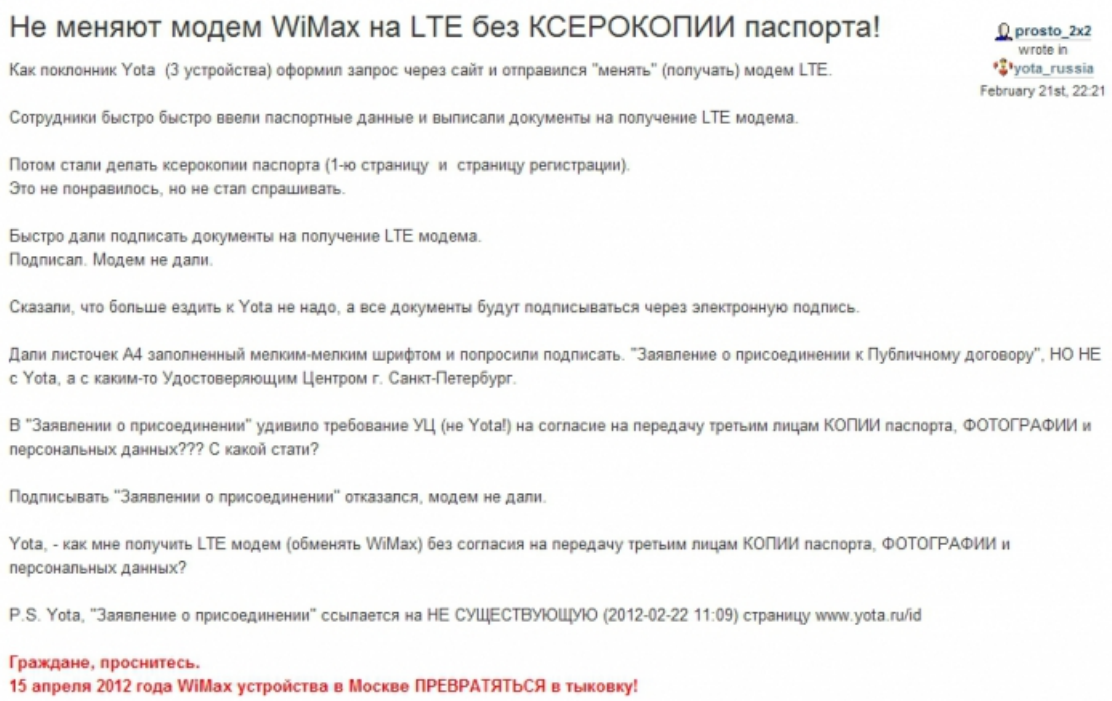
Новые е-технологии в телекоме

Мне понравилось, как озаглавлена небольшая статья (автор аналитик Olena Kaplan), в разделе Pyramid Points - "Creating 300,000 LTE Muscovites Overnight". Стороннему человеку, который не следит за перипетиями в российском телекоме, но знающему наши сказки, это должно, возможно, напомнить "драматические" задания, когда нужно было герою или героине соткать нечто или построить мост и т.п. также за одну ночь.

Если всё пройдет в ночь с 14 на 15 апреля за обещанные 3 часа - "как в сказке", то можно будет говорить об очередном или внеочередном достижении компании Скартел. Так что ожидания "взлетит"/"не взлетит" для определенного количества сотрудников и менеджмента будут похожи на волнения кандидатов в течение ночи после окончания выборов. Сами понимаете, если что-то будет не так, то весть, тем более плохая, разлетится быстро. Как скажется на имидже и на отношении к оператору, не знаю, но предыдущей авантюрной попыткой, наверно, можно считать запуск сети на несколько часов в Казани.

Это небольшое вступление было необходимо для привлечения внимания. И дальше речь пойдет не про Скартел, но о Скартеле, а точнее об их нововведении. Сначала скриншот поста в ЖЖ-сообществе "yota_russia":



Не меняют модем WiMax на LTE без КСЕРОКОПИИ паспорта!

prosto_2x2 wrote in yota_russia February 21st, 22:21

Как поклонник Yota (3 устройства) оформил запрос через сайт и отправился "менять" (получать) модем LTE.

Сотрудники быстро быстро ввели паспортные данные и выписали документы на получение LTE модема.

Потом стали делать ксерокопии паспорта (1-ю страницу и страницу регистрации).
Это не понравилось, но не стал спрашивать.

Быстро дали подписать документы на получение LTE модема.
Подписал. Модем не дали.

Сказали, что больше ездить к Yota не надо, а все документы будут подписываться через электронную подпись.

Дали листочек А4 заполненный мелким-мелким шрифтом и попросили подписать. "Заявление о присоединении к Публичному договору", НО НЕ с Yota, а с каким-то Удостоверяющим Центром г. Санкт-Петербург.

В "Заявлении о присоединении" удивило требование УЦ (не Yota!) на согласие на передачу третьим лицам КОПИИ паспорта, ФОТОГРАФИИ и персональных данных??? С какой стати?

Подписывать "Заявлении о присоединении" отказался, модем не дали.

Yota, - как мне получить LTE модем (обменять WiMax) без согласия на передачу третьим лицам КОПИИ паспорта, ФОТОГРАФИИ и персональных данных?

P.S. Yota, "Заявление о присоединении" ссылается на НЕ СУЩЕСТВУЮЩУЮ (2012-02-22 11:09) страницу www.yota.ru/id

Граждане, проснитесь.
15 апреля 2012 года WiMax устройства в Москве ПРЕВРАТЯТЬСЯ в тыковку!

Пост и комментарии к нему - ссылка

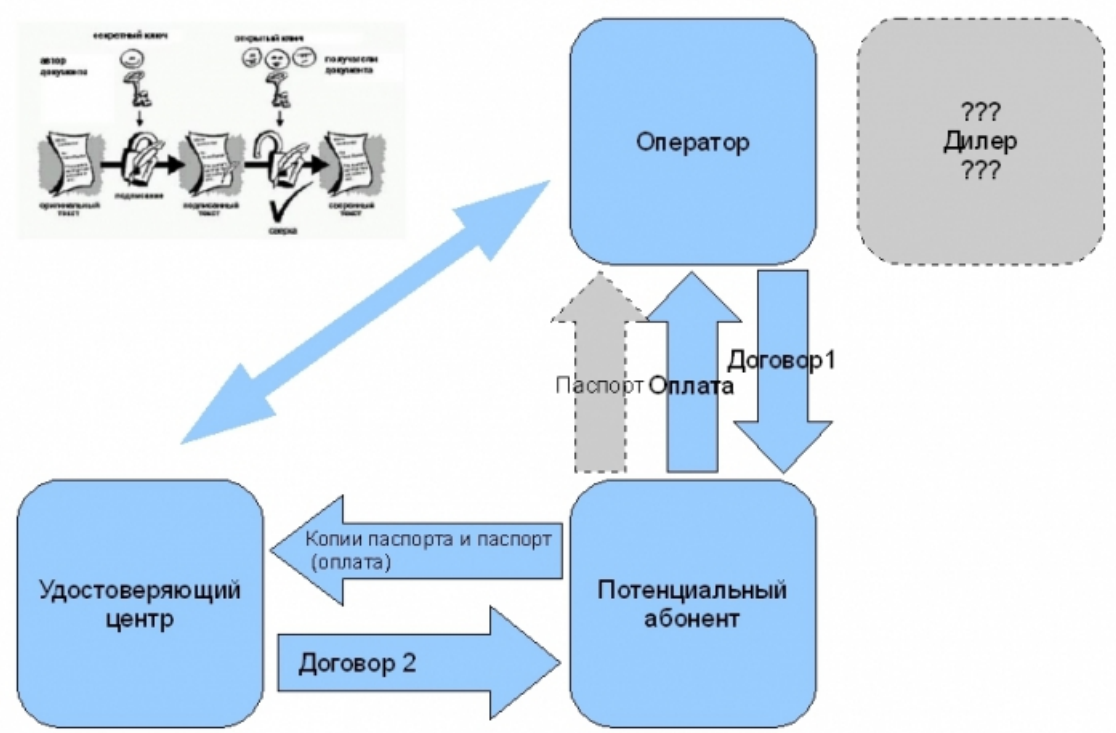
ООО "Скартел" получило в ноябре прошлого года лицензию на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи и в связи с переключением абонентов в Москве с WiMAX на LTE озаботилось фиксацией полной информации об абоненте, включая паспортные данные, чем ранее пренебрегала.

Традиционный и привычный вариант - это когда потенциальный абонент должен был прийти в офис продаж сотового оператора и, предоставив паспорт, данные из которого "перекочуют" в информационную систему, получить договор и конверт с сим-картой. Или если вы решили подключиться через дилерскую точку продаж, то эту информацию заполняет на бланке некий сотрудник и потом передает эту "бумажку" оператору.

"Традиционная" схема взаимодействия "абонент-оператор"

В обоих случаях потенциальный абонент берет обычную шариковую ручку и оставляет "автограф" по поводу того, что он как бы всё прочитал и ему всё сказали (про "интернов" в роуминге), он всё понял, был в трезвом уме и абсолютно добровольно поклялся в верности данному оператору и обещал отдавать все деньги любимой компании, которая теперь всё про него знает.

Так вот Скартел решил схему изменить и внедрить ИТ-технологии (безбумажными они при этом не стали), предложив при общении абонента и оператора для совершения "юридически значимых действий" использовать электронную подпись взамен той обычной, которая "рисуется" на бумаге. И тут на сцене появляется еще одна компания, которая выполняет функцию удостоверяющего центра. И вот так теперь всё выглядит (примерно как понимает абонент):



Новая схема отношений при наличии посредника в виде удостоверяющего центра

На следующий день (уже после того, как я начал писать) появился комментарий Yota, далее идет цитата из ответа:
"*Для вашего удобства договор подписывается электронной подписью (ЭП). Подписав договор ЭП, наши клиенты избавляются от необходимости приезжать в наши точки продаж для того чтобы что-то поменять, переоформить и тп., с чем часто приходится сталкиваться в случае работы с SIM-картами. Все можно будет делать удаленно!*

По закону (63-ФЗ "Об электронной подписи") удостоверять и подтверждать подлинность подписи, хранить копии документов, обеспечивать безопасность данных при создании и использовании ЭП должны специализированные организации - Удостоверяющие центры (УЦ). Именно поэтому, договоры в точках продаж заключаются с одним из таких удостоверяющих центров - ООО <Центр Идентификации>.

Третьим лицом, о котором пишет prosto_2x2, как раз является Yota как оператор связи, которому по закону требуются клиентские данные, их он и получает от ООО <Центр Идентификации>.

Чтобы было понятнее, роль удостоверяющего центра в процессе подключения можно сравнить с нотариальной конторой, которая удостоверяет личность клиента, например, при выдаче

доверенности.

Вводя электронную подпись в процессы оформления устройства, мы хотим предложить вам самые современные и удобные средства взаимодействия с нами!"

Когда-то, для упрощения взаимоотношений компаний, работающих на массовом рынке, со своими клиентами "придумали" и ввели договор присоединения ("оферта") и публикацию его текста на сайте (или в газете) или применение предопределенных действий клиента, включая этапы ознакомления с условиями, их выбор/подтверждение и начало пользования. Теперь вот Скартел пожелал, таким образом, (напрашивается вроде слово "упростить", но не могу его написать) автоматизировать еще один из этапов в процессе взаимодействия со своими клиентами.

Как вы относитесь к такой схеме работы с абонентами? Не являются ли эти "...самые современные и удобные средства взаимодействия" выгодными только для оператора? Да и есть ли эта выгода? Как часто абонент обращается по таким ситуациям, когда нужна его подпись? И даже если подпись не нужна, то бывают случаи, когда при присутствии "живьем" можно решить проблему, а заочно - нет.

Недавно была статья "Для госуслуг будут использовать <бумажный> ключ электронной подписи", оттуда:
"*Минкомсвязи подготовило проект постановления правительства РФ, которым утверждается порядок использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг. Простая электронная подпись отличается от усиленной (квалифицированной или неквалифицированной) электронной подписи тем, что ключом к ней не является программный продукт, созданный с применением методов криптографии и хранящийся на физическом носителе (токене) или в виде специального файла в компьютере. Ключ к простой подписи - это привычные всем логин и пароль, которые пользователь получает в бумажном виде. Причины применения такого вида электронной подписи для предоставления госуслуг связаны со сложностью получения и использования других видов электронной подписи*".

При беглом прочтении "Публичного договора о предоставлении услуг Удостоверяющего Центра" увидел, что абонентам будет предоставляться "простая электронная подпись", т.е. выдаваться логин и пароль. "Публичный договор ..." в полном объеме можно найти на сайте www.yota.ru в разделе "Документы". Если вам надоест "играться" с менюшкой, которая закрывается раньше, чем вы что-то выберете и "кликнете", то вот прямая ссылка на него. Своего сайта у компании Общество с ограниченной ответственностью <Центр Идентификации> я не нашел (что странно), как и не нашел описания, как же эта организация и сам оператор работают с персональными данными клиентов и абонентов.

Правда в п.6.4 "Публичного договора..." честно написано (еще раз цитата):
"*6.4. Клиент признает и соглашается с тем, что, хотя используемые УЦ механизмы использования средств электронной подписи соответствуют требованиям применимого законодательства, а также мировым стандартам в области информационной безопасности, эти механизмы, тем не менее, не совершенны и существуют риски нарушения конфиденциальности идентификационных данных Клиента, а также его ключей простой электронной подписи. Существует ряд способов нарушения конфиденциальности идентификационных данных Клиента, а также его ключей простой электронной подписи, в том числе, неизвестных УЦ по причине совершенствования механизмов мошенничества. В связи с этим, а также принимая во внимание, что УЦ не хранит код доступа Клиента, необходимый для получения доступа к средствам простой электронной подписи, вне зависимости от способа нарушения конфиденциальности идентификационных данных Клиента, а также его ключей простой электронной подписи, УЦ не несёт ответственности перед Клиентом за возможные последствия такого нарушения, в том числе убытки, причинённые Клиенту либо третьим лицам. Учитывая все вышеизложенное, присоединяясь к условиям настоящего Публичного договора, Клиент принимает на себя все вышеуказанные риски [это подчеркнуто мной - c0mandir], в том числе риск неуполномоченного использования третьими лицами идентификационных данных и средств простой электронной подписи Клиента*".

Finita la comedia?

В жизни бывает по-всякому. Лично был в ситуации, когда вопрос с паспортом мог решиться "оригинально". Не далее, как пару месяцев назад, в декабре при покупке смартфона сотрудник Евросети "обрадовал" тем, что мне дадут еще SIM-карту МТС и попросил паспорт. Так как при походе в магазины у меня нет привычки брать с собой все документы, то ответил "паспорта нет". После чего мне было предложено "продиктовать паспортные данные по памяти". С памятью у меня уже плохо :), паспортные данные быстро выдумывать не научился, да и МТС мне не нужен был как-то, поэтому пришлось отказаться от реализации этого творческого и заманчивого "предложения". Только вы не думайте, что МТС недосчитался одного абонента и кто-то там не получил премию. Как оказалось, в кассовом чеке за телефон SIM-ку всё-таки пробили, то есть реализовали, но мне её не дали и даже больше не предлагали, так как "документов у него нет" (с).