

Издается с мая 1992 г.

**Издатель**

ЗАО «ИКС-холдинг»  
Ю.В. Овчинникова



**Генеральный директор**

Д.Р. Бедердинов – dmitry@iks-media.ru

**Учредители:**

ЗАО Информационное агентство  
«ИнформКурьер-Связь»,  
ЗАО «ИКС-холдинг»,  
МНТОРЭС им. А.С. Попова

**Главный редактор**

Н.Б. Кий – nk@iks-media.ru

**РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ**

**А.Ю. Рокотян – председатель**

С.А. Брусиловский, Ю.В. Волкова,  
А.П. Вронец, Ю.Б. Зубарев (почетный  
председатель), Н.Б. Кий, А.С. Комаров,  
А.В. Коротков, К.И. Кукк, Б.А. Ластович,  
Ю.Н. Лепихов, Т.А. Моисеева, Г.Е. Моница,  
Н.Н. Мухитдинов, Н.Ф. Пожитков,  
В.В. Терехов, И.В. Шибаева, В.К. Шульцева,  
М.А. Шнепс-Шнеппе, М.В. Якушев

**РЕДАКЦИЯ**

iks@iks-media.ru

**Ответственный редактор**

Н.Н. Шталтовная – ns@iks-media.ru

**Обозреватели**

Е.А. Волынкина, А.Е. Крылова,  
Л.В. Павлова

**Редактор**

Е.А. Краснушкина – ек@iks-media.ru

**Дизайн и верстка**

Д.А. Подъяков, А.Н. Воронова

**КОММЕРЧЕСКАЯ СЛУЖБА**

commerce@iks-media.ru

**Коммерческий директор**

Т.В. Шестоперова – ts@iks-media.ru  
Г.Н. Новикова, зам. коммерческого  
директора – galina@iks-media.ru  
Е.О. Самохина – es@iks-media.ru  
Д.Ю. Жаров, координатор – dim@iks-media.ru

**СЛУЖБА РАСПРОСТРАНЕНИЯ**

А.А. Милушов – подписка  
rodписка@iks-media.ru  
А.С. Баранова – выставки, конференции  
expro@iks-media.ru

Журнал зарегистрирован в Министерстве РФ  
по делам печати, телерадиовещания и средств  
массовых коммуникаций 25 февраля 2000 г.;  
ПИ № 77-1761. Мнения авторов не всегда  
отражают точку зрения редакции.  
Статьи с пометкой «бизнес-партнер»  
публикуются на правах рекламы.  
За содержание рекламных публикаций и  
объявлений редакция ответственности не несет. Любое  
использование материалов журнала допускается  
только с письменного разрешения редакции и со  
ссылкой на журнал.  
Рукописи не рецензируются и не возвращаются.

© «ИнформКурьер-Связь», 2011

**Адрес редакции и издателя:**

127254, Москва,  
Огородный пр-д, д. 5, стр. 3  
Тел.: (495) 785-1490, 229-4978.  
Факс: (495) 229-4976.  
E-mail: iks@iks-media.ru

Адрес в Интернете: www.iksmedia.ru

Редакция пользуется

услугами  
сети «МегаФон-Москва»

Тел.: (495) 502-5080  
№ 5/2011 подписан в печать 25.04.11.  
Тираж 15 000 экз. Свободная цена.  
Формат 64x84/8

ISSN 0869-7973



В этом мае мы снова соберемся на, кажется, вечном «Связь-Экспокомме», пережившем кризисы 1998-го и 2009-го, немилость первой половины нулевых и PR-возрождение конца первого десятилетия 21 века.

Площади раскуплены, стойки запакованы, экспонаты и стулья сосчитаны, студенты-промоутеры майками наделены, листовки и другая «раздатка» на выходе из типографии. Погода бы не подкачала, и праздник, совмещенный с делом, состоялся бы.

При этом и на ветреных просторах Красной Пресни все наши дела остаются с нами: omnia mea mecum porto, да хотя бы и в этом, майском, номере «ИКС». У айтишников не ослабевает налоговый пресс, который вновь и вновь заставляет голь идти на выдумки (Актуальный комментарий). Беспокоит небезопасность cloud computing (Облакам нужен закон о правах потребителей). Настораживает усиление роли государства на телекоммуникационном рынке (Сколько времени на часах LTE?). Надо готовить call-центр к охоте на клиента (Call-центры идут искать). Берedit душу необходимость увольнять людей, которые верой и правдой... (Сокращаем персонал грамотно). Да прибавьте к этому «известные неизвестные» и «неизвестные неизвестные» из Фрод-рисков операторов связи.

Чтобы вернуться к маю, травке, солнцу и обновлению, взгляните на топ-модели прет-а-порте весны-2011 в Теме номера – там MVNO, аутсорсинг сети эксплуатации, network sharing.

А вы что-о подумали!?

До встречи.  
**Наталья Кий,**  
главный редактор

1 КОЛОНКА РЕДАКТОРА

## 4 НОВОСТИ

4 АКТУАЛЬНЫЙ КОММЕНТАРИЙ

Е. ВОЛЫНКИНА. Стимуляция прессом

6 ЛИЦА

7 ПЕРСОНА НОМЕРА

М. ЕМЕЛЬЯННИКОВ. Персональные данные

Михаила Емельяникова

КОМПАНИИ

10 Новости от компаний

СОБЫТИЯ

14 Операторская «оборонка»

17 Call-центры идут искать

20 Облакам нужен закон о защите прав потребителя

22 КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ



**7**  
Персональные данные  
Михаила Емельяникова



**14**  
Операторская «оборонка»



## 24 ТЕМА

### БИЗНЕС-МОДЕЛИ ПРЕТ-А-ПОРТЕ. ВЕСНА-2011

**Фокус**

**26** На что опереться в эпоху перемен?

**Позиция**

**29** Е. ШМАТОВА. «Новые бизнес-модели рождаются в диалоге с партнерами»

**30** В. ЕРМАКОВ. Через пять лет будем зарабатывать на монетизации контента

**Ракурс**

**32** Т. ТОЛМАЧЕВА. Аутсорсинг эксплуатации сетей – вызовы и драйверы



## 42 ДЕЛО

- Доля рынка**
- 42** С. КАЛИН. Курсом диверсификации  
**Экономика и финансы**
- 44** А. ЗАЙЦЕВА. МРК поставили жирную точку  
**Решение**
- 46** А. ЛАРИОНОВ. Сеть, объединившая  
Казначейство России
- 53** К. КУЛЕШОВ. Эксплуатацию  
оборудования – профессионалам  
**Проблема**
- 48** Сколько времени на часах LTE?  
Круглый стол  
**Рубежи обороны**
- 54** Д. ШОПИН. Фрод-риски операторов связи  
**Опыт**
- 57** С. ЧИБИКЕЕВ. От аккумуляторных  
батареяй – к GPON и системам  
мониторинга
- 62** Д. МИЛОВ. За безопасность  
и эффективность  
**Управление**
- 58** Е. КОВАЛЬ. Сокращаем персонал  
грамотно. Окончание



## 65 «ИКС» pro ТЕХнологии

- 66** Е. ШЕИН, П. РОНЖИН Охлаждение базовых станций  
сотовой связи. Ищем оптимальное решение
- 72** ИБП с адаптацией к российской реальности
- 74** А. МАРТЫНЮК. От машинных залов – к ЦОДам.  
Эволюция технологических площадок
- 79** В. ГАВРИЛОВ. Выбор оптимальной схемы холодо-  
снабжения ЦОДа
- 84** Газовое пожаротушение в ЦОДе.  
Успешный опыт применения хладона 23
- 86** Д. МОРГУНОВ. Оптические коммутационные системы  
в главной зоне ЦОДа
- 90** Д. КАМЕНЕВ. Проектируем систему  
IP-видеонаблюдения
- 93** **Новые продукты**

- 34** О. СВИРСКИЙ. «Полгода для аутсорсинга не горизонт»
- 35** М. СЕМЕНИХИН. На первых ролях – российские  
специалисты

### Сценарий

- 36** Букет MVNO
- 36** Увлекательный процесс продолжается
- 37** А. ЭЛЬЧИЯН. MVNO – еще один способ доступа  
к сервисам
- 38** М. РОМАШКЕВИЧ. MVNO на поток!

### Дискуссионный клуб «ИКС»

- 39** Новые бизнес-модели ищут поддержки



## Стимуляция прессом

Для того чтобы инновационная экономика стала правдой жизни, нужно... много чего. В том числе и адекватные налоги. Но при нынешнем налоговом законодательстве развитие ИТ-компаний происходит больше «вопреки», чем «благодаря». Налоговое бремя ощутимо тяжелеет.

После передышки 2008–2009 гг., когда ИТ-компании платили единый социальный налог (ЕСН) по льготной ставке 13% фонда заработной платы (ФЗП), наступил 2010 г., и в соответствии с законом «О страховых взносах...» (№ 212-ФЗ от 24.07.2009) в условиях еще не закончившегося кризиса вместо почившего в бозе ЕСН появились выплаты в три внебюджетных страховых фонда (пенсионный, соцстрах и ОМС) во вдвое больших размерах. Но и эти весьма чувствительные для ИТ-компаний 26% обещали быть лишь переходным этапом на пути к усилению налогового пресса до 34% в 2011 г. Для компаний – разработчиков ПО, работающих на экспорт, вопрос дальнейшего легального существования с учетом существенно более низкой налоговой нагрузки их коллег-конкурентов из Индии, Китая и т.д. стал почти риторическим.

### Чистые и нечистые

Компании задумались об очередных схемах выживания, но нашлись и те, кто решил убедить государство в неадекватности сдирания семи шкур с ИТ-сектора и добиться налоговых льгот. Как рассказал президент Ассоциации разработчиков ПО «Руссофт» Валентин Макаров на очередном заседании PR-клуба «Руссофт», в этом деле с самой хорошей стороны проявило себя Минкомсвязи, поддержавшее тружеников ИТ-отрасли и немало поспособствовавшее конструктивному диалогу с Минэкономразвития и Минфином, которые поначалу стояли на охране госбюджета насмерть (хотя, скорее всего, потери бюджета вследствие сохранения прежней налоговой ставки для ИТ-компаний составили бы жалкие доли процента от того триллиона, который разворовывают на госзакупках). «Всего лишь» несколько месяцев борьбы – и в октябре 2010 г. был принят еще один закон (№ 272-ФЗ от 16.10.2010) с поправками к вышеупомянутому закону «О страховых взносах...», в результате чего для «российских организаций, осуществляющих разработку и реализацию программ для ЭВМ, баз данных на материальном носителе или в электронном виде по каналам связи независимо от вида договора и (или) оказывающих услуги (выполняющих работы) по разработке, адаптации, модификации программ для ЭВМ, баз данных (программных средств и информационных продуктов вычислительной техники), установке, тестированию и сопровождению программ для ЭВМ, баз данных» страховые взносы снижены до 14% (совсем как в вождельном «Сколково»), причем за весь 2010 г.

Однако повезло немногим. Законодатели сочли достойными этого благодеяния только компании, у кото-

рых имеется государственная аккредитация, число сотрудников не менее 50 и доля дохода от реализации ИТ-продуктов не менее 90%. Остальных отменили по «антикоррупционным» (!?) причинам. Таким образом, практически все начинающие софтверные компании, да и подавляющее большинство «взрослых», по причине своей малочисленности остались за бортом. Коррупции от этого меньше не стало. Ответом возмущенной ИТ-общественности были открытые письма президенту РФ, сбор подписей малых ИТ-компаний, а также хождение руководства АПК ИТ, «Руссофта» и «Опоры России» по инстанциям. И вот принят очередной закон (№ 432-ФЗ от 28.12.2010 «О внесении изменений...»), согласно которому размер социальных налогов, взимаемых с малых ИТ-компаний, имеющих долю ИТ-доходов не менее 70%, в 2011–2012 гг. составит 26% ФЗП. Конечно, это лучше, чем 34%, но все-таки не 14%, как для «больших», и к тому же только на два года.

### Дьявол в деталях

Крупные ИТ-компании, которым повезло вписаться в 14%, очень рады такому послаблению, поскольку оно позволило им хотя бы частично компенсировать вновь начавшийся после кризиса рост зарплат в ИТ-отрасли. Но, как всегда, дьявол кроется в деталях, и российские налоговики неохотно расстаются со своей «добычей». Реалисты сразу говорили, что доказать право на льготу будет нелегко и, даже сделав это, следует быть готовым к многочисленным проверкам. Так оно и оказалось. Взять хотя бы требование 90%-ной доли профильной ИТ-деятельности, к которой, как оказывается, относятся только передача исключительных и неисключительных прав на использование программных продуктов, работы по модификации ПО и услуги по сопровождению программ. По этому определению даже ИТ-консалтинг попадает в разряд непрофильных работ. В качестве еще одного примера гендиректор компании Digital Design Андрей Федоров приводит ситуацию с курсовой разницей валют: если после подписания акта о выполнении работ клиент оплатил счет через несколько дней и за это время валютный курс изменился, то полученную таким образом выручку налоговики относят к непрофильным доходам, стараясь вытеснить претендента на льготу за 90%-ную черту. Правда, по этому поводу компания Digital Design решительно настроена судиться с ФНС. Обращаться в суд, чтобы доказать свое право на льготу, уже пришлось компании Lanit-

Terkom, причем, как оказалось, суд сразу вынес решение в ее пользу, так что управу на мытарей в принципе найти можно. Крупным компаниям, имеющим в штате грамотных юристов, это сделать проще, а малому бизнесу даже за свои 26% наверняка придется побороться.

Еще на одну проблему с упомянутой льготой указывает исполнительный директор компании Artezio Павел Адылин: практически все крупные российские софтверные компании сейчас открывают центры разработки в регионах, однако эти центры являются отдельными юридическими лицами, численность персонала в них поначалу невелика и, следовательно, льготы им не полагаются.

### Хорошо, что плохо

Следствием дискриминации малого ИТ-бизнеса стала и нынешняя основная тенденция российского рынка разработки ПО, которую отметили 54% компаний, участвовавших в недавнем ежегодном опросе ассоциации «Руссофт», а именно – консолидация. Крупные компании становятся еще крупнее, и в России уже около полутора десятков компаний – разработчиков ПО, где работают более 1 тыс. человек (чемпионом здесь является ЕРАМ Systems – более 6 тыс. сотрудников). Этот же опрос показал ухудшение оценки участниками рынка работы государства по поддержке софтверного бизнеса. Оценку «плохо» существующей налоговой системе поставили 66% опрошенных против 50% в 2010 г. (очевидно, что голоса обиженных малых компаний перевесили голоса многочисленного крупняка, получившего льготы). Еще

хуже обстоит дело с господдержкой международной маркетинговой деятельности разработчиков ПО: ею довольны 76% респондентов (62% в 2010 г.), а ведь именно этот единственный вид субсидирования собственного бизнеса официально разрешен странам – членам ВТО. В частности, результат такой поддержки мы можем видеть на любой выставке, где многочисленные стенды китайских компаний образуют целые «чайна-тауны». В итоге, как отметил В. Макаров, российский бизнес, выходя на зарубежные рынки, испытывает двойной гнет: во-первых, рецессия рынка и большая конкуренция со стороны иностранных компаний, поддерживаемых своими государствами, а во-вторых – полное отсутствие поддержки со стороны «родного» государства.



Поэтому российские компании вынуждены брать не числом, а умением. В этом есть и свои положительные стороны. Быть поставщиком дешевых рабочих рук программистов для выполнения рутинной работы российским компаниям не позволяет наша налоговая система и отсутствие в стране многомиллионных человеческих ресурсов, как в Индии или Китае. Остается ниша гораздо более дорогостоящих высокотехнологичных разработок, требующих достаточно высокой квалификации. Можно считать, что, прессуя софтверный бизнес налогами, наше государство «стимулирует» российских программистов заниматься более сложной и творческой работой. ИКС

**ВЕДОМОСТИ**  
THE WALL STREET JOURNAL & FINANCIAL TIMES

25 мая 2011,  
«Ритц–Карлтон Москва»

VII ежегодный проект

## Телеком 2011

Международный форум операторов фиксированной  
и сотовой связи

РЕКЛАМА

Телекоммуникации – одна из наиболее инновационных и динамично развивающихся отраслей экономики как в России, так и во всем мире. Ежедневно на рынке появляются новые устройства, революционные технологии, принимаются регулирующие акты, происходят слияния и поглощения, в результате которых кардинально меняется расстановка сил.

### Среди докладчиков



**Наум Маргер\***  
Заместитель министра,  
Министерство связи и  
массовых коммуникаций  
РФ



**Александр Поповский**  
Директор  
бизнес-единицы  
«МТС Россия»,  
МТС



**Александр Провоторов**  
Президент,  
«Ростелеком»



**Дмитрий Рутенберг**  
Начальник управления  
контроля транспорта  
и связи,  
ФАС России



**Михаил Шамолин**  
Президент,  
АФК «Система»



**Елена Шматова**  
Генеральный директор,  
«ВымпелКом»

\*ожидается окончательное подтверждение

[www.vedomosti.ru/events/](http://www.vedomosti.ru/events/)

#### Руководитель проекта:

Ольга Драголова (o.dragalova@vedomosti.ru)

#### Реклама и спонсорство:

Яна Генятова (y.geniatova@vedomosti.ru)

#### Участие в форуме:

Мария Остроумова (m.ostroumova@vedomosti.ru)

☎ (495) 956 2536, 232 3200

✉ conference@vedomosti.ru

#### Стоимость участия:\*\*

1 представитель от компании – 33 000 руб.

2 представителя от компании – 29 500 руб.\*\*\*

3 и более – 27 000 руб.\*\*\*

Уже близко то время, когда российский телеком-рынок превратится в многофункциональный стенд для испытания перспективных и экспериментальных бизнес-моделей. В длинной очереди исследователей и тестировщиков участники нашей темы номера (см. →с. 24–41←) будут совсем не последними.



**Елена Александровна ШМАТОВА,**  
генеральный директор  
ОАО «ВымпелКом»,  
руководитель  
бизнес-единицы  
«Россия»  
Vimpelcom Ltd.

Родилась 3 марта. Окончила Московский электротехнический институт связи (МЭИС) по специальности «инженер-экономист».

После окончания института работала в Центре международных расчетов Министерства связи СССР. С 1992-го по 1999 г. – заместитель финансового директора, финансовый директор и вице-президент по финансам группы компаний Sprint/Global One в России.

В декабре 1999 г. пришла в компанию «ВымпелКом», где последовательно занимала должности финансового контролера, директора казначейства, вице-президента по финансам. В 2005 г. назначена исполнительным вице-президентом по финансам, главным финансовым директором ОАО «ВымпелКом».

С июня 2010 г. руководит компанией в нынешней своей должности.



**Сергей Павлович КОРНЕЕВ,**  
первый заместитель  
председателя  
консультативного  
совета  
ГК «Техносерв»,  
управляющий  
директор  
ООО «Техносерв»

Родился 4 марта 1970 г. в городе Лобна Московской области. В 1995 г. окончил Московский авиационный институт по специальности «инженер-технолог».

В 1994 г. начал работу в «ТехноСерв А/С» менеджером по продажам. В 2002–2005 гг. – директор департамента по работе с операторами сотовой связи; в 2005–2007 гг. – директор департамента по работе с операторами связи. С января 2007 г. – коммерческий директор группы компаний «Техносерв». С апреля 2009 г. в нынешней своей должности руководит интеграционным на-

правлением деятельности «Техносерв».

Женат, есть дочь. Хобби – нумизматика.

Родился в 1976 г. в Москве. Окончил Международный факультет информатики Московского института радиотехники, электроники и автоматики по специальности «вычислительные машины, системы, комплексы и сети» и Институт бизнеса и экономики в California State University Hayward по программе MBA.

Трудовую деятельность начал в 1999 г. в компании «Центральный телеграф». В 2001–2003 гг. работал в компании «ТрансТелеКом»; с 2003-го по 2005 г. – начальник отдела маркетинга и внедрения услуг «СЦС Совинтел» («Голден Телеком»). С 2006 г. – в «Ростелекоме»; последовательно руководил отделом внедрения услуг в коммерческую эксплуатацию, управлением разработки и внедрения новых продуктов и услуг, управлениями по тарифной политике и по развитию регионального бизнеса, отделом корпоративного развития и координации деятельности дочерних обществ. С апреля 2010 г. – директор Центра беспроводных и конвергентных услуг компании «ЦентрТелеком».

Хобби – парашютный спорт.



**Аветис Радикович ЗЕЛЧЯН,**  
директор Центра  
беспроводных и  
конвергентных  
услуг  
макрорегионального филиала  
«Центр» компании  
«Ростелеком»

Родился в 1975 г. в Загорске Московской области. Окончил Московский авиационный институт по специальности «инженер радиоэлектронных средств»; имеет диплом MBA Кингстонского университета (Kingston University of London) в области менеджмента.

В 1998 г. начал работу в компании Ericsson с позиции технического менеджера поддержки продаж. В 1999–2002 гг. в штаб-квартире Ericsson в Стокгольме занимался развитием бизнеса GSM в Северной Америке. Впоследствии в компании Nortel отвечал за развитие бизнеса беспроводной связи в России и СНГ. В Nokia Siemens Networks с 2007 г. развивает направление профессиональных услуг для операторов связи на позиции руководителя департамента услуг аутсорсинга, планирования и оптимизации сетей (Head of Managed Services) в России.

Женат, имеет ребенка. В свободное время любит путешествовать, увлекается футболом и живописью в стиле современного русского реализма.



**Максим Анатольевич СЕМЕНИХИН,**  
руководитель  
департамента  
услуг  
аутсорсинга  
Nokia Siemens  
Networks



## Персональные данные

### Михаила ЕМЕЛЬЯННИКОВА

Говорят, первую половину профессиональной жизни человек работает на свое имя, вторую – имя на человека. В жизни гуру информационной безопасности Михаила ЕМЕЛЬЯННИКОВА наступила эта вторая половина.

#### Математик для госсекретов

– Михаил Юрьевич, вопросами информационной безопасности вы занимаетесь 35 лет, из которых больше 20 – по службе в Генштабе Вооруженных Сил СССР/РФ. В семье до вас были военные?

– Оба деда погибли на фронте, отец был офицером-штурманом, но в 1960 г. Никита Сергеич Хрущев попросил его со службы. В биографии везде написано, что я родился в Москве, хотя в 1955 г. это был город Кунцево Московской области. Когда младшему третьему брату не было четырех лет, а мне не было 16, мама умерла. Отец летал уже на «гражданке», воспитывала нас прабабушка. Тогда, наверное, многое заложилось в судьбе. С детства я знал, что надо подниматься, идти вперед, получать высшее образование. После 8-го класса сдал сложные экзамены в спецшколу, где были только старшие классы с углубленным изучением математики, химии, гуманитарных дисциплин. Я выбрал математику и физику. А дальше была забавная история – из-за близорукости я был признан невоеннообязанным, но оказался в Высшей школе КГБ.

Набор в этот вуз велся своеобразно – по математическим школам ездил кадровик КГБ и отбирал подходящие кандидатуры – по оценкам, анкетам, биографии родителей. Меня отобрали, но конкурс при поступлении все равно был немаленький. Я поступил – и первого августа мне выдали форму. Поначалу думал, что буду заниматься чем-то, связанным с ядерной физикой или космосом.

Только на втором курсе я узнал, на какой специальности учусь. До этого нам говорили «вы будете заниматься физикой и математикой» – и все. Учиться было очень тяжело – из 89 принятых на факультет закончили его 56 человек, причем отчислили даже после 3-го курса. Мы ходили в форме все пять лет, год жили в казарме, у нас были лагерные сборы, нормальный военный вуз.

После окончания технического факультета Высшей школы КГБ СССР (ныне – Институт криптографии, связи и информатики Академии ФСБ) по специальности «прикладная математика» получил распределение в Генштаб, где прослужил 21 год, от лейтенанта до полковника. Уволился в 43 года, самым молодым заместителем начальника управления. В 98-м году просто отказался подписывать контракт – тогда ввели уже контрактную систему. Но школа Генштаба – колоссальная. Это дисциплина, это работа с документами, высокие требования к профессиональным и личным качествам. Занимался информационной безопасностью, в то время это называлось режимом секретности. Там истоки всей нынешней системы информационной безопасности в стране и госрегулирования в этой области. И туда же уходят корни главной ошибки – механического переноса способов работы с государственными секретами на коммерческие.

#### Программист для коммерсантов

– Увольнение из армии переживали тяжело?

– Я надел военную форму в 16 лет и не снимал ее до 43-х, а теперь нужно было жить другой жизнью. Самыми тяжелыми для меня были 90-е, когда оказалось, что армия – никому не нужный придаток, который «ест на-

родный хлеб», когда дошло до того, что людей в форме начали бить в метро и Минобороны разрешило ездить на работу в гражданской одежде. СМИ активно формировали это отношение в обществе к «федералам», и самое главное – к армии так же начали относиться властные структуры. Деньги платить перестали, но и на подработку закрыли глаза – и люди из моего отдела пошли ночными сторожами, охраняли гаражи, офисы... Я для себя решил, что из принципа никогда этим заниматься не буду. Писал базы данных для коммерсантов, заработавших на «челночном» бизнесе, на перегонке автомобилей, – у них появились склады, им требовался учет, статистика, они начали делать что-то похожее на цивилизованный бизнес. Потом заинтересовался темой информационной безопасности в бизнесе – прочел первую переведенную книгу американского автора о том, что называется коммерческой тайной, про безопасность Интернета, который тогда только-только



В 16 лет надел военную форму



Люблю смотреть на мир через объектив

появлялся. Понял, что, имея хорошую базовую подготовку высшей школы, прослужив в Генштабе и умея писать законы, могу найти себе применение на «гражданке» – и уволился. Впрочем, уволился я неудачно: был август 98-го... Все, кто звал меня на работу, вежливо отказали. И еще год я работал с тем же мелким бизнесом. А в 99-м меня пригласили в «Связьинвест» руководить направлением защиты информации.

### Защитник коммерческой тайны

**– В «Связьинвесте» вы проработали до 2006 г. Чем запомнился этот период?**

– Первым делом я написал концепцию информационной безопасности, шесть страниц внятного текста, на который действительно можно опираться при создании системы ИБ в холдинге и дочерних компаниях. В 2001 г. мы провели первое совещание по вопросам безопасности холдинга с руководителями служб безопасности всех зависимых обществ (тогда их было 89), выработали единые подходы к обеспечению ИБ, работали с юристами, написали нормативные документы. Сейчас эта система четко выполняет свои задачи на самом современном уровне. Работая в «Связьинвесте», я входил в управляющие комитеты программ создания единых ERP и биллинговой системы холдинга. Это колоссальные проекты, с точки зрения технической реализации – очень успешные. Другое дело, что внедрение ERP такого масштаба

требует изменения бизнес-процессов у операторов, к чему не были готовы дочерние компании холдинга. А в 2006 г. произошла смена руководства управляющей компании – естественно, команда поменялась. И я оказался «по ту сторону» рынка – с марта 2007 г. по февраль 2011 г. работал в НИП «Информзащита».

**– Сейчас вас хорошо знают как автора и тренера учебных курсов по коммерческой тайне и персональным данным, первых по этой тематике в стране. С уходом в «свободное плавание» преподавательскую деятельность не оставите? И вообще, какие планы, если не секрет?**

– Преподавать продолжу, к двум известным курсам в нашем учебном центре прибавился новый курс, ориентированный на кадровые службы. Что касается других планов, то я вижу хорошие перспективы для консалтинга. Как я себе представляю, это должна быть маленькая компания, которая не будет заниматься проектированием защищенных информационных систем, внедрением средств защиты информации и т.п., а будет заточена под бизнес-проблемы и бизнес-риски, связанные с информационной сферой. Еще одна интересная тема для консалтинга – исследование самого рынка и его взаимодействия с системными интеграторами, регуляторами, его структурирование, оценка, прогнозы. Таких глубоких исследований пока никто не проводил.

Беседовала **Лилия ПАВЛОВА**

## → Экспресс-аналитика

**– По образованию вы математик.**

**А «по жизни»?**

– Математикой давно не занимаюсь, но склад ума, безусловно, зависит от базового образования. Я не бизнесмен и не продавец – это однозначно. Не потому, что не получается, просто неинтересно. Еще я не люблю делать рутинную работу. Когда умерла мама, работал на конвейере на заводе «Рубин» – собирал телевизоры. Мне не было 16 лет, работал по 4 часа в день – и для меня это была каторга.

Считаю себя аналитиком – могу быстро разобраться в сложной незнакомой проблеме, разложить ее «по полочкам» и рассказать, что надо сделать, чтобы ее решить. Это мне интересно.

**– Что, по-вашему, нужно человеку для счастья?**

– Очень важно не конфликтовать с собой. Если человек умеет найти состояние относительного покоя, гармонии с собой и окружающим миром – он не будет терзать окружающих. Самодостаточность и непротиворечие с собой – это главное, потому что и болезни и конфликты начинаются всегда внутри человека. Я считаю, что живу счастливо потому, что у меня нет конфликтов. Конфликт – не способ решения жизненных проблем. Хотя в жизни были достаточно серьезные столкновения, либо по молодости, либо потому, что у другой стороны не было понимания, что конфликта можно избежать.

**– Вы любите путешествовать. Есть любимые места на планете?**

– Мир большой, поэтому второй раз стараемся не приезжать никуда. Но появились несколько мест, куда мы с супругой возвращаемся каждый год. Зимой это местечко в Норвегии, где мы катаемся на лыжах; летом это Болгария и Бельгия. Еще могу часами гулять по улицам Лондона. Очень люблю фотографировать, делать фильмы – каждая поездка заканчивается DVD-фильмом с музыкой, титрами, монтажом. Показываем друзьям, детям. Есть много интересных фотографий и, возможно, когда-то получится привести их в тот вид, который будет интересен другим.

**– Как себя представляете лет через 20?**

– Наверное, это жизнь в комфортных условиях, желательно рядом с морем, и обязательно – работа головой. Книги, статьи, преподавание – что-то, что заставляет работать мозгами. Я ничего не понимаю в медицине, но, по моему глубокому убеждению, человек разрушается, когда перестает думать.



# Решение

## ДЛЯ ВОЛОКОННО-ОПТИЧЕСКИХ СЕТЕЙ СВЯЗИ



Надежное и эргономичное решение для  
развертывания оптических сетей доступа.

Стенд на выставке “Связь-Экспокомм-2011”  
ЦВК “Экспоцентр”  
павильон 2, зал 1, стенд 21D25

Узнайте больше на сайте [www.3MTelecom.ru](http://www.3MTelecom.ru)

### **3M Россия**

#### **Телекоммуникационные системы**

121614, Москва, ул. Крылатская, д. 17, стр. 3  
Бизнес-парк «Крылатские Холмы»  
Тел.: +7 (495) 784 7474 (многоканальный)  
Тел.: +7 (495) 784 7479 (call-центр)  
Факс: +7 (495) 784 7475  
[www.3MTelecom.ru](http://www.3MTelecom.ru)  
[www.3MRussia.ru](http://www.3MRussia.ru)

#### **Клиентский центр**

191124, Санкт-Петербург,  
Синопская наб., 50а  
Бизнес-центр «В&D»  
Тел.: +7 (812) 33 66 222  
Факс: +7 (812) 33 66 444

#### **Клиентский центр**

620142, Екатеринбург,  
ул. Большакова, 70  
Бизнес-центр «Корин»  
Тел.: +7 (343) 310 14 30  
Факс: +7 (343) 310 14 29

3M, логотип 3M являются  
зарегистрированными знаками компании  
«3M Компани». Авторские права на  
фотографии, содержание и стиль любой  
печатной продукции принадлежат  
компаниям «3M Компани».  
© 3M 2011. Все права защищены.  
На правах рекламы.



## Еще одна дочка

появилась у «многолетней» компании «АйТи». Новая дочерняя компания, получившая название «АйТи. Информационный менеджмент» («АйТи. ИМ»), специализируется на консалтинге, внедрении, поддержке и сопровождении решений, построенных на базе технологий ECM (Enterprise Content Management), предполагающих управление неструктурированной и слабоструктурированной корпоративной информацией (а именно такими являются 80% корпоративных данных).

Как отметил председатель совета директоров ГК «АйТи» Тагир Яппаров, решение о создании «АйТи. ИМ» отражает нынешнюю ситуацию на рынке корпоративных информационных систем, когда техноло-

гии ECM позволяют компаниям повысить свою операционную эффективность и решать новые задачи по массовому обслуживанию



Т. Яппаров: «Направления, связанные с ECM-технологиями, сейчас развиваются интенсивнее, чем основные инфраструктурные и проектные бизнесы "АйТи"»

клиентов и обработке информации в Интернете.

Компания «АйТи. ИМ» создана на основе двух департаментов «АйТи», занимаю-

щихся технологиями ECM в области классического и специализированного документооборота (телеком, страхование, банки, энергетика, госсектор, нефтегазовые компании), корпоративных поисковых систем, систем числовой аналитики, систем поддержки процессов оказания госуслуг. Сейчас в штате новой компании 192 специалиста. Как рассказал ее гендиректор Георгий Подбужский, «АйТи. ИМ» в своей работе будет использовать региональную сеть «АйТи», поскольку много проектов выполняется в крупных холдингах и федеральных структурах, распределенных по всей территории страны. Как предполагается, оборот «АйТи. ИМ» в 2011 г. составит порядка 700 млн руб.

[www.it.ru](http://www.it.ru)

## В телепатический поиск

предложил отправиться своим покупателям крупный интернет-ритейлер электроники «Ютинет.Ру».

Покупатели могут воспользоваться новой технологической платформой выбора товара «Почти телепатический поиск», разработавшейся с начала 2010 г. специально для рынка e-commerce и впервые представленной на выставке CeBIT 2011 в Ганновере.

Особенность системы – возможность общения с потенциальным покупателем на «почти» человеческом языке. Иными словами, она способна воспринимать и обрабатывать запросы типа «я хочу купить тонкий стильный ноутбук с большим экраном для работы» или «стиральную машину для большой семьи» с бесконечным числом параметров в поиске. Как обещает гендиректор компании «Платформа Ютинет.Ру» Михаил Уколов, до конца 2011 г. вот так, «телепатически», можно будет отбирать 50–70 наименований электроники, что повысит конверсию посетителей сайта в покупателей интернет-магазина более чем в два раза.

По мнению М. Уколова, новый интеллектуальный сервис позволит утроить выручку компании в 2011 и в 2012 гг. (в прошлом году она составила 1 млрд руб.). Тем более что компании есть куда расти: 95% ее клиентов приходится на Москву и Санкт-Петербург, остальные – на регионы. Структура оплат – 94% наличными, 6% – кредитными карточками.

«Ютинет.Ру» намерена в первом полугодии 2011 г. осуществить первичное публичное размещение акций на российских биржах, предложив частным и институциональным инвесторам до 15% акционерного капитала. Организатором размещения акций выступит инвестиционная компания «Финам». Привлеченные в результате IPO ресурсы будут направлены на популяризацию бренда компании и R&D.

По заявлению руководства «Ютинет.Ру», компания к 2013 г. претендует на 10–15% рынка интернет-ритейла электроники страны.

[www.uti-note.ru](http://www.uti-note.ru)

## Кадровые назначения

### «Ростелеком»

**Алексей КАМЫШЕВ** назначен директором Воронежского филиала.

### Александр БЕЛЕЙЧЕВ

назначен заместителем директора – техническим директором макрорегионального филиала «Дальний Восток».

### «Tele2 Россия»

#### Кирилл АЛЯВДИН

назначен директором департамента корпоративных коммуникаций.

### «Скай Линк»

#### Владислав ШВАЙБОВИЧ

назначен гендиректором.

### ООО «Сиско Системс»

#### Татьяна ТОЛМАЧЕВА

назначена директором по стратегическому развитию бизнеса.

### Orange Business Services

#### Алексей ТИМАШКОВ

назначен руководителем департамента глобальных сервисов в России и СНГ.

**Энди УИЛЬЯМС** назначен заместителем гендиректора по оперативным вопросам в России и СНГ.

### «Белтелеком»

**Сергей ПОПКОВ** назначен гендиректором.

### Hitachi Data Systems

#### Нильс СВЕННИНГСЕН

назначен старшим вице-президентом и гендиректором по региону EMEA.

### Oberon

**Антон ХАРИТОНОВ** назначен директором департамента бизнес-приложений.

### Siemens Enterprise Communications

#### Александр ВАСИЛЕНКО

назначен директором в России и СНГ.

### Microsoft

#### Дженнифер ТРЕЛЕВИЧ

назначена менеджером по развитию исследований и разработок в России.

### Mitel

#### Александр ВОЛЫНСКИЙ

назначен гендиректором и главой представительства в Москве.

### Autodesk

#### Алексей РЫЖОВ

назначен региональным директором в России и СНГ.

### Juniper Networks

**Джеймс Бристоу** назначен вице-президентом подразделения продуктов для операторов в регионе EMEA.

### SAP

**Елена ШИШКИНА** назначена финансовым директором регионального отделения по Великобритании и Ирландии.



**М & А**

«**ЦентрТелеком**» заявил о прекращении деятельности в качестве юридического лица в связи с присоединением к «**Ростелекому**».

«**ВымпелКом**» приобрел 100% уставного капитала оператора «**ИМЭКСТЕЛЕКОМ**» (Барнаул) и 100% голосующих акций «**Новой телефонной компании**» (Приморский край).

ФАС России удовлетворила ходатайство «**Московского узла связи энергетики**» о приобретении 100% минус одной голосующей акции компании «**Читатехэнерго**» (основной вид деятельности – предоставление телекоммуникационных услуг).

«**Вымпелком Лтд.**» и **WIND TELECOM S.p.A.** объявили о завершении сделки по объединению двух компаний.

**IBM** подписала окончательное соглашение о приобретении **Tririga, Inc.**, поставщика программных решений по управлению зданиями и недвижимыми активами.

**NetApp** купила **Akorri Networks**, поставщика управляющего ПО для ЦОДов, ориентированного на анализ производительности.

**Cisco** приобрела компанию **newScale Inc.**, которая предоставляет ИТ-организациям каталог и портал самообслуживания для выбора и быстрого внедрения облачных сервисов.

**eBay** объявила о покупке **GSI Commerce**, поставщика технологий и решений для электронной коммерции и интернет-маркетинга.

ЕЩЕ БОЛЬШЕ НА  
[www.iksmedia.ru](http://www.iksmedia.ru)



## Киберугрозы нарастают

Об этом свидетельствует отчет корпорации Symantec об угрозах интернет-безопасности. Отчет ISTR XVI основан на реальных эмпирических данных, собранных глобальной аналитической сетью Symantec Global Intelligence Network, на оригинальных исследованиях и на активном мониторинге коммуникаций хакеров, выпускается корпорацией в 16-й раз и охватывает период с января по декабрь 2010 г.

Согласно его результатам минувший год был отмечен резким ростом

киберугроз, которые стали еще масштабней и изощренней. За год Symantec обнаружила более 286 млн новых угроз. При этом аналитики выявили ряд закономерностей.

Первая – дальнейшее развитие направленных атак на крупные корпорации, госучреждения и даже на атомные объекты, в которых зачастую участвовали целые команды злоумышленников.

Вторая – активизация усилий киберпреступников в социальных сетях. Обманом заставив пользо-

вателей по «коротким ссылкам» перейти на фишинговые сайты, мошенники затем заражают их компьютеры вредоносным ПО.

Еще одна тенденция связана с агрессивным использованием в 2010 г. уязвимостей zero-day, а также руткитов – готового инструментария для осуществления атаки, в том числе и направленной.

Кроме того, на 42% по сравнению с 2009 г. выросло количество уязвимостей мобильных платформ.

[www.symantec.ru](http://www.symantec.ru)

## На рынке ВКС – 3D-видеосвязь и новый бренд

Первое в России решение для организации 3D-видеосвязи выводит на рынок компания TrueConf, до апреля этого года носившая название «ВидеоПорт». Как сообщил директор компании Михаил Готальский, комплекс мероприятий по ребрендингу предусматривает перевод на торговую марку TrueConf всех продуктов, созданных под брендом VideoPort. Объем инвестиций в ребрендинг, который продлится до начала июня, составит 3 млн руб.

В комплекс TrueConf 3D входит разработанная специалистами TrueConf стереокамера с модулем для записи изображения в 3D-формате, клиентское приложение, обеспечивающее прием и передачу стереоданных, а также монитор с разверткой 120 Гц, при которой изображение на экране воспроизводится с удвоенной частотой, и затворные очки производства NVIDIA. Клиентское приложение и видеокамера



М. Готальский «Представляя решение 3D-видеосвязи, мы впервые анонсируем и новый бренд – TrueConf»

поддерживают работу всех существующих на рынке систем отображения стереоконтента с использованием очков. По словам Ивана Мелешко, начальника отдела исследований, следующим шагом в развитии решения станет создание авгостереоскопических систем, не требующих очков.

[www.trueconf.ru](http://www.trueconf.ru)

# ЛОГИСТИКА ИЗ ПЕРВЫХ РУК

- Доставка электроники «от двери до двери» из любой точки мира.
- Собственные склады в Европе, Китае и России
- 20 лет на рынке

[www.tbnlogistic.ru](http://www.tbnlogistic.ru)



**ТБН**  
ЛОГИСТИК

Тел.: (495) 725-81-10, 997-14-50  
e-mail: [logistic@tbnlogistic.ru](mailto:logistic@tbnlogistic.ru)

реклама

## Вложились в R&D – выиграла

По итогам 2010 г. объем продаж компании «Аладдин Р.Д.» составил 794 млн руб. По словам Сергея Груздева, гендиректора «Аладдин Р.Д.», это лучший результат за 16-летнюю историю компании. Оборот вырос на 36% по сравнению с 2009 г. и более чем на треть – по сравнению с докризисным 2008 г. Доля собственных разработок и сертифицированных продуктов компании превысила 80% общего объема продаж. Это обусловлено выводом на рынок корпоративной системы защиты конфиденциальной информации на крупных предпри-

ятиях Secret Disk Enterprise, успешной сертификацией продукта «Крипто БД» для защиты данных в СУБД Oracle, а также получением положительного заключения ФСБ России на eToken ГОСТ как средство криптографической защиты информации (СКЗИ). «Кризис – время правильных инвестиций в новые направления, – прокомментировал С. Груздев. – В 2008–2009 гг. мы вложились в R&D – и первые результаты начали получать уже с 2010 г.»

В итоге в 2010 г. с использованием продуктов и решений «Аладдин Р.Д.» было реализовано 124

проекта в интересах заказчиков из госсектора (42% в обороте компании), банковских и финансовых учреждений (21%), телекома (14%), нефтегазовой отрасли (11%) и топливно-энергетического комплекса (8%). Самый большой рост продаж, 100% и более, был зафиксирован на рынке социальных и массовых проектов – дистанционного банковского обслуживания, систем сдачи электронной отчетности, электронных торговых площадок, систем государственных торгов и аукционов.

[www.aladdin-rd.ru](http://www.aladdin-rd.ru)

## Источник дохода – серверы и сервисы

Компания «РТСофт», работающая на рынке компьютерной автоматизации, начала развивать два новых направления бизнеса в области встраиваемых компьютерных технологий (ВКТ). Первое из них – поставка серверов высокой надежности производства Kontron (10,3% мирового рынка ВКТ), стратегического партнера «РТСофт», для телекоммуникационных, промышленных и специальных применений. Входящие в новые линейки сервер операторского класса Kontron CG2100 и низкошумный промышленный сервер KISS KTC5520 поддерживают шестиядерные процессоры серии Intel Xeon 5600 с пониженным энергопотреблением и имеют срок службы пять-семь лет.

Второе новое направление – сервисы по разработке под заказ встраиваемых

аппаратно-программных средств на базе технологий Kontron, возможность предоставлять которые российская компания получила после сертификации своих инженерных и про-



А. Рыбаков («РТСофт»):  
«В нашем ВКТ-бизнесе мы не заметили влияния кризиса»

изводственных ресурсов на соответствие требованиям вендора и подписания с ним соглашения в марте нынешнего года.

Ожидается, что в роли заказчиков разработок на основе технологии «компьютер на модуле» COM Express будут выступать

ОЕМ-производители и системные интеграторы, которым дизайн-центр «РТСофт» планирует предоставлять консультации по выбору COM-Express-архитектуры, комплекты разработчика, услуги экспертизы или разработки ТЗ, конструкторской документации, проектирования принципиальных схем. Кроме того, «РТСофт» готова взять на аутсорсинг изготовление, верификацию, тестирование, сертификацию опытных образцов, серийное производство и ряд других бизнес-процессов.

По словам А. Ковалева, директора по развитию бизнеса «РТСофт», компания планирует уже через три-четыре года получить от новых направлений полмиллиарда рублей: 60% из них будет приходиться на сервисы, а 40% – на серверы.

[www.rtsoft.ru](http://www.rtsoft.ru)

## Кбайт фактов

Тулский филиал «Ростелекома» установил в регионе 32 многофункциональных информационных терминала (инфомата), позволяющих всем желающим получить доступ к portalу госуслуг.

МГТС намерена полностью завершить цифровизацию сети до конца 2011 г., на два года раньше запланированного срока, за счет применения медиаторов плана нумерации – комплекса оборудования, обеспечивающего взаимодействие аналоговых АТС с IP-сетями.

«Дальсвязь» с помощью компании «Инфосистемы Джет» внедрила в своем Приморском филиале систему активации и обеспечения сервисов, которая автоматизирует процессы обработки заявок на дополнительные услуги, поступающих от абонентов.

МТС начала выпуск пластиковых кредитных карт MasterCard под брендом «МТС Деньги» для оплаты товаров и услуг в любых точках розничных продаж и в Интернете.

«Вымпелком» за первые три месяца 2011 г. расширил покрытие своей сети 3G в восточных регионах страны на 20%. В частности, существенно увеличена зона покрытия в Приморском крае за пределами Владивостока, Находки и Уссурийска, а также в 4,5 раза повышена пропускная способность каналов передачи данных.

НАИРИТ на основе интернет-голосования подготовила ТОП-50 наиболее инновационных компаний России. Рейтинг возглавили «Яндекс», «Лаборатория Касперского», Abbyu и Cognitive Technologies. АФК «Система» – на пятом месте, на 10-м – РКК «Энергия».



**Кбайт фактов**

**Mitel**, поставщик решений для унифицированных коммуникаций, открыл представительство в Москве, которое будет осуществлять поддержку лицензированных решений и услуг, реализованных на архитектуре Mitel Freedom, и в сферу деятельности которого будет входить Россия, СНГ, страны Балтии, Грузия и Туркменистан.

**«Манго Телеком»** продала одному из крупных операторов связи собственную ВОЛС в Москве и ближнем Подмосковье и намерена сосредоточиться на основном направлении бизнеса – предоставлении телекоммуникационных сервисов.

**«Яндекс»** выпустил первую электронную карту собственного производства. Это подробная карта Москвы и Московской области.

По данным **НАУЭТ**, объем российского рынка моментальных платежей в 2010 г. достиг 772,2 млрд руб., а сумма среднего платежа – 132 руб. (рост по сравнению с 2009 г. – 19% и 20% соответственно). На 2011 г. НАУЭТ прогнозирует увеличение объема рынка до 925 млрд руб. при том же количестве точек приема моментальных платежей (около 400 тыс.).

ЕЩЕ БОЛЬШЕ НА [www.iksmedia.ru](http://www.iksmedia.ru)

**На 50% быстрее и на 60% дешевле**

Таковы объявленные компаниями HP и «Петер-Сервис» результаты тестирования конвергентного биллингового решения Peter-Service BISrt на новой платформе HP, построенной на базе конвергентной же инфраструктуры HP. В испытаниях участвовали новая платформа HP Integrity Superdome 2 с базой данных Oracle, блейд-серверы HP Integrity (серверы приложений) и HP ProLiant (генераторы нагрузки), СХД HP StorageWorks XP24000 и новая версия системы биллинга BISrt.

В ходе тестирования имитировались все основные бизнес-процессы крупного конвергентного оператора связи, имеющего 24 млн абонентов, а именно: тарификация вызовов, управление услугами стандарта GSM, управление услугами ШПД (подключение и отключение услуг в зависимости от состояния баланса), имитация клиентских рабочих мест, при-

ем и разнесение платежей, расчет абонентской платы и биллинг. По словам директора департамента серверов и систем хранения данных HP в России Павла Власкина, производительность новой версии решения BISrt на новой платформе повышается на величину до 50% при одновременном снижении совокупной стоимости владения до 60% по сравнению с показателями ранее использовавшейся платформы HP в комплекте с предыдущей версией решения.



П. Власкин: «Это тестирование было технологически и организационно сложной, но в то же время интересной задачей»

Как заметил первый заместитель гендиректора «Петер-Сервиса» Максим Самсонов, система BISrt под- держивает разнородные услуги связи в сетях GSM, UMTS, ТфОП, FTTB, ADSL и WiMAX в единой базе данных с единой технологией управления и расчетов, но такая комбинация для России пока экзотика.

[www.hp.ru](http://www.hp.ru)  
[www.billing.ru](http://www.billing.ru)

**Видеоконференции станут мобильными**

HP анонсировала систему высокоскоростного доступа к мультимедиа-контенту и облачным приложениям – HP Mobile Access Solution. Это решение позволяет оптимизировать мобильные коммуникации за счет применения точек беспроводного доступа, способных обслуживать на 50% больше мобильных устройств, чем традиционные технологии: каждый из передатчиков точек беспроводного доступа транслирует не два, а три потока данных. В решении используются двойные передатчики стандарта 802.11n, обеспечивающие пропускную способность порядка 900 Мбит/с. Новая технология поддерживает обслуживание в беспроводной сети до 15 одновременных сеансов видеоконференцсвязи высокой четкости. Предыдущие решения, основанные на стандарте 802.11n, поддерживали только десять таких сеансов, а системы 802.11g – всего один.

[www.hp.ru](http://www.hp.ru)

материалы для строительства и ремонта линий связи

- Оптические кроссы
- Оптические шнуры
- Муфты
- Измерительное оборудование
- Решения для сетей FTTH PON

**Связь-Экспокомм 2011**  
**Павильон 1 Стенд 1D20**

**СВЯЗЬСТРОЙДЕТАЛЬ**



115088, Москва, ул. Южнопортовая, 7а Тел/факс: (495) 786-34-34 [www.ssd.ru](http://www.ssd.ru)

Май 2011, ИКС

# Операторская «оборонка»

**«Спасение утопающих – дело рук самих утопающих», – заметил кто-то из участников 10-й международной конференции «Обеспечение доверия и безопасности при использовании ИКТ», имея в виду, что операторы ищут и находят способы защитить себя и своих абонентов от киберпреступности.**

## Безопасность как VAS?

В принципе у операторов есть возможность предложить своим абонентам дополнительные услуги информационной безопасности, однако пока что такие VAS не получили распространения. По экспертной оценке Павла Антонова (Cisco), в зарубежных странах операторские услуги антивирусной защиты для населения востребованы примерно у 15% абонентов мобильной связи, причем наибольшее распространение они получили в Израиле (ими пользуются около 50% абонентов). Похоже, что для израильтян вопросы безопасности, в том числе и информационной, не укладываются в прокрустово ложе допустимого.

В России, как отметил Дмитрий Соболев (МТС), главным сдерживающим фактором является низкая маржинальность услуги. Операторы находятся в процессе поиска модели продаж, маркетинговых ходов, которые приводили бы к высокому проникновению услуги и обеспечивали бы ей «интересную» доходность. В то же время, заметил Д. Соболев, услуга оператора связи не может в полной мере называться «антивирусной защитой». В арсенале оператора – продажа лицензий на антивирусное ПО; реализация услуги с использованием решения одного из вендоров антивирусных продуктов, средств фильтрации СПАМа, блокировки вредоносного ПО; реализация первой линии поддержки пользователей (вторая линия поддержки – поставщик антивирусного ПО); перепродажа услуги фильтрации спама, в том числе SMS/MMS-спама; перепродажа услуги ограничения доступа к нежелательному контенту; перепродажа услуги блокировки вирусов при доступе к ресурсам сети связи общего доступа. Такие услуги, по мнению Д. Соболева, скорее всего будут оказывать не собственно операторы, а специализированные компании – при условии, что вендоры адекватно отнесутся к изменению сложившихся каналов продаж.

Между тем, как сообщил Станислав Попов («ВымпелКом»), в рамках программы «Безопасный Интернет» в ближайшее время оператор запустит в коммерческую эксплуатацию уже протестированное собственное провайдерское решение защиты от вирусов и нежелательного контента с помощью

фильтрации трафика на собственных проводных сетях. В эту программу входит также информационная кампания во всех регионах России с участием экспертов рынка для привлечения внимания к роли родителей и интернет-провайдеров, выработка рекомендаций для родителей, услуги антивируса и родительского контроля Kaspersky Internet Security 2010 для абонентов проводного Интернета. По мнению С. Попова, сервисы по безопасности

для клиентов – пока экзотика, но, как показывают проведенные «ВымпелКомом» маркетинговые и социальные исследования, оператор может создать для своих абонентов востребованные и полезные услуги безопасности.

Новую услугу WebProtection, предназначенную как для крупных коммерческих и государственных компаний, так и для предприятий SMB, недавно вывел на рынок «Транстелеком». Как сообщил Николай Носов (ТТК), услуга базируется на облачном сервисе компании Zscaler и нацелена на предоставление пользователю возможности безопасного доступа в Интернет и безопасной работы с ресурсами глобальной сети. Услуга реализуется путем перенаправления веб-трафика пользователя на операционные устройства Zscaler с помощью изменения настроек браузера.



Д. Соболев (МТС): «Операторы – в поисках бизнес-модели»

лачном сервисе компании Zscaler и нацелена на предоставление пользователю возможности безопасного доступа в Интернет и безопасной работы с ресурсами глобальной сети. Услуга реализуется путем перенаправления веб-трафика пользователя на операционные устройства Zscaler с помощью изменения настроек браузера.

## Небезопасная конвергенция

При конвергенции услуг фиксированной и мобильной связи «старые» и известные инциденты ИБ приобретают «новый» статус, уверен Дмитрий Попков («Комстар-ОТС»). В частности, операторы «большой тройки» активно продвигают конвергентные услуги ШПД: у МТС это «Уверенный прием», «Интернет 3G-модем»; у «МегаФона» – «Мобильная АТС», «Мультифон»; у «Билайна» – «Мобильный офис», «Интернет дома». Такие услуги предусматривают расширенный набор опций, позволяющих клиентам настраивать их удаленно, а также включать дополнительные сервисы: веб-интерфейс для администрирования оборудования (коммутатора 3G, модема и др.), IVR-платформу для использования и настройки голосового меню (DTMF-донаборы), VPN. Используя такое разнообразие внешних сервисов,

# ЦОДОТЕЛЕФОНИЯ

коммуникации из облака



Реклама

# SIEMENS

Siemens Enterprise Communications

Узнайте больше о решении ЦОДОТЕЛЕФОНИЯ  
и запишитесь на индивидуальную демонстрацию

[WWW.SIEMENS-ENTERPRISE.RU](http://WWW.SIEMENS-ENTERPRISE.RU)

+ 7 (495) 737-12-15

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG.

«фродстеры», по словам Д. Попкова, исследуют услуги оператора и пытаются взломать защиту через известные уязвимости. Получив доступ к оборудованию, злоумышленники используют услугу для пропуска трафика (нелегальная терминатория, VoIP Toll Fraud). Чтобы защитить себя в условиях конвергенции услуг, операторам не следует экономить на мероприятиях по информационной безопасности, считает Д. Попков. В «Комстар-ОТС» внедрение систем обеспечения ИБ, противодействия фроду и гарантирования доходов реализуется в рамках системы управления рисками (Risk Management System), причем подразделение информационной безопасности выступает ключевым участником процесса предотвращения фрода и гарантирования доходов компании.

### Безопасность как концепция

В основе концепции противодействия угрозам, по мнению «Лаборатории Касперского», должен лежать комплексный подход. Во-первых, это информированность специалистов по безопасности о самой возможности противопоставить злоумышленнику некие средства защиты, о типичных схемах и целях использования того или иного инструментария, о порядке действий при инцидентах. Во-вторых, это технические средства защиты, в-третьих, правовое противодействие злоумышленникам. При этом, как заметил Михаил Савельев («Лаборатория Касперского»), типовые методы защиты имеют серьезные недостатки. Так, межсетевые экраны не спасают от атаки на исчерпание полосы пропускания канала; маршрутизация в «черные дыры» только помогает хакеру достичь своей цели; системы IDS/IPS также не спасают от атаки на исчерпание полосы пропускания и бессильны против 99% DDoS-атак, которые не используют уязвимости; оптимизация настроек ресурсов позволяет достичь «запаса» сервера лишь в 200–300%, тогда как для отражения серьезной атаки требуется не менее 1000%; многократное резервирование слишком затратно, поскольку расходы на увеличение атаки на 5–6 порядков(!) меньше, чем расходы на такую защиту.

Необходимость комплексного подхода к защите информации обостряется при использовании модели облачных вычислений, несущей новые риски, которые не всегда возможно устранить традиционными средствами. По мнению Сергея Вихорева («Элвис-Плюс»), парадигма обеспечения ИБ в «облаках» мало отличается от традиционной, но методы ее реализации могут быть иными. В этой парадигме необходимо решить триединую задачу создания «доверенного облака»: безопасность пользователь-

ской (виртуальной) ИС, безопасность провайдера, доверие пользователя к провайдеру. Доверенная среда пользовательской ИС обеспечивается самозащищенными (зашифрованными) данными пользователя, самозащищенной ВМ (миграция вместе со средствами защиты), контролем соответствия виртуальной среды доверенному состоянию, усиленной аутентификацией пользователей, данных и ВМ, наличием доверенного компонента, независимого от провайдера. Доверенная среда провайдера обеспечивается традиционными методами защиты информации в ЦОДе: это управление доступом пользователей и персонала ЦОДа, регистрация и учет всех действий и событий в облаке,



Д. Попков («Комстар-ОТС»): «ФМС несет новые угрозы»

обеспечение целостности аппаратной и программной платформы, создание антивирусной защиты, межсетевое экранирование и сегментирование, анализ защищенности и обнаружение вторжений в ЦОД, создание инфраструктуры открытых ключей, физическая защита ЦОДа. При этом особое внимание должно уделяться целостности гипервизора и ограничению прав доступа к нему. Доверие пользователя к провайдеру обеспечивается юридическими и техническими мерами: созданием правовой основы отношений провайдер/пользователь, заключением SLA, прозрачностью действий провайдера для пользователя, возможностью удаленной аттестации платформы ЦОДа, страхованием рисков при обработке по облачным технологиям. Особое место занимает создание механизма, дающего пользователю возможность убедиться, что действия провайдера соответствуют принятому SLA («Доверенный монитор»).

В целом для обеспечения информационной безопасности в облачной среде С. Вихорев выделяет пять форпостов комплексной защиты: защита доступа на уровне управления инфраструктурой облаков (контроль доступа приложений, балансировка нагрузки, предотвращение атак, защита узлов облаков); контроль сетевых взаимодействий (межсетевое экранирование, взаимодействие между сегментами виртуальной ИС); защита инфраструктуры облаков (контроль доступа к управлению инфраструктурой облака, контроль интерфейсов управления ею, контроль целостности облака); мониторинг и управление ИБ (управление политикой безопасности и средствами защиты, мониторинг событий безопасности, управление инцидентами); создание доверенной среды (прозрачное шифрование данных, разработка доверенных мониторов и процедуры удаленной аттестации, создание удостоверяющих центров).

Лилия ПАВЛОВА

# Call-центры идут искать

**Уходят в прошлое времена, когда ключевым критерием работы call-центров было решение проблемы при первом обращении клиента – First Call Resolution. Сегодня их специально обученные и технически вооруженные сотрудники сами выходят в социальные сети на сбор таких обращений.**

Первая «всероссийская перепись» рынка контактных центров выявила 611 КЦ, оборудованных 37413 рабочими местами операторов. Много это или мало? По отношению ко всему трудоспособному населению РФ – всего 0,06%. Для сравнения: в США доля работников, занятых в call-центрах, составляет 3–4%, в Норвегии это 1,2–1,5%, в Германии – 0,7–0,9%.

Даже в годы кризиса рынок контакт-центров в России не останавливался в росте, а демонстрировал положительную динамику на уровне 30% – такие цифры привел в своем выступлении на форуме «Мир Call-центров. CCWF'2011» В. Тарасов, вице-президент Национальной ассоциации контактных центров. «От 10 до 30 млн долл. в год принес за это время рынок контакт-центров поставщикам решений», – отметил он.

Если проникновение платформ маршрутизации в отечественные call-центры достигло практически 100%, и этот сегмент поделен между несколькими крупными зарубежными (Avaya, Cisco, Genesys, Aastra, Asterisk) и российскими поставщиками (Naumen, Infratel, «ИнтеллекТелеком»), то внедрение некоторых систем «второго уровня» только начинается. А между тем без них не обходится ни один европейский или американский контакт-центр.

В России же, по данным переписи, решения для оптимизации работы операторов (WFM, Work Force Management) используют чуть более 10% call-центров, решения для поддержки сотрудников-надомников – 5%, системы распознавания речи – 1%. Хотя опыт работы внедривших, например, WFM-систему в контакт-центре показывает, что она одновременно поддерживает эффективность работы и качество обслуживания клиентов. Так, по словам Н. Лошкаревой, директора звонкового центра TELE2 Россия, расположенного в Ростове-

на-Дону, с помощью такого решения компании Teleorti сегодня в режиме реального времени в контакт-центре планируются все виды активности персонала, контролируется соблюдение графика рабочих смен. Смены же в звонковом центре начинаются каждые 15 мин, так что сотрудники могут выбрать наиболее подходящее для себя расписание из более чем 4800 возможных вариантов.

Роль систем WFM в повышении качества обслуживания клиентов в контакт-центре трудно переоценить, считает Й. Дайстерс (Verint), однако при этом необходимо, чтобы call-центр работал в тесной связке с бэк-офисом. Ведь зачастую именно от последнего зависит решение задачи клиента, а следовательно, и степень его удовлетворенности.

Еще один фактор, влияющий на лояльность клиентов, которые обращаются в контакт-центр, – это наличие интеллектуальной системы самообслуживания, отметил Р. Мюррей, GrowthPoint Group. Если система IVR контакт-центра не отличается дружелюбием к пользователю, то от ее использования, считает этот известный эксперт, вообще лучше отказаться. На такой шаг пошел, например, канадский оператор связи Rogers Wireless, обслуживающий, кстати, 10 млн абонентов. Отключив систему IVR, он добился заметного повышения уровня их удовлетворенности.

Менее радикальный выход предложил М. Веселка (Nuance Communications): заменить традиционную систему IVR на систему с технологией распознавания речи, обладающую зачатками искусственного интеллекта и способностью к самообучению. Опыт Nuance Communications говорит о том, что при общении с такой системой клиент вовлекается в простой диалог и даже не догадывается, что его собеседник – машина. В базе системы компании Nuance уже се-

годня 200 тыс. выражений на русском языке (что, впрочем, в 10 раз меньше, чем на английском). И благодаря ее самообучаемости их число должно заметно вырасти после того, как во второй половине этого года в AppStore появится русскоязычное мобильное приложение Mobile Dictation, превращающее слова, сказанные владельцами iPhone и iPad своему устройству, в письменные сообщения с помощью технологий распознавания речи.

По словам М. Веселки, контакт-центр, внедривший систему на основе распознавания речи, повышает уровень своей автоматизации с 30–40 до 70%. Кроме того, вместе с системой видеоIVR, о скором приходе которой в call-центры говорили на форуме многие поставщики, она может составить решение для высококачественного обслуживания клиентов.

Тренд года, минувшего с прошлого «Мира Call-центров...», – взаимодействие сотрудников контакт-центров с социальными сетями. В 2010-м решения для его автоматизации представили ведущие поставщики решений: на рынке появились Cisco Social Miner, Genesys Social Engagement, Avaya Social Media Manager.

«Один пост недовольного клиента может нанести огромный ущерб репутации компании, – объяснил интерес вендора к социальным сетям П. Теплов (Cisco), – ведь его могут прочитать сотни и тысячи человек». Он выделил пять уровней работы контакт-центров в социальных сетях. На первом уровне сотрудники call-центра просто агрегируют отзывы о компании, на втором – рассылают участникам сообщения, на третьем – проводят среди них маркетинговые акции, на четвертом, для которого и создавала компания Cisco свое решение, отвечают на выявленные в соцсетях обращения клиентов, на пятом – переходят к проактивной поддержке пользователей и генерации продаж.

## Аутсорсинговый call-центр: тренды и реалии

В силу своего положения аутсорсинговый контакт-центр должен, с одной стороны, развиваться в русле новейших технологических трендов, а с другой – отслеживать малейшие изменения потребностей своих клиентов. О том, что сегодня действительно пользуется спросом в России, мы беседуем с Ириной КОЛЕСНИКОВОЙ, руководителем департамента продаж решений и услуг ЦОВ «Билайн Бизнес».



Ирина КОЛЕСНИКОВА

**– Ирина Борисовна, как изменились за год потребности заказчиков услуг вашего контакт-центра?**

– Начиная с середины 2010 г. компании-заказчики активизировались, поняв, что качество клиентского сервиса и наличие программы лояльности – это сегодня конкурентные преимущества. Мы приняли участие сразу в нескольких тендерах: вошли в число победителей тендера Сбербанка РФ, впервые направленного на поддержку конечных пользователей, а также тендера на организацию «горячей линии» и интернет-магазина компании «Детский мир».

Надо сказать, что поддержка, например, программы лояльности требует и специальных знаний, и инвестиций со стороны как заказчика, так и исполнителя. Аутсорсинговый контакт-центр в этом случае едва ли не панацея, поскольку в нем есть управляющий персонал со знаниями и умениями, который к тому же аккумулирует опыт многих компаний из самых разных отраслей.

**– Как вы пришли к мысли вести работу в соцсетях?**

– Об этом задумался наш заказчик, компания Phillips, придающая большое значение лояльности клиентов. В рамках глобальной программы ее повышения компания решила использовать социальные сети как еще один канал взаимодействия со своими потребителями.

**– Используете ли вы для этого специальные технические решения?**

– Пока нет. Мы выполняем эту работу на базе нашей платформы. В группе сотрудников, работающих по проекту Phillips, у нас есть несколько специалистов с опытом модерации форумов. Они работают в соцсетях «Одноклассники», «ВКонтакте», Facebook, Twitter как частные лица, ищут там все сообщения, имеющие отношение к продукции Phillips, а затем передают их заказчику. Так они обнаружили две доста-

точно серьезные проблемы.

После их решения в европейском офисе Phillips наши сотрудники получили благодарности от пользователей, не говоря уж о большом моральном удовлетворении.

Другая задача этой группы специалистов – работа на официальном сайте Phillips, и за первые три месяца работы индекс лояльности посетителей к веб-ресурсу вырос в полтора раза.

**– Какие новые технические решения появились в ЦОВ «Билайн Бизнес» за год?**

– Сейчас мы внедряем систему видеоконференцсвязи. Она нужна и нам – для контроля и мониторинга внутренних ресурсов, например, для проведения совещания менеджеров всех трех площадок, и клиентам, заинтересованным в том, чтобы оперативно довести до наших операторов необходимую информацию, например, об изменениях в составе их услуг..

**– Есть ли планы внедрения систем с распознаванием речи?**

– Мы тестируем эту технологию в нашей внутренней службе клиентского сервиса, пока она еще «сырая». Будет технология доработана – мы начнем ее использовать. Предлагать сырые решения клиентам не в наших правилах.

**– Каких изменений можно ожидать в работе вашего ЦОВ в этом году?**

– Мы активно развиваем направление консалтинга. Накопленный опыт позволяет нам уже на базе минимальных общих требований заказчика формировать решение его бизнес-задач. Мы готовы провести аудит существующих процессов компании и постепенно, в несколько этапов, привести их к идеальной картине мира. В планах – запуск и еще одной, четвертой, площадки в центре России.

С тем, что роль контакт-центров в социальных сетях не ограничивается только работой с неудовлетворенными клиентами, согласен и А. Троценко (АМТ-ГРУП). Он тоже считает, что этот новый интерактивный канал можно с успехом использовать для привлечения новых клиентов. Уже сегодня наиболее продвинутые контакт-центры в США и в Европе выискивают в социальных сетях посты интернет-пользователей, невысокого уровня обслуживания или качеством продукта конкурентов, и делают им свое предложение.

Механизм этого процесса таков: сначала настраивается система для фильтрации контента, которая через API, или специальный коннектор,

разработанный системным интегратором, подключается к социальным сетям. Для мониторинга блогосферы, как правило, применяют RSS-рассылки таких интернет-площадок. Они тоже соответствующим образом настраиваются и включаются в поиск. После этого собранные в социальных медиа сообщения обрабатываются как стандартные обращения в контакт-центр, поступившие по любому каналу, – в соответствии с принятым в нем уровнем качества, KPI и т.д.

Сегодня мы наблюдаем изменение привычного позиционирования контакт-центра как центра, вокруг которого «вращаются» клиенты, считает Г. Санадзе из Avaya: «Call-центр сам идет к заказчику, начинает «охоту» на

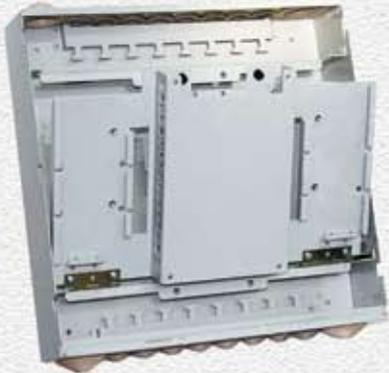
него». Виртуальные роботы-агенты бродят по соцсетям и форумам, смотрят, что пишут потенциальные клиенты, смотрят их профайлы, а найдя интересного заказчика или узнав о заказчике с проблемой, соединяют с ним агента call-центра. Так утверждается идея Zero Call Resolution, позволяющая «пресечь проблему на корню» и освободить клиента от необходимости самому обращаться с ней в контакт-центр.

Иными словами, судя по решительному настрою поставщиков решений, call-центрам и их сотрудникам предстоит очередная смена парадигмы клиентского обслуживания, которую мы с вами обязательно почувствуем.

**Александра КРЫЛОВА**

## ШКАФЫ ДЛЯ ОПТИЧЕСКИХ СЕТЕЙ ДОСТУПА FTTH (PON)

- предназначены для установки на этажных площадках и в распределительных шкафах ШРП;



- являются узлом, обеспечивающим подключение к одному волокну магистрального кабеля до 128 квартир в подъезде

## АНТИВАНДАЛЬНЫЕ ШКАФЫ

- служат для защиты телекоммуникационного оборудования;
- широкий модельный ряд шкафов, как пенального, так и распашного типа;
- покрытие – порошковое полимерное;
- изготовление нестандартных шкафов



# ALUDECO

Реклама

## ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ШКАФЫ

- шкафы сборной конструкции с двумя парами направляющих, регулируемых по глубине. Боковые и задние панели съемные, что облегчает монтаж, ремонт оборудования;
- выпускаются со стеклянной или металлической дверью



## АККУМУЛЯТОРНЫЕ ШКАФЫ

- производятся в каркасном и бескаркасном исполнении;
- допустимая нагрузка на полку до 300 кг;
- покрытие – порошковое полимерное



ООО «Алюдеко-К» <http://www.aludeko.ru>  
Россия, Кострома, тел./факс: (4942) 31-17-33, 37-17-00

# Облакам нужен закон о защите прав потребителей

Компьютерная обработка информации в мире активно движется в сторону облачной модели. Специалисты уже почти убедили рынок в ее технологических и экономических выгодах, но опасения у нынешних и потенциальных потребителей облачных сервисов все равно остаются – и вполне обоснованные.

Программы внедрения облачных сервисов в работу государственных организаций есть уже практически во всех развитых странах, в том числе в США и Евросоюзе. Но в России, чтобы перевести обсуждения облачной модели в практическую плоскость, мало назначить «Ростелеком» главным по гособлакам, нужно решить еще целый ряд проблем, в том числе законодательных. Массового перехода корпоративных клиентов на облачные сервисы в нашей стране пока не наблюдается, однако, по данным Forrester Research, по позитивности отношения



Анатолий Смирнов (МИД РФ): «Уроки WikiLeaks диктуют необходимость комплекса превентивных мер по обеспечению информационной безопасности в облачных вычислениях»

к развитию облаков наши компании впереди планеты всей: об этом заявляют 67% опрошенных руководителей российских фирм (против 52% в США и 22% в Японии). Кроме того, среди российских компаний 41% планирует в течение ближайшего года воспользоваться услугами предоставления ИТ-инфраструктуры по требованию (IaaS), а 49% хотят работать с облачными приложениями (SaaS). О проблемах, с которыми придется столкнуться российским облачным оптимистам из тех самых 67%, и шла речь на первой международной практической конференции Cloud Russia 2011.

Самым высоким барьером на пути использования облачных сервисов специалисты называют риски, связанные с информационной безопасностью. Кроме того, ИТ-директоров волнуют проблемы интеграции облачных и обычных приложений, их совместимости, производительности, а также сильной зависимости

от поставщика облачных услуг. Многие опасаются, что если провайдер не будет их устраивать, трудно будет его сменить, а если «облако» не оправдает ожиданий, уже нельзя будет вернуться обратно на «землю».

Корпоративному пользователю, обдумывающему облачное житье, следует понять и принять как данность, что безопасность облачных вычислений не хуже и не лучше традиционных, она просто другая. В системе информационной защиты в облаке нет четкого периметра безопасности, «стены» должны находиться внутри и защищать каждый компонент информационной системы.

Кроме того, как отметил Михаил Ванин (РНТ), при переходе к облачной модели предоставления ИТ-сервисов фокус смещается с обеспечения безопасности к обеспечению доверия. Провайдер облачных сервисов должен убедить клиента в том, что ему можно доверять обслуживанию корпоративных информационных систем, а регуляторы должны создать условия для повышения доверия потребителей к поставщикам. На российских регуляторов надежда пока слабая, а в рекламе провайдеров всегда все красиво и замечательно, поэтому потенциальный клиент должен со всей серьезностью подойти к выбору поставщика облачных услуг. Особое внимание стоит обратить на обеспечение информационной безопасности: на то, как провайдер организует защиту данных клиента и доступ к ним, как он выполняет обработку инцидентов безопасности, как

обеспечивает безопасность приложений и изоляцию друг от друга приложений разных клиентов, насколько цивилизованно происходит «развод» с клиентом. Немаловажны также соответствие деятельности провайдера законодательству и требованиям регуляторов, его финансовая устойчивость, характер его клиентской базы (несмотря на самые современные системы защиты, лучше все-таки иметь приличных «соседей» по облаку) и, наконец, столь эфемерная в наших российских условиях вещь, как репутация.

Что касается соответствия требованиям законодательства, то все специалисты признают: существующая в России нормативная база не готова к облакам. Нет у нас и регуляторных требований к поставщикам облачных сервисов, предусматривающих конкретную ответственность за предоставление услуг ненадлежащего качества. Сейчас взаимоотношения провайдера и клиента складываются на основе договора SLA, но далеко не каждый клиент имеет реальную возможность проверить его выполнение в части обеспечения информационной безопасности в облачной среде. Да и сколько-нибудь серьезной ответственности провайдера за потерю или компрометацию данных клиента в таком SLA обычно не прописывается (желание провайдера минимизировать свои риски вполне понятно).

Как отметил руководитель комитета по вопросам информационной безопасности АП КИТ Александр Соколов, облачной отрасли нужен некий аналог закона о защите прав потребителей. Иначе весьма многочисленные клиенты, для которых критична защита их данных, будут и дальше заниматься «ИТ-самообслуживанием», несмотря на все прогрессивные облачные технологии.

**Евгения ВОЛЫНКИНА**

# Операторы готовы к переходу на наши решения LTE. Хотите знать, почему?

## Простые факты

Уникальное 4D - масштабируемое решение EPC (Flexi NG, Flexi NS) и Single RAN Advanced

Уникальное, отмеченное наградой, решение Fast Track для VoLTE



Более 30 коммерческих контрактов на поставку решений LTE



Лучшая производительность на коммерческих сетях по данным независимых аналитических агентств

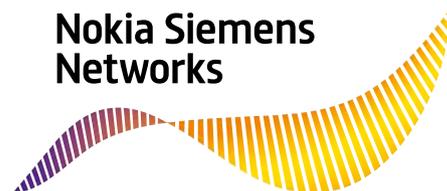
Почти половина коммерческих сетей LTE развернута на нашем оборудовании



**Nokia Siemens  
Networks**

[www.nokiasiemensnetworks.com/LTE](http://www.nokiasiemensnetworks.com/LTE)

Copyright 2011 Nokia Siemens Networks. Все права сохранены.





**1–2 июня** в Москве (ЦВК «Экспоцентр») состоится V

**Международный форум по спутниковой навигации** – центральное событие года в области коммерческого использования спутниковых навигационных технологий, прежде всего российской навигационной системы ГЛОНАСС.

Основная цель форума – информирование широкой российской и зарубежной аудитории о состоянии и планах развития спутниковых навигационных систем, о государственной политике в области использования системы ГЛОНАСС в России, об инновационных технологиях, новейшей аппаратуре спутниковой навигации и услугах, международном опыте использования навигационных систем, создании единых международных стандартов в области спутниковой навигации.

Программа форума ориентирована на конечного пользователя навигационных продуктов и услуг и освещает все аспекты их практического применения в целях повышения эффективности бизнеса.

Организаторы – компания «Профессиональные конференции» и ассоциация «ГЛОНАСС/ГНСС – Форум»

**Тел. +7 (495) 663-2466**  
**www.glonass-forum.ru**



## выставки, семинары, конференции

| Дата и место проведения, организатор, сайт   | Наименование мероприятия   |
|--|--|
| <b>10–13.05. Москва.</b><br>ЦВК «Экспоцентр»:<br>www.sviaz-expocomm.ru   | 23-я международная выставка «Связь-Экспокомм-2011»   |
| <b>12.05. Москва.</b><br>Координационный центр национального домена сети Интернет:<br>www.russia2011.intgov.ru | 2-й российский форум по управлению Интернетом (Internet governance Forum, IGF)   |
| <b>18–21.05. Москва.</b><br>«Национальная радиоассоциация»:<br>www.nra.ru/conference/index_2011.html           | 11-я ежегодная конференция «Актуальные вопросы повышения эффективности использования национального радиочастотного ресурса»    |
| <b>21–28.05. Италия.</b><br>«Телеком Регата»:<br>телеkom-pegata.pf   | Первая российская яхтенная «Телеком-Регата-2011»   |
| <b>25.05. Москва.</b><br>«Ведомости»:<br>www.events.vedomosti.ru   | Международный форум фиксированных и сотовых операторов связи «Телеком 2011»  |
| <b>31.05–01.06. Санкт-Петербург.</b><br>НОУ «Резонанс»:<br>www.rezonance.com                                   | 10-я международная конференция «Инфокоммуникационные технологии и услуги. NGN в России. Контент» (NGN-2011)                    |
| <b>01.06. Москва.</b><br>AHConferences:<br>www.ahconferences.com   | 3-я конференция «BCM: теория и практика управления непрерывностью бизнеса»   |
| <b>01–02.06. Сочи.</b><br>ЗАО «Экспо-Телеком»:<br>www.expo-telecom.ru  | 6-я конференция «Развитие цифрового вещания в России. Новые технологии и подходы к формированию и распространению ТВ-контента» |
| <b>01–02.06. Москва.</b><br>ООО «Профессиональные конференции»:<br>www.glonass-forum.ru                        | 5-й международный форум по спутниковой навигации   |
| <b>01–03.06. Москва.</b><br>ЦВК «Экспоцентр»:<br>www.navitech-expo.ru  | Международная выставка «Навитех-Экспо-2011»  |

Присылайте анонсы ваших мероприятий на [www.iksprofi.ru](http://www.iksprofi.ru)

**Еще больше на**



**6–8 июня** в Москве пройдет 8-я международная конференция **RIPE Regional Meeting**, традиционно собирающая интернет-провайдеров всего региона – стран Европы, Балтии, Скандинавии, России, Украины, Молдовы, чтобы обсудить вопросы развития и технической политики сети Интернет.

В 2011 г. впервые конференция пройдет в расширенном формате, совместно с ассоциацией ENOG (Eurasian Network Operators Group).

В программе конференции – текущая политика распределения Интернет-ресурсов, изменения в практике их использования, инструменты, обмен опытом, лучшие кейсы, вопросы, волнующие технических специалистов интернет-сообщества, по следующим темам: IX, DNS, пиринг, маршрутизация, дата-центры, IPv6, DNSSEC, Routing security, безопасность, IAB/ IETF Updates, развитие доменного пространства, управление Интернетом.

Программа включает в себя как пленарные заседания, так и панельные дискуссии, параллельные секции и тренинги для технических специалистов.

Организаторы – RIPE NCC, Координационный центр национального домена сети Интернет.

**www.ripe.net**  
**www.cctld.ru**



**С 18 по 21 мая** состоится 11-я ежегодная конференция **Национальной радиоассоциации «Актуальные вопросы повышения эффективности использования национального радиочастотного ресурса»**. Мероприятие проводится на теплоходе «Георгий Жуков», следующем по маршруту Нижний Новгород – Кострома – Рыбинск – Нижний Новгород.

Основные направления работы конференции:

- ▶ Радиочастотный ресурс для новых радиотехнологий в России.
- ▶ Изменения в нормативно-правовых документах, регламентирующих использование радиочастотного спектра.
- ▶ Пути и способы дальнейшего упрощения процедур и сокращения сроков получения доступа к радиочастотному ресурсу.
- ▶ Проблемы взаимоотношений пользователей радиочастотного спектра с органами государственного надзора и радиоконтроля.
- ▶ Решение проблем электромагнитной совместимости радиоэлектронных средств.

Организатор: Ассоциация пользователей национальным радиочастотным ресурсом – Национальная радиоассоциация.

**Тел. +7 (495) 784-7673**

**apnrr@westmail.ru**

**www.nra.ru/conference/index\_2011.html**



## ВЫСТАВКИ, СЕМИНАРЫ, КОНФЕРЕНЦИИ

| Дата и место проведения, организатор, сайт  | Наименование мероприятия   |
|---|--|
| 02–03.06. Москва.<br>Blue Business Media Sp. z o.o. :<br>www.bbm.pl                                     | Russia Customer Management Summit  |
| 06–08.06. Москва.<br>RIPE NCC, Координационный центр<br>национального домена<br>сети Интернет           | 8-я международная конференция RIPE<br>Regional Meeting                                       |
| 08.06. Москва.<br>SVM Media & Events Group:<br>www.telco-forum.com                                      | Международный форум «Business Models Media &<br>Telecom 2.0: Ключевые стратегии монетизации» |
| 08–09.06. Москва.<br>Infor-media:<br>www.infosecurity-forum.ru  | 4-й межотраслевой форум директоров по информа-<br>ционной безопасности                       |
| 08–10.06. Москва.<br>Vostock Capital UK:<br>www.vostockcapital.com                                      | 1-я ежегодная конференция по управлению инфор-<br>мацией и знаниями в ТЭК в России и СНГ     |
| 09–10.06. Москва.<br>Exposystems:<br>www.moco-forum.ru  | 6-й международный бизнес-форум «Мир мобильно-<br>го контента. MoCO – 2011»                   |
| 09–10.06. Москва.<br>Некоммерческое партнерство<br>«Инфофорум»:<br>www.infoforum.ru/?p=564              | 7-й форум «Инфофорум-Евразия»  |
| 30.6–01.07. Тверь.<br>Ассоциация менеджеров,<br>Институт современного<br>развития:<br>www.tver-forum.ru | 8-й Тверской социально-экономический форум<br>«Информационное общество»                      |
| Июнь. Санкт-Петербург.<br>ЗАО «Экспо-Телеком»:<br>www.expo-telecom.ru                                   | 6-я международная конференция «Управление<br>сетями электросвязи»                            |

www.iksprofi.ru

ИЩИТЕ все мероприятия на ИКС-Профи.  
Планируйте свое время

**20–22 сентября** в Новосибирске (МВЦ «АйтиИ Сибирская Ярмарка») состоится XIX международная специализированная выставка ИТ и телекоммуникаций **«СИБТЕЛЕКОМ&ИТ»**. Целевая аудитория выставки – не только специалисты в сфере телекома и ИТ, но и руководители компаний, являющихся потребителями продуктов и услуг.

Основные тематические разделы выставки:

- Проводные и беспроводные системы связи.
- Инфокоммуникационные системы и услуги.
- ИТ и программное обеспечение. Системная интеграция.
- Телерадиовещание.
- Электронные компоненты.
- Целевые программы в области телекоммуникаций и ИТ, нормативно-правовая база и лицензирование телекоммуникационных услуг и ПО.
- Почтовая связь.

Организатор выставки – «ИТЕ Сибирская Ярмарка».

Тел. (383) 363-00-63  
Knyazkova.e@sibfair.ru  
www.sibtelecomexpo.ru



**8 июня** в Москве (отель «Holiday Inn Суццевский») пройдет международный форум **«Business Models Media & Telecom 2.0: Ключевые стратегии монетизации»**.

Среди ключевых тем форума:

- Влияние законодательных инициатив и моделей регулирования на структуру и динамику рынка.
- Практический опыт разработки и внедрения бизнес-моделей для операторов фиксированной и мобильной связи, сервис-провайдеров, компаний ОТТ и крупнейших игроков медиаиндустрии.
- Ключевые идеи и перспективные бизнес-модели в рамках концепции TELCO 2.0.
- Варианты партнерств между игроками различных типов.
- Разработка стратегий монетизации трафика, вертикальной и горизонтальной интеграции, слияний и поглощений, инвестиций в развитие перспективных сервисов и услуг.
- Анализ новых концепций, тенденций и перспектив развития рынка.

В рамках мероприятия запланировано проведение выставки. Будет организована прямая трансляция конференции в Интернете (организатор онлайн-трансляции – RuTube).

Организатор – компания SVM Media & Events Group.

Тел. +7 (495) 943-0174, 943-7174  
info@svmgroupru  
http://telco-forum.com/



**9–10 июня** в Москве (гостиница «Рэдиссон Славянская») состоится 7-й ежегодный бизнес-форум **«MoCO 2011 – Мир мобильного контента»**, одно из ключевых событий в индустрии VAS.

Новое в этом году на форуме:

- ✓ сцена 360 градусов – живой диалог экспертов лицом к лицу и всесторонний обзор VAS рынка;
- ✓ система голосования для проведения онлайн-опросов;
- ✓ трансляция Twitter-ленты на экраны в зале;
- ✓ Wi-Fi free для участников.

Ожидается ряд нововведений в формате форума. Кроме традиционных обзорных и аналитических докладов, бизнес-кейсов и дискуссий в программу включены:

- ✓ дебаты – обмен мнениями с ярко выраженным противостоянием;
- ✓ 101 вопрос – вместо подготовленного доклада спикер отвечает на вопросы ведущего, участников форума и Twitter-ленты;
- ✓ новый формат презентаций Pecha-kucha: только 20 слайдов, 20 с на каждый, всего 7 мин, только самое ценное и интересное.

Mobile Developer Day готовит на форуме MoCO 2011 специальную программу, охватывающую интересы разработчиков под все мобильные платформы и все типы мобильных приложений.

Тел. +7 (495) 995-8080  
moco2011@moco-forum.ru  
www.moco-forum.ru/2011