Первый “тюремный” оператор

Идея больше разузнать и рассказать об операторе связи, специализирующемся на работе с исправительными учреждениями, возникла после посещения корреспондентом NAG.ru одной из свердловских колоний. "Зонателеком" - проект, запущенный в работу в 2010 году компанией "Объединенная сервисная служба Тулы", за несколько лет превратился в развитую виртуальную сеть для оказания телекоммуникационных услуг на территории России.

Как отмечается на официальном ресурсе оператора, в рамках проекта оказываются услуги трех видов связи: телефонной, видеопереговоров и электронной переписки, а также денежные переводы в колонии и СИЗО. Проект "Зонателеком" направлен на реализацию положений "Концепции развития УИС" до 2020 года.

В подробностях об особенностях деятельности весьма необычного оператора связи порталу NAG.ru рассказал директор по развитию ООО "Объединенная сервисная служба Тулы" (ООО "ОССТ") Дмитрий Пермяков.

Дмитрий Сергеевич, как возникла идея оказывать услуги связи в местах заключения? Какой опыт при запуске проекта вы рассматривали?

В принципе, согласно уголовно-исполнительного законодательства осуждённые всегда имели право на телефонные звонки, а толчком для старта нашего проекта послужила концепция развития уголовно-исполнительной системы, принятая в 2010 году. Тогда мы ещё просто работали в сфере B2B и не предполагали, какая работа нас ждёт. Всё началось со взаимодействия с несколькими колониями, которые были первопроходцами и хотели одновременно сделать доступными разрешённые услуги связи для осуждённых и автоматизировать собственные процессы по их предоставлению. Первичные требования по установке новой системы таксофонов были сформулированы ФКУ ИК-6 УФСИН России по Тульской области, содействие нам оказал начальник учреждения Олег Веселовский.

Сколько колоний уже установили вашу аппаратуру?

480 учреждений в 49 регионах России. Сеть постоянно строится, а потому и количество оснащённых учреждений возрастает.

Чем ваши услуги качественно отличаются от услуг обычных телефонных компаний?

В первую очередь использование цифровых технологий при организации связи обуславливает более низкий "средневзвешенный" тариф, появляются удобные опции и внедряется больше услуг. А благодаря отсутствию технических ограничений по количеству устанавливаемых абонентских устройств и лояльной тарифной политике, внедрение услуг "Зонателеком" значительно повышает доступность реализации прав осужденных на телефонные переговоры.

Появится ли при широком внедрении IP-телефонии возможность организовывать видеосвязь?

Ещё в конце 2014 года мы разработали программные решения как в пользовательской части для осужденных и их близких, так и для служб надзора в колониях. Сейчас внедряем услуги видеосвязи на местах.

Должны ли колонии покупать аппаратуру для связи или вы её устанавливаете за свой счёт, в надежде покрыть расходы за счёт доходов?

Мы взаимодействуем с ФСИН только на безвозмездной основе. Никаких затрат федеральный бюджет не несет. Покрываем свои расходы за счёт оплаты услуг непосредственными их потребителями.

Аппаратура позволяет прослушивать и записывать разговоры?

Устанавливаемый нами программно-аппаратный комплекс отвечает всем требованиям служб безопасности учреждений УИС и позволяет на современном уровне выполнять обязанности по контролю коммуникаций осужденных. Более детально мы, к сожалению, распространяться не можем, так как информация относится к служебной.

Какие технические средства используются для осуществления звонков?

Голосовая телефония реализована на SIP. Используются вполне обычные решения в этой области. Режимным и оперативным службам мы предоставляем современный функционал для контроля переговоров. Многие аспекты здесь относятся к служебной информации, а потому технические подробности мы описывать не имеем права.

Вот по видеосвязи была проведена большая работа именно нашими разработчиками и есть

ощущение, что мы первые на российском рынке начали использовать WebRTC.

Например, уже сейчас в нескольких регионах удачно применяется сервис "видеопереговоры" - это собственная разработка нашей компании. ПО для работы сервиса создано с применением самых современных технологий. В качестве видеотерминалов используются телефоны с сенсорным экраном под управлением ОС Андроид. Нашими разработчиками создано ПО, которое полностью управляет таксофоном и позволяет авторизоваться пользователям по своим картам (пин кодам). Со стороны же родственников мы применили новейшую технологию WebRTC (передача видео и голоса в web браузере). Т.е. для того чтобы родственник мог осуществить видеосвидание ему требуется только компьютер, оборудованный видеокамерой, микрофоном и наличие современного веб браузера.

Родственник должен пройти простую процедуру регистрации на нашем сайте и просто оставаться на странице личного кабинета. Вызов с видеотерминала приходит напрямую в веб-браузер. Такая технология позволяет значительно упростить процесс: избавляет родственников от необходимости заранее заказывать видеосвидание, устанавливать дополнительное, обычно требующее сложной настройки, программное обеспечение или посещать отдельно отведённые пункты видеопереговоров.

Одна из проблем, с которой нам пришлось столкнуться при реализации этого сервиса, - это большое количество ADSL-подключений у пользователей нашего web-сайта. Как известно, видео довольно требовательно к полосе пропускания. Скажем, в кодеке VP8 видео 720p занимает порядка 1,3 Мбит/с. Как известно, ADSL имеет асинхронный режим передачи, и большая часть пользователей ADSL имеет только 512 Кбит/с исходящего канала, а иногда и меньше. Наши инженеры разработали механизм, позволяющий на основе данных о канале подобрать оптимальное разрешение, передаваемое от пользователя web-сайта (родственника) в колонии. При широком входящем канале пользователя, мы можем передавать ему видео из колонии с качеством 720p. Тем самым мы получаем адаптивную систему, позволяющую индивидуально настраивать видеопотоки под возможности каждого пользователя. То есть, учитываем как возможности канала пользователя, так и возможности его видеокамеры.

Видео-телефон, оснащенный системой Зонателеком

Сейчас наши видеотерминалы установлены в ряде колоний Владимирской и Тульской областях.

С какими основными трудностями приходится сталкиваться?

На сегодня одна из главных наших проблем связана с реализацией карт оплаты связи "Зонателеком" в магазинах исправительных учреждений, которая регулируется ФГУПами ФСИН России - ведомственными хозяйствующими субъектами, занимающимися вопросами реализации продуктов первой необходимости и продуктов питания в учреждениях закрытого типа. Дело в том, что некоторые ФГУПы считают, что они уполномочены создавать на территории одного исправительного учреждения условия, в которых может работать только один оператор, оказывающий услуги связи осуждённым. По этой причине блокировалась продажа наших карт оплаты в магазинах исправительных учреждений, а на администрации колоний осуществлялось давление. Бывали случаи, что переданное нами оборудование намеренно отключалось или подключалось к узлу другого оператора. Такие ситуации негативно влияют на создание здоровой конкурентной среды операторов связи на территории одного учреждения. Однако нужно сказать, что на текущий момент большинство проблемных вопросов снялось и ситуация стабилизируется. Надолго ли - большой вопрос.

На какие средства вы осуществляете деятельность? Получается ли выйти на самоокупаемость? Каковы основные затраты?

Первоначально вкладывались собственные средства участников Общества, сейчас развиваем сеть и программную платформу по принципу реинвестирования. Иногда для ускорения темпов прибегаем и к кредитному ресурсу. На окупаемость определенно выходим. Хочу ещё раз подчеркнуть, что взаимодействуем с учреждениями ФСИН только на безвозмездной основе, никаких бюджетных средств или иных госдотаций не используется.

Как формируется стоимость услуг связи?

Здесь расчёт как у всех. Цена, по которой мы покупаем трафик у вышестоящего оператора, плюс расходы на обслуживание сети, расходы по сопровождению и управлению проектом, налоги и коммерческая наценка.

Сейчас в России много говорят об интернетизации всего и вся. В некоторых странах у осужденных есть доступ в Сеть. Нужно ли, на ваш взгляд, это в российской УИС? И когда, по вашему мнению, ожидать прихода интернет-технологий в места лишения свободы в России?

Я изучал опыт других стран по вопросу предоставления различных телеком-услуг в местах заключения. Их решения существенно опережают наши, но и в иностранных тюрьмах у заключенных нет полноценного доступа к интернету. Мое мнение, что мы к этому определенно придем, ведь это очень полезно для ресоциализации осужденных, получения дополнительных навыков и образования. Однако говорить о том, что это будет скоро, я не берусь. Для внедрения подобных инноваций нужна большая подготовка, как в законодательной базе, так и на местах, в умах как сотрудников, так и арестантов. Нужны четкие правила ограничений для доступа, нужна надежная и легко управляемая система предоставления доступа. Во многом нам уже ясно, как и что должно быть. Если подобные решения будут приниматься нашим правительством, мы будем готовы участвовать как в формировании процессов, так и в разработке систем.

Чего, по-вашему, не хватает (как технически, так и законодательно) УИС в области связи в тюрьмах, колониях, изоляторах и т.д.?

Уголовно-Исполнительный Кодекс, на мой взгляд, требует серьёзных изменений и не только в вопросах, касающихся связи. Там очень многое устарело и не отвечает реалиям. Это что касается законодательства. Техническую составляющую мы создаём сами, тут проделана уже очень большая работа и без лишней скромности могу сказать, что там, где мы присутствуем, теперь доступны многие технологии. У заключенных есть широкий спектр возможностей для связи с близкими. Администрации учреждений в свою очередь получили инструменты для выполнения служебных задач.