

Международный союз электросвязи

МСЭ-Т

СЕКТОР СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ МСЭ

ВСЕМИРНАЯ АССАМБЛЕЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ

Хаммамет, 25 октября – 3 ноября 2016 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.

РЕЗОЛЮЦИЯ 95 (Хаммамет, 2016 г.)

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

(Хаммамет, 2016 г.)

Всемирная ассамблея по стандартизации электросвязи (Хаммамет, 2016 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)* что в Стратегическом плане Союза на 2016–2019 годы, утвержденном Резолюцией 71 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции, в качестве одной из стратегических задач МСЭ определяется обеспечение возможности установления соединений и функциональной совместимости повсюду в мире, повышение показателей работы, качества обслуживания, его приемлемости в ценовом отношении и своевременности, а также общей системной экономии в радиосвязи, в том числе путем разработки международных стандартов;
- c)* что в Стратегическом плане также определяется в качестве одной из ценностей МСЭ готовность предоставлять высококачественные услуги и добиваться максимальной удовлетворенности бенефициаров и заинтересованных сторон,

напоминая,

- a)* что в Резолюции 200 (Пусан, 2014 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 (Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции поручается Директору Бюро развития электросвязи довести до сведения директивных органов, а также национальных регуляторных органов вопрос о важности постоянного информирования пользователей и потребителей о качестве различных услуг, предлагаемых операторами, и о других механизмах защиты, обеспечивающих права потребителей и пользователей;
- c)* что в Резолюции 196 (Пусан, 2014 г.) предлагается Государствам-Членам, Членам Секторов и Ассоциированным членам представлять вклады, позволяющие распространять информацию о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания;
- d)* что в Резолюции 196 (Пусан, 2014 г.) предлагается Государствам-Членам содействовать проведению политики, способствующей предоставлению услуг электросвязи таким образом, чтобы обеспечить для пользователей должное качество;
- e)* что в Резолюции 131 (Пересм. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции содержится решение, что МСЭ следует укреплять координацию с другими соответствующими международными организациями, занятыми сбором данных в области ИКТ, и с помощью Партнерства по измерению ИКТ в целях развития создать стандартизированный набор показателей, повышающий доступность и качество данных и показателей в области ИКТ, а также способствующий разработке стратегий и государственной политики на национальном, региональном и международном уровнях,

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,

принимая во внимание

a) Резолюцию 101 (Пересм. Пусан, 2014 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. Пусан, 2014 г.) Полномочной конференции о роли МСЭ в выполнении решений Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества и в общем обзоре их выполнения, проводимом Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций,

отмечая,

a) что 12-я Исследовательская комиссия Сектора стандартизации электросвязи МСЭ (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 форумми, и разрабатывает основы для совершенствования сотрудничества;

b) что 12-я Исследовательская комиссия является основной комиссией для Группы по разработке качества обслуживания (QSDG),

признавая

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,

решает, что Сектор стандартизации электросвязи МСЭ

1 продолжает разрабатывать необходимые Рекомендации по показателям работы, QoS и QoE;

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,

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

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;

2 изучить сценарии оценки, стратегии измерения и инструменты тестирования QoS и QoE, 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 МСЭ-Т и QSDG путем представления вкладов, экспертного опыта, знаний и практического опыта, относящихся к работе 12-й Исследовательской комиссии.