответствия сети связи требованиям к ее доступности, устойчивости, целостности и безопасности, позволяющая оказывать с ее помощью услуги связи;

➢**Качество услуги связи** – совокупность существенных свойств услуги, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения потребностей абонента (пользователя);

➢**Восприятие качества услуги связи потребителями (клиентский опыт)** – совокупность ощущений абонента (пользователя), отражающих степень соответствия услуг связи его ожиданиям и удовлетворенность услугами связи.

Составные части качества связи в соответствии с Рекомендациями МСЭ-Т E.800, E.804



Качество сети связи

Обеспечивается:

- операторами связи при планировании, строительстве и эксплуатации ИКТ-инфраструктуры;
- системой обязательного подтверждения соответствия оборудования связи установленным требованиям.

Оценивается:

- по результатам измерений;
- по данным сетевой статистики.

Связано с:

- целостностью, устойчивостью функционирования и безопасностью сетей связи.

Зависит от:

- применяемых средств связи;
- построения сетей связи;
- взаимодействия сетей электросвязи;
- порядка пропуска трафика;
- порядка использования РЧС.

Качество услуги связи

Отражает:

➢результат взаимодействия используемого абонентом (пользователем) пользовательского оборудования с сетью связи в процессе оказания услуги связи.

Оценивается с применением:

➢пользовательского (оконечного) оборудования, оснащенного специальным программным обеспечением;

➢испытательных (тестовых) комплексов, применяемых в ходе специально организованных драйв-тестов.

Клиентское восприятие качества слуги связи

Формируется:

➢на сравнении качества фактически оказываемых услуг связи с заявленным оператором связи уровнем качества или с ожиданиями абонентов (пользователей).

Оценивается:

➢методом опроса, при котором абоненты (пользователи) дают совокупную оценку качества услуг связи, полученных ими в течение некоторого времени на определенной территории обслуживания сети связи.

Неразрывно связано с:

➢с качеством работы используемого абонентами пользовательского (оконечного) оборудования и корректностью его настроек.

Базовые подходы

1. Отказ от обязательного нормирования показателей качества услуг связи при наличии конкурентной среды на рынке услуг связи и необходимость обязательного нормирования в условиях отсутствия конкуренции.
2. Обеспечение открытости и прозрачности результатов оценки качества услуг связи.
3. Обеспечение измеримости, воспроизводимости и сравнимости результатов оценок качества услуг связи.
4. Вовлечение в процесс управления качеством услуг связи абонентов (пользователей).

Роли

Россвязь:

1. Организует систему сертификации в области связи.
2. Ведет регистрацию деклараций о соответствии средств связи.
3. Ведет реестр сертификатов соответствия системы сертификации в области связи.

Росстандарт: утверждает национальные стандарты, устанавливающие добровольно соблюдаемые требования к качеству услуг связи.

Операторы связи:

1. Создают и эксплуатируют сети связи.
2. Оказывают услуги связи с заявленным качеством (формируют потребительские свойства услуг).
3. Осуществляют сбор информации о качестве услуг связи.
4. Рассматривают обращения и жалобы абонентов.

Абоненты (пользователи):

1. Участвуют по своему желанию в тестировании и оценке качества услуг связи.
2. Формируют отзывы и участвуют в опросах.
3. Осуществляют выбор услуг связи.

2. Нормативная база добровольного подтверждения соответствия

- Нормативные документы разрабатываются и утверждаются на основе стандартов, а также предложений заявителей подтверждения соответствия.

- Стандартизация способствует обеспечению совместимости и повышению качественных показателей оборудования и возможности выбора оптимальных для развития бизнеса решений. Применение стандартов создает благоприятные условия для внедрения новых сервисов, стимулирует тестирование и использование новых технологий и бизнес-моделей, содействующих скорейшему и повсеместному переходу к цифровой экономике.

- Первостепенное значение имеет не количество, а качество стандартов, их востребованность и практика применения.

- Требования должны устанавливаться на основе выявленных ожиданий потребителей услуг при четких описаниях показателей и методик их оценки.

Установление показателей и параметров качества услуг связи

- Вербальное определение показателя должно отражать потребительское свойство, которое этот показатель характеризует;

- Должны быть установлены параметры, которые используются при оценке услуг связи в процессе сбора исходной информации о качестве;

- Должен быть установлен метод обработки, обеспечивающий пересчет оценок параметров качества в значения показателей качества услуги связи;

- Должна быть установлена последовательность действий (операций) при сборе исходной статистики, а также необходимые требования (к используемому тестовому или измерительному оборудованию, маршрутам движения, условиям выполнения работ, к квалификации исполнителей и т.п.).

- Методики оценки качества услуг связи играют ключевую роль в получении достоверных и воспроизводимых результатов.

Изменения в законодательстве о стандартизации

- ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (ФЗ - 162 от 29.06.2015).
- ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам стандартизации» (ФЗ – 104 от 05.04.2016).

В отличие от ФЗ «О техническом регулировании» (184-ФЗ от 27.02.2002) новое законодательство устанавливает более широкий перечень целей и задач стандартизации.

Проблемы и решения

1) Необходимо повышать уровень технической экспертизы выпускаемых национальных стандартов в сфере инфокоммуникаций.

Примеры национальных стандартов Российской Федерации, введенных 1.01.2011г., которые не содержат определения вводимых показателей:

- КАЧЕСТВО УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА, ГОСТ Р 53732;

- КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ГОСТ Р 53724;

- КАЧЕСТВО УСЛУГИ "МЕСТНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ» ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА, ГОСТ Р 53727;

- КАЧЕСТВО УСЛУГИ "ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ« ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА, ГОСТ Р 53728;

- ……

Требования не должны устанавливаться в отсутствие четких описаний показателей и методик их оценки. Показатели должны быть измеримыми – с учетом имеющегося инструментария в отрасли и доступных источников исходных данных. Необходима связь с международной стандартизацией.

Проблемы и решения

2) Необходимо усовершенствовать предусмотренную действующим законодательством процедуру ссылок в НПА на принятые стандарты.

Коллизии могут возникать при изменении (или отмене) технических стандартов, ссылки на которые используются в НПА. Причиной таких коллизий является различие в процедурах внесения изменений в НПА и в технические стандарты.

3) Необходимо разработать стратегию, которая определила бы приоритетные направления стандартизации в сфере ИКТ, пути повышения качества и экспертизы разрабатываемых стандартов, их тестируемости, востребованности и внедрения.

3. Опыт работы системы добровольного подтверждения соответствия «Связь-Эффективность»

- В отрасли функционирует ряд систем добровольного подтверждения соответствия, работающих в тех сегментах, где государственное регулирование не требуется, но существует потребность и заинтересованность участников рынка подтверждать свои конкурентные преимущества с помощью независимых экспертных организаций.

- Система добровольной сертификации «Связь–Эффективность» работает с августа 2011 года и проводит работы по сертификации инфокоммуникационных услуг, оборудования и систем управления информационной безопасностью.

- Система создана АДЭ при поддержке Россвязи.

Примеры сертификатов, выданных системой «Связь – Эффективность»

Компания РТКомм.РУ

- предоставление доступа в Интернет на основе сети передачи данных;
- услуга связи по передаче данных для целей предоставления частной виртуальной сети с использованием технологии многопротокольной коммутации по меткам;
- услуга связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

Компания Сигнатек

- комплекс проверочной аппаратуры СОРМ «Симулятор мониторинга центра СОРМ СМС-3».

Компания МТС

- соответствие базовому уровню информационной безопасности операторов связи (в соответствии с рекомендацией МСЭ серии Х.800).

Компании: СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, Сигнатек, НОРСИ-ТРАНС

- имитатор пункта управления ТС ОРМ на СПД.

Проблемы и решения

1) Совершенствование технического и документального оснащения проведения испытаний.

Положительная практика, накопленная системой «Связь – Эффективность» по техническому оснащению проведения испытаний оборудования СОРМ, содействует повышению результативности и достоверности проведения испытаний, совместимости прошедшего испытания оборудования и заслуживает распространения на всю систему сертификации - как добровольную, так и обязательную.

2) Регистрация сертификатов соответствия не должна быть излишне формализована. Целесообразно рассмотреть возможность обеспечения оперативного проведения детальных выборочных проверок достоверности и качества испытаний, на основании которых выдается сертификат соответствия.

3) Повышение заинтересованности заявителей в использовании систем добровольного подтверждения соответствия для решения имиджевых задач. Целесообразно учреждение отраслевой премии качества под эгидой Россвязи.

4. Кадровое обеспечение системы добровольного подтверждения соответствия

В эпоху цифровой экономики особенно важно укреплять взаимодействие отраслевых ВУЗов с предприятиями отрасли в интересах совершенствования подготовки специалистов, заинтересованных самоотверженно работать над повышением конкурентоспособности, технологической независимости и информационной безопасности российских инфокоммуникаций.

Современный молодой специалист должен обладать необходимыми компетенциями в сфере нормативной правовой базы, состояния и перспектив развития технологий, обеспечения доверия и безопасности при использовании ИКТ.

Проблемы и решения

1) В учебных программах отраслевых ВУЗов не в полной мере отражены вопросы стандартизации и управления качеством связи. Целесообразно ввести в учебные программы соответствующие дисциплины.

2) Нет достаточных мотиваций для взаимодействия менеджмента отраслевых предприятий с отраслевыми ВУЗами. Целесообразно организовать ежегодный конкурс Россвязи на звание «Лучший молодежный коллектив отрасли».

5. Предложения в проект решения Президиума НТС Россвязи

1. Разработать под эгидой Россвязи отраслевую стратегию стандартизации, которая определила бы приоритетные направления стандартизации в сфере ИКТ и безопасности их использования, пути повышения качества и экспертизы разрабатываемых стандартов, их тестируемости, востребованности и внедрения.

2. Рассмотреть возможность проведения под эгидой Россвязи в сотрудничестве с экспертным сообществом экспертиз проектов национальных стандартов в сфере развития ИКТ-инфраструктуры и, в частности, управления качеством связи.

3. Рассмотреть возможность учреждения отраслевой премии качества Россвязи, в рамках которой осуществлялось бы изучение и распространение лучших практик управления качеством связи.

4. Рассмотреть возможность проведения конкурса Россвязи на звание «Лучший молодежный производственный коллектив», формируемый из выпускников подведомственных ВУЗов по запросам подведомственных предприятий.

Спасибо за внимание!

А.С. Кремер,
руководитель секции по развитию стандартизации и добровольной сертификации НТС Россвязи