

МЧС использует возможности связи на все 112

Номер экстренного вызова «112» появился в 1990-е гг. в странах Евросоюза. В 2004 г. это сочетание цифр было выбрано и российским правительством для организации на всей территории страны вызова по единому «телефону спасения» пожарной охраны, милиции (теперь полиции), скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы, а также Службы реагирования в чрезвычайных ситуациях и службы «Антитеррор». В 2007–2008 гг. была разработана концепция создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112». В 2010 г. были разграничены роли различных ведомств в построении системы: МЧС России координирует работы по созданию, развитию и эксплуатации Системы-112, а Минсвязи РФ организует ее взаимодействие с сетью связи общего пользования. Организационной

Повсеместная и надежная телефонная связь помогает не только поддерживать личные и деловые отношения людей. Наиболее острая потребность в качественной связи возникает в связи с угрозой человеческой жизни и здоровью. Обеспечение безотказной связи населения с оперативными службами помощи – одна из важнейших задач государственного масштаба, решить которую можно, только модернизировав и мозаично сложив более 80 региональных фрагментов телекоммуникаций, совместными усилиями госструктур, операторов связи, вендоров и интеграторов. Примером построения такого фрагмента может стать недавнее внедрение оператором «Ростелеком» по заказу МЧС коммуникационных станций ZyXEL X8004 в Нижегородской области для организации Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС), которая станет частью общероссийской Системы-112.

базой для создания Системы-112 были выбраны ЕДДС муниципальных образований, которые начали формироваться в конце 1990-х для координации действий городских экстренных служб. В 2010 г. перед органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного

самоуправления была поставлена задача создания новых и модернизации существующих ЕДДС для подготовки повсеместного внедрения Системы-112.

В марте 2013 г. была утверждена ФЦП «Создание системы обеспечения вызова экстренных



Перспективы развития проекта Системы-112 комментирует Сергей Владимирович АГЕЕВ, начальник научно-исследовательского центра информационно-коммуникационных технологий ФГБУ ВНИИ ГОЧС МЧС России, к. т. н.

– Какие возможности для работы оперативных служб обеспечит в будущем интеграция Системы-112 с системами «Безопасный город» и каковы основные точки соприкосновения этих систем? Когда можно ожидать их интеграции в крупнейших городах России?

– В состав Системы-112 входит подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, которые установлены на контролируемых стационарных и подвижных объектах об угрозе возникновения или возникновения каких-либо происшествий и ЧС. Система «Безопасный город» – один из источников таких сигналов. В случае сопряжения этих систем информация об опасностях автоматически будет попадать оператору Системы-112, который может вызвать ближайшие к месту происшествия экстренные оперативные службы, что значительно сокращает время реагирования.

– Как вы оцениваете перспективы облачного варианта построения инфраструктуры ЕДДС, его преимущества и недостатки? В каких регионах этот вариант может быть целесообразен?

– Облачное построение инфраструктуры ЕДДС или Системы-112 – это технология, которая основывается на предоставлении инфокоммуникационной услуги, обеспечивающей функциональность Системы-112. Специалистами ВНИИ ГОЧС были разработаны типовой регламент и проект предоставления такой услуги, и она может применяться в любых регионах. На стадии предпроектного обследования региона организация – разработчик проекта Системы-112 должна представить заказчику технико-экономическое обоснование возможности использования данной технологии, стоимости, сроков ее реализации и т. д. Все это подробно будет описано в методических материалах по созданию Системы-112. И субъект сам примет решение о ее использовании для реализации Системы-112. Таким образом, у субъекта есть выбор, как построить данную систему более рационально – и с технической точки зрения, и с экономической.



**Игорь МИЛЬРУД, менеджер по продукции X8004,
компания ZyXEL Россия**

Успешное решение поставленной перед «Ростелеком» задачи в кратчайшие сроки и с такой эффективностью стало возможным прежде всего потому, что универсальная коммуникационная система IP-телефонии ZyXEL X8004 специально разрабатывалась для быстрой адаптации к бизнес-процессам заказчиков. X8004 реализует в одном компактном устройстве все функции традиционной IP-АТС, контакт-центра и центра обработки вызовов, IVR и записи разговоров, факс-сервера, отправки почтовых, SMS- и IM-сообщений. Ключевые преимущества системы – быстрая визуальная настройка телефонной сети предприятия и сценариев обработки телефонных вызовов, встроенный SQL-сервер, удобная интеграция с внешними базами данных и информационными системами.

В отличие от решений, самостоятельно построенных на базе сервера или ПК, X8004 предлагает надежную стабильную систему, простую и удобную в эксплуатации,

с минимальными затратами времени на развертывание, модернизацию и настройку телефонной сети. Визуальное программирование сети телефонии и сценариев обработки вызовов полностью снимает ограничения традиционных IP-АТС, связанные с преднастроенной логикой, и обеспечивает оптимизацию работы телефонной и ИТ-сети. Единые принципы доступа к различным внешним коммуникационным ресурсам позволяют использовать совместно любые способы связи (голос, почта, видео, IM-чаты, факс, внешние приложения) и создавать мощные контакт-центры с поддержкой до 64 одновременных соединений с операторами в рамках более чем 15 проектов. Быстрая интеграция с информационными системами предприятия через COM-объекты, реализующие телефонные модули для широкого ряда систем, среди которых Terrasoft CRM, Ахapta, SAP R3 и др., позволяет осуществлять в реальном времени маршрутизацию вызовов (с использованием CallerID, сетевого статуса операторов Presence, истории клиентов), отображать информацию о поступающем вызове, клиенте и его заказах непосредственно на компьютере оператора.

оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013–2017 годы», цель которой – сократить время реагирования экстренных служб на обращения граждан, снизить число погибших и пострадавших в чрезвычайных ситуациях и происшествиях, а также уменьшить экономический ущерб от них. Согласно новой программе функциональная структура Системы-112 строится на взаимодействии шести подсистем: телекоммуникационной, информационно-коммуникационной, геоинформационной, подсистемы мониторинга, подсистемы консультативного обслуживания населения и подсистемы обеспечения ИБ. Телекоммуникационная подсистема, в состав которой входят АТС и ЦОВ, предназначена для обеспечения сбора сообщений о происшествиях, поступающих от абонентов сетей фиксированной и подвижной связи посредством голосовых вызовов или SMS. Кроме того, она обеспечивает связь с ДДС пожарной охраны, полиции, скорой помощи и т. п.

За четыре года должна быть сформирована телекоммуникационная и информационно-техническая инфраструктура Системы-112, а автомобили экстренных служб

оборудованы системами навигации ГЛОНАСС. В каждом субъекте РФ будут выполнены проектирование системы, разработка и ввод в действие основных и резервных ЦОВ, включая строительство помещений и их оснащение. Общий объем финансирования ФЦП – 40,4 млрд руб.

Внедрение Системы-112 будет проходить поэтапно. В 2013 г. единый номер работает в Краснодарском крае, Курской области и в Республике Татарстан. Эти регионы стали пилотными зонами проекта и уже завершают развертывание системы. Вскоре к ним присоединится Новосибирская область. В 2014 г. система заработает в шести регионах, в 2015 г. еще в двух, а в 2016 г. территория действия номера «112» пополнится пятью субъектами. Полностью завершить реализацию ФЦП планируется в 2017 г. запуском системы в 67 регионах. В некоторых регионах, например в Кемеровской, Воронежской и Челябинской областях, а также в Республике Чувашия, проект реализуется на базе облачных сервисов компании «Ростелеком».

Сегодня подготовительные работы ведутся во многих регионах. В частности, как уже упоминалось,

в Нижегородской области компания «Ростелеком» разработала решение по организации ЕДДС в 49 дежурных частях МЧС на базе коммуникационных станций ZyXEL X8004. Были организованы система внутренней и внешней многоканальной телефонии, закрытая сеть передачи данных, видеоконференцсвязь, а также прямая связь с органами управления муниципального и регионального уровней, включая ГУ МЧС Нижегородской области.

Каждая станция подключена по SIP-протоколу, но имеет резервные аналоговые каналы связи, что является неременным требованием МЧС и обеспечивает высокую отказоустойчивость системы обработки вызовов даже в случае сбоя электропитания.

Проект был успешно протестирован с участием представителей ГУ МЧС и ГУВД по Нижегородской области и признан полностью соответствующим требованиям по организации системы связи ЕДДС, которая получила возможность интеграции с другими элементами Системы-112, системами информатизации ЖКХ и системой «Безопасный город», что позволит в разы увеличить эффективность работы служб общественной безопасности региона. ■