

# ВОСЕМЬ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ

С 1 апреля 2013 года вступает в силу постановление Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) «Параметры качества для услуг доступа в Интернет общего пользования».

**П**оставщики Интернета должны будут измерять следующие технические и административные параметры качества:

- срок, необходимый для предоставления услуги;
- срок подключения;
- устранения неполадок;
- частота подачи жалоб от конечного пользователя;
- частота подачи жалоб, относящихся к неполадкам;
- жалобы относительно платы за услуги;
- срок устранения жалоб, полученных от конечного пользователя;
- скорость передачи данных.

Одно из основных требований: поставщики обязаны не только ежеквартально представлять НАРЭКИТ информацию об обеспечении этих восьми параметров качества, но и размещать ее на своих сайтах.

Кроме того, параметры качества должны быть внесены в договора, заключенные с конечными пользователями, или в общие условия предоставления услуги.

По данным НАРЭКИТ, в настоящее время в Молдове насчитывается около 50 поставщиков услуг доступа в Интернет. В том числе: Moldtelecom, Starnet, Orange Moldova, Moldcell, Sun communications, Arax-Impex, Nordlinks, Danis, CTS, Metical, Alit, Rapid Link, IT Net, Norma Telecom, Renam, ITNS, Riscom, Andridan Impex, Data Network Comm, Inet Tehno, Roxnet-Com, AltNet-CC, URScm-TV, Adinet-Com, SVD Infosistem, Inet Express.

Постановление НАРЭКИТ действует по отношению ко всем видам услуг доступа к Интернету, предоставляемых через фиксированные (проводные) сети и сети мобильных операторов, независимо от используемых технологий: уз-

кополосный фиксированный доступ dial-up/ISDN/CDMA (доступ в Интернет с обычной скоростью по проводным сетям); широкополосный фиксированный xDSL, Ethernet FTTx (высокоскоростной доступ по проводным сетям); или мобильный радиодоступ CDMA, GSM, UMTS, LTE, GPRS, GPRS/EDGE, Wi-Fi, Wi-Max (высокоскоростной беспроводной доступ).

Эксперты сходятся во мнении, что скорость зависит от технологии, которую тебе продали, и за какие деньги.

Из перечисленных параметров качества наиболее обсуждаемые - скорость передачи данных для загрузки файлов из сети (download) и для отдачи (upload). Как узнать скорость на твоём компьютере? Можно воспользо-

В своем Постановлении НАРЭКИТ установило способы измерения указанных параметров и рекомендовало их минимальные размеры, которые должны соблюдаться поставщиками. Измерение параметров предполагает регистрацию всех мероприятий, связанных с измерением соответствующих параметров, и составление статистического отчета по окончании отчетного периода. Поставщики должны включать вышеуказанные параметры качества, при необходимости, в договоры, заключаемые с конечными пользователями или в общие условия предоставления публичных услуг доступа к Интернету. Кроме того, поставщики обязаны отражать на своих веб-сайтах данные об этих параметрах за последние четыре квартала.

ваться специализированным сайтом, например, [www.speedtest.md](http://www.speedtest.md). Ты видишь, что, например, скорость загрузки равна 1,8 Mbps, скорость отдачи — 1,3 Mbps. И это примерно соответствует скорости, декларируемой твоим поставщиком Интернета — 2 Mbps.

Однако в действительности эти цифры могут показывать состояние локальной сети и твоего компьютера. Возможно, что сеть перегружена большим количеством пользователей, а твой компьютер устарел. Абонент может пожаловаться оператору и сказать: извините, мне ка-

жется, что скорость очень маленькая! Оператор пришлет специалиста, он подключит новейший компьютер и покажет, что скорость большая. Тебе придется заплатить за ложный вызов? Но допустим, что оператор согласился с доводами абонента. Что тогда? Оператору надо будет пересчитать в сторону уменьшения абонентскую плату, улучшить качество сервиса? Или что-то другое? Оператор должен как-то обосновать свои действия, и для этого нужен технический регламент. Должно быть написано — каким образом проверять параметры качества. В постановлении НАРЭКИТ ничего об этом не сказано...

**В** мировой практике существует термин SLA (Service Level

Agreement - соглашение об уровне предоставления услуги). Это договор между поставщиком услуги и потребителем. Применительно к услуге доступа в Интернет договор SLA может содержать в себе параметры: мак-

симальное суммарное время недоступности за период (например, за месяц). В данном случае скорость доступа не является основным параметром, поскольку зависит не только от этого оператора, но и других операторов, от загрузки сервера сайта, на что поставщик повлиять никак не может.

В беседе с корреспондентом «ЖП» директор компании Riscom Сергей Лобастов заявил, что постановление НАРЭКИТ обязательно к исполнению и, конечно, поставщики Интернета будут выполнять требования Агентства. Да, мы будем разрабатывать таблицы с информацией о параметрах качества, размещать их на своих сайтах и отчитываться перед НАРЭКИТ каждый квартал. Но у меня встречные вопросы: выиграют ли от этого абоненты? Они будут изучать таблицы, сравнивать их, и на основании анализа параметров выбирать оператора? Помогут ли эти таблицы операторам увеличить объем продаваемых услуг и привлечь новых пользователей? Будет ли это способствовать развитию рынка Интернета? Если да, то значит наше время и средства не будут потрачены напрасно.

**В** интервью для «ЖП» коммерческий директор компании StarNet Сергей Мартус подчеркнул, что мы контролируем сегменты своей сети вплоть до терминального устройства, которое находится у абонента.

Абоненту мы предоставляем по одному кабелю пакет из трех услуг: телевидение, телефония, доступ в Интернет. Контроль качества сер-

виса осуществляется с помощью системы поддержки QoS (Quality of Service — качество обслуживания). С помощью нашего оборудования мы можем дифференцировать и создавать качественное разделение услуг в данном кабеле, если есть задержки, разрывы в процессе передачи сигнала и т. д. Большого приоритета требует телевидение (разрывы сигнала недопустимы). Затем — телефония. И на третьем месте по приоритету — передача данных в Интернет.

Наш поставщик оборудования, компания Huawei, предоставляет аппаратуру, которая обеспечивает менеджмент как на магистральных участках, так и в точках присутствия дома или в офисе клиента. Благодаря этому SLA находится на очень высоком уровне, показывая стабильность и качество услуг компании StarNet.

Из тех параметров, которые перечислило в своем постановлении НАРЭКИТ, вызывает сомнение «частота подачи жалоб от конечного пользователя». Конечно, каждый абонент вправе жаловаться. Но жалоба — это субъективное понятие. Тяжело определить, обоснована ли данная жалоба, это вина оператора или нет? Какие конкретно жалобы нужно будет выставлять на сайт оператора?

Что касается скорости. Пока каждый из провайдеров не будет устанавливать собственные сервера, которые будут фиксировать скорость, то неизвестно, что происходит на стыках их сетей с сетями других операторов.

Сергей МОИСЕЕВ