



Ростелеком



ГODOVOЙ
OTЧET

'21

Оглавление

«Ростелеком» сегодня

1.1.	Краткая информация о компании	6
1.2.	Ключевые показатели	10
1.3.	Экосистемы цифровых сервисов	14
1.4.	Обращение председателя совета директоров	18
1.5.	Обращение президента	22
1.6.	Структура и география деятельности	26
1.7.	Основные события	28
1.8.	Стратегическое видение и приоритеты	34
1.9.	ESG и устойчивость бизнеса	36
1.10.	Инвестиционная привлекательность	40

Отчет о стратегии

2.1.	Описание отрасли и конкурентный анализ	44
2.2.	Стратегия 2021-2025	62
2.3.	Бизнес-модель	90
2.4.	Операционные результаты	92
2.5.	Ключевые стратегические проекты	146
2.6.	Повышение операционной эффективности	154
2.7.	Финансовые результаты	160
2.8.	Инвестиционная деятельность	170
2.9.	Развитие инфраструктуры	174
2.10.	Управление рисками	184
2.11.	Отчет об ESG: экологические, социальные и факторы корпоративного управления	194

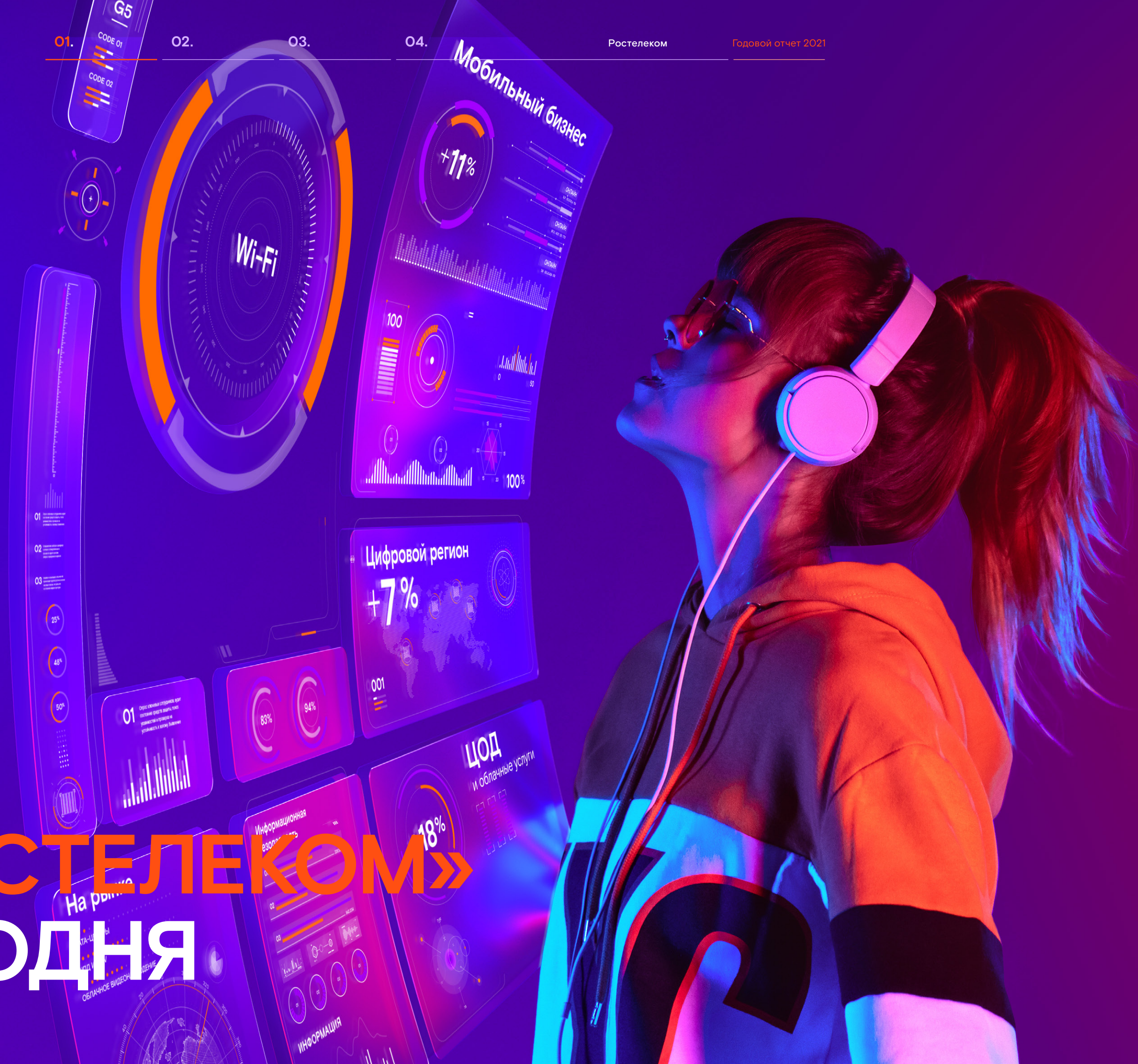
Корпоративное управление

3.1.	Система корпоративного управления	226
3.2.	Органы управления	234
3.3.	Органы контроля	254
3.4.	Вознаграждение	258
3.5.	Раскрытие информации	266
3.6.	Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами ..	267

Дополнительная информация

4.1.	Консолидированная финансовая отчетность ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2021 год	278
4.2.	Глоссарий	279
4.3.	Контактная информация	284

«РОСТЕЛЕКОМ» СЕГОДНЯ



Краткая информация о компании

Об Отчете

Годовой отчет за 2021 год (далее также — Годовой отчет, Отчет) представлен ПАО «Ростелеком» (далее — «Ростелеком», компания) и его дочерними компаниями (совместно далее — Группа компаний «Ростелеком», Группа «Ростелеком», Группа) на основе консолидированной финансовой отчетности компании, подготовленной в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) за год, закончившийся 31 декабря 2021 года. Отчет подготовлен на основе управленческой отчетности ПАО «Ростелеком» с учетом консолидированной финансовой отчетности ПАО «Ростелеком» за 2021 год в соответствии с МСФО. Годовой отчет ПАО «Ростелеком» предварительно утвержден советом директоров и годовым общим собранием акционеров по итогам 2021 года.

«Ростелеком» как публичное акционерное общество, ценные бумаги которого имеют листинг на Московской бирже, следует передовым стандартам корпоративного управления и раскрытия информации. Постоянно работая над совершенствованием корпоративной практики и повышением информационной прозрачности, мы стремимся предоставлять инвесторам и акционерам всесторонние данные о деятельности компании, обеспечивая доступность и удобство использования информации.

Заявление об ограничении ответственности

Некоторые заявления, сделанные в Отчете, содержат прогноз относительно будущих событий и включают в себя следующую информацию (но не ограничиваются ей):

- оценка будущих операционных и финансовых показателей компании, а также прогнозы относительно факторов, влияющих на текущую стоимость будущих денежных потоков;
- планы компании по участию в уставных капиталах других организаций;
- планы компании по строительству и модернизации сети, а также планируемые капиталовложения;
- динамика спроса на услуги компании и планы компании по развитию существующих и новых услуг, а также прогнозы в области ценообразования;
- планы по совершенствованию практики корпоративного управления компании;
- будущее положение компании на телекоммуникационном рынке и прогнозы развития рыночных сегментов, в которых работает компания;
- экономические прогнозы и ожидаемые отраслевые тенденции;
- возможные регуляторные изменения и оценка влияния тех или иных нормативных актов на деятельность компании;
- оценка рисков, влияющих на финансово-хозяйственную деятельность компании, и планы по митигации рисков;
- иные планы и прогнозы компании в отношении еще не произошедших событий.

Прогнозы, содержащиеся в настоящем Отчете, не учитывают сложную международную обстановку, сложившуюся после отчетной даты, и связанную с ней значительную неопределенность в отношении макроэкономических рисков, способных оказать негативное влияние на динамику результатов последующих периодов.

Обозначенные заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, подвержены влиянию факторов риска, неопределенности, а также иных обстоятельств, вследствие которых действительные результаты в итоге могут не соответствовать заявленным. Данные риски, факторы неопределенности и иные обстоятельства включают в себя:

- риски, связанные с возможным изменением политических, экономических и социальных условий в России, а также мировых экономических условий;
- риски, относящиеся к области российского законодательства, а именно правового регулирования и налогообложения, включая законы, положения, указы и постановления, регламентирующие отрасль связи Российской Федерации и деятельность, связанную с выпуском и обращением ценных бумаг, а также валютный контроль в отношении российских компаний, в том числе официальное толкование подобных актов регулирующими органами;
- риски, касающиеся деятельности компании, среди которых выделяются возможность достижения запланированных результатов, уровней рентабельности и темпов роста, способность к формированию и удовлетворению спроса на услуги компании, включая их продвижение, способность компании оставаться конкурентоспособной в условиях глобализации рынка телекоммуникаций и цифровых сервисов российского рынка телекоммуникаций;
- технологические риски, связанные с функционированием и развитием инфраструктуры связи, технологическими инновациями и конвергенцией технологий;
- прочие риски и факторы неопределенности.

Более детальный обзор данных факторов содержится в публично раскрываемых документах компании. Большинство из указанных факторов находится вне области контроля и прогнозирования со стороны компании. Учитывая сказанное выше, не рекомендуется необоснованно полагаться на приведенные в Отчете высказывания относительно будущих событий. Компания не принимает на себя обязательств публично пересматривать данные прогнозы ни с целью отразить события или обстоятельства, имевшие место после публикации Отчета, ни с целью указать на непредвиденные события, за исключением случаев, когда это требуется в соответствии с применимым законодательством.

Незначительные отклонения в расчете процентов изменения, промежуточных итогов и итогов на графиках и в таблицах настоящего Годового отчета объясняются округлением.

Заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, являются таковыми в том числе в значении, придаваемом этому термину федеральными законами США о ценных бумагах, и, следовательно, на данные заявления распространяется действие положений указанных законов, которые предусматривают освобождение от ответственности за совершаемые добросовестно действия.

Что такое «Ростелеком»

Мы строим цифровую Россию

«Ростелеком» — безоговорочный лидер на рынке цифровых сервисов в России. Компания ориентирована на различные клиентские сегменты: домохозяйства, частный бизнес, органы государственной власти и муниципалитеты, — а также на развитие инновационных цифровых технологий в рамках сегментно-кластерной модели бизнеса.

Компания активно расширяет свое присутствие на рынках с высоким потенциалом роста, использует преимущества конвергенции фиксированной и мобильной связи и обладает необходимой инфраструктурой для внедрения и развертывания технологий будущего.

В 2021 году «Ростелеком» представил обновленную стратегию развития, в которой заявил о новых направлениях развития в сочетании с лидерством во всех традиционных бизнес-направлениях.

Компания не перестает подчеркивать важность социальной ответственности как фактора успешного развития в долгосрочной перспективе. В рамках обновленной стратегии развития «Ростелеком» впервые представил долгосрочные цели компании в области ESG.

В этом Годовом отчете мы бы хотели рассказать о наших успехах и перспективном видении компании, новых цифровых продуктах и устойчивости традиционного бизнеса. «Ростелеком» стремится к всестороннему раскрытию информации и росту инвестиционной привлекательности.

1.2.

Ключевые показатели

ПАО «Ростелеком» — крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений, который присутствует во всех сегментах рынка. Деятельность компании охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных организаций.

«Ростелеком» является ключевым участником приоритетной национальной программы «Цифровая экономика» и реализует общефедеральные технологические и ИТ-проекты, открывая новые возможности для всех сфер жизни частных пользователей и бизнеса.

В 2021 году мы смогли продемонстрировать эффективную и слаженную работу по всем направлениям бизнеса, подтвержденную высокими финансовыми результатами.

Основные достижения в 2021 году

Выручка

580
млрд руб. +6% год к году

OIBDA

219
млрд руб. +13% год к году

Чистая прибыль

32
млрд руб. +26% год к году

+62 %

рост базы пользователей
онлайн-кинотеатра Wink

+18 %

рост числа активных
пользователей мобильного
интернета

+12 %

рост возобновляемой
выручки по продуктам
собственной разработки
в сфере кибербезопасности

+8 %

рост выручки ШПД
по оптике

+37 %

рост числа абонентов
«Виртуальной АТС»

+88 %

рост выручки от IaaS¹

¹ От англ. Infrastructure as a Service — инфраструктура как услуга.

Основные достижения в 2021 году

Контакт-центр

+22 %

рост выручки

Wi-Fi¹

+39 %

рост выручки

Мощность магистральной сети

40,1 Тбит/с

+23 % год к году

242 тыс.

домохозяйств подключено к сервису «Ростелеком. Ключ»

>4 тыс.

каналов организовано для социально значимых объектов

47,5 млн

пользователей мобильной связи

№1

на рынке ШПД и IPTV в России

№1

на рынке дата-центров и IaaS в России

№1

на рынке по числу точек доступа Wi-Fi

Показатель ¹	2017	2018	2019 ²	2020	2021	Изменение 2021/2020, %
Выручка, млрд руб.	305,3	320,2	475,8	546,9	580,0	6 %
OIBDA, млрд руб.	96,7	100,9	170,7	194,1	218,8	13 %
Свободный денежный поток, млрд руб.	20,4	14,8	30,3	22,7	32,5	43 %
Чистая прибыль, млрд руб.	14,1	15,0	21,9	25,4	31,8	26 %
CAPEX без учета государственных программ, млрд руб.	55,9	59,0	105,7	107,1	118,7	11 %
Абоненты ШПД и VPN ³ , млн человек	12,7	13,0	13,2	13,5	13,5	0 %
Абоненты мобильной связи, млн человек	–	–	46,0	46,6	47,5	2 %
Абоненты платного ТВ, млн человек	9,8	10,2	10,4	10,8	10,9	1 %
Мощность магистральной сети, Тбит/с	15,5	20,3	25,2	32,6	40,1	23 %
Стойки ЦОДов, тыс. шт.	5,3	5,9	11,5	13,2	13,7	4 %
Количество сотрудников, тыс. человек	133,7	128,6	135,2	136,7	126,8	(8 %)
Расходы по оплате труда, млрд руб.	67,2	69,8	85,0	98,6	99,5	1 %
Инвестиции в обучение, млн руб.	463,6	496,0	575,4	442,5	479,0	8 %
Внесение средств в негосударственные пенсионные фонды «Телеком-Союз» и «Альянс», млн руб.	163,5	756,7	1 020,0	1 392,0	1 191,4	(15 %)
Затраты на повышение безопасности труда, млн руб.	640,8	697,8	772,8	1 865,0	1 589,6	(15 %)
Налог на прибыль, млн руб.	4 856,0	4 427,0	5 513,0	8 659,0	8 984,0	4 %
Прочие налоги, млн руб.	4 661	5 747	5 892	5 605	13 918	2,5x
Членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы, млн руб.	697	767	874	951	992	4,3 %
Затраты на экологические программы, млн руб.	145,5	159,5	162,4	174,0	163,9	(6 %)

1 Услуга для корпоративных и государственных клиентов

1 Данные представлены исходя из методологии, действовавшей на момент публикации показателей в соответствующих периодах.
2 С 2019 года консолидированы результаты дочерней компании, на базе которой развиваются мобильные активы Группы.
3 Данные за 2017 год не включают абонентов VPN B2B.

1.3. Экосистемы цифровых сервисов

Наша миссия — дать людям качественные и удобные цифровые сервисы для комфортной жизни и эффективного бизнеса.

«Ростелеком» открывает новые цифровые возможности для населения нашей страны. Инновационные проекты и стратегические инициативы компании меняют к лучшему жизнь миллионов людей в России. Мы разрабатываем и внедряем различные цифровые продукты и решения для частных пользователей, бизнеса и государства, создавая комфортную и доступную цифровую среду для всех клиентов.

В рамках стратегического плана на 2021–2025 годы компания продолжит свое развитие в качестве крупнейшего российского интегрированного провайдера цифровых услуг и решений и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.

Инновационные продукты «Ростелекома», запущенные в 2021 году



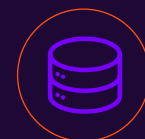
Игровая платформа

Новая игровая платформа предназначена для интеграции ведущих игровых партнеров и расширения витрины продуктов для геймеров. Абоненты «Ростелекома» получили уникальный игровой контент на единой платформе, а также выгодные кросс-продуктовые предложения (высокоскоростной интернет + доступ к игровому контенту)



Мини-версия умной колонки «Капсула»

В 2021 году мини-версия популярного продукта была запущена в продажу в стратегическом партнерстве с VK. Также расширена функциональность навыков голосового ассистента «Маруся» на борту устройства: реализованы новые команды управления сервисом Wink от «Ростелекома»



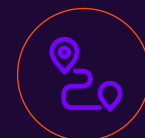
«Облачные игры GFN»

На базе центра обработки данных (ЦОД) «Ростелекома» в Сибири запущен новый сервер, сделавший сервис доступным пользователям восточных регионов



Платформа Wi-Fi 2.0

Новая платформа для корпоративных клиентов с расширенными возможностями в части статистических и аналитических инструментов анализа поведения пользователей в публичной Wi-Fi-сети



Сервис «Мониторинг транспорта»

Решение позволяет дистанционно отслеживать показатели эксплуатации транспортного средства, а также его перемещение в пространстве и предназначено для клиентов сферы малого и среднего предпринимательства



Solar addVisor

Первая в России система мониторинга продуктивности персонала. Система анализирует цифровой след рабочей активности сотрудников и позволяет принимать управленческие решения для повышения производительности труда



Solar MSS Sandbox

В целях усиления технологического развития экосистема Solar MSS была дополнена сервисом для защиты от продвинутых киберугроз

Приоритетные стратегические проекты «Ростелекома»

Необходимый элемент создания цифровой экономики — реализация крупных инфраструктурных проектов в национальных интересах. Каждый из таких проектов качественно меняет жизнь миллионов людей и становится значимым этапом в формировании цифрового пространства. «Ростелеком» со всей ответственностью подходит к реализации проектов, имеющих первостепенное значение для всей страны.

В 2021 году «Ростелеком» выступил оператором и исполнителем работ в рамках реализации ряда крупных проектов и контрактов:

- организовал подключение социально значимых объектов к сети Интернет;
- продолжил работы по организации точек доступа по программе устранения цифрового неравенства;
- обеспечил видеонаблюдение в единый день голосования, а также видеонаблюдение и онлайн-трансляцию основного и дополнительного периодов проведения единого государственного экзамена;
- обеспечил возможности дистанционного электронного голосования в единый день голосования;
- продолжил работы по формированию Единой биометрической системы.

Национальная цифровизация в 2021 году

Инфраструктурные проекты

Малонаселенные пункты

В **14** тыс.

населенных пунктах были установлены точки доступа по **программе устранения цифрового неравенства**

122 тыс. км

волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) построено на конец 2021 года, в том числе в 2021 году — 18,7 тыс. км

Социально значимые объекты

31 тыс.

организациям было обеспечено подключение доступа в интернет в рамках проекта по подключению **социально значимых объектов**

38,5 тыс. км

ВОЛС было проложено на конец 2021 года, в том числе в 2021 году — 19,9 тыс. км

Общеобразовательные учреждения

В **2** тыс.

общеобразовательных учреждений в 16 регионах России организованы беспроводной **широкополосный доступ в интернет** (ШПД; Wi-Fi) и **системы видеонаблюдения**

Платформенные решения

Телемедицина

В **5** регионах

внедрен сервис телемедицинских консультаций

139

медицинских учреждений подключено к сервису «Электронный рецепт», который запущен в пяти регионах

Цифровые регионы

70 тыс.

камер видеонаблюдения подключено за год (370 тыс. итого)

~500

комплексов фото- и видеофиксации построено за год (4,4 тыс.итого)

Электронное голосование

>635 тыс.

избирателей в шести регионах России приняли участие в дистанционном **электронном голосовании** (ДЭГ)



Обращение председателя совета директоров

Уважаемые акционеры!

В 2021 году «Ростелеком» упрочил лидерство на ключевых рынках, продолжая развивать важнейшие бизнес-направления, модернизировать инфраструктуру, запускать новые продукты и сервисы и плодотворно сотрудничать с крупнейшими государственными и корпоративными партнерами.

Несмотря на ряд внешних неблагоприятных факторов, оказавших влияние на деятельность компании в отчетном году, команда «Ростелекома» продемонстрировала слаженную и эффективную работу, позволившую выполнить цели, поставленные советом директоров и акционерами компании.

Одним из наиболее важных событий отчетного периода стало утверждение советом директоров ПАО «Ростелеком» в апреле 2021 года обновленной стратегии развития до 2025 года. В ее основе лежит укрепление лидерских позиций компании на традиционных рынках, а также в инновационных направлениях бизнеса. Оставаясь признанным флагманом, определяющим развитие рынка телекоммуникационных услуг в стране, «Ростелеком» намерен стать крупнейшим по абонентской базе и выручке оператором телекоммуникационных услуг для населения и сохранить при этом прочные партнерские отношения с бизнесом и государством.

В ноябре 2021 года в рамках реализации новой стратегии компания представила стратегическое видение кластеров «ЦОД и облачные услуги» и «Информационная безопасность». Решение амбициозных задач, которые сформулированы в стратегии, нашло отражение в результатах этих бизнес-направлений уже в отчетном году: «Ростелеком» значительно улучшил позиции на рынке облачных сервисов и дата-центров, а также в сфере кибербезопасности, предложив рынку собственные инновационные разработки.

Много лет «Ростелеком» успешно внедряет практики устойчивого развития бизнеса и использует высокие технологии для обучения сотрудников и клиентов, защиты окружающей среды и повышения благосостояния в обществе.

Неоспоримым конкурентным преимуществом «Ростелекома» является охват сетевой инфраструктурой всех регионов страны, что позволяет предоставлять различные цифровые сервисы, в том числе доступ в интернет, даже в самых удаленных городах и населенных пунктах. Много лет компания выступает ключевым партнером государства в развертывании современной цифровой инфраструктуры в рамках программы «Цифровая экономика». В 2021 году мы реализовали несколько проектов, имеющих важнейшее значение для различных отраслей экономики и государственного управления, что способствовало улучшению существующей телекоммуникационной архитектуры, повышению уровня информационной безопасности, устранению цифрового неравенства и обеспечению связью и доступом в интернет медицинских учреждений, органов государственной власти и местного самоуправления и других социально значимых объектов.

Много лет «Ростелеком» успешно внедряет практики устойчивого развития бизнеса и использует высокие технологии для обучения сотрудников и клиентов, защиты окружающей среды и повышения благосостояния в обществе. Компания строго соблюдает требования законодательства, руководствуется принципами прозрачности и подотчетности и придерживается принципов этического поведения при взаимодействии с заинтересованными сторонами. В своей работе мы максимально учитываем Цели устойчивого развития ООН в сферах безопасности, образования и экологии.

В отчетном году «Ростелеком» впервые представил стратегические ESG¹-цели до 2025 года, обозначив важность данных инициатив для устойчивого развития компании, общества и телекоммуникационной отрасли.

Как один из крупнейших работодателей России, «Ростелеком» предоставляет своим сотрудникам комфортные условия труда и создает возможности для развития и самореализации. В 2021 году расходы «Ростелекома» на оплату труда составили практически 100 млрд рублей. Компания вложила в обучение сотрудников около полумиллиарда рублей, а расходы на охрану труда составили 1,6 млрд рублей.

«Ростелеком» стремится снизить свое воздействие на окружающую среду и способствует развитию экологической культуры в обществе. В 2021 году мы направили на утилизацию, обезвреживание и захоронение более 33 тыс. тонн различных отходов, на 4,6 % больше, чем в прошлом году. Всего в отчетном году компания инвестировала 164 млн рублей в природоохранные проекты и мероприятия.

Третий год подряд «Ростелеком» входит в Индекс гендерного равенства Bloomberg и это не случайно: около половины наших коллег — женщины, играющие большую роль в том числе и на всех уровнях управленческой вертикали компании.

Системность и качество деятельности «Ростелекома» в области устойчивого развития также находят отражение в высоких позициях компании в различных ESG-рейтингах.

В отчетном году компания стала лидером ESG-ренкинга в нефинансовом секторе по версии Национального рейтингового агентства по всему комплексу ESG-показателей². По итогам 2021 года «Ростелеком» также занял ведущие позиции в ESG-индексах Российского союза промышленников и предпринимателей в области устойчивого развития. Компания стала лидером в индексах «Вектор устойчивого развития» (группа «А») и «Ответственность и открытость» (группа «А»).

Инвестиции в развитие человеческого капитала являются одним из приоритетов компании. В «Ростелекоме» действует несколько программ по мотивации и развитию персонала, адаптации молодых специалистов. Компания предоставляет своим работникам широкий выбор обучающих программ и способствует повышению производительности, улучшая условия труда и реализуя программы социальной поддержки и цифровизации рабочих процессов.

Наши усилия по повышению эффективности системы корпоративного управления также получают заслуженно высокую экспертную оценку. В 2021 году «Ростелеком» вошел в число лидеров Национального индекса корпоративного управления³ по полноте и качеству раскрываемой информации. Российский институт директоров присвоил «Ростелекому» рейтинг 7++, соответствующий развитой практике корпоративного управления⁴.

От имени Совета директоров я благодарю своих коллег и всех сотрудников «Ростелекома» за плодотворную работу. К сожалению, уже в начале 2022 года серьезное осложнение международной обстановки, беспрецедентное санкционное давление, с которым столкнулась наша страна, отдельные отрасли и компании в России, заставляют нас быть более сдержанными в дальнейших прогнозах. Тем не менее я убежден, что выбранный вектор развития «Ростелекома» в качестве лидирующего интегрированного провайдера цифровых услуг и продуктов, выгодного и предсказуемого партнера для всех клиентов останется неизменным и в текущих условиях.

Сергей Иванов

Председатель совета директоров
ПАО «Ростелеком»

1 От англ. Environmental, Social, Governance — экологические, социальные факторы и практики в области корпоративного управления.

2 https://www.ra-national.ru/sites/default/files/analitic_article/%D0%A0%D1%8D%D0%BD%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B3_ESG_%D0%9F%D0%9D%D0%9A_1.pdf#page=5

3 <http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2021/12/National-CG-Index-2021.pdf>

4 <http://rid.ru/nacionalnyj-rejting/rezultaty-nrku>

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

Уважаемые акционеры, партнеры и коллеги!

В прошедшие годы мы столкнулись с рядом вызовов, наложивших отпечаток на многие сферы нашей деятельности. Еще более серьезные испытания предстоят в 2022 году: сложная международная обстановка, значительная неопределенность на финансовых и сырьевых рынках могут отразиться на некоторых стратегических инициативах компании и развитии отдельных направлений бизнеса.

Тем не менее мы смотрим в будущее с оптимизмом. Достижения команды «Ростелекома» и показанный в 2021 году результат позволяют нам рассчитывать на поступательное развитие компании и в дальнейшем.

Выручка «Ростелекома» выросла на 6 %, операционная прибыль до амортизации (OIBDA) — на 13 %, свободный денежный поток — на 43 %, чистая прибыль — на 26 %. Достойные финансовые результаты и стабильный рост бизнес-показателей стали возможны в том числе благодаря высокоэффективному контролю затрат. В 2021 году «Ростелеком» системно повышал операционную эффективность, включая трансформацию модели управления и снижение себестоимости внутренних процессов. За счет увеличения операционного денежного потока компания досрочно реализовала часть инвестиционных проектов, сохранив умеренный уровень капитальных затрат по отношению к выручке, а также добилась снижения относительной долговой нагрузки.

Достижение целевых финансовых и операционных показателей в отчетном году стало возможным во многом благодаря изменениям, которые произошли в рамках принятой в прошлом году обновленной стратегии «Ростелекома» до 2025 года. Компания динамично развивается в качестве крупнейшего российского интегрированного провайдера цифровых услуг и решений и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.



1.6 Структура и география деятельности

«Ростелеком» постоянно совершенствует работу в сфере социальной политики с учетом стратегических интересов компании, государства и динамики социально-экономического развития страны.

«Ростелеком» постоянно расширяет территорию присутствия, реализуя значимые для страны проекты и программы. Благодаря единому для всех регионов подходу проекты осуществляются с большим масштабом и максимальной эффективностью. Для нас очень важно внедрить социальные проекты во все регионы и обеспечить цифровое равенство и доступную связь не только в городах, но и в самых отдаленных и малонаселенных пунктах.

В компанию входят более 60 региональных филиалов и более 200 дочерних и зависимых организаций (ДЗО), оказывающих услуги на всей территории страны.

CODE REFERENCE

57

Gen0 da N05.Fn HDR

K144809 P01 STEP 06-5

LARGE CODE

CODE TRACE FILE

57

1.7. Основные события

Краткая история компании

1993	Официально зарегистрировано акционерное общество открытого типа «Ростелеком».	2014	Создано совместное предприятие с финансовыми инвесторами для развития мобильного направления.
1995	Основана подконтрольная государству холдинговая компания «Связьинвест» для управления 85 региональными операторами связи.	2018	Начата реализация новой стратегии «Ростелекома» до 2022 года, нацеленной на трансформацию в цифрового партнера для населения, бизнеса и государства.
2002	Образованы семь межрегиональных компаний связи (МРК) через объединение региональных телекоммуникационных операторов.	2020	Закрыта сделка по консолидации 100 % долей в операторе, на базе которого Группа развивает мобильный бизнес.
2011	Завершен первый этап государственной реформы по объединению активов в области связи: межрегиональные компании связи присоединены к «Ростелекому».	2021	«Ростелеком» представил одобренную советом директоров стратегию до 2025 года и Дивидендную политику на 2021–2023 годы.
2013	Завершен второй этап реорганизации «Ростелекома»: «Связьинвест» и 20 дочерних компаний присоединены к «Ростелекому», объединившись в единое юридическое лицо.		

Основные события 2021 года

Январь	01.01	«Ростелеком» обеспечил IP-телефонией платежный сервис «ЮMoney» «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg 2021 года
Февраль	01.02	Биометрическая система «Россельхозбанка», созданная совместно с «Ростелекомом», признана лучшим ИТ-проектом 2020 года в финансовой отрасли
	01.02	«Ростелеком» разработал геоинформационную систему для агропромышленного комплекса Удмуртии
	03.02	Сервис печати «Ростелекома» стал лучшим ИТ-проектом 2020 года
	11.02	Дочерняя компания признана лидером рынка спутниковой связи России
	17.02	«Ростелеком» завершил строительство подводной ВОЛС до Калининграда
	24.02	«Ростелеком» ввел в эксплуатацию новую платформу Wi-Fi 2.0
Март	19.03	«Ростелеком» запустил первую базовую станцию в рамках проекта устранения цифрового неравенства
	31.03	Mail.ru Group и «Ростелеком» запустили образовательную платформу «Сферум»
Апрель	05.04	«Ростелеком» занял первое место по количеству клиентов «Виртуальной АТС» по итогам 2020 года
	06.04	«Ростелеком» занял первое место по количеству публичных точек Wi-Fi-доступа по итогам 2020 года в рейтинге «TMT Консалтинг»
	20.04	«Ростелеком» представил одобренную советом директоров стратегию до 2025 года и Дивидендную политику на 2021-2023 годы
	21.04	Умная каска «Росатома» и «Ростелекома» стала лауреатом конкурса цифровизации горной индустрии
	29.04	Более 100 тыс. школьников стали пользователями цифровой образовательной платформы «Сферум»
Май	25.05	«Ростелеком» провел первый вебинар для преподавателей и организаторов курсов проекта «Азбука интернета»
	25.05	«Ростелеком» внедрил систему анализа данных на базе программного комплекса «Форсайт. Аналитическая платформа»
	27.05	«Ростелеком» создал центр компетенций по разработке программных решений под российские процессоры

Июнь	01.06	Мобильный оператор «Ростелекома» первым связал eSIM с Единой биометрической системой
	02.06	«Ростелеком» разместил в облаке ИТ-системы тракторного завода «ДСТ-УРАЛ»
	04.06	ПАО «Промсвязьбанк» и ПАО «Ростелеком» подписали соглашение о сотрудничестве Подписано соглашение о сотрудничестве ООО «Газпром межрегионгаз», Банка ГПБ (АО) и ПАО «Ростелеком» в области реализации цифровых проектов
	08.06	«Ростелеком» запустил «Мониторинг транспорта», позволяющий отслеживать состояние автопарка
	24.06	«Ростелеком» выпустил в Балтийское море 100 тыс. мальков сига для восстановления фауны залива
Июль	05.07	Количество абонентов «Виртуальной АТС» «Ростелекома» превысило 500 тыс.
	08.07	«Ростелеком» стал лидером ESG-рейтинга по версии Национального рейтингового агентства
	21.07	«Ростелеком» запустил первые базовые станции на Средневилюйском газоконденсатном месторождении
Август	03.08	Образовательная платформа «Сферум» получила статус резидента «Сколково»
	04.08	«Ростелеком» организовал контакт-центр для агрегатора «Около»
	10.08	Все дата-центры «Ростелекома» получили сертификат PCI DSS Голосовой помощник от «Ростелекома» стал лучшим проектом Всероссийского конкурса МФЦ
	12.08	«Ростелеком» и Почта России подписали договор на услуги связи для самой большой в стране корпоративной сети передачи данных
	24.08	«Ростелеком» адаптировал портал системы дистанционного электронного голосования для слабовидящих
Сентябрь	02.09	«Ростелеком» и Naretrends Inc., ведущая компания в области точного земледелия Республики Корея, подписали меморандум о взаимопонимании по поводу сотрудничества в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в сельском хозяйстве
	06.09	«Ростелеком» вошел в тройку лидеров рейтинга социальной эффективности среди крупнейших российских компаний
	16.09	«Ростелеком» построил более 100 базовых станций по проекту «Устранение цифрового неравенства 2.0»

Основные события 2021 года

Сентябрь
(продолжение)

- 17.09** Дочерняя компания первой разработала мобильное приложение для пользователей спутникового интернета
- 21.09** Дочерняя компания и «Konnect.Россия» договорились о развитии спутниковой связи для морских и речных судов
- Дочерняя компания и «Иридиум» будут развивать услуги связи для повышения безопасности клиентов на труднодоступных территориях России
- 22.09** Агентство AK&M повысило «Ростелекому» рейтинг отчетности ESG до уровня «Resg1»

Октябрь

- 05.10** «Ростелеком» открывает новый дата-центр Tier III в Москве
- 11.10** Количество камер городского видеонаблюдения, установленных «Ростелекомом», превысило 350 тыс.
- 13.10** «Ростелеком» организовал единый контакт-центр по мерам социальной поддержки граждан
- 14.10** Количество пользователей информационно-коммуникационной образовательной платформы «Сферум» превысило 1 млн человек
- 21.10** На основе интеллектуальной обработки данных (Data Science) «Ростелеком» создал систему прогнозных моделей — персонифицированных предложений для представителей малого и среднего предпринимательства
- «Ростелеком» совместно с экспертами ИКТ-отрасли провел исследование мирового опыта, на основе которого разработана Комплексная программа содействия развитию 5G в России
- 22.10** Центр компетенций «Ростелекома» по разработке программ под российские процессоры при поддержке АО «МЦСТ», создателя процессоров «Эльбрус», объявил о создании облачной платформы и предоставлении услуг облачной инфраструктуры на базе процессоров «Эльбрус» — «Российское облако Эльбрус»
- 25.10** Группа «Ростелеком» приобрела 50,01 % долей компании, оказывающей комплексные услуги по разработке и внедрению информационных систем в сфере цифровой трансформации государственного управления
- 29.10** В России начала работу Ассоциация крупнейших потребителей программного обеспечения и оборудования, которая объединит усилия ведущих заказчиков ИТ-решений при взаимодействии с государственными регуляторами, разработчиками программного обеспечения и поставщиками оборудования

Ноябрь

- 09.11** «Ростелеком» стал лидером исследования каналов обратной связи для сообщений о коррупции
- 11.11** «Ростелеком» занял первое место в рейтинге крупнейших российских поставщиков услуг ЦОДов по версии аналитического агентства iKS-Consulting
- 19.11** «Ростелеком» и группа компаний «Ростсельмаш» заключили соглашение о партнерстве в реализации проектов по цифровому развитию
- 22.11** Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА) верифицировало социальные облигации «Ростелекома»
- 23.11** «Ростелеком» стал лидером в рейтинге крупнейших российских IaaS-провайдеров по версии аналитического агентства CNews Analytics

Декабрь

- 01.12** «Ростелеком» представил масштабное обновление единственной российской мобильной операционной системы «Аврора»
- 03.12** «Ростелеком» возглавил топ лидеров корпоративной благотворительности
- 07.12** «Ростелеком» и частная российская космическая компания Success Rockets заключили соглашение о сотрудничестве
- 08.12** Губернатор Мурманской области Андрей Чибис и президент «Ростелекома» Михаил Осеевский подписали соглашение об участии компании в цифровизации ресурсоснабжающих предприятий региона
- 10.12** «Ростелеком» и РЖД заключили четырехлетнее соглашение о сотрудничестве в сферах информационной безопасности, развития сетей связи и повышения энергоэффективности железнодорожного холдинга
- 16.12** Годовой отчет «Ростелекома» за 2020 год признан лучшим среди компаний потребительского и телекоммуникационного секторов экономики на ежегодном конкурсе годовых отчетов Московской биржи
- 21.12** «Ростелеком» запустил в опытную эксплуатацию контакт-центр Единого оператора газификации — ООО «Газпром газификация»
- 22.12** «Ростелеком» приобрел провайдера MVNE-платформы

1.8. Стратегическое видение и приоритеты

Амбиция «Ростелекома» — сохранить лидерские позиции во всех традиционных сегментах связи, при этом успешно развивая цифровые направления, в том числе с помощью привлечения новых стратегических партнеров.

Для реализации стратегических приоритетов компания переходит к сегментно-кластерной модели развития с фокусом на клиента и лидерство по эффективности затрат. Традиционные клиентские сегменты дополняют отдельно выделенные быстрорастущие кластеры: «ЦОД и облачные услуги», «Информационная безопасность», «Цифровая медицина», «Цифровые регионы» и «Государственные цифровые услуги и сервисы».

Результаты реализации Стратегии 2021–2025

К 2025 году

1

«Ростелеком» — крупнейший интегрированный телеком- и ИКТ-игрок, безоговорочный лидер во всех ключевых клиентских сегментах рынка

2

Рост стоимости компании не менее чем в 1,5 раза, существенное улучшение показателей рентабельности и стабильный рост дивидендов

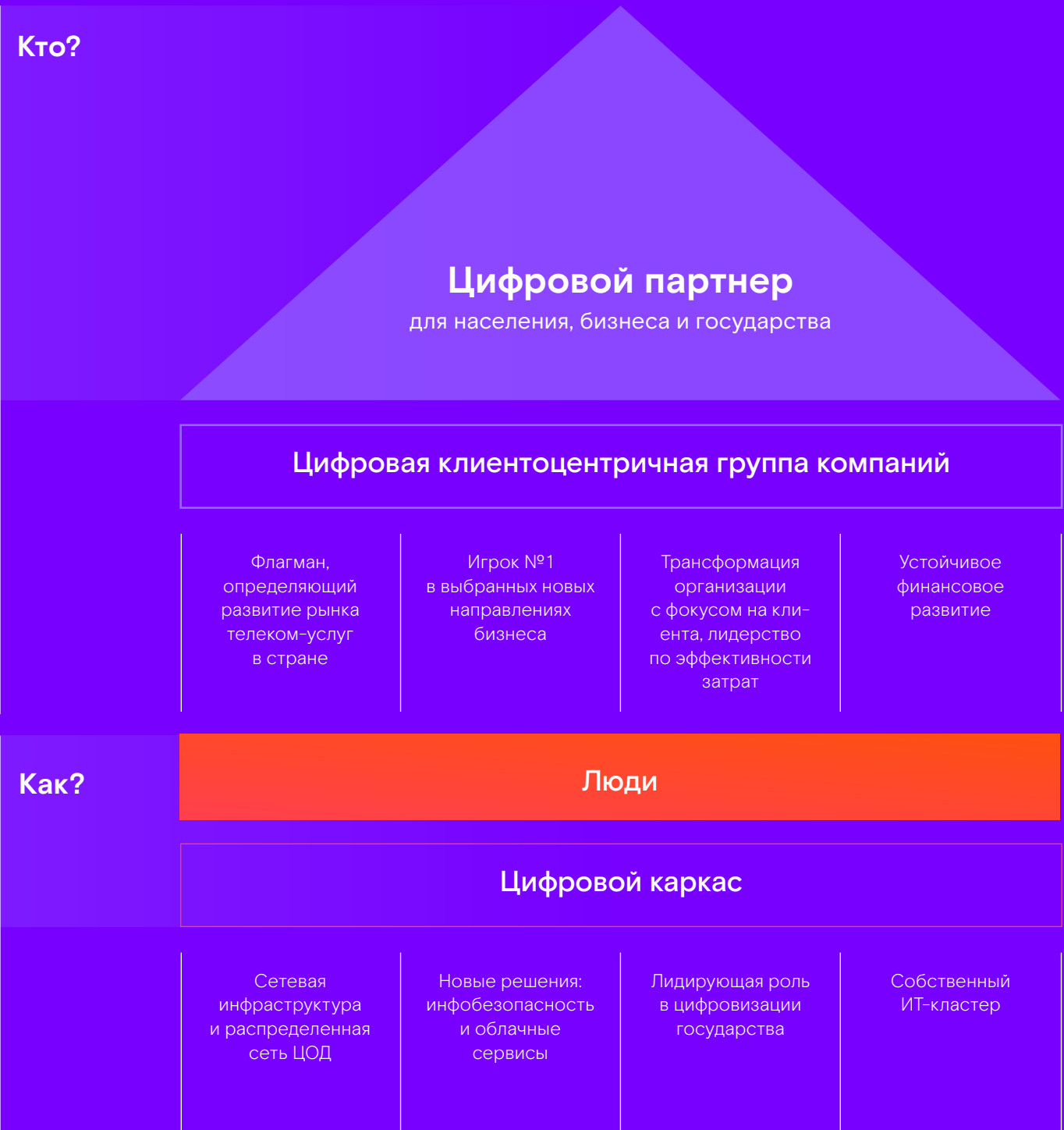
3

Создан твердый фундамент для будущего роста компании: сформирована обширная база клиентов — физических и юридических лиц, 25 % выручки от новых услуг

4

«Ростелеком» — ключевой партнер в цифровизации государства

Образ «Ростелекома» к 2025 году



1. ESG и устойчивость бизнеса

Создавая устойчивое цифровое пространство

В рамках стратегии до 2025 года «Ростелеком» впервые сформулировал и представил долгосрочные цели в области ESG.

Ответственный подход к бизнесу для «Ростелекома» — это открытость и честность перед клиентами, партнерами, инвесторами и прочими заинтересованными сторонами, а также активная благотворительная и волонтерская деятельность, построение позитивных и взаимовыгодных отношений между компанией и ее сотрудниками. «Ростелеком» заботится о будущем общества — в этом компания видит свою главную социальную роль.

«Ростелеком» интегрировал Цели устойчивого развития ООН в управление компанией и учитывает их при подготовке Годового отчета и разработке проектов в области устойчивого развития.

Инициативы в области ESG

В рамках обновленной стратегии «Ростелеком» продолжает последовательно следовать заявленным ESG-целям до 2025 года, подчеркивая важность инициатив в области устойчивого развития.

Environmental

Окружающая среда

- Снижение объемов потребления электроэнергии, кроме кластера ЦОД и облачных продуктов, на 15 % к концу 2025 года
- Увеличение доли потребляемой электроэнергии от возобновляемых источников
- Внедрение программ сбора и утилизации старых кабельных сетей, сетевого оборудования, абонентских устройств
- Внедрение концепции «зеленый офис» на всех офисных площадках компании к 2025 году

Social

Социальная ответственность

- Гендерное равенство: поддержание доли женщин в менеджменте и в целом по компании на уровне 40 % к 2025 году
- «Региональное равенство»: децентрализация функций путем создания общекорпоративных центров компетенций в регионах и равных возможностей для карьерной миграции

Corporate governance

Корпоративное управление

- Внедрение принципов ESG в закупочную деятельность к 2025 году
- Содействие продвижению и реализации ESG-принципов среди клиентов, включая разработку коммерческих продуктов и решений, позволяющих клиентам быть ESG-ответственными

Приоритетные Цели устойчивого развития ООН для «Ростелекома»

Первый уровень приоритетности



Второй уровень приоритетности



ESG-итоги «Ростелекома» за 2021 год

Окружающая среда

>33 тыс.
тонн

отходов передано на утилизацию, обезвреживание и захоронение, рост на 4,6 % год к году

164 млн
руб.

инвестиции в защиту окружающей среды

-1,5 %

сокращение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу

Общество

44 %

сотрудников — женщины, доля женщин среди менеджмента — более 1/3

4,6 млн
руб.

выручка на сотрудника, +14 % год к году

31,5 часа

составила средняя продолжительность обучения одного сотрудника

1,6 млрд
руб.

инвестиции в охрану труда

Корпоративное управление

91 %

состава совета директоров — неисполнительные и независимые директора

17,4 млрд
руб.

выплачено дивидендов в 2021 году

29 %

обыкновенных (голосующих) акций в свободном обращении¹

2

женщины входят в состав правления компании

¹ От общего количества размещенных обыкновенных акций на 31 декабря 2021 года.

Инвестиционная привлекательность

Инвестиционная история компании базируется на последовательном росте и цифровой трансформации бизнеса в сочетании с привлекательной дивидендной доходностью. «Ростелеком» ведет непрерывную работу по повышению операционной эффективности и модернизации сетей связи, уделяя первоочередное внимание развитию человеческого капитала и долгосрочному росту стоимости компании для акционеров.

Дивиденды

Не менее **5** рублей

в год и не менее чем на 5 % больше на одну акцию, чем за предыдущий отчетный год

≥ 2×

к дивиденду за 2020 год — потенциал роста дивиденда на акцию за пять лет

Не менее **50** %

и до 100 % чистой прибыли на выплату дивидендов

Эффективность

На **5** %,

или на 386 тыс. м², сократилась площадь портфеля недвижимости в результате реализации программы оптимизации

4,6 млн руб.

выручка на одного сотрудника, +14% год к году

10,1 млрд руб.

доходы от управления недвижимостью в 2021 году

Мотивация

- Программа долгосрочной мотивации менеджмента в 2020–2022 годах, основанная на принципе софинансирования покупки акций (Share Matching Plan)
- Три годовых цикла: 2020, 2021 и 2022 годы
- КПЭ: свободный денежный поток, чистая прибыль, ROIC¹

до **1** тыс.

сотрудников могут принять участие в программе

>50 %

дополнительных акций, выданных в рамках предыдущих циклов, должен сохранять топ-менеджмент, чтобы иметь право участвовать во втором и третьем циклах

Позиция на рынке

Лидер рынка ШПД & IPTV в России²

6,6 млн клиенты IPTV **13,5** млн клиенты ШПД и VPN

- 40 %** доля рынка ШПД B2C³
- 49 %** доля рынка B2B³
- 75 %** доля рынка IPTV³

Лидер рынка ЦОДов и IaaS в России

13,7 тыс. количество стоек ЦОДов

- 28 %** доля рынка ЦОД⁴
- 18 %** доля рынка IaaS⁵

Лидер по NPS⁶ на мобильном рынке

47,5 млн человек количество клиентов мобильной связи

19 % доля рынка⁷

Инфраструктура

40,1 Тб/с

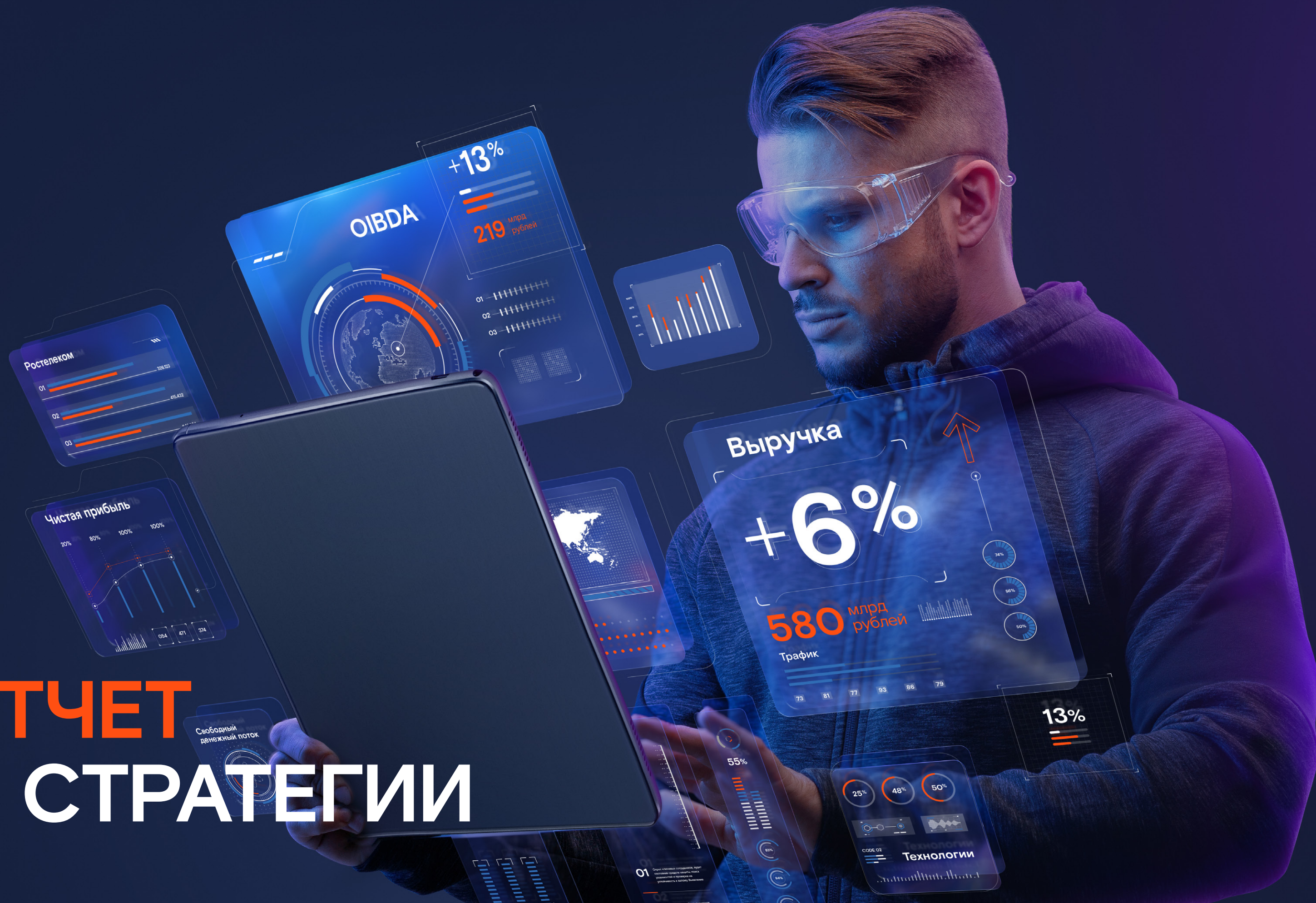
пропускная способность магистральной сети

39,3 млн

домохозяйств пройдено оптикой, +1 млн год к году

1 От англ. Return on Invested Capital — коэффициент рентабельности инвестированного капитала.
2 По доходам; источник: «ТМТ Консалтинг».
3 Источник: «ТМТ Консалтинг».
4 По количеству стоек; источники: iKS-Consulting, данные компании.
5 Источники: iKS-Consulting, данные компании.
6 От англ. Net Promoter Score — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать).
7 Источник: «ТМТ Консалтинг», доля на рынке частных пользователей.

ОТЧЕТ О СТРАТЕГИИ



2.1. Описание отрасли и конкурентный анализ

В мире

Глобальная телекоммуникационная индустрия постоянно развивается благодаря новым технологическим и инфраструктурным решениям, которые регулярно выводятся на рынок конечных пользователей.

Главным акцентом цифровой трансформации для традиционных телеком-операторов в последнее время становится развитие новых источников дохода, выходящих за рамки продажи исключительно услуг по предоставлению фиксированной и мобильной связи. К ним относятся B2C- и B2B-сервисы, такие как платное ТВ, медиа и реклама, IoT¹, облачные технологии, безопасность, финансовые услуги и lifestyle-продукты, а также решения для вертикально интегрированных отраслей.

По данным маркетингового исследования GSMA Intelligence, сервисные услуги на сегодняшний день составляют от 10 до 40 % от общей выручки крупнейших глобальных телекоммуникационных операторов.

Глобальные телеком-операторы вынуждены преодолевать насыщение рынка якорных услуг за счет выхода в новые сегменты, в том числе связанные с развертыванием сетей следующего поколения. Хотя все последствия от внедрения связи 5G пока трудно оценить, очевидно, что развертывание таких сетей будет для отрасли решающим моментом, прежде всего с точки зрения возможностей расширения абонентской базы, дальнейшего проникновения новых технологий, капитальных вложений и доходов операторов.

В связи с распространением новых технологий важное место в развитии сетей занимает повестка устойчивого развития бизнеса, которая в том числе касается информационной безопасности для всех пользователей и сокращения вредного воздействия на окружающую среду.

1 От англ. Internet of Things — интернет вещей.

Глобальные тренды развития отрасли

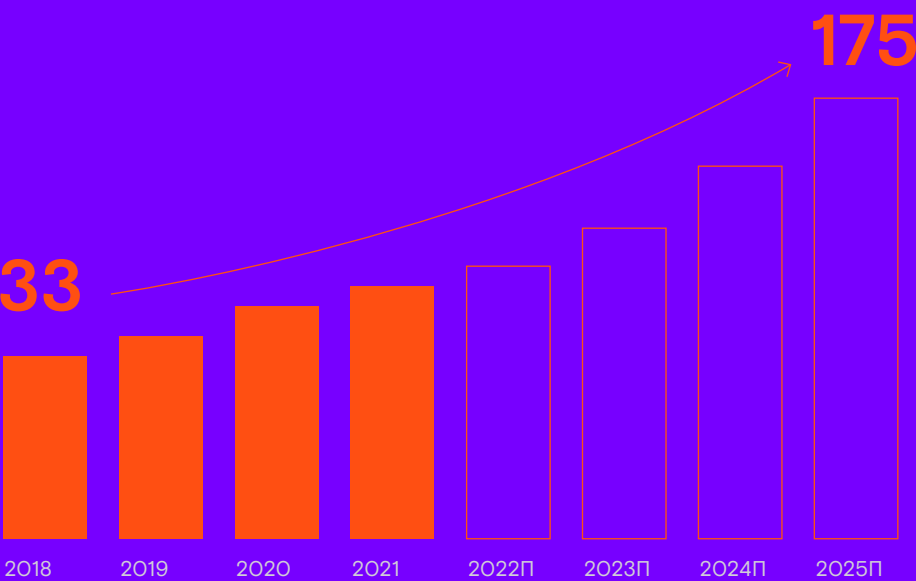
Телекоммуникационные компании

- Рост спроса на цифровые (ИКТ) сервисы в постковидной реальности
- Сближение фиксированного и мобильного доступа — конвергенция
- Рост спроса на вертикальные (отраслевые) решения и частные сети (LTE, а затем и 5G)
- Активная цифровизация государственных органов управления
- Снижение доходности на инвестиции (ROIC) и усиливающееся давление на затраты

Новые бизнес-направления

- Сближение телекома с контентом — видео и игры
- Смещение роста в смежные направления: информационная безопасность, ЦОД и IoT
- Работа с новыми для телекома отраслями: финтех, умный дом, цифровая медицина и образование
- Развитие новых направлений вокруг потребности клиента: дом, мобильность, безопасность, работа, общение

Рост мирового объема данных в 2018–2025 годах, ZiB



Источник: International Data Corporation (IDC)

В данном разделе прогнозы рынков сформированы по состоянию на январь 2022 года

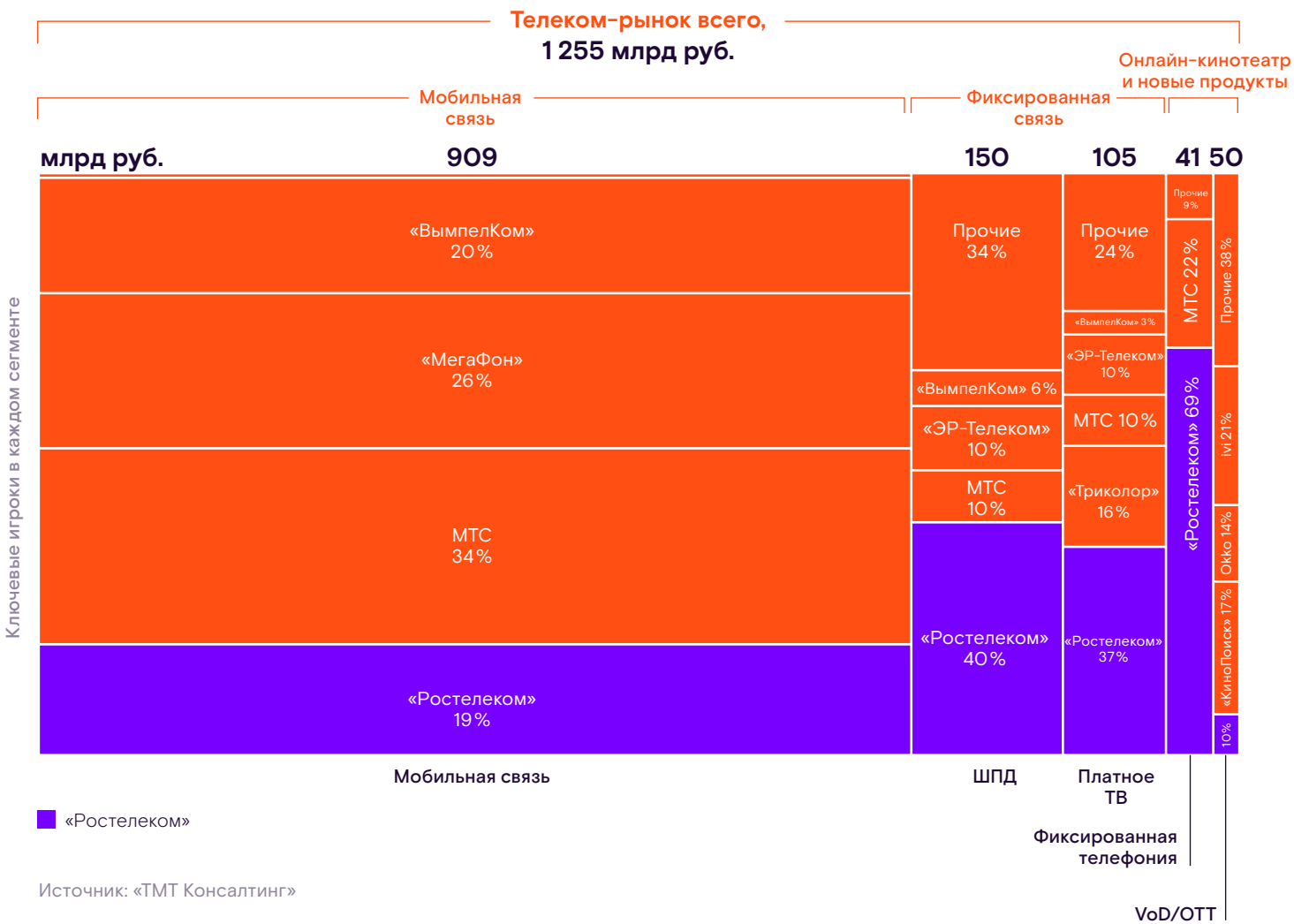
В России

Телеком-услуги для физических лиц (B2C)

По оценкам экспертов, концентрация людей в ключевых регионах и городах России будет набирать обороты. Согласно данным Росстата, миграция между регионами усилится, население будет сосредоточено в нескольких крупных субъектах, при этом доля городов с численностью более 750 тыс. человек будет расти быстрее остальных.

В структуре выручки от оказания базовых телеком-услуг физическим лицам мобильная связь составляет более 70 %. «Ростелеком» является единственным универсальным игроком, имеющим существенное присутствие во всех сегментах рынка: мобильной связи, ШПД, платном ТВ и фиксированной телефонии. При этом сегменты мобильной связи и фиксированной телефонии консолидированы между основными игроками. В то же время рынки ШПД и онлайн-кинотеатров фрагментированы — доля прочих игроков превышает 30 %.

Рынок B2C в 2021 году / доли выручки крупнейших игроков

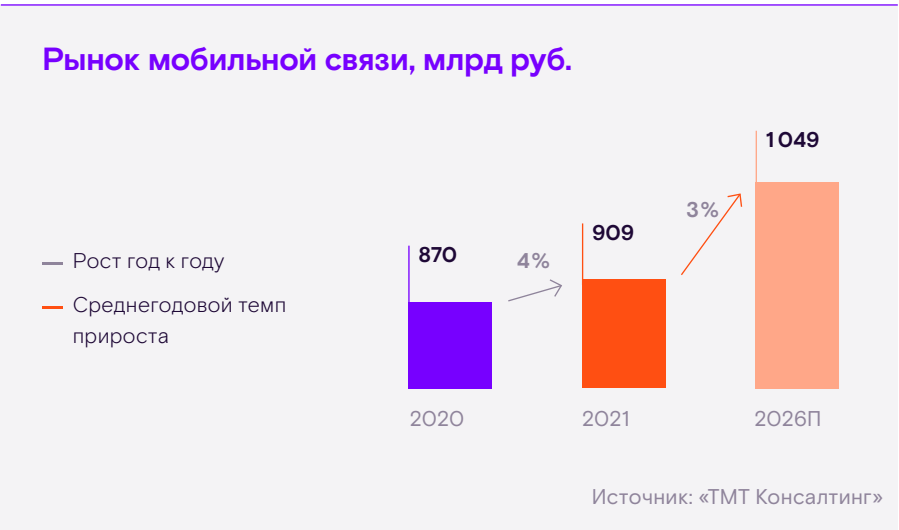


Ожидается, что объем коммуникационного рынка для частных пользователей в России до 2026 года будет расти со среднегодовыми темпами на уровне около 3 %. Основным драйвером останется рост рынка мобильной связи главным образом за счет роста ARPU. Помимо этого, высокими темпами будет расти рынок онлайн-кинотеатров, который в 2026 году может достичь порядка 110 млрд рублей в основном за счет роста числа пользователей. Эксперты ожидают, что абонентская база будет стабильна: сокращение в сегменте фиксированной телефонии и оптимизация сим-карт в мобильной связи компенсируются ростом подписчиков платного ТВ и онлайн-кинотеатров.



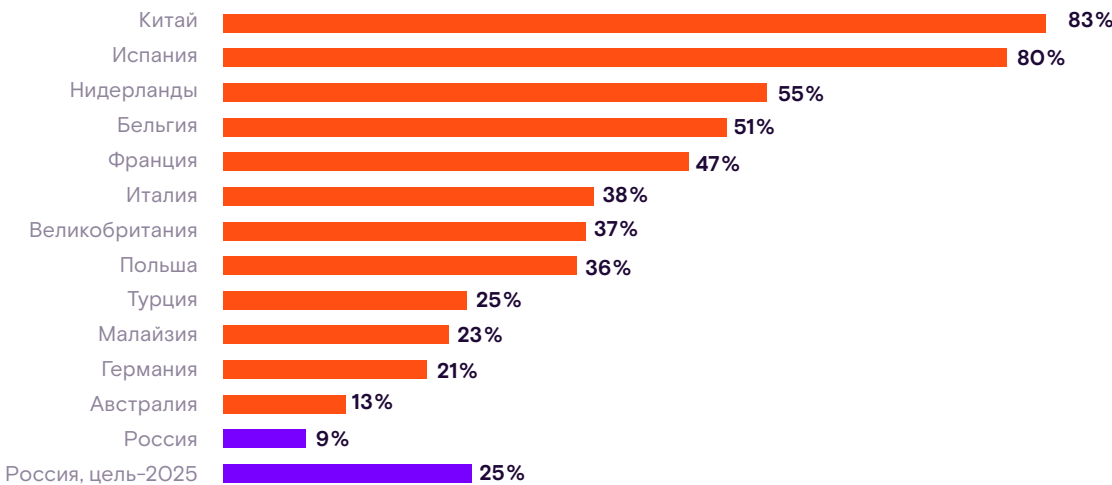
Рынок мобильной связи

Ожидается, что количество сим-карт на рынке будет сокращаться за счет оптимизации расходов и сокращения числа вторых сим-карт у абонентов. Рост доходов будет обеспечиваться за счет улучшения структуры абонентской базы и предоставления пакетов с большим наполнением и включением дополнительных цифровых услуг. С каждым годом будет расти не только количество пользователей мобильного интернета, но и их требования к качеству связи, поэтому мобильные игроки будут стремиться поддерживать высокий уровень сервиса.



Одним из драйверов роста может стать развитие конвергентных предложений (англ. Fixed Mobile Convergence, FMC), имеющих более высокий потенциал роста как за счет повышения ARPU в связи с более активным потреблением услуг и увеличением количества сим-карт в конвергентном предложении, так и благодаря низкому проникновению FMC в базу пользователей ШПД в России.

Проникновение конвергента, % от базы ШПД



Источник: Analysys Mason

Рынок фиксированных услуг связи (ШПД, Платное ТВ, фиксированная телефония)

Исторически динамика роста рынка фиксированных сервисов связи (фиксированная телефония, ШПД, платное ТВ) составляла около 2 %, однако рынок достиг насыщения по основной фиксированной услуге — ШПД, что ограничивает потенциал его дальнейшего роста. В ШПД драйвером рынка остается ввод нового жилого фонда. В платном ТВ положительная динамика ожидается только в сегменте IPTV, но она будет зависеть от динамики рынка ШПД, а также от развития конкурирующего OTT-рынка.

Рынок фиксированных услуг связи, млрд руб.



Источник: «ТМТ Консалтинг»

Прогноз развития рынка ШПД, млрд руб.



Источник: «ТМТ Консалтинг»

Прогноз развития рынка платного ТВ, млрд руб.



Источник: «ТМТ Консалтинг»

Прогноз развития рынка фиксированной телефонии, млрд руб.



Источник: «ТМТ Консалтинг»

Онлайн-кинотеатры (VOD/OTT¹)

Онлайн-кинотеатры — это один из самых быстрорастущих рынков с CAGR² около 17 % до 2026 года. Сегодня наиболее заметными игроками рынка онлайн-кинотеатров в России являются Okko, ivi, «КиноПоиск» и Wink («Ростелеком»). К 2026 году рынок онлайн-кинотеатров, согласно прогнозам, будет более консолидированным и еще не исчерпает свой потенциал роста. Проникновение OTT-подписок вырастет до 45 %, и в перспективе до 2030 года продолжится активный рост рынка. Например, в США уровень проникновения онлайн-кинотеатров составляет 75 %. Одними из главных драйверов роста будут положительная динамика проникновения Smart TV с 50 % в 2020 году до 70 % к 2030 году и спрос на оригинальный контент. Ожидается, что клиенты будут пользоваться двумя-тремя подписками на онлайн-кинотеатры благодаря возможности просматривать различный контент. На горизонте до 2026 года будет наблюдаться тренд по интеграции онлайн-кинотеатров с крупными экосистемами (банки, телеком-операторы, цифровые компании).

- 1 От англ. Over the Top — доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи.
- 2 От англ. Compound Annual Growth Rate — среднегодовой темп прироста.

Прогноз развития онлайн-кинотеатров, млрд руб.



Источник: «ТМТ Консалтинг»

Число подписчиков на онлайн-кинотеатры, млн



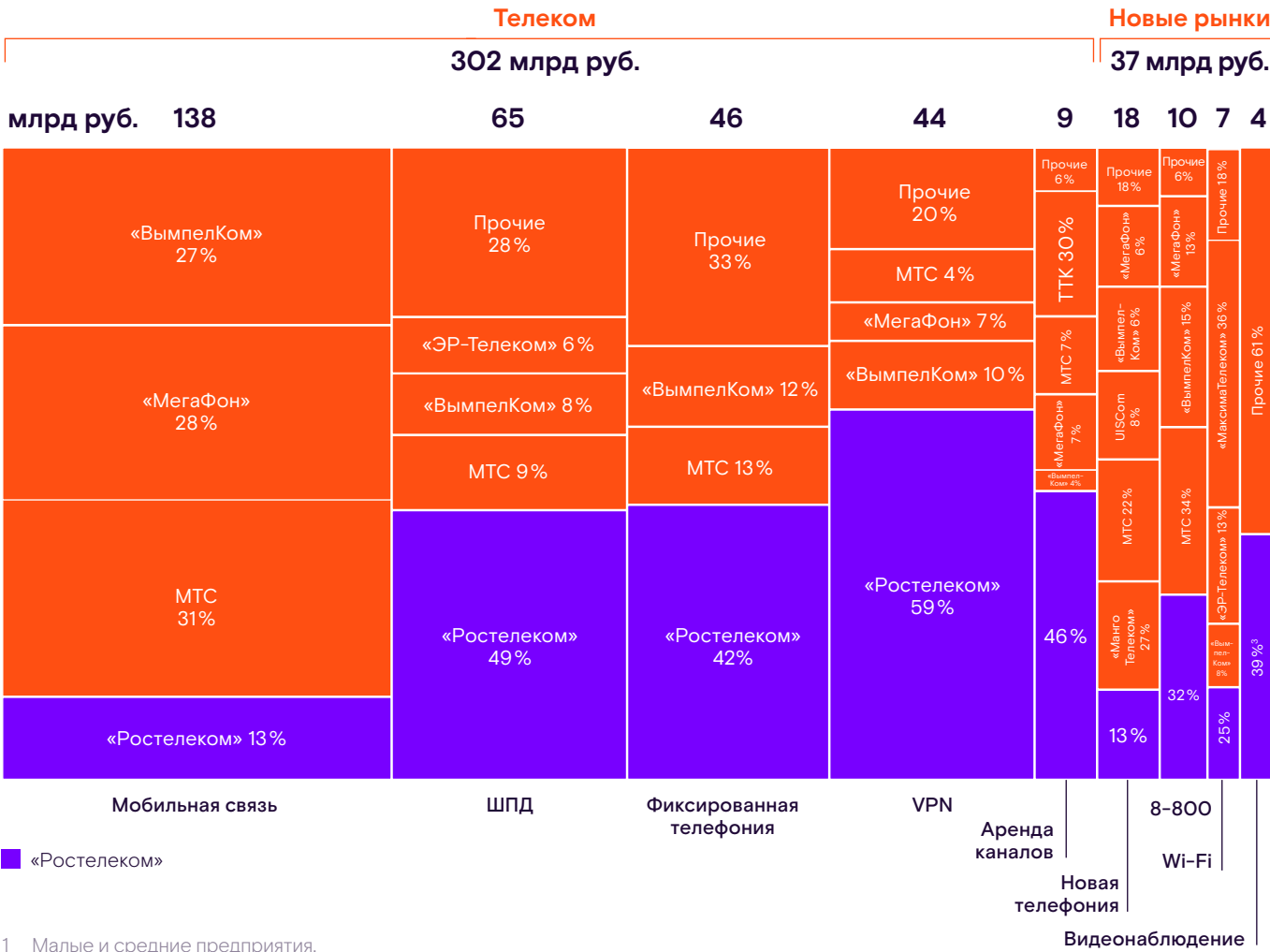
Источник: «ТМТ Консалтинг»

Телеком-услуги для бизнеса и государства (B2B/G)

Российский бизнес в этих сегментах значительно консолидирован: топ-3 отрасли формируют примерно 70 % всей выручки компаний России, а Москва, Московская область и Санкт-Петербург генерируют около 50 % всей выручки бизнеса в стране. Несмотря на снижение общего числа компаний в России, «ТМТ Консалтинг» прогнозирует в 2021-2022 годах ускорение темпов роста базы корпоративных и государственных клиентов по мере восстановления рынка и возвращения компаний из МСП¹-сектора.

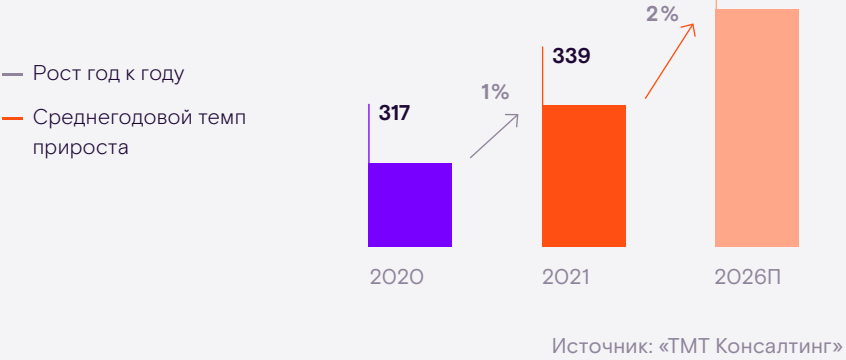
Размер традиционных и новых телеком-услуг в корпоративном и государственном сегментах оценивается в почти 340 млрд рублей, а CAGR до 2026 года будет колебаться в пределах 2 %. Ожидается, что снижение доли традиционных услуг будет компенсировано новыми телеком-продуктами (новая телефония, 8-800, Wi-Fi, видеонаблюдение), которые быстро развиваются, но пока еще несопоставимы с традиционными услугами по размеру рынка в денежном эквиваленте.

Телеком- и смежные рынки B2B/G в 2021 году²



1 Малые и средние предприятия.
2 Источник: «ТМТ Консалтинг»
3 Источник: «ТМТ Консалтинг» и данные компании

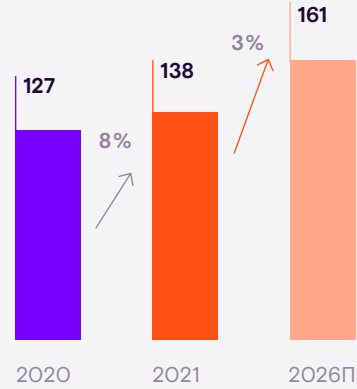
B2B/G-телеком-рынок России, млрд руб.



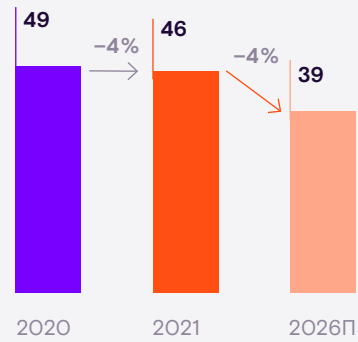
Прогнозы развития отдельных продуктовых рынков

— Рост год к году
— Среднегодовой темп прироста

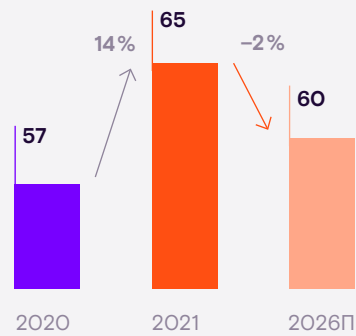
Прогноз развития рынка мобильной связи, млрд руб.



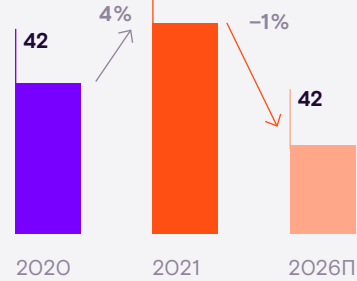
Прогноз развития рынка фиксированной телефонии, млрд руб.



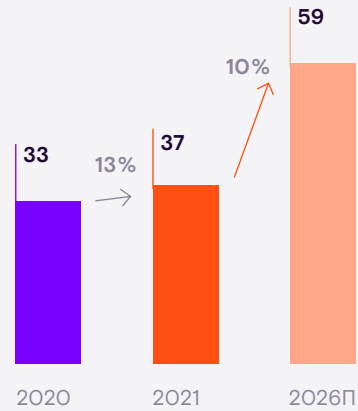
Прогноз развития рынка ШПД, млрд руб.



Прогноз развития рынка VPN, млрд руб.



Прогноз развития новых рынков, млрд руб.



Источник: «ТМТ Консалтинг»

Ожидается, что на мобильном рынке в сегменте B2B/G CAGR за 2021–2026 годы в среднем составит 3 %. Положительное влияние на рынок окажет растущий вклад в выручку от дополнительных услуг (IoT, A2P SMS¹ и других). Кроме того, новым импульсом для рынка может стать запуск сетей 5G, но сроки появления полномасштабных сетей нового поколения в России пока не определены.

Высокий темп роста рынка традиционных услуг связи (ШПД, VPN, аренды каналов) в 2021 году был в основном обеспечен подключением третьей очереди социально значимых объектов и восстановлением малых и средних предприятий после негативных последствий режима самоизоляции. В дальнейшем ожидается стабильное развитие рынка традиционных услуг связи. Также положительно на рынок влияет незначительное снижение по услугам ШПД и ОТА за счет ценовой конкуренции и оптимизации бюджетов в B2G-сегменте.

Рост новых рынков в основном будет обусловлен увеличением рынка виртуальной АТС (ВАТС) и облачного видеонаблюдения. Позитивная динамика рынка ВАТС будет замедляться, но тем не менее в среднем CAGR за 2021–2026 годы составит около 12 %, и он будет достигнут за счет региональной экспансии и развития решений на базе ВАТС для компаний среднего и крупного бизнеса (речевая аналитика, кол-трекинг, голосовые помощники и т. д.). Рынок облачного видеонаблюдения будет расти двухзначными темпами, и в среднем CAGR за 2021–2026 годы составит около 18 %. Этому будет способствовать развертывание национальной программы цифровой экономики, а также реализация в регионах решений «Умный город» и «Безопасный город» и развитие интеллектуальных транспортных систем.

1 От англ. Application-to-Person SMS Messaging, или обмен СМС-сообщениями между приложениями, — это действие по отправке мобильных сообщений из приложения на мобильный телефон пользователя.

Операторский рынок (B2O)

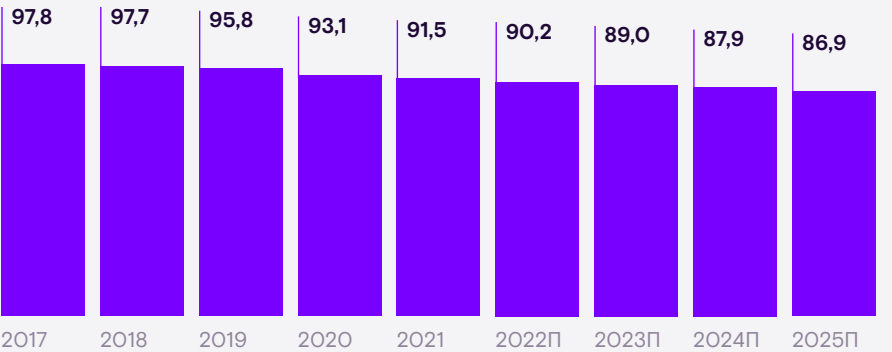
В последние годы российский рынок телекоммуникационных услуг фактически находился в стадии стабилизации. На общеотраслевом фоне отечественный сегмент межоператорских услуг связи B2O, по оценке J'son & Partners Consulting, имел устойчивую тенденцию к снижению. Прогнозируется, что в 2025 году он составит 86,9 млрд рублей.

На операторском рынке лидерскую позицию занимает «Ростелеком» с долей более 45 %. Помимо этого, на рынке присутствуют несколько других заметных игроков («Транстелеком», «МегаФон», «ВымпелКом»), доля крупнейшего из которых не превышает 15 %.

К основным тенденциям межоператорского рынка традиционных услуг связи эксперты J'son & Partners Consulting относят следующие факторы:

- продолжение снижения доходов от услуг присоединения и пропуска трафика из-за быстрого сокращения фиксированных телефонных линий. Это частично будет компенсироваться ростом мобильного трафика при имеющейся миграции пользователей с традиционной телефонии на мобильную;
- повышенный относительно обычного уровня рост обмена интернет-трафиком между операторами (пиринг) как следствие ускоренного роста потребления «тяжелого» развлекательного контента на сетях операторов, а также его обмена через различные социальные сети между потребителями разных операторов;
- миграция пользователей с услуг предоставления аренды каналов на услуги VPN и постепенный рост доходов от услуг VPN благодаря развитию волоконно-оптических сетей в рамках национальных программ по устранению цифрового неравенства и цифровой экономики;
- слабый рост доходов от международных услуг IP-транзита и аренды каналов, включая транзит «Европа — Азия», в связи со снижением цен при сохраняющемся сильном росте спроса в натуральных показателях емкости;
- в 2020–2021 годах серьезное воздействие на межоператорский рынок оказала мировая пандемия COVID-19. Прежде всего это отразилось на услугах IP-транзита и аренды каналов в связи с необходимостью для операторов быстро переконфигурировать свои сети на возросшие объемы трафика вследствие удаленной работы многих потребителей и роста потребления развлекательного контента в условиях ограничения перемещения населения.

Динамика российского рынка межоператорских услуг связи в 2017–2019 годах и инерционный прогноз до 2025 года, млрд руб.



Источник: J'son & Partners Consulting

Рынок дата-центров и облачных решений

Согласно исследованию агентства iKS-Consulting, к концу 2021 года объем предложения в стойко-местах дата-центров по всей России увеличился на 15 % и достиг почти 56 тыс. стоек. Рост объема данных и смена парадигмы использования аутсорсинга продолжают играть основную роль в развитии рынка коммерческих ЦОДов в ближайшие годы.

Дата-центры

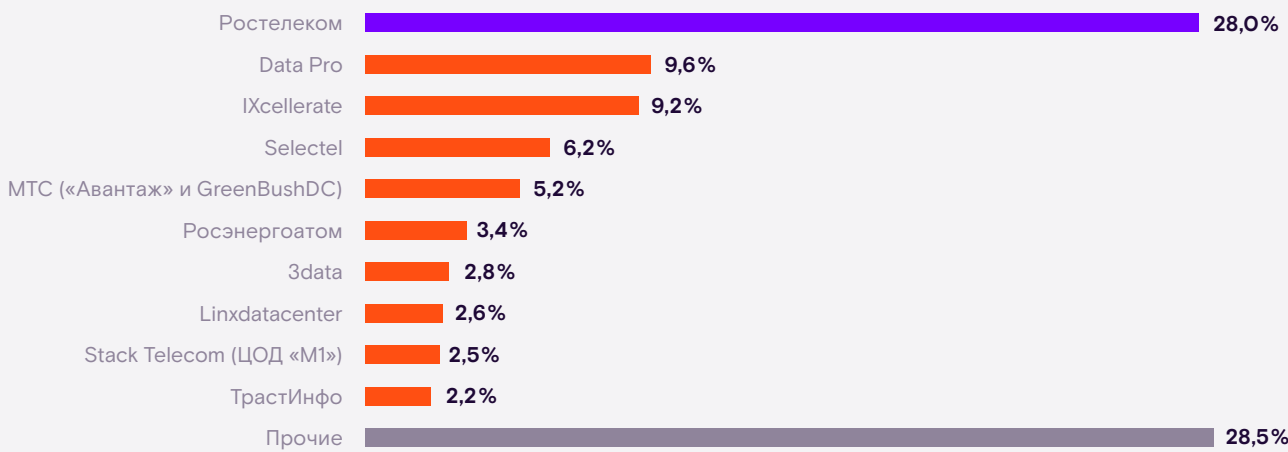
Финансовые показатели отрасли остаются на стабильно высоком уровне, при этом в России, как и в мире в целом, наблюдается возросший спрос на облачные сервисы. Компании не только наращивают потребление классических IaaS-сервисов, что позволяет им сократить финансовые издержки, но и более активно используют PaaS¹-услуги. Благодаря такому подходу максимально эффективно и оперативно трансформируются корпоративные ИТ-системы, происходит их адаптация к облакам для получения реальной экономической выгоды, ускоряется запуск новых продуктов и сервисов.

Социальные и ограничительные меры в связи с пандемией стали мощным стимулом для перехода на дистанционные форматы ведения бизнеса, что дало толчок развитию систем удаленного взаимодействия и определило потребность в удаленном доступе к корпоративной почте и базам данных, использовании различных онлайн-инструментов коммуникации, организации виртуальных рабочих мест сотрудников, а также применении инструментов информационной безопасности.

Все эти технологии требуют значительных вычислительных ресурсов, которым, в свою очередь, нужна физическая инфраструктура дата-центра.

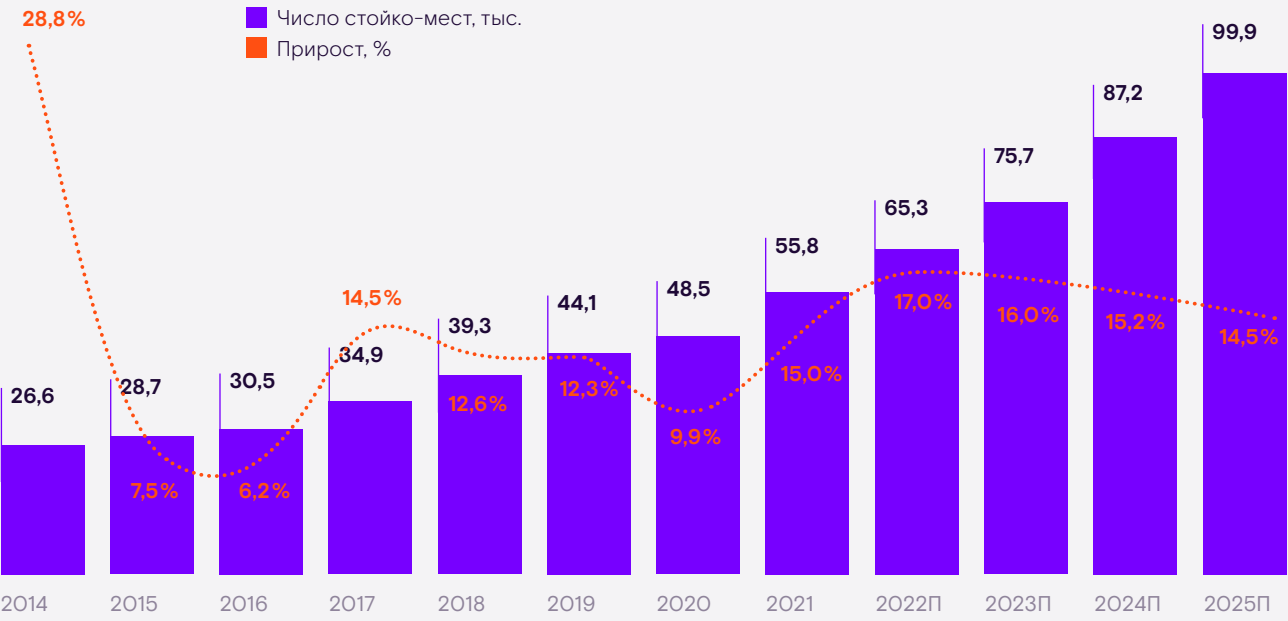
¹ От англ. Platform as a Service — платформа как услуга.

Доли топ-10 по количеству введенных стойко-мест на конец 2021 года (прогноз)



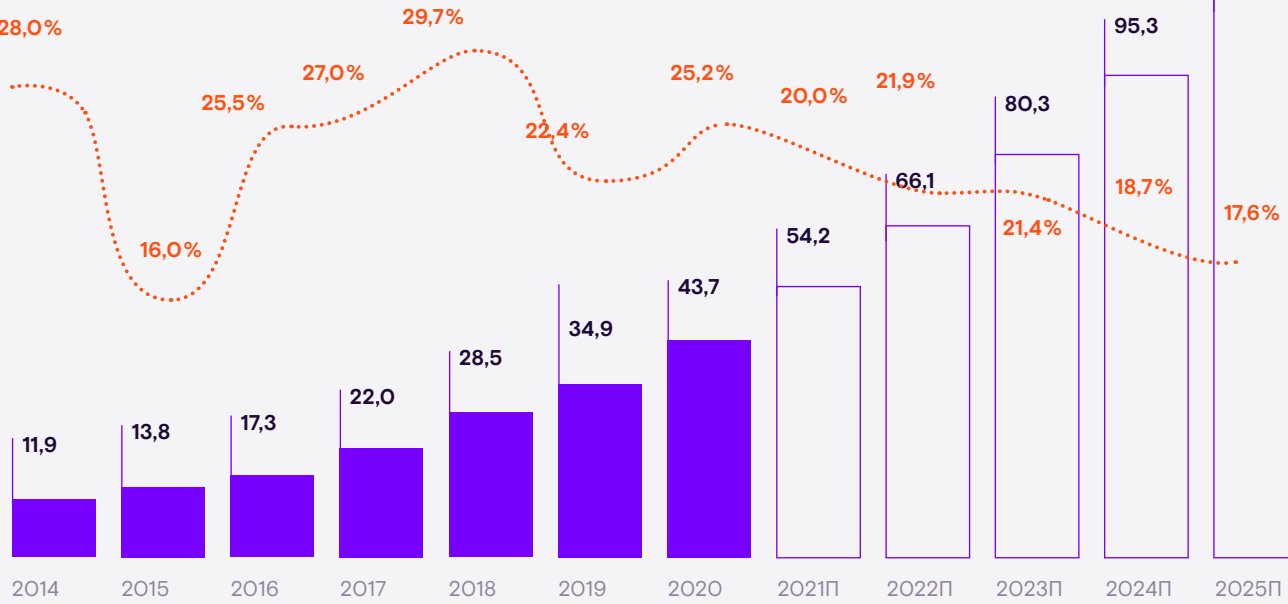
Источник: iKS-Consulting

Прогноз динамики рынка коммерческих ЦОД в России (базовый)



Источник: iKS-Consulting

Динамика выручки на рынке коммерческих дата-центров в России в 2014–2025 годах, млрд руб.



Источник: iKS-Consulting

Облачные сервисы

В условиях пандемии COVID-19 наблюдался бурный рост облачных сервисов, способствовавший появлению на рынке новых игроков — финтех-компаний, интернет-интеграторов и операторов связи.

Пандемия COVID-19 предопределила ускорение цифровизации отраслей экономики и благоприятствовала изменению паттернов потребления гражданами и бизнесом услуг облачных данных. Есть все основания полагать, что в средне- и долгосрочной перспективах изменения, заложенные в ходе пандемии COVID-19, станут катализатором роста рынка облачных услуг.

Отдельно следует отметить рост активности государства в отношении развития облачных услуг. На российском рынке продолжается планомерная работа по развитию государственных сервисов на базе облаков и активному переводу федеральных и региональных органов власти на единую облачную платформу. В рамках этого движения рассматривается ряд инициатив по стимулированию государственных организаций и региональных органов исполнительной власти к использованию облачных сервисов, что выражается в обязательствах как по цифровой трансформации деятельности организаций, так и по ограничению на развитие собственной ИТ-инфраструктуры. В сентябре 2021 года председателем Правительства Российской Федерации был утвержден план мероприятий по созданию дополнительных условий для развития отрасли информационных технологий, реализация которого включает в себя установление требований по включению в ведомственные программы цифровой трансформации указания на использование отечественных облачных сервисов и отказ от создания без надлежащего обоснования инфраструктуры ЦОДов за счет бюджетных средств. Также вводится запрет на создание без надлежащего обоснования инфраструктуры ЦОДов для нужд органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Активное внедрение облачных услуг в сегменте B2G будет способствовать росту популярности облаков и в сегменте B2B и должно поддержать темпы роста облачного рынка России на высоком уровне.

По оценкам iKS-Consulting (прогноз на конец 2021 года), рынок облачных услуг в ближайшем времени достигнет отметки почти в 55 млрд рублей.

Основные факторы роста рынка:

- увеличение проникновения облачных услуг;
- появление новых услуг, предлагаемых облачными провайдерами;
- повышение доверия к облачным услугам со стороны крупного бизнеса;
- политика оптимизации затрат на ИТ-инфраструктуру, проводимая многими компаниями;
- появление новых игроков на рынке и фокусирование крупных провайдеров на секторе облачных услуг;
- переход на гибридные производственные процессы и, как следствие, повышение нагрузки на ИТ-инфраструктуру, а также повышенные требования к гибкости масштабирования ИТ-инфраструктуры, безопасности и скорости обработки данных;
- комплекс государственных мер по защите и развитию национального рынка.

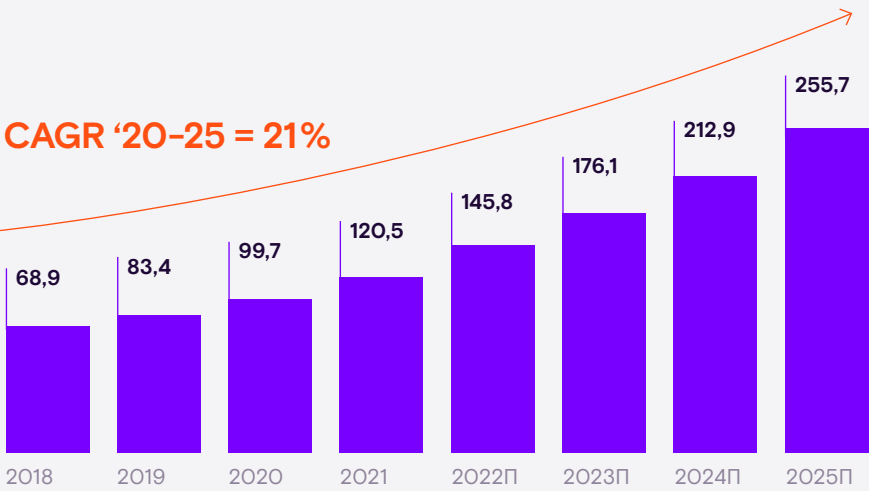
Эти факторы роста обеспечат, по прогнозам iKS-Consulting, ежегодный рост рынка более чем на 20 %, при этом ожидается, что сегмент IaaS будет расти на 26–27 % в год.

Сегодня наибольшую долю рынка облачных услуг занимает SaaS¹, однако драйвером рынка, по мнению экспертов iKS-Consulting, остается сегмент IaaS, который показал наибольшую динамику роста в 2020 году.

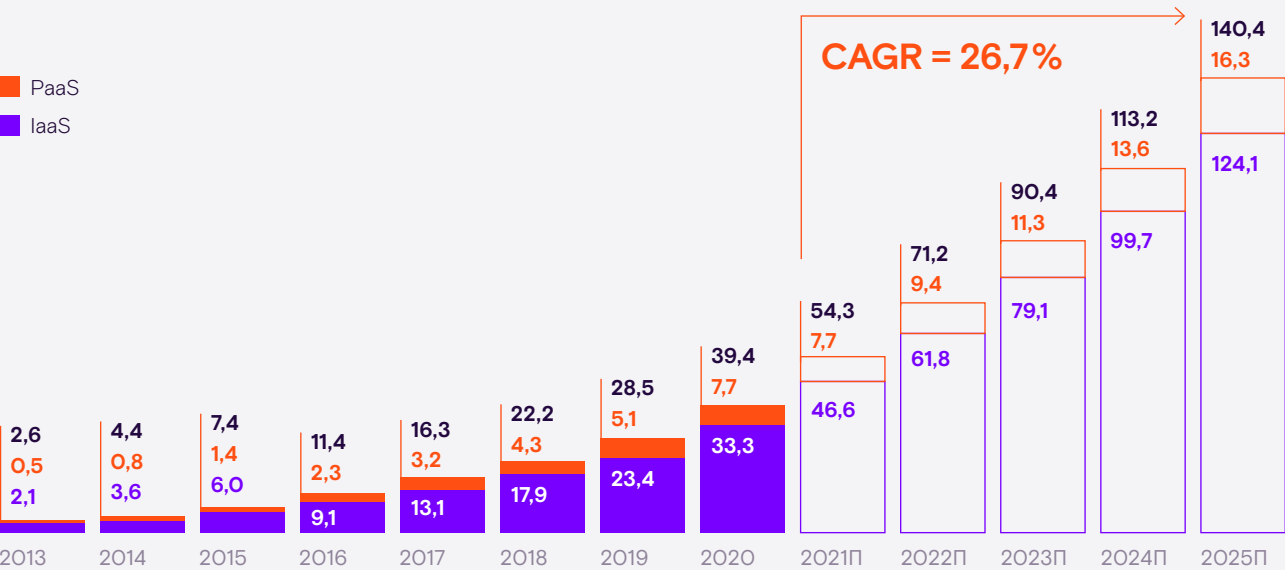
При этом, по данным IDC, в 2021 году выросла заинтересованность потребителей в сервисах PaaS, что свидетельствует о зрелости российского рынка и его готовности к внедрению комплексных платформенных решений. Как отмечают эксперты IDC, в дальнейшем эволюцию рынка публичных облачных услуг в России во многом будут определять поставщики, способные предоставить развитую экосистему платформенных решений.

1 От англ. Software as a Service — программное обеспечение как услуга.

Прогноз развития рынка облачных услуг в России, млрд руб.



Прогноз развития облачных инфраструктурных сервисов в России до 2025 года (базовый прогноз), млрд руб.



Источник: iKS-Consulting

Рынок кибербезопасности

В 2021 году продолжился рост глобального рынка кибербезопасности, его объем составил 155 млрд долларов США¹. Ожидается, что к 2025 году его объем составит 233 млрд долларов США.

В России росту рынка способствовали цифровизация различных отраслей российской экономики, пандемия и массовый перевод сотрудников организаций на удаленную работу, исполнение программы «Цифровая экономика» и партнерство правительства и корпораций для реализации ключевых инициатив, требования регуляторов и увеличение числа киберугроз, а также рост объема передачи данных в проектах «Умный дом», автоматических системах управления техническим процессом и интернете вещей. Темп роста российского рынка составил чуть менее 10 %. Сейчас основными игроками рынка являются компании-интеграторы и консалтинговые компании, в ближайшие несколько лет им на смену придут поставщики сервисов информационной безопасности.

Эти организации имеют технологические, кадровые и ресурсные возможности для дополнения своего основного предложения сервисами информационной безопасности.

Основные игроки рынка информационной безопасности в будущем

B2B/G

- Инсорсеры и выделенные компании государственных корпораций
- Вендоры, предлагающие свои технологии как сервис
- Телеком-компании, которые уже сейчас развивают направления сервисов информационной безопасности
- Интернет-гиганты
- Крупные экосистемы

B2C

- Интернет-гиганты, имеющие опыт продвижения в данном сегменте и способные предложить сервисы информационной безопасности, дополняющие их основное предложение
- Телеком-компании
- Вендоры, предлагающие свои технологии как сервис
- Финтех-компании

1 Источник: Gartner.

На динамику развития рынка услуг в сфере информационной безопасности оказывают влияние следующие факторы:

- развитие законодательной базы;
- тренд на импортозамещение сервисов информационной безопасности;
- цифровизация и необходимость защиты компаний банковской отрасли и объектов критической инфраструктуры;
- растущее количество киберугроз;
- развитие сервисов и услуг информационной безопасности;
- рост уровня доверия к аутсорсингу;
- дефицит специалистов по информационной безопасности;
- ограниченное использование глобальных облачных сервисов из-за санкционных рисков, правил защиты персональных данных и политики импортозамещения.

Доля сегмента сервисов информационной безопасности на рынке данной сферы в 2021 году в мире составила примерно 46 % (71 млрд рублей), в прогнозируемом периоде она будет увеличиваться чуть медленнее рынка и в 2022 году достигнет 41 % (95,8 млрд рублей). Среди направлений развития технологий информационной безопасности — создание комплексных систем защиты информации, разработка облачных сервисов безопасности, систем поведенческого анализа и отражения атак, а также рост продаж сервисов по обучению сотрудников киберграмотности, сервисов технической поддержки и расследования инцидентов.

В России в денежном выражении общий объем рынка информационной безопасности (со стороны трат конечных пользователей) в 2021 году составил около 99 млрд рублей. Прирост по отношению к предыдущему году составил 8 %.



Стратегия 2021–2025

Утверждена Советом
директоров 19 апреля 2021 года.
Протокол № 9.

В 2021 году «Ростелеком» принял новую стратегию на 2021–2025 годы, сохранив фокус на трансформации в интегрированного провайдера цифровых сервисов и надежного партнера для населения, бизнеса и государства. «Ростелеком» видит свое развитие в качестве цифровой клиентоцентричной группы компаний, фундаментом которой являются человеческий капитал и передовые цифровые технологии по обработке и передаче информации.

1

**Ключевые приоритеты
обновленной стратегии
2021–2025 годов**

«Умный» рост в традиционном бизнесе, обеспечивающий повышение возврата на инвестиции и денежного потока

Стр. 63

2

Опережающие темпы роста в выбранных новых бизнесах — достижение лидерских позиций

Стр. 68

3

Сохранение и расширение роли компании в цифровизации для ключевого партнера — государства

Стр. 82

4

Рост эффективности в традиционном бизнесе

Стр. 84

Стратегическое видение и приоритеты

Образ «Ростелекома» к 2025 году



1

«Умный» рост в традиционном бизнесе, обеспечивающий повышение возврата на инвестиции и денежного потока

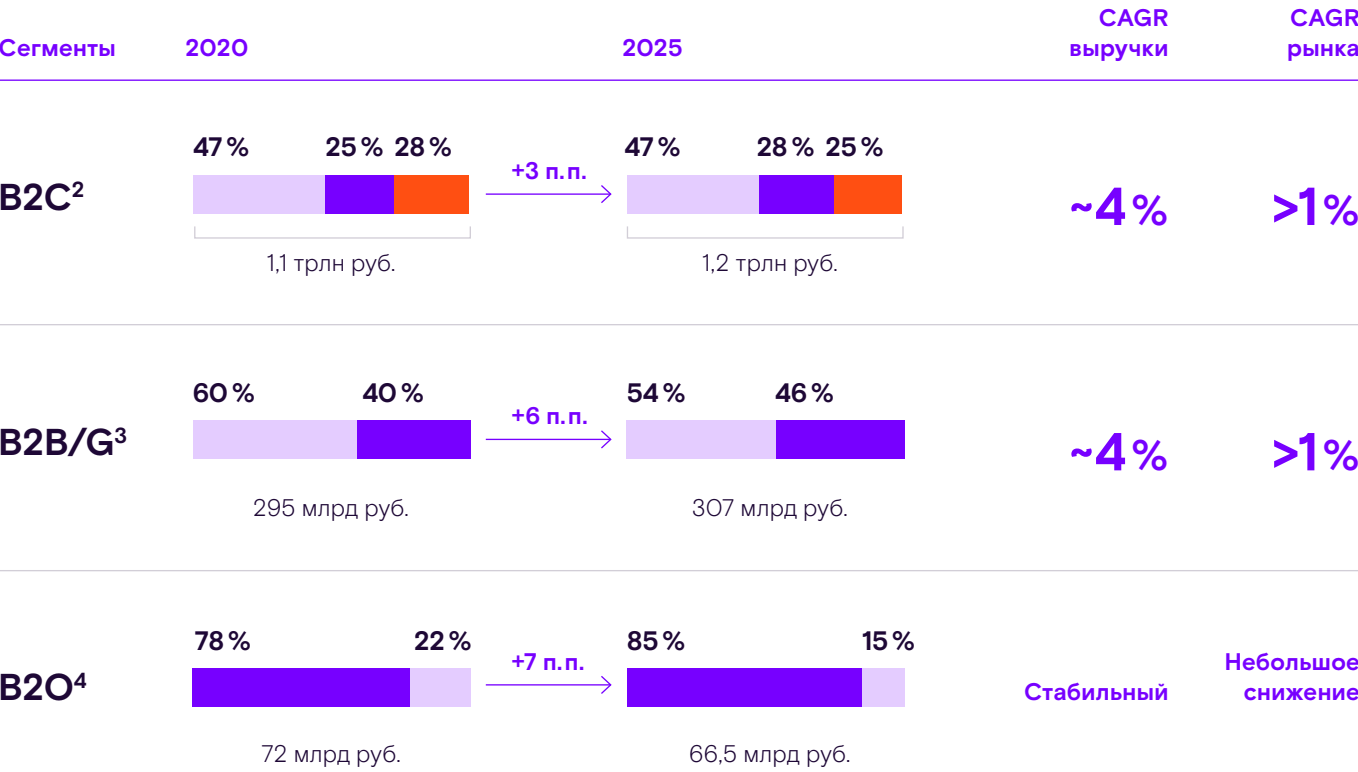
Лидерство во всех сегментах

В соответствии с новой стратегией 2021–2025 годов «Ростелеком» — флагман, определяющий развитие рынка телекоммуникационных услуг в стране.

Планируется, что компания станет крупнейшим по абонентской базе и выручке оператором традиционных телекоммуникационных услуг для населения с ростом базы клиентов до более 100 млн, сохраняя при этом лидирующую позицию как партнер для бизнеса и государства.

Доля рынка¹

Ростелеком Игрок 1 Прочие



1 Источники: прогнозы рынка «ТМТ Консалтинг», J'son, IKSmedia, отчетность операторов, данные компании.
2 B2C включает традиционные услуги телефонии, ШПД, мобильную связь, кабельное ТВ и IPTV.
3 B2B включает традиционные услуги телефонии (включая BATC и IP), ШПД, мобильную связь, VPN и аренду каналов, M2M.
4 B2O включает присоединение и пропуск трафика, IP-транзита, VPN и аренду каналов, инфраструктурные услуги.

B2C

Рост абонентской базы и увеличение проникновения сервисов

Цели-2025

100 млн

количество пользователей услуг и сервисов

3+

количество сервисов на клиента

Топ-3 NPS

улучшение клиентского сервиса и удовлетворенности качеством

Амбиция

Стать крупнейшим телекоммуникационным провайдером для населения

Основные приоритеты

- Развитие конвергентного предложения (FMC¹): формирование единой клиентской базы и сквозного клиентского сервиса
- Максимизация дохода от клиента и увеличение доли в кошельке за счет развития конвергента и цифровых услуг
- Повышение качества клиентского сервиса:
 - развитие цифровых каналов и каналов самообслуживания;
 - предложение цифровых продуктов;
 - улучшение качества базовых услуг (сети), что в результате приведет к снижению оттока абонентской базы

1 От англ. Fixed Mobile Convergence — технологическое решение на стыке разных типов сетей связи (фиксированной и мобильной), которое позволяет создать единую сеть офисных и мобильных телефонов с общим планом короткой нумерации. Технология дает возможность созваниваться напрямую по коротким внутренним номерам сотрудникам из офисов в разных регионах страны или мира, в т. ч. без использования реальной офисной АТС.

B2C

Мобильный бизнес растет быстрее рынка и внесет ключевой вклад в рост B2C

Цели-2025

5 %

среднегодовой темп роста ARPU

2 %

среднегодовой темп роста абонентской базы

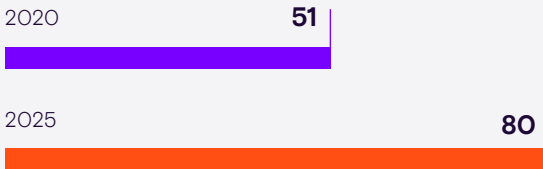
Топ-3

вхождение в тройку крупнейших операторов России

Факторы роста

- Сохранение рыночного лидерства по VFM², NPS, Consideration³
- Рост эффективности: цифровизация процессов и сервисов, сокращение TTM⁴, сохранение высокого уровня вовлеченности персонала
- Повышение качества сети
- Сохранение регулярности запуска уникальных предложений

Доля активных пользователей мобильных данных 4G, %



2 От англ. Value for Money — стоимость в сравнении с затратами.
3 Показатель Consideration характеризует желание абонентов подключиться к сети.
4 От англ. Time-to-Market — время выхода на рынок.

B2B/G

Стратегия безусловного лидерства благодаря цифровым и комплексным решениям

Цели-2025

50%

доля в кошельке от цифровых продуктов у крупных клиентов

+100 тыс.

новых клиентов МСП¹ в год

Амбиция

Удержать лидерство и увеличить отрыв от конкурентов

Основные приоритеты

- Переход от концепции оператора связи к провайдеру комплексных услуг:
 - увеличение продажи цифровых и комплексных услуг крупным клиентам;
 - продажи вертикальных отраслевых решений в выбранных отраслях, что в результате приведет к снижению оттока абонентской базы
- Обеспечение лучшего сервиса за счет цифровизации процессов привлечения, подключения и обслуживания клиентов
- Создание сквозной каскадной ответственности за развитие клиента внутри сегмента/кластера

B2O

Повышение рентабельности и рост доли рынка

Цели-2025

>20%

доля рынка обслуживания ВОЛС и базовых станций сторонних операторов

>5%

доля выручки от новых продуктов в сегменте

Амбиция

Стать партнером приоритетного выбора для операторов, оказывающим базовые телеком- и цифровые услуги

Основные приоритеты

- Запуск новых инфраструктурных сервисов: совместное использование сетей радиодоступа и опорной сети для мобильных операторов; умные опоры с датчиками и сенсорами, обеспечивающие работу сотовой связи, Wi-Fi и «Умного города»
- Переход на полный цикл инфраструктурного партнерства (от проектирования до монтажа и предоставления сервиса)
- Строительство и монетизация новой магистральной линии связи «Транзит «Европа — Азия»» (TEA Next), обладающей уникальными потребительскими характеристиками
- Дополнительные услуги:
 - предоставление в аренду участков оптического спектра;
 - монетизация данных интерконнекта

1 МСП — малые и средние предприятия.

2

Опережающие темпы роста в выбранных новых бизнесах — достижение лидерских позиций

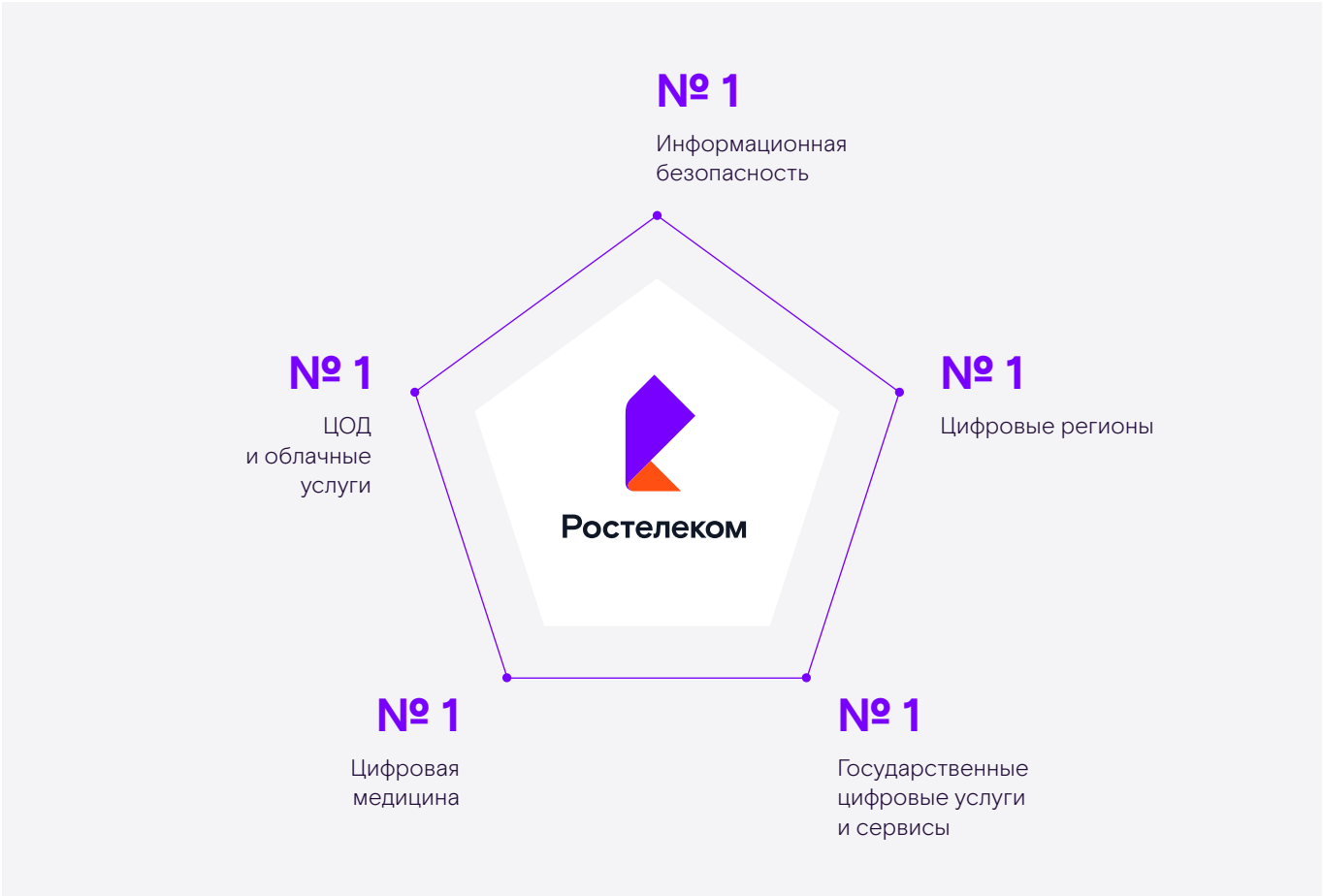
Сегментно-кластерная модель бизнеса

«Ростелеком» отказывается от строительства широкой экосистемы за собственный счет. Акцент в развитии новых цифровых направлений будет сделан на сфокусированном росте ограниченного набора направлений, смежных с ключевыми продуктами ИТ- и телеком-сфер.

Основные задачи

- Стать игроком № 1 на каждом из выбранных рынков к 2025 году.
- Мультипликатор новых бизнес-направлений должен быть выше, чем у традиционного бизнеса.

Для развития новых направлений, помимо собственных ресурсов, планируется использовать механизмы венчурных проектов, партнерства и M&A. Ряд направлений рассматривается как кандидаты на вывод на IPO.



На данный момент стратегия предусматривает развитие пяти направлений в формате кластеров. По ходу реализации стратегии количество кластеров может скорректироваться.

Планируется, что для сфокусированного развития сегментно-кластерная модель «Ростелекома» будет построена как холдинговая структура.

- Корпоративный центр «Ростелекома» будет холдингом без создания отдельной холдинговой «надстройки».
- Сегменты отвечают за комплексную работу с клиентом. При этом к 2025 году будут построены интегрированные фиксированно-мобильные сегменты.

Цифровые кластеры — структура, отвечающая за развитие цифровых бизнес-направлений с отдельной моделью управления.

Согласно принятой стратегии развития, «Ростелеком» развивает пять основных кластеров в качестве приоритетных. Также рассматривается создание дополнительных цифровых кластеров.

В ноябре 2021 года компания представила стратегическое видение кластеров «ЦОД и облачные услуги» и «Информационная безопасность».



Кластер «ЦОД и облачные услуги»

«Ростелеком» №1

на рынке ЦОД

«Ростелеком» развивает активы в области дата-центров и облачных сервисов на базе отдельной дочерней компании.

«Ростелеком» №1

на рынке облачных сервисов (в части IaaS)

Дочерняя компания, на базе которой «Ростелеком» развивает активы дата-центров и облачных сервисов, прошла путь от оператора ЦОД к многопрофильному ИТ-аутсорсеру с широким набором вертикально интегрированных сервисов. Бизнес-модель последовательного расширения набора услуг сделала компанию лидером рынка.

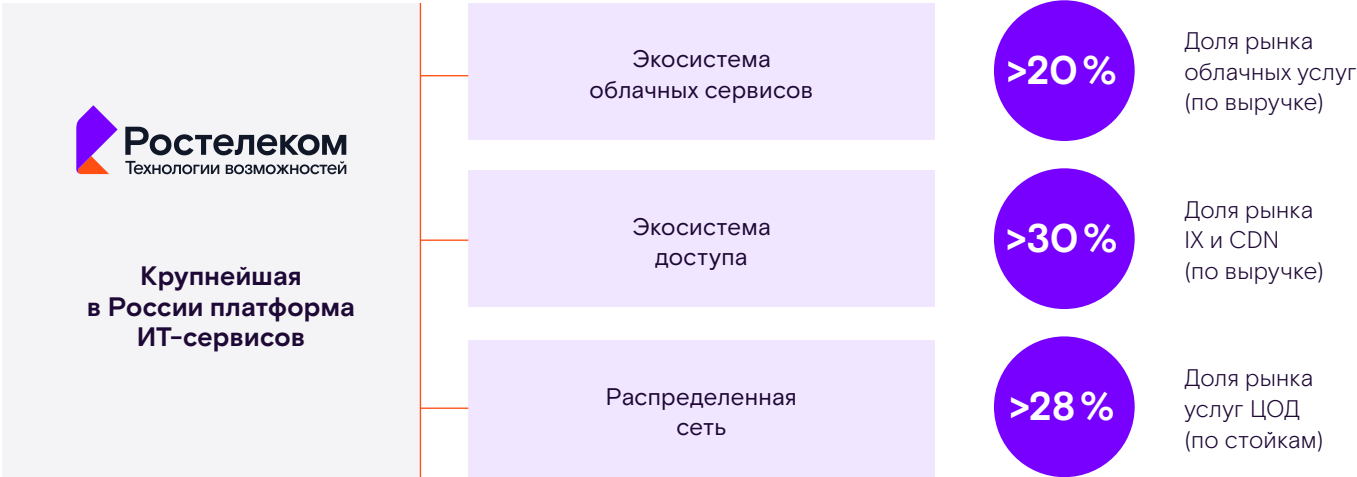
«Ростелеком» №1

на рынке CDN¹

«Ростелеком» №1

на рынке IX (точки обмена трафиком)²

Бизнес-модель кластера³



Следующий шаг — развитие компетенций и продуктового портфеля в области PaaS, DevOps, разработки сложных информационных систем, а также разработки и производства специализированных импортозамещенных аппаратных средств и программно-аппаратных комплексов (ПАК), в том числе на базе российских микропроцессорных платформ.

1 От англ. Content Delivery Network — сеть доставки контента.
2 Сетевая инфраструктура, предназначенная для оперативной организации соединений и межоператорского обмена IP-трафиком (пиринга) между независимыми сетями в интернете. Участниками обмена трафиком являются организации, управляющие независимыми сетями (автономными системами).
3 Источники: рейтинги iKS-Consulting, CNews, «TMT Консалтинг», данные компании.

Стратегический вектор развития кластера на ближайшие несколько лет направлен:

- сохранение лидерских позиций в существующих сегментах;
- выход на новые продуктовые рынки за счет:
 - опережающего технологического развития,
 - нацеленности на новые высококонкурентные и высокомаржинальные ниши.

Ключевые факторы успешного развития ЦОД определяются несколькими основными направлениями

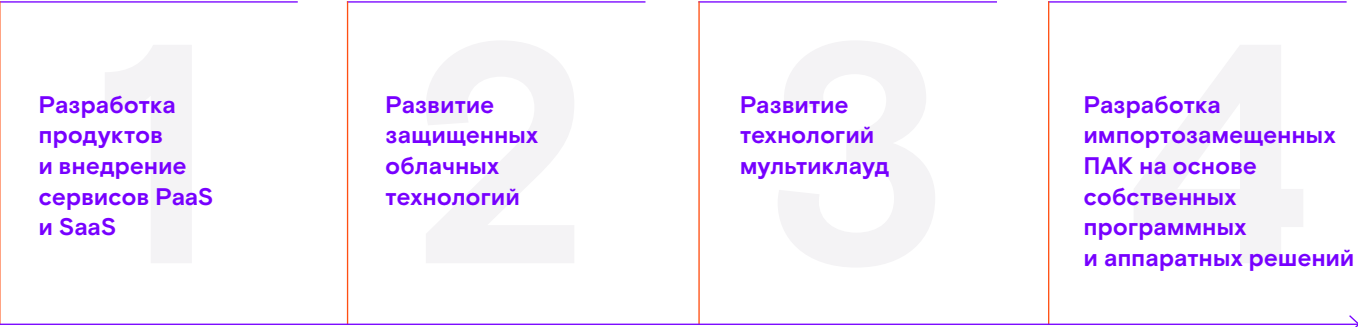
Развитие существующей сети ЦОД	Важный фактор дальнейшего развития — наличие необходимого объема мощностей ЦОД. Москва остается ключевым регионом продаж в сегменте ЦОД.
Развитие облачных решений	Смещение спроса в сторону роста потребностей в облачных сервисах отражено в стратегии развития компании, которая предусматривает рост уровня выручки от услуг виртуализации (IaaS+) на уровне, превышающем общерыночные показатели.
Увеличение инвестиций в новые направления бизнеса	Особенностью стратегической картины рынка является быстрое технологическое обновление отрасли. Сохранение лидерства требует постоянного поиска новых высокомаржинальных ниш и инвестиций в перспективные проекты и команды.

Инвестиции в новые стратегические направления бизнеса

В 2025 году новые направления смогут сформировать около 25 % выручки кластера и стать мощным драйвером дальнейшего роста.

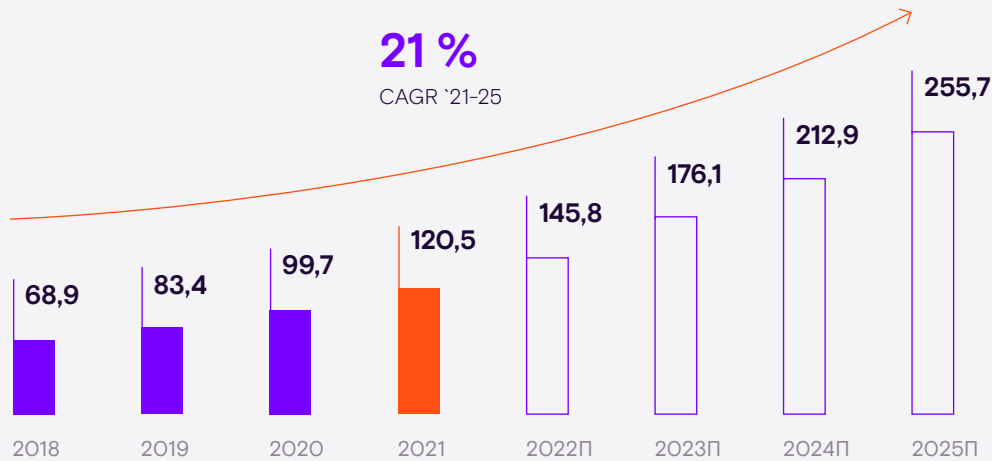
Одним из важнейших направлений развития является последовательное расширение клиентской базы с фокусом на предоставление кастомизированных сервисов малому и среднему бизнесу.

Новые направления бизнеса



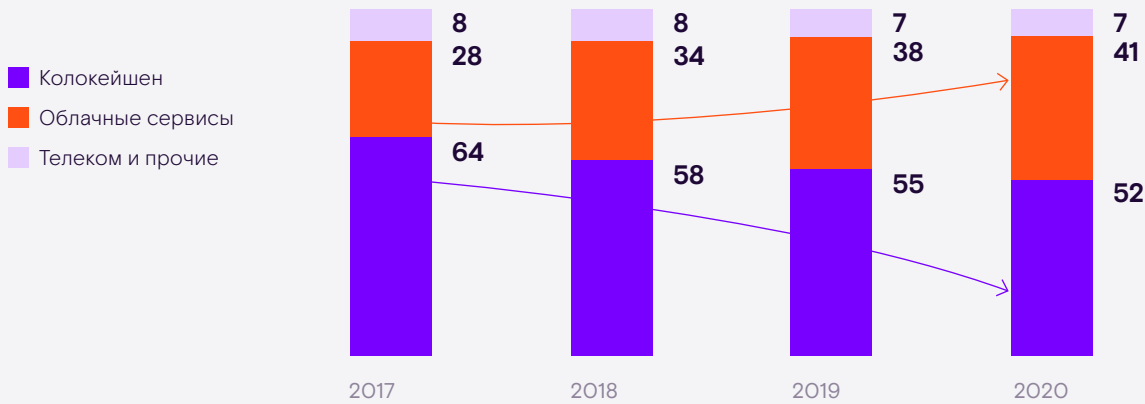
Стратегические прогнозы на 2021–2025 годы. Переход от ЦОД к облачным сервисам

Прогноз развития рынка облачных услуг в России, млрд руб.



Источник: iKS-Consulting

Структура доходов операторов ЦОД в России, %



Источник: iKS-Consulting

Динамика структуры рынка отражает тренд на сокращение собственной инфраструктуры в пользу роста частных, публичных или гибридных облаков, переход от IaaS в сторону PaaS- и SaaS-сервисов.

В России, также как и в мире в целом, наблюдается возросший спрос на облачные сервисы: средние темпы роста рынка облачных услуг РФ в ближайшие пять лет составят около 20 % в год.

Цели 2021–2025

22+ тыс.
стоек ЦОД в 2025 году

75 млрд руб.
выручка в 2025 году (CAGR 21 %)

40 %
целевая рентабельность OIBDA

75 млрд руб.
суммарные инвестиции за 2021–2025 годы

Кластер «Информационная безопасность»

Предоставление сервисов и технологий для защиты информационных активов, целевого мониторинга и управления информационной безопасностью (ИБ) — один из важнейших приоритетов компании.

«Ростелеком» является национальным провайдером сервисов и технологий для защиты информационных активов, целевого мониторинга и управления информационной безопасностью.

Защита информационной инфраструктуры

1

Партнер государства в сфере кибербезопасности, обеспечивающий защиту и доверие цифровым системам государственного управления.

2

Лидер и стандарт де-факто коммерческого сегмента, дающий бизнесу понятные, простые и эффективные инструменты защиты, которые позволяют безопасно развивать цифровые технологии компаний.

3

Заботливый помощник для населения, обучающий в вопросах кибергигиены и дающий инструменты самозащиты.

Ключевой системообразующий игрок рынка кибербезопасности, определяющий тренды развития рынка, обладающий лучшей экспертной командой, развивающий сотрудников и возвращающий новых специалистов на рынок.

В части развития кластера «Информационная безопасность» компания планирует:

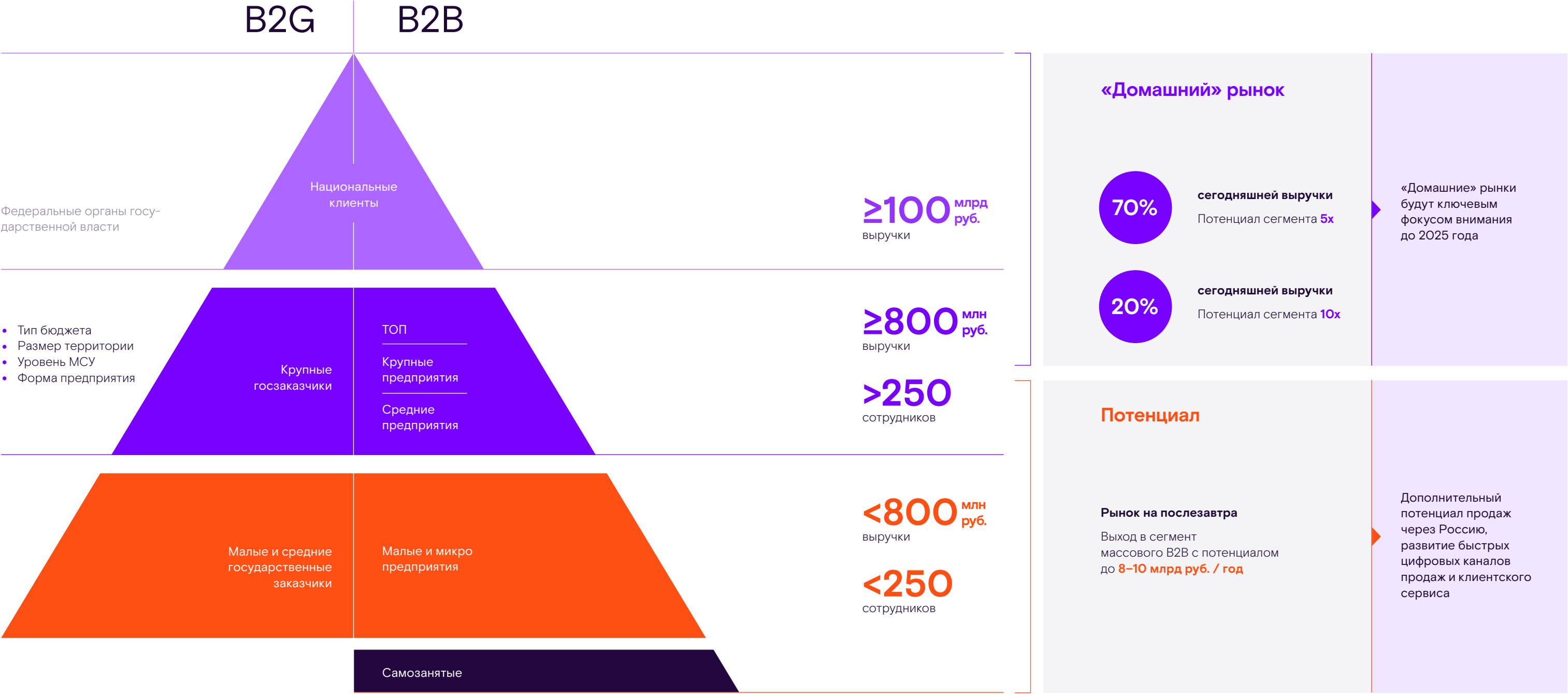
- расширить портфель собственными технологиями в быстрорастущих нишах:
 - сетевой безопасности,
 - мониторинга и анализа,
 - управления доступом;
- динамичный выход в новые ниши и усиление позиционирования.

Деление сервисов кибербезопасности на клиентские сегменты обусловлено стратегией защиты традиционных домашних рынков и развитием новых сегментов.



Клиентские сегменты

Защищаем «домашние» рынки
и развиваем новые сегменты



Ключевые факторы успешного развития кластера



1

Дистрибуция технологий ИБ в сервисной и аутсорсинговой моделях как ключевой элемент высокой ценности и долгосрочных отношений с клиентом

2

Развитие собственных продуктов и технологий, обеспечивающее стратегическое преимущество и высокую капитализацию бизнеса

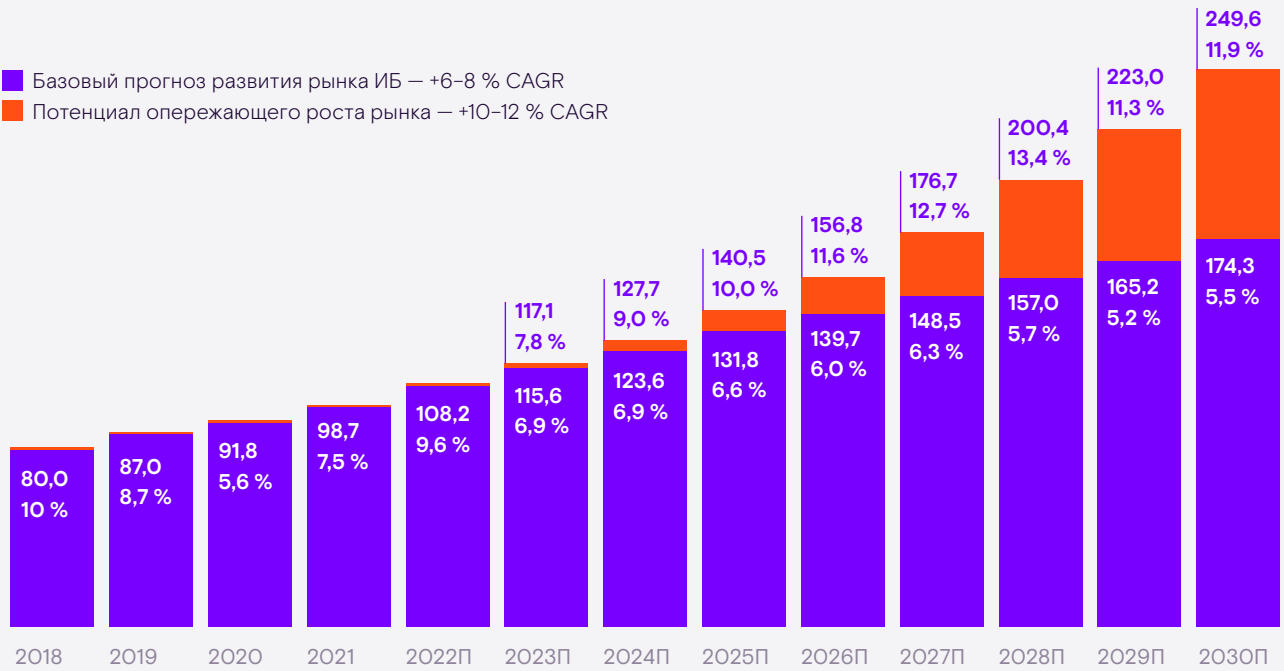
3

Инвестиции в развитие рынка, формирование зрелого спроса, воспитание квалифицированных кадров для себя и для рынка

Стратегические прогнозы на 2021–2025 годы

Динамика роста рынка в России консервативна, но имеет потенциал опережающего роста, млрд руб.

■ Базовый прогноз развития рынка ИБ — +6–8 % CAGR
■ Потенциал опережающего роста рынка — +10–12 % CAGR



Источник: результаты исследований рынка информационной безопасности в России в 2021 году

Органический рост

1. Выстраиваем экосистему сервисов кибербезопасности вокруг клиентов в «домашних» рыночных сегментах B2E (корпорации), B2G (ФОИВ) и регионах
2. Защищаем рыночные позиции от захвата технологическими и телеком-компаниями

Инвестиционное развитие

Агрессивная инвестиционная программа R&D и M&A

1. Расширение портфеля собственными технологиями в быстрорастущих нишах:
 - сетевой безопасности;
 - мониторинга и анализа;
 - управления доступом
2. Динамичный выход в новые ниши и усиление позиционирования

Цели 2021–2025

Игрок

№1

на рынке информационной безопасности в России (с долей рынка до 25 %)

>30 млрд руб.

рост выручки к 2025 году в 5,4 раза

23,9 млрд руб.

объем инвестиций в 2021–2025 годах

11,8 млрд руб.

OIBDA в 2025 году

1 Без учета выручки от реализации проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

3

Ключевой партнер государства
в цифровизации страны

Цели-2025

№1

сохранение лидерства
в предоставлении
традиционных услуг
государственным
заказчикам

№1

сохранение лидерства
в выбранных направлениях
цифровизации государства

Амбиция

Оставаться ключевым
партнером государства
и укрепить свое лидерство

Основные приоритеты

- Быть оператором приоритета № 1 по всем традиционным услугам
- Стать оператором мобильной связи № 1 для государственных заказчиков
- Развитие проекта электронного правительства и систем межведомственного взаимодействия
- Достижение лидерства в предоставлении сервисов «Цифрового региона»
- Содействие реализации проектов в области здравоохранения
- Участие в национальном проекте «Цифровая экономика» и реализация задач по предоставлению услуг связи (проект «Устранение цифрового неравенства», подключение социально значимых объектов к сети Интернет и другие)

В результате реализации трех первых стратегических приоритетов суммарная выручка «Ростелекома» к 2025 году составит более 700 млрд рублей, доля цифровой выручки от новых бизнес-направлений (кластеров) превысит 25 %.

Новые бизнес-направления

- ЦОД и облачные услуги
- Информационная безопасность
- Цифровая медицина
- Цифровые регионы
- Государственные цифровые услуги и сервисы
- Прочие цифровые сервисы

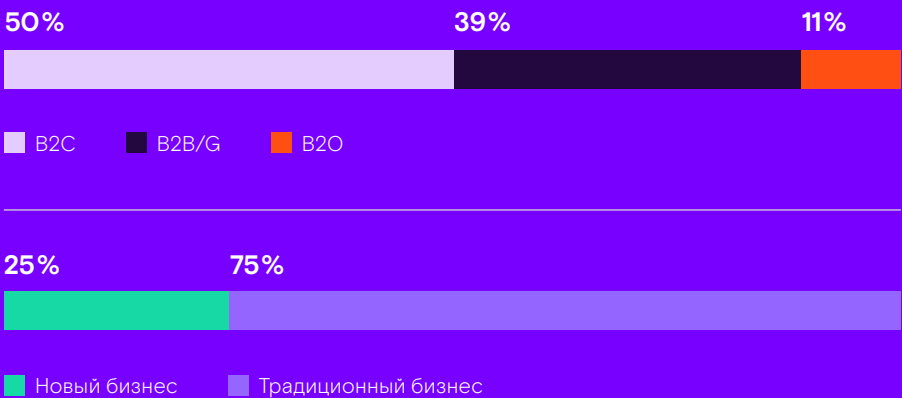
2020

547 млрд
руб.



2025

700+ млрд
руб.



4

Повышение эффективности бизнеса за счет оптимизации затрат

Цели-2025

20 %

целевая доля ФОТ от выручки

До 2 п. п.

повышение рентабельности OIBDA благодаря оптимизации прочих затрат

40 % +

целевая рентабельность OIBDA

Амбиция

Агрессивная оптимизация затрат и повышение эффективности

Ключевые факторы

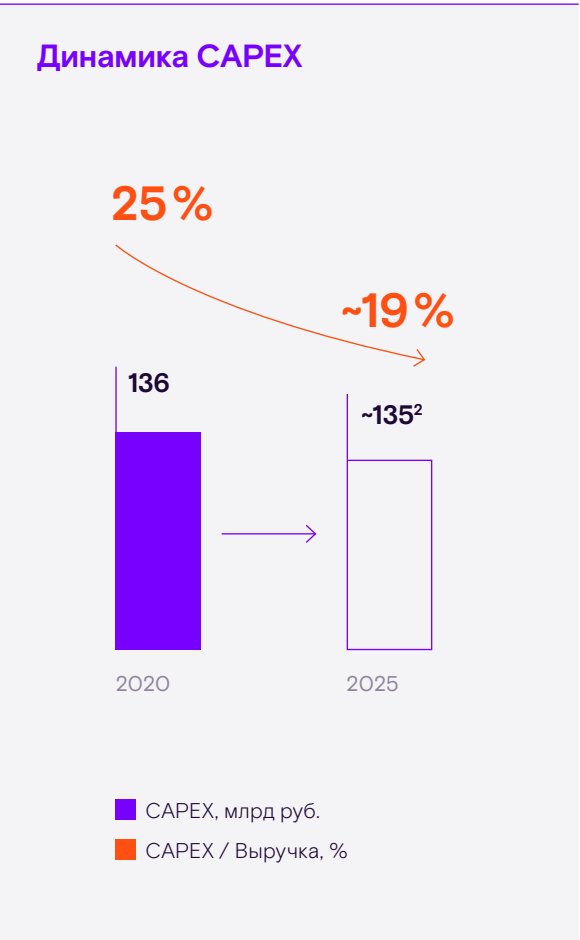
- Сокращение доли затрат на персонал в выручке, в том числе за счет повышения производительности труда.
- Оптимизация прочих не прямых затрат, в том числе:
 - затрат на материалы, ремонт и обслуживание;
 - прочих операционных расходов¹.
- Повышение операционной эффективности:
 - сокращение количества уровней управления;
 - оптимизация портфеля активов, включая продажу недвижимости;
 - пересмотр и упрощение ключевых процессов через реализацию программы повышения операционной эффективности.

Рост эффективности в традиционном бизнесе будет достигнут за счет:

- агрессивной оптимизации затрат, в том числе связанных с организационной трансформацией (сокращение уровней управления);
- изменения подхода к инвестированию;
- построения моделей развития и оптимизации «от клиента»;
- оптимизации портфеля активов, включая продажу недвижимости;
- пересмотра и упрощения ключевых бизнес-процессов;
- сокращения доли затрат на персонал в выручке, в том числе за счет повышения производительности труда.

1 В том числе расходов на обслуживание, на охрану и безопасность, поддержку и обслуживание программного обеспечения и баз данных; расходов на услуги сторонних организаций и расходов, связанных с управлением, расходов на аудит, информационные и консультационные услуги и др.

«Умный» подход к инвестированию



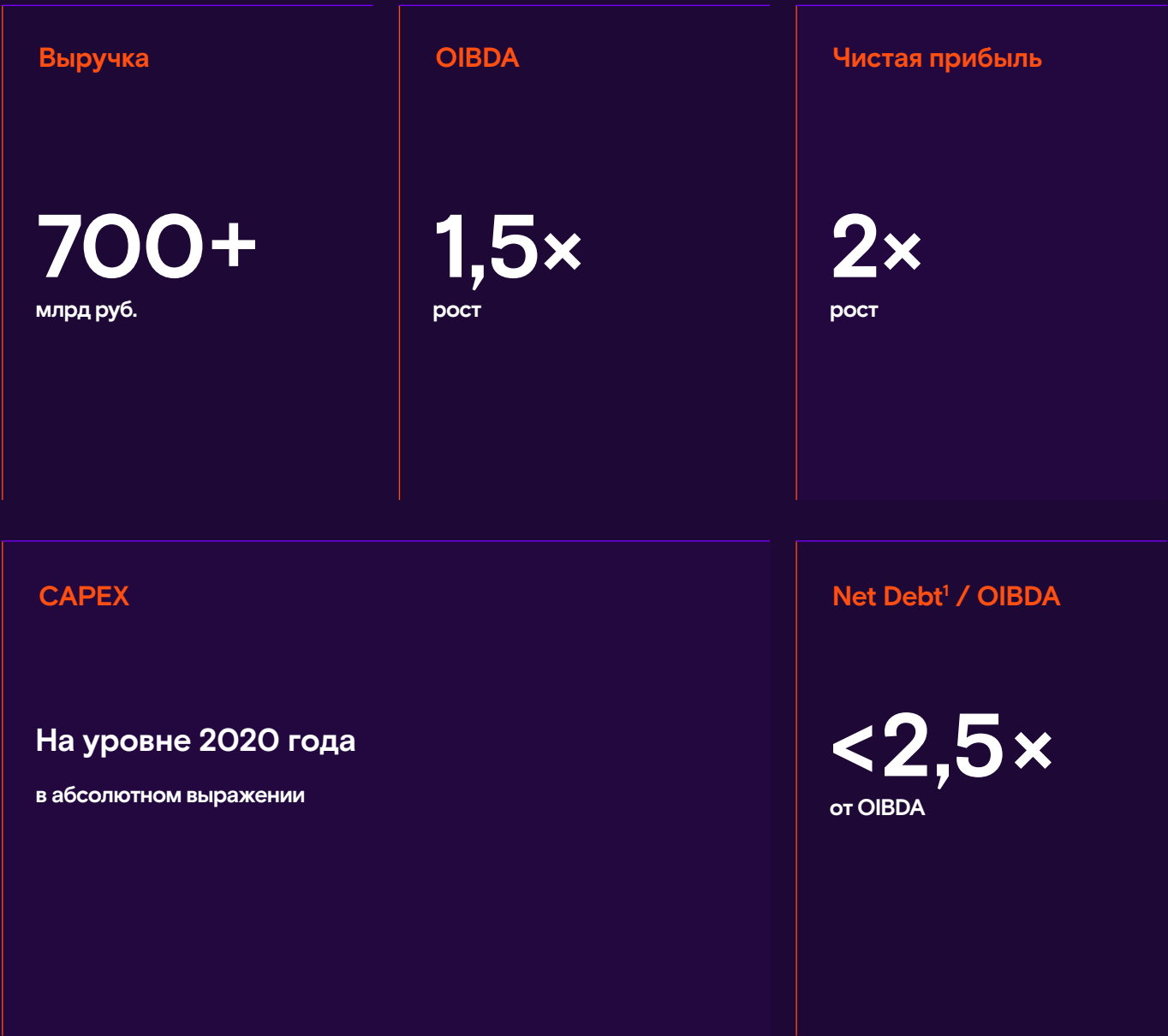
При этом компания будет стремиться реализовывать «умный» подход к осуществлению инвестиций, предполагающий:

- переход на менее интенсивную с точки зрения капитальных затрат модель роста в традиционном бизнесе;
- фокус инвестиций на приоритетных регионах в традиционном бизнесе;
- увеличение инвестиций в развитие наиболее быстро растущих продуктов.

2 В прогнозе учтены только вложения в существующие/известные государственные проекты.

Стратегические цели Группы компаний «Ростелеком» на 2021–2025 годы

Успешная реализация инициатив в рамках обновленной стратегии позволит «Ростелекому» достичь следующих показателей в 2025 году.



Инициативы в области ESG

В рамках обновленной стратегии «Ростелеком» впервые публично представил ESG-цели до о 2025 года, продолжая следовать принципам устойчивого развития и подчеркивая важность для компании реализации инициатив в этой области.



1 Чистый долг, включая обязательства по аренде.

Дивидендная политика

Согласно новой дивидендной политике, компания будет стремиться выплачивать на одну обыкновенную акцию не менее 5 рублей и не менее чем на 5 % больше на одну акцию, чем за предыдущий отчетный год.

Выполнение намеченных стратегических планов будет способствовать обеспечению стабильно растущего уровня дивидендов на одну акцию в рамках принятой советом директоров новой Дивидендной политики на 2021–2023 годы.

С полным текстом Дивидендной политики можно ознакомиться на корпоративном сайте: rostelecom.ru/ir/dividends/.



Долгосрочная программа развития

ДПР

утверждена Советом директоров 30 декабря 2021 года, Протокол № 07

В 2021 году «Ростелеком» начал реализацию новой Долгосрочной программы развития на 2021–2025 годы (ДПР), разработанной в соответствии с обновленной Стратегией развития ПАО «Ростелеком» на 2021–2025 годы¹, директивами Правительства Российской Федерации и методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации.

ДПР охватывает все аспекты деятельности «Ростелекома» как в сферах укрепления рыночных позиций в традиционном бизнесе, достижения лидерства в новых направлениях бизнеса, инфраструктурного и инновационного развития, так и в областях цифровой трансформации и повышения эффективности деятельности.

Мероприятия, обозначенные в ДПР, подкреплены необходимыми ресурсами и сбалансированы с точки зрения финансовых возможностей компании.

¹ Утверждена советом директоров 19 апреля 2021 года, Протокол № 09.

Бизнес-модель

Финансы

580,1 млрд руб. выручка

118,7¹ млрд руб. CAPEX

32,5 млрд руб. FCF

218,8 млрд руб. OIBDA

Интеллектуальная собственность

11,5 млрд руб. инвестиции в инновационное развитие

Сотрудники

126,8 тыс. человек общая численность

82 % сотрудников прошли обучение

Бренд и репутация

11,5 п. п. отрыв по NPS от ближайшего конкурента в мобильном бизнесе

№ 1 по узнаваемости в категориях ШПД и платного ТВ

Окружающая среда

164 млн руб. затраты на экологические программы

Сегменты

9,8 млн клиентов ШПД по оптике²

>3 млн клиентов Wink

49 % доля цифровых продуктов в выручке сегмента

1,2 млн абонентов ШПД + VPN

+37 % рост клиентов BATC

+39 % рост выручки от Wi-Fi

Выходы на сети **230 операторов** связи в **70 странах**

Обслуживание инфраструктуры других операторов по проекту O2O³:
>190 тыс. км ВОЛС;
>100 тыс. шт. базовых станций

Модернизация технологической платформы ➔ **40,1 Тбит/с** мощность магистральной сети

Управление рисками

Инициативы в области ESG и устойчивое развитие бизнеса

Цифровые кластеры

ЦОД и облачные услуги

13,7 тыс. стоек в 2021 году

>1,1 тыс. клиентов

№ 1 лидер рынка ЦОД (28 % доля) и IaaS (19 % доля)⁴

2,2x рост выручки от частного облака

Информационная безопасность

защищаем **70+** компаний из топ-100 российского бизнеса

+12 % рост возобновляемой выручки по продуктам собственной разработки

Цифровые регионы

4,4 тыс. комплексов фото- и видеофиксации

~150 комплексов весогабаритного контроля

~0,5 млн приборов учета электроэнергии

370 тыс. интеллектуальных камер подъездного наблюдения

Государственные цифровые услуги и сервисы

- Портал Госуслуг
- Видеонаблюдение и трансляция ЕГЭ
- Единая биометрическая система
- Цифровая инфраструктура для Всероссийской переписи населения

Цифровая медицина

49 регионов, пользующихся сервисами цифровой медицины

Повышение операционной эффективности ➔ На **5 %** сократилась площадь портфеля недвижимости

Акционеры

17,4 млрд руб. дивиденды по итогам 2020 года
5 руб. на обыкновенную акцию

86,6 руб. цена обыкновенных акций на 31 декабря 2021 года

Сотрудники

99,5 млрд руб. расходы по оплате труда

479 млн руб. инвестиции в обучение

Государство

9,0 млрд руб. налог на прибыль

13,9 млрд руб. прочие налоги

Клиенты — частные лица, домохозяйства, корпоративные и государственные заказчики, другие операторы

Эффективные современные цифровые экосистемы, позволяющие решать широкий спектр задач частным клиентам, бизнесу и государству

Общество

1,5 % сокращение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу¹

992 млн руб. членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы

- Без учета государственных программ.
- Количество интернет-абонентов, подключенных по волоконно-оптическим сетям доступа.
- Проект «Оператор для операторов».
- Источник: iKS-Consulting.

Созданная стоимость для заинтересованных сторон

2.4

Операционные результаты

В 2021 году «Ростелеком» продемонстрировал позитивную динамику по основным операционным показателям.

В ходе реализации обновленной стратегии компании до 2025 года в отчетном году «Ростелеком» укрепил лидерские позиции на основных рынках, сохранив фокус на трансформации в интегрированного провайдера цифровых сервисов и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.

Взяв курс на развитие в качестве цифровой клиентоцентричной группы компаний, в 2021 году «Ростелеком» показал рост числа пользователей услуг в ключевых клиентских сегментах, а также сумел нарастить выручку от инновационных цифровых кластеров — прежде всего в части платформенных решений для предоставления цифровых государственных услуг, облачных сервисов, услуг на базе дата-центров — и других цифровых продуктов.

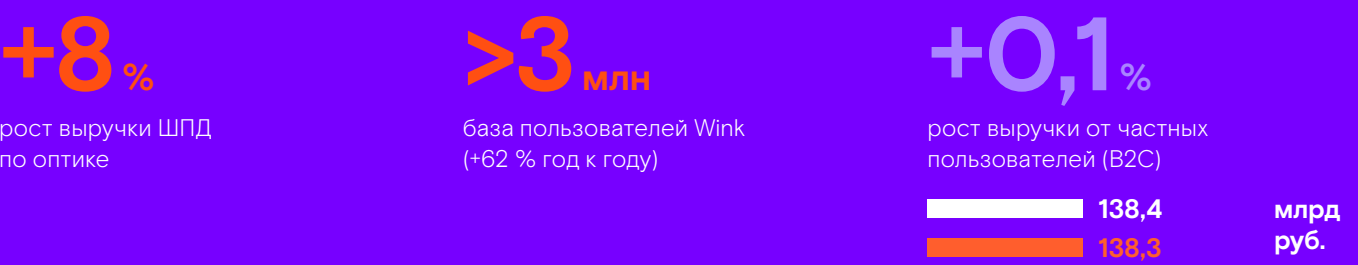
Мобильный бизнес компании сохранил опережающие по сравнению с рынком темпы роста, при этом продемонстрировав солидное увеличение продаж конвергентного предложения.

Компания показала рост доходов операторского сегмента в отчетном году благодаря расширению покрытия волоконно-оптических линий связи и увеличению числа базовых станций, обслуживание которых доверяют «Ростелекому» мобильные операторы.

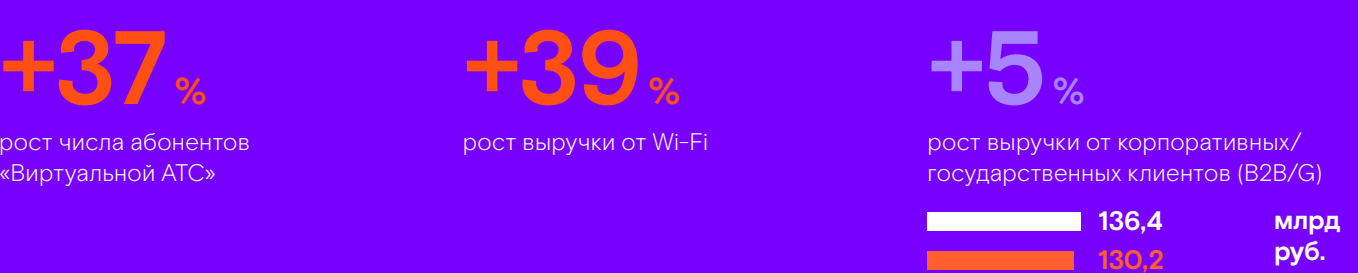


Основные достижения в ключевых сегментах и кластерах в 2021 году

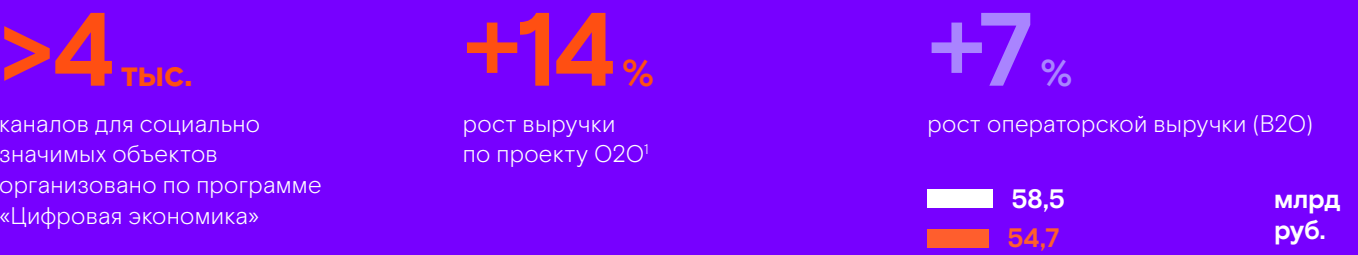
Частные пользователи (B2C)



Корпоративные/государственные клиенты (B2B/G)



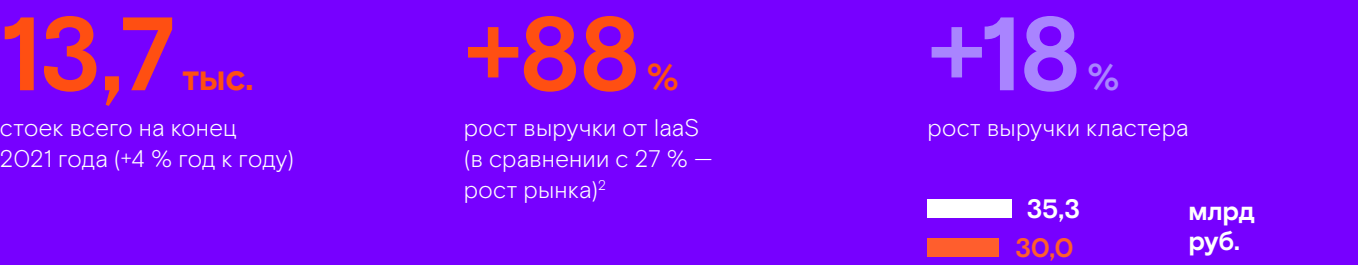
Операторский сегмент (B2O)



Мобильный бизнес



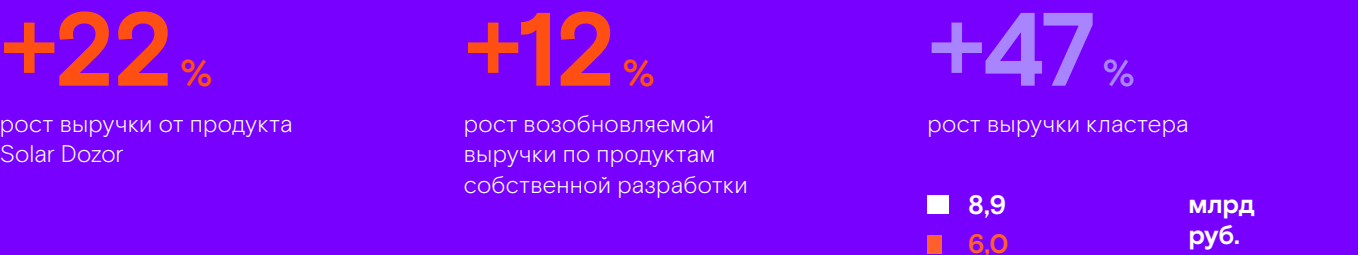
Кластер «ЦОД и облачные услуги»



Кластер «Цифровые регионы»



Кластер «Информационная безопасность»



1 Оператор для операторов.
2 Источник: iKS-Consulting.

Сегмент домохозяйств

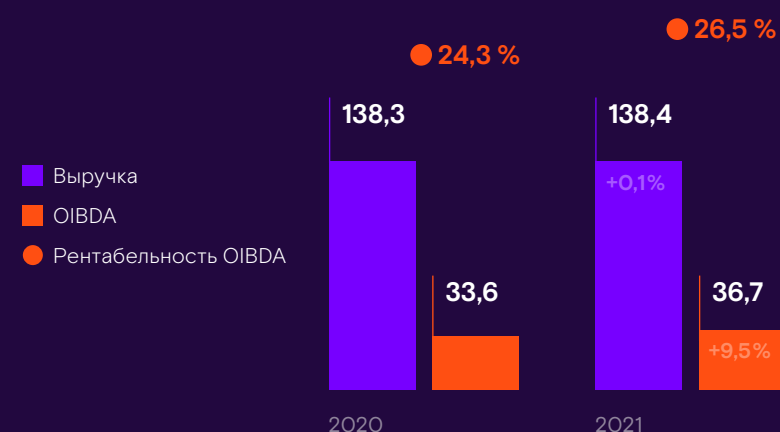
B2C

Стабильное развитие с усилением роли дополнительных и цифровых сервисов

Примечание: прирост указан за 2021 год к 2020 году за исключением случаев, где указано иное.

1 В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Ключевые финансовые показатели сегмента, млрд руб. ¹



+4 %

рост абонентской базы ШПД по оптике

+8 %

рост выручки ШПД по оптике

+5 %

рост числа абонентов IPTV

>3 млн

+62 % год к году
база пользователей Wink, рост выручки от сервиса в 2,2 раза

3,2 раза

рост сервисной выручки от услуг «Видеонаблюдение» и «Умный дом» для домохозяйств

+42 %

+5 млрд руб.
рост выручки от конвергента

+6 %

рост выручки от тарифа «Игровой»

49 %

+4 п. п.
доля цифровых продуктов в выручке сегмента

Развитие клиентского сервиса

59 %

показатель Brand Awareness онлайн-кинотеатра Wink

В 2021 году «Ростелеком» сохранил лидерство как мегабренд в категории «Телеком». Компания продолжила реализацию коммуникационной стратегии «Технологии возможностей». Маркетинговая политика «Ростелекома» была направлена в первую очередь на поддержку развития новых бизнес-направлений — сервисов Wink, «Умный дом» и «Видеонаблюдение», тарифа «Игровой», а также на укрепление позиций «Ростелекома» в традиционном бизнесе. В рамках маркетинговой стратегии Wink было проведено рекордное число кампаний с продвижением новых уникальных продуктовых преимуществ. Впервые рекламные акции конвергента «4 в 1», который включает ШПД, IPTV¹, мобильную связь и онлайн-кинотеатр, а также тариф «Игровой», получили федеральное продвижение.

В результате активного продвижения в 2021 году Wink укрепил позиции в топ-5 рейтинга онлайн-кинотеатров, значительно сократив отставание от лидеров категории по основным метрикам и став самым быстрорастущим онлайн-кинотеатром по показателям Brand Awareness² (59 % в декабре 2021 года) и Consideration³ (23 % в декабре 2021 года).

Благодаря федеральному продвижению конвергента в 2021 году «Ростелеком» показал исторически максимальные значения по Brand Awareness и Consideration в категории пакетов, а к концу года вернул лидерские позиции по Consideration.

Обеспечиваем лучший сервис для наших абонентов

-1,6 п. п.

сокращение оттока по ШПД

В результате проведенного комплекса мероприятий, направленного на улучшение качества предоставляемых услуг и обслуживания, отток абонентов по ШПД составил 14,2 %, по ТВ — 15,6 %. Сокращение в сравнении с 2020 годом, когда клиенты на фоне введенных локдаунов демонстрировали меньшую, чем обычно, активность по смене провайдера, составило -1,6 и -1,4 п. п. по ШПД и ТВ соответственно.

«Ростелеком» продолжает развитие проекта «Переезд», который помогает абоненту при переезде в другое место жительства сохранить привычный набор домашних телеком-услуг. Количество клиентов с перенесенными услугами на новый адрес увеличилось на 8 % в сравнении с 2020 годом и составило 246 тыс. абонентов. Продолжает активно развиваться и цифровой канал подачи заявки на переезд «Онлайн-переезд». Чтобы воспользоваться сервисом, клиенту достаточно оформить заявку на сайте «Ростелекома». После этого сотрудники компании связываются с абонентом и помогают организовать перенос подключения к интернету, IPTV и домашнего телефона на новый адрес. Количество клиентов услуги «Онлайн-переезд» составило в 2021 году 99 тыс. абонентов, что на 15 % больше, чем в 2020 году.

¹ Интерактивное телевидение — это форма конвергенции медиа, добавляющая услуги передачи данных к традиционной телевизионной технологии.

² Узнаваемость бренда — это комплекс из трех ключевых показателей здоровья бренда (top-of-mind, спонтанная и наведенная известность), применяемых в маркетинге.

³ Показатель Consideration характеризует желание абонентов подключиться к сети.

«Ростелеком» постоянно работает над повышением качества связи для своих абонентов. Около 120 тыс. домохозяйств в 2021 году были переключены с медной технологии на оптическую. Для повышения качества и надежности предоставления услуг реализован федеральный проект по бесплатной замене устаревшего абонентского оборудования — 186 тыс. абонентов получили от компании современные роутеры.

Повышаем лояльность абонентов

10 октября 2021 года была запущена новая онлайн-игра Тусооп в жанре экономического симулятора для абонентов — участников программы «Бонус». В увлекательной игровой форме бонусы можно было обменять на подарки к новогодним праздникам.

В рамках игры было разыграно более 250 тыс. ценных призов от «Ростелекома», а всего в проекте приняли участие более 350 тыс. клиентов по всей России.

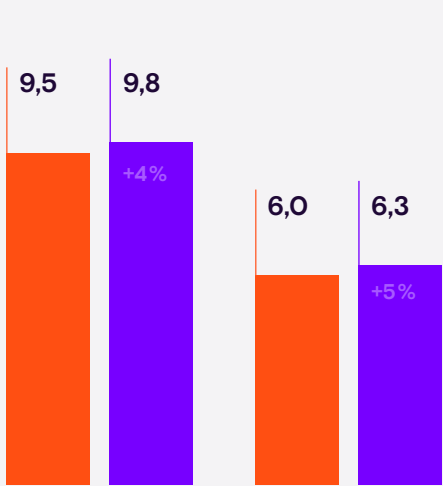
Улучшаем клиентский опыт

В 2021 году «Ростелеком» продолжил внедрение автоматизированного обслуживания клиентов:

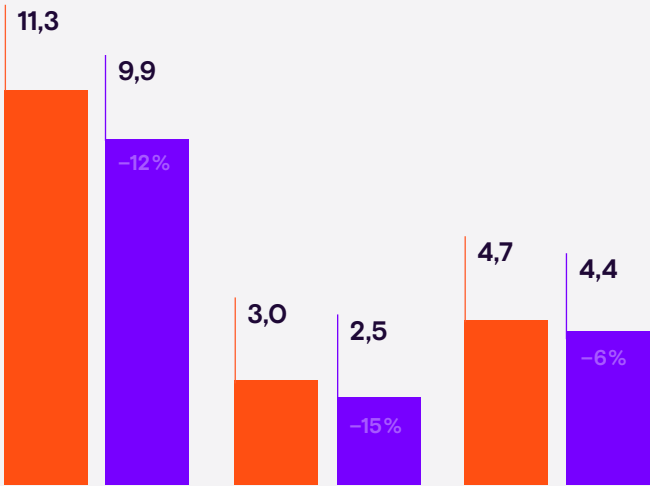
- единый личный кабинет и приложение «Мой Ростелеком» за счет расширения функциональных возможностей и активного продвижения по состоянию на декабрь 2021 года использовало 31,31 % от базы клиентов ШПД «Ростелекома». Прирост проникновения личного кабинета за год составил 4 п. п.;
- также был запущен «умный» нейросетевой чат-бот, помогающий клиентам решать возникающие вопросы при обращении в чат компании. За первый год работы виртуальный помощник обрабатывал до 14,4 % обращений от общего количества сообщений в чате. При этом пользователи высоко оценивают коммуникативные навыки чат-бота, скорость и готовность помочь: 77 % пользователей оценивают услугу на 4 и 5 баллов из 5.

Клиентская база в сегменте B2C, млн абонентов

Сервисы на базе оптических технологий



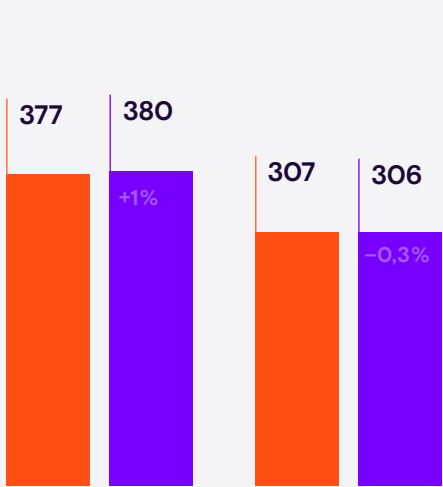
Традиционные сервисы



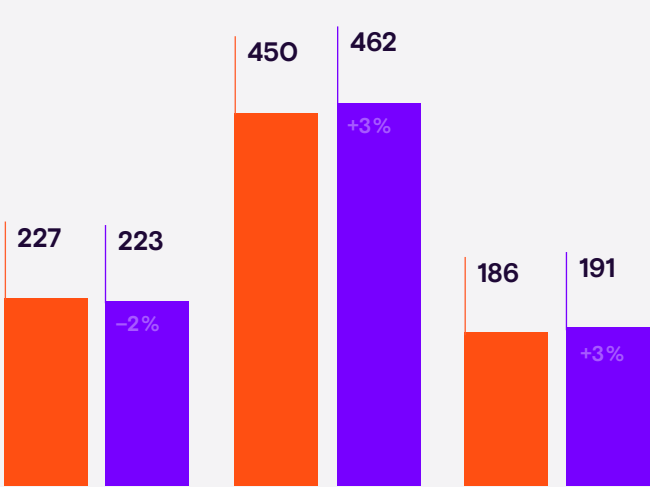
■ На конец 2020 года ■ На конец 2021 года

ARPU в сегменте B2C, руб.

Сервисы на базе оптических технологий



Традиционные сервисы



■ IV квартал 2020 года ■ IV квартал 2021 года

100	1 приоритет	01.	02.	03.	04.	Ростелеком	Годовой отчет 2021	101
Базовые сервисы коннективити						Развитие линейки сервисов коннективити		
с 10 млн устройств потребляют контент цифрового видеосервиса Wink >1,5 млн клиентов воспользовались тарифом «Трасформер»						Гейминг Для развития проектов, ориентированных на клиентов-геймеров, в «Ростелекоме» создана игровая платформа по интеграции ведущих игровых партнеров и расширения витрины продуктов для геймеров. В результате абоненты «Ростелекома» получили уникальный игровой контент на единой платформе, а также выгодные кросс-продуктовые предложения (высокоскоростной интернет + доступ к игровому контенту). Платформа игрового контента позволит «Ростелекому» стать крупнейшим провайдером игровых сервисов в России,кратно увеличить выручку за счет расширения продуктового портфеля игровых проектов и расширить клиентскую базу. В конце 2021 года завершена разработка технического решения и осуществлен технический запуск проекта. В 2021 году «Ростелеком» расширил спектр возможностей для игроков за Уралом: на базе ЦОД «Ростелекома» в Сибири запущен новый сервер NVIDIA, сделавший сервис «Облачные игры GFN» доступным пользователям восточных регионов. В дочерней компании «Ростелекома» на Дальнем Востоке запущен тариф «Игровой», предлагающий абонентам высокоскоростной доступ в интернет и эксклюзивные преимущества в партнерских играх. Также в рамках развития гейминга был улучшен клиентский опыт абонентов: реализован проект «Игровые сервисы», упростивший клиентский путь при подключении игровых продуктов, обновлены и модернизированы LP1 флагманских продуктов игрового направления.		
Якорные услуги ШПД и платного ТВ продолжают вносить значительный вклад в прирост выручки компании. Несмотря на последовательное насыщение рынков, «Ростелекому» удастся наращивать клиентскую базу и доходы в этих направлениях.						«Ростелеком Книги» В условиях пандемии компания максимально учитывала потребности пользователей и расширила партнерство по доступу к цифровым книгам: • всем новым абонентам услуги «Ростелеком Книги» (каталог сервиса «ЛитРес») при подключении в период с 6 декабря по 31 декабря 2021 года был увеличен срок действия бесплатного пользования услугой до 30 дней; • всем абонентам услуги «Интернет» «Ростелекома» была предоставлена возможность подключить базовую подписку и подписку «Все включено» услуги «Ростелеком Книги» (каталог сервиса «ЛитРес») на специальных условиях.		
В 2021 году количество интернет-абонентов в сегменте домохозяйств составило 12,3 млн человек. При этом количество клиентов по наиболее востребованным тарифным планам интернет-доступа по оптическим каналам связи выросло до 9,8 млн пользователей, на 4 % год к году, что в три раза быстрее темпов роста рынка.						«Капсула» В 2021 году в стратегическом партнерстве с VK (ранее — Mail.ru Group) была запущена в продажу мини-версия умной колонки «Капсула», а также расширена функциональность навыков голосового ассистента «Маруся» на борту устройства: реализованы новые команды управления сервисом Wink от «Ростелекома» и запущено голосовое управление Wink. Выручка от продаж устройств с момента запуска превысила 350 млн рублей. Доля активаций навыков голосового управления Wink среди абонентов, купивших колонку в «Ростелекоме», превысила 50 %.		
Выручка от ШПД по оптике за год выросла на 3,6 млрд рублей и достигла значения 47,8 млрд рублей. Темп роста в 8 % значительно опережает средние показатели по рынку, находящиеся на уровне +2,2 %. Показатель ARPU ШПД по оптике за год вырос до 380 рублей, что превысило рыночные показатели более чем на 10 %.								
Выручка от конвергента в 2021 году достигла 5,1 млрд рублей, увеличившись год к году на 42 %. Компания осуществила запуск конвергента в дочернем мобильном операторе без дополнительных инвестиций.								
Число абонентов платного ТВ достигло 10,8 млн. Из них количество абонентов IPTV — 6,3 млн с ростом год к году +5 %.								
На успешное развитие продуктов платного ТВ повлиял переход на платформу Wink, которая сочетает в себе возможности IPTV и онлайн-кинотеатра. Переход на новую платформу стал драйвером роста как для новых подключений, так и для развития существующей клиентской базы: к концу 2021 года все клиенты интерактивного ТВ перешли на Wink, а клиенты кабельного ТВ получили доступ к Wink в качестве дополнения к своему текущему сервису. В 2021 году на платформе Wink запущен ряд инновационных сервисов, в частности «Обмен фильма» и программа лояльности «Фильмы в подарок». Усилилось техническое и коммерческое взаимодействие с дочерним мобильным оператором: клиенты Wink могут обменять минуты в рамках своего тарифа на фильмы в Wink.								
За 2021 год количество устройств, с которых клиенты потребляли контент цифрового видеосервиса Wink, выросло на 25 %, до 10 млн единиц.								
Новый подход к пакетированию сохранил лидерские позиции в структуре подключений к Wink (тариф «Трансформер»). Данный тариф в 2021 году подключило более 1,5 млн клиентов. Подписка «Трансформер» позволяет собрать индивидуальный набор ТВ-каналов, фильмов и сериалов на свой вкус за фиксированную цену.								
Услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной связи остаются традиционными для «Ростелекома». При этом в 2021 году наблюдалось снижение доходов от местной телефонной связи из-за оттока абонентов на фоне развития продуктов и технологий голосовой связи через интернет.								

1

Landing Page — целевой одностраничный сайт.

«Ростелеком. Лицей»

25 тыс.

регулярных пользователей
сервиса «Ростелеком.
Лицей»

«Лицей» — это образовательная онлайн-платформа «Ростелекома», которая включает в себя уроки по всей школьной программе, с 1-го по 11-й класс, и развивающие курсы. Доступ к платформе осуществляется по подписке за 199 рублей в месяц, либо по абонементу на 3, 6, 9 или 12 месяцев (со скидкой от 10 %), либо по подписке за 8 рублей в сутки (предложение действует только для абонентов дочернего мобильного оператора). Уроки разработаны преподавателями ведущих вузов России. К каждому уроку прилагаются тест и тренажер на закрепление материала, интерактивные подсказки и советы. Платформа отслеживает и показывает родителям прогресс ученика. «Лицей» помогает закрыть пробелы в знаниях и подготовиться к ЕГЭ и ОГЭ. В разделе «Развивающие курсы» собраны курсы по профориентации, обучающие мультфильмы, тренажеры на развитие мышления и другие полезные сервисы.

В 2021 году количество регулярных пользователей сервиса «Ростелеком. Лицей» достигло 25 тыс. человек. На образовательной платформе был запущен новый курс для старшеклассников — «Квантовые технологии» от экспертов ИТ-рынка, обновлен интерфейс способов оплаты, добавлены информация о подписке и новые возможности управления подпиской для пользователей внутри личного кабинета, упрощена авторизация на платформе.



Инновационные сервисы для частных пользователей

«Ростелеком. Ключ»

250 тыс.

домохозяйств
пользуется сервисом
«Ростелеком. Ключ»

Четверть миллиона домохозяйств в России пользуется сервисом «Ростелеком. Ключ», который включает в себя удобный и многофункциональный комплекс услуг по управлению доступом в многоквартирный дом («Умный домофон»), возможности управления энергоэффективностью (онлайн-телеметрия приборов учета ресурсов) и контроль за безопасностью территории жилого комплекса для жителей и управляющих компаний. Все услуги, входящие в состав «Ростелеком. Ключ», имеют единые пользовательские интерфейсы.

Количество квартир в домах, где подключены цифровой домофон, камеры придомового наблюдения или любой другой сервис «Ростелеком. Ключ», по итогам 2021 года превысило 242 тыс. Рост сервисной выручки составил более 43 % год к году, а прирост уникальных установок мобильного приложения составил 152 % по сравнению с 2020 годом.

Среди других значимых результатов по продукту можно выделить следующие:

- количество уникальных пользователей, которые взаимодействуют с приложением хотя бы один раз в месяц (MAU¹), превысило 100 тыс. человек;
- по результатам замера, произведенного через шесть месяцев после подключения, более 75 % пользователей по-прежнему пользуются приложением;
- оценка мобильного приложения «Ростелеком. Ключ» остается высокой и подтверждает фокус компании на высокое качество и непрерывность сервиса, удобный пользовательский опыт и интуитивно понятные интерфейсы;
- показатель NPS мобильного приложения остается неизменным — на уровне 40 %.

«Облачное видеонаблюдение»

>3×

рост сервисной
выручки облачного
видеонаблюдения

Сервис «Облачное видеонаблюдение» является частью экосистемы сервисов «Умный дом», предназначенных для обеспечения безопасности и автоматизации управления домом (датчики движения, открывания, протечки, умные розетки и другое). Клиент может установить и активировать в любой точке мира любое количество умных камер от «Ростелекома», получать оповещения при срабатывании встроенного датчика движения или перекрытия камеры, смотреть и делать запись определенных промежутков видеoarхива с помощью мобильного приложения или из личного кабинета в интернете. Облачная платформа хранения и обработки видео позволяет записывать в архив трансляции за период от 7 до 30 дней.

«Ростелеком» концентрирует усилия на росте сервисной выручки и увеличении активной базы пользователей, а также на оптимизации расходов:

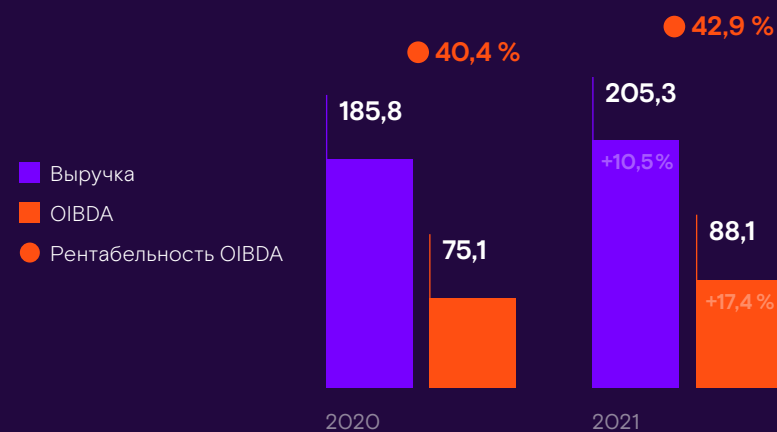
- по состоянию на конец 2021 года продано свыше 654 тыс. камер видеонаблюдения;
- сервисная выручка по видеонаблюдению по итогам 2021 года выросла более чем в три раза;
- высокая лояльность клиентов к сервисам облачного видеонаблюдения подтверждается последовательным ростом доли пользователей, которые оплачивают сервис после выхода из бесплатного периода, до 48 %.

1 От англ. Monthly Active Users — число активных пользователей в месяц.

Результаты мобильного бизнеса

Мобильный интернет остается основным драйвером роста выручки

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



Примечание: прирост указан за 2021 год к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Доходы мобильного бизнеса, развивающегося на базе отдельного дочернего предприятия, выросли на 11 % в сравнении с 2020 годом и достигли 205,3 млрд рублей. Абонентская база компании на конец 2021 года выросла

до 47,5 млн человек. Вместе с тем компания продолжает эффективно управлять оттоком абонентов — этот показатель сократился на 2 п. п. год к году, до 31,4 %.

+47,5 % +1,8 год к году

абонентская база мобильного бизнеса

+18 %

рост числа активных пользователей мобильного интернета

+10 %

рост ARPU до 375 руб.

31,4 % -2 п. п. год к году

годовой отток абонентов

Основные бизнес-итоги в мобильном сегменте

Стратегия дифференциации, рост лояльности клиентов и высокое качество предоставляемых услуг — основа опережающего рынка темпа роста финансовых показателей

Продукт по другим правилам

Абоненты могут:

- копить минуты и гигабайты бессрочно
- менять минуты на кино, смартфоны Xiaomi, кофе и другое
- объединяться в группы и получать скидки на связь до 20 %
- сделать любой тариф детским

Техническое развитие

В 2021 году компания:

- выступила в качестве центра компетенций в проекте «Устранение цифрового неравенства 2.0»
- первой в России запустила 5G в метро
- увеличила число базовых станций всех технологий на 18 %

Международные эксперты признали дочернюю компанию, на базе которой развивается мобильный бизнес «Ростелекома», лучшей по доступности 4G

Новые подключения и сокращение оттока

- Компания начала продавать сим-карты на «Яндекс.Маркете», OZON, AliExpress с доставкой «Яндекс.Лавка»
- Компания первой связала eSim с Единой биометрической системой
- Компания первой в России стала дистанционно подключать клиентов с помощью «Госключая»
- Компания и мировой лидер Plintron запустят виртуальных операторов в России
- «Ростелеком» приобрел провайдера MVNE-платформы

В 2021 году мобильный оператор продолжил реализовывать бизнес-стратегию «Другие правила», ориентированную на создание уникального предложения для клиентов и поддержку их цифрового образа жизни.

На фоне последствий пандемии в 2021 году компания скорректировала подходы и сосредоточилась на качестве подключений. Ключевая цель — привлечение так называемых Core Live Subs (CLS), ключевых клиентов, которые являются наиболее активными пользователями передачи данных и приносят компании наибольшую прибыль. Текущая абонентская база — источник роста бизнеса, поэтому повышение ее качества стало основной задачей не только на 2021 год, но и на последующие периоды. Мобильный оператор выполнил план по показателю CLS-абонентов, число которых по итогам 2021 года составило 26,7 млн клиентов. В результате компания добилась существенного роста ARPU.

Качественного роста клиентской базы позволила достичь работа с высокодоходными и корпоративными сегментами. Доля доходов от направления B2P¹ в общей выручке компании превысила 6 % по итогам 2021 года. При развитии сегментов удалось успешно объединить усилия команд по продажам для привлечения новых клиентов. В портфель услуг для B2P были добавлены и активно продавались продукты фиксированной связи, такие как «8-800», «Виртуальная АТС» и другие.

¹ От англ. Business to Professional Consumers — предоставление услуг корпоративной связи малому и среднему бизнесу, в отличие от сегмента B2B, который специализируется на работе с крупным бизнесом.

Оператор, на базе которого «Ростелеком» развивает свои мобильные активы, безоговорочно удерживает лидерство в отрасли по показателю NPS, сохраняя отрыв от ближайшего конкурента на 11 п. п. При этом на фоне пандемии все игроки рынка фиксировали снижение показателя клиентской лояльности, поскольку были вынуждены корректировать цены из-за необходимости реализовывать масштабные инвестиционные программы. Компания сохранила лидирующую позицию на рынке по ключевым маркетинговым показателям — релевантности, Consideration и VfM¹. Лидерство по VfM указывает на то, что клиенты продолжают воспринимать компанию как выгодного оператора связи.

Уникальные продукты для мировой телеком-отрасли

60 млн минут

клиенты оператора обменяли на скидки

В рамках стратегии «Другие правила» компания продолжила предлагать абонентам инновационные цифровые сервисы, не имеющие аналогов не только на российском, но и на мировом телеком-рынках. Клиенты компании получили возможность копить минуты и гигабайты на бессрочной основе. Оператор предложил абонентам распоряжаться минутами как новой валютой: теперь их можно обменивать на фильмы онлайн-кинотеатра Wink, кофе в сети «Шоколадница» и скидки на смартфоны Xiaomi.

Проект обмена минут на скидки для покупки оборудования, который компания реализовала совместно с Xiaomi, стал уникальным для мирового рынка. Менее чем за два месяца действия программы, запущенной в ноябре, клиенты обменяли на скидки более 60 млн минут. При среднерыночной цене смартфона Xiaomi в 13 тыс. рублей скидка составляет 30 % от его цены. Оператор получил конверсию выше ожиданий и прогнозов партнера — более половины товара, который сейчас продается в рознице, реализуется по акции.

Компания улучшила условия программы «Выгодно вместе», которая помогает клиентам объединяться в группы и получать скидки. Совместно с платежной системой Visa оператор ориентировал программу на более широкую группу пользователей: теперь скидку можно получать даже в мини-группах из двух участников. Тем самым компания привлекает новых пользователей и получает гарантированный ежемесячный платеж (условие участия в программе — пополнение через услугу «Автоплатеж»).

В рамках синергии с «Ростелекомом» мобильный оператор продолжил развивать совместные продукты. Например, абоненты в Московской и Тульской областях могут добавить к действующему тарифу домашний интернет и настроить его скорость. Компания предоставила абонентам возможность сделать тарифный план детским с помощью специальной услуги «Дети онлайн». С ее помощью ребенок может смотреть обучающие видеоматериалы и детские фильмы на платформе Wink, в то же время сервис защищен от случайных подписок. В 2020 году компания запустила кинотариф, а в 2021-м — встроила подписку на Wink в самые востребованные тарифы.

1 От англ. Value for Money — соотношение цены и качества, которое используется как важный критерий для оценки различных форм реализации проекта. Данная концепция позволяет определить форму сотрудничества, которая повлечет самую большую выгоду при наименьших затратах.

Устранение цифрового неравенства и высокотехнологичные проекты

в 24 регионах

модернизирован голосовой сегмент ядра сети

Для 830 тыс. человек

улучшено покрытие сотовой связью в рамках проекта УЦН

В отчетный период оператор предложил клиентам продукты для улучшения качества жизни и упрощения рутинных задач. Таким сервисом стал «Смарт Паркинг» — умный помощник для оплаты парковок в Москве, который избавил автомобилистов от необходимости делать что-либо вручную. Компания остается единственным оператором, который предлагает услугу пользователям платного парковочного пространства в столице. «Смарт Паркинг» охотно покупают как физические лица, так и организации, которые устанавливают девайсы на свой автопарк.

Эпидемиологическая ситуация продолжила влиять на развитие телекоммуникационной отрасли, что не помешало оператору, на базе которого «Ростелеком» развивает свои мобильные активы, продемонстрировать стабильные результаты по улучшению покрытия и восприятия качества сети. Объем потребляемого трафика на клиента за год вырос на 27 %. Факторами роста потребления мобильного интернета стали переход предприятий и образовательных учреждений на удаленный формат и увеличение доли CLS-абонентов и популярности цифровых сервисов, а также пакетов трафика в тарифах.

Масштабная инвестиционная программа по техническому развитию сети позволила удержать восприятие качества связи и мобильного интернета на высоком уровне. Компания модернизировала голосовой сегмент ядра сети в 24 регионах и снизила долю проблемных секторов. В результате по показателю NPS мобильного интернета оператор улучшил результат предыдущего года. В 2021 году компания стала лучшим оператором «большой четверки» по доступности сети 4G по данным отчета Opensignal, оценивающего качество связи на основе реального клиентского опыта.

Приоритетными территориями для технического развития стали Красноярский край, Республика Бурятия, Челябинская, Оренбургская и Кемеровская области. Начались строительные работы по обеспечению покрытия в Хабаровском крае, где у компании отсутствуют коммерческие операции.

В 2021 году компания приняла участие во втором этапе проекта устранения цифрового неравенства «Ростелекома». Благодаря программе цифровые услуги становятся доступны жителям малых населенных пунктов с населением от 100 до 500 человек. Оператор выступил в качестве центра компетенций и за год установил на таких территориях более 330 базовых станций. Кроме того, компания построила 500 базовых станций в 55 регионах России на объектах ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть». В рамках этого проекта компания запустила услуги связи с нуля и улучшила покрытие на территориях с общим населением 830 тыс. человек.

В мае компания заключила соглашение об установке 50 тыс. базовых станций в 27 регионах России. Таким образом, до 2023 года нарастающим итогом планируется построить 100 тыс. объектов. В рамках развития качества связи вдоль автодорог оператор обеспечил 100 %-ное покрытие трассы М-11, установив около 100 базовых станций 5G Ready.

В 2021 году оператор продолжил осваивать 5G: компания запустила тестовую сеть пятого поколения на всех станциях Казанского метрополитена, который является сложнейшим транспортным объектом. Клиенты могли протестировать сверхскорости, подключившись к сети напрямую со своего устройства или через сеть Wi-Fi.

Для развития сегмента MVNO¹ компания заключила партнерство с мировым лидером Plintron. MVNA²–платформа Plintron позволяет партнерам запустить мобильные услуги под своим брендом быстро и с минимальными затратами. В конце 2021 года «Ростелеком» приобрел провайдера MVNE³–платформы. Таким образом, оператор обладает и MVNE–, и MVNA–платформами для реализации любых удобных сценариев виртуальных партнерств. Эта сделка позволит укрепить лидерство фабрики MVNO на рынке, снизить порог входа в этот бизнес и повысить удобство обслуживания партнеров. Через приобретение платформы компания консолидирует инфраструктуру фабрики MVNO в едином центре, фокусируясь на работе с крупными региональными и федеральными партнерами.

Оператор продолжает активно работать над качеством связи в столичном регионе, увеличивая число базовых станций. Так, в 2021 году прирост составил 22 % в сравнении с прошлым годом, количество радиоэлектронных средств стандарта LTE увеличилось на 39 % год к году. Высокие темпы технического развития обусловлены непрерывным ростом потребляемого трафика в Москве и Московской области. Растущую потребность жителей мегаполиса в интернет-услугах доказывает и положительная динамика трафика на одного столичного абонента — в 2021 году он вырос на 20 %.

Цифровые подключения и поддержка трафика в рознице

На фоне пандемии продолжили развиваться цифровые каналы продаж — по итогам 2021 года их доля достигла 16 %. Это в первую очередь такие каналы электронной коммерции, как приложение AppSeller⁴ и виртуальный магазин (E-shop), а также способы удаленной идентификации клиентов на базе приложения «Госключ» и технологии eSIM⁵. В августе 2021 года компания первой в России предложила пользователям удаленно регистрировать сим-карты с помощью неквалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ». Оператор также первым предоставил возможность подключения eSIM с идентификацией через Единую биометрическую систему.

Стремительное развитие цифровых подключений опирается на приложение, которым ежемесячно пользуются 16 млн клиентов. Ежедневная конверсия достигает 2,8 млн абонентов. По итогам года число пользователей приложения выросло на 25 %, что указывает на эффективность курса компании на цифровизацию каналов коммуникации с клиентами и расширение абонентской базы.

1 От англ. Mobile Virtual Network Operator — оператор, который оказывает услуги связи под собственной торговой маркой через инфраструктуру другого оператора.
2 От англ. Mobile Virtual Network Aggregator — агрегатор мобильных виртуальных сетей. Это провайдер, который покупает доступ к сети MNO, а затем продает его MVNO. У MVNA нет прямых клиентов, потому что вместо этого он продает доступ к MVNO.
3 От англ. Mobile Virtual Network Enabler — ИТ-инфраструктура для большого количества виртуальных операторов. Собственная платформа MVNE позволяет масштабировать и настраивать продуктовые решения, запуская на их основе MVNO с минимальными затратами всего за четыре-шесть месяцев.
4 Приложение AppSeller предназначено для сотрудников дилерской сети и позволяет быстро и удобно регистрировать новые сим-карты с мобильного устройства без необходимости заполнения бумажного договора.
5 Встроенная сим-карта, или встроенная универсальная карта с интегральной схемой, — форма программируемой сим-карты, которая встроена непосредственно в устройство.

16 %

доля цифровых каналов продаж мобильного оператора

16 млн клиентов

ежемесячно пользуются приложением мобильного оператора

На 39 %

увеличилось число LTE-станций в столичном регионе

Компания также продолжила развивать каналы дистрибуции на крупнейших маркетплейсах страны. Партнерство с AliExpress в столичном регионе позволило закрепить присутствие в онлайн-каталогах четырех крупнейших маркетплейсов страны, включая OZON, AliExpress и «Яндекс.Маркет». В частности, компания продолжает тестировать различные способы доставки и выставляемые товары и услуги. Проект с «Яндекс.Лавкой» позволяет клиентам получить сим-карту в среднем за 15 минут. Компания также первой на российском рынке начала продавать пакеты СМС-сообщений и гигабайтов на Ozon.ru.

По мере восстановления пассажиропотока компания установила автоматы для продажи сим-карт в четырех московских аэропортах, а запуск удобных механизмов саморегистрации позволил клиентам быстро и надежно активировать сим-карты. Для удобства подключений оператор также расширил сеть дистрибуции сим-карт через терминалы в Московском метрополитене — их число увеличилось до 54.

Офлайн-розница

Пандемия привела к сокращению трафика покупателей в салонах оператора. Тем не менее офлайн-розница остается премиальным каналом продаж, витриной бренда и проводником в мир новых технологий и коллаборационных проектов. Для привлечения трафика компания запустила проекты, которые дают клиентам лучшие предложения, отвечают интересам молодежи и содержат в себе элемент геймификации.

В результате в 2021 году оператор реализовал в розничной сети несколько успешных проектов:

- обмен минут на скидки на смартфоны Xiaomi;
- экопроект «Переплавка» по утилизации использованных телефонов в 600 салонах в 64 регионах;
- тестовые запуски специальных пространств для блогеров и тиктокеров в Москве и Санкт-Петербурге;
- почасовую аренду портативных зарядных устройств (пауэрбанков) с ежемесячным ростом потребления услуги на 15–20 %;
- постаматы в партнерстве с компанией «Сбер.Логистика», которые будут работать более чем в 300 торговых точках оператора в 200 населенных пунктах России.

Работа с абонентским оборудованием и продажи абонентских устройств

На фоне мирового логистического кризиса сохраняется дефицит комплектующих для производства абонентского оборудования, что влечет за собой рост стоимости устройств и перебои в поставках. Однако, несмотря на сокращение продаж в единицах проданной продукции, по итогам 2021 года в денежном эквиваленте они выросли на 10,5 % год к году.

В 2021 году структура абонентской базы в разрезе смартфонов — ключевого драйвера выручки от продаж оборудования — отражала достижение компанией плановых показателей.

Основной рост абонентской базы оператора в части устройств происходит за счет пользователей 4G-смартфонов. Это обусловлено прежде всего стимулирующими активностями всех игроков, направленными на LTE-смартфоны. Развитие прямого взаимодействия с лидерами рынка абонентского оборудо-

в 5,5 раз
выросло количество абонентов с eSIM в сети

в 64 регионах
реализован экопроект «Переплавка» по утилизации использованных телефонов

вания Samsung и Xiaomi позволило мобильному бизнесу я в 2021 году показать прирост продаж этих устройств на 4 %. Доли смартфонов Samsung и Xiaomi в продажах розничной сети мобильного оператора по итогам 2021 года составили 22 и 39 % соответственно.

Компания смогла укрепить свои позиции поставщика оборудования для франчайзинговой розницы за прошедший год. Доля отгруженного со склада товара в продажах розницы выросла в среднем на 30 % год к году и закрепилась на уровне более 40 % от продаж смартфонов. Ключевую роль в этом росте сыграли прямое взаимодействие оператора с ключевыми вендорами и приоритизация поставок в условиях дефицита.

Компания активно взаимодействует с вендорами абонентских устройств и ключевыми производителями технологических решений по тестированию и подготовке к запуску нового стандарта связи в России. По сравнению с 2020 годом продажи смартфонов с поддержкой 5G выросли в 16 раз, однако, несмотря на значимый рост в 2021 году, эти устройства заняли 0,6 % продаж. Все поставляемые на российский рынок устройства с поддержкой 5G будут готовы к работе на инфраструктуре оператора, как только состоится коммерческий запуск сетей пятого поколения.

В результате прямого взаимодействия с вендорами на поток поставлены тестирование и отладка различных устройств, работающих в сетях 4G как в технической, так и в софтверной части. Это позволяет наладить новейшие сетевые функции в абонентском оборудовании до их коммерческого запуска и гарантировать корректную работу «из коробки» таких технологий, как VoLTE¹ и eSIM.

Компания применяет различные акционные механики для стимулирования продаж с ключевыми вендорами. Оператор реализовал следующие проекты: продажи комплекта устройства с сим-картой и страховкой, «Кинотариф в подарок к киносмартфону», «Обмен минут на Xiaomi». Такой подход позволяет выгодно выделяться на фоне конкурентов в информационном пространстве, поддерживать статус трендсеттера на рынке сотовой связи и привлекать маркетинговые инвестиции от вендоров.

Развитие систем идентификации и саморегистрации стимулирует оператора к развитию новых технологий на базе сим-карт, в том числе в области виртуальных решений. За 2021 год количество абонентов с eSIM в сети компании выросло в 5,5 раза. Новые подключения составили большую часть от активаций eSIM — 57 %. При этом проникновение устройств с поддержкой технологий среди клиентов оператора выросло более чем вдвое.

1 Технология передачи голоса по сети LTE, основанная на IP Multimedia Subsystem. Позволяет предоставлять голосовые услуги и доставлять их как поток данных по LTE.

Большие данные: рост доходов, запуск новых направлений

2021 год стал успешным для развития направления аналитики больших данных. Доход от внешней монетизации увеличился на 45 %. Драйверами роста выручки стали продукты для финансовых организаций и предложения для рынка рекламы.

Ключевые достижения:

- создание направления «Антифрод» с продуктами для внешнего рынка и внутреннего использования;
- первые коробочные продукты геоаналитики;
- существенный рост год к году в условиях высокой конкуренции.

Рекламное направление стало лидером по темпам роста выручки в 2021 году: доходы оператора от внешних проектов выросли в два раза по сравнению с 2020 годом.

В 2021 году оператор запустил первое коробочное решение в области больших данных — платформу для анализа туристического потока и портрета гостя территории. Аналитический портал оператора актуален для ведомств и предпринимателей, которые планируют привлекать туристов, развивать инфраструктуру или оптимизировать транспортные потоки: администраций городов и регионов, проектных офисов по туризму и транспорту, владельцев гостиниц и ресторанов, туристических агентств. Платформа содержит десятки аналитических отчетов, которые будут непрерывно дополняться. Клиент может самостоятельно посмотреть нужную информацию: оценить общую численность туристов в регионе и динамику туристического потока, определить сезонность поездок, создать рейтинг домашних регионов туристов, определить длительность их пребывания и другие актуальные параметры.

Компания сфокусировалась на развитии продуктов на базе больших данных по борьбе с телефонным мошенничеством (фродом). В этом направлении востребованы и будут актуальны в 2022 году модели поиска банковских мошенников, классификации номеров на фрод и спам.

В 2021 году в фокусе внимания компании были проекты, направленные на рост эффективности Группы «Ростелеком». Наработки оператора за 2019–2020 годы нашли свое место в технологическом переносе на бизнес «Ростелекома». В частности, были использованы подходы проекта Smart Capex («Умное инвестирование») для ранжирования территорий.

В 2021 году компания развивала сотрудничество с государственными заказчиками. Оператор подписал соглашение с МЧС России об информационном и экспертно-аналитическом партнерстве по взаимодействию в создании стандартов обмена информацией, разработке инновационных технологий в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, совершенствовании схем связи и оповещения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Пилотными регионами по оценке населения, попадающего в зону чрезвычайной ситуации, являются Приморский и Краснодарский края, а также Ростовская область. Эти регионы объединяет высокий риск возникновения происшествий из-за сложного рельефа местности и особенностей погодных условий.

В 2 раза
выросли доходы
рекламного направления
аналитики больших данных

Поддержка стиля жизни клиентов

Развивая свой бизнес за счет партнерств, компания интегрировала новые предложения в программу лояльности «Больше» — платформу для запуска LSE-активностей.

За 2021 год количество активаций промокодов на скидки и акции выросло на 21 % год к году. Самыми активными пользователями программы, как и в прошлом году, стали абоненты столичного региона: за отчетный период они совершили более 3 млн активаций.

Самыми популярными оказались геймифицированные предложения (World of Warships, «Яндекс.Плюс», Storytel), на втором месте — подарки от ювелирных магазинов, а на третьем — кешбэки по чекам. Значимыми проектами 2021 года стали запуск программы привилегий Selection для высокодоходных абонентов, коллаборация с «Яндекс.Заправками» и подарки в рамках кампании «Поздравляем с понедельниками».

В 2021 году абоненты вовлекались и в социальные инициативы — сдавали на утилизацию старые телефоны в рамках проекта «Переплата». За два года работы проекта его география расширилась с 11 до 64 регионов страны, адресная программа — до 600 салонов оператора. Всего наши клиенты передали на утилизацию около 14 тыс. устройств. Компания также анонсировала продление проекта на 2022 год.

В 2021 году компания в пятый раз приняла участие в ежегодной акции «Ночь в музее». Привилегии получили клиенты оператора в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде. Любители активных видов спорта могли выступить на фестивалях Rosafest x Gorilla Energy и Red Bull Jump&Freeze, которые поддержала компания. Летом в семи городах России прошли соревнования для поклонников уличных видов спорта «Урбан Баттл». Помимо этого, в восьми городах страны компания организовала кинопарковки, куда все желающие могли приехать на машине и посмотреть кино на скорости 4G.

Компания продолжила помогать старшему поколению в освоении цифровых технологий в ходе кампании «Чужих бабушек не бывает», призванной помочь одиноким пожилым людям освоить мобильный интернет с помощью волонтеров. В качестве учебного пособия компания разработала «Путеводитель по мобильному интернету», подготовила специальный комплект из смартфона с большим экраном и предустановленных приложений, а также запустила чат-бот для волонтеров в социальной сети «ВКонтакте».

Не оказывая прямого влияния на выручку компании, эти проекты воздействуют на рост имиджевых атрибутов и способствуют, в частности, укреплению показателя Consideration, по которому оператор также лидирует в отрасли. Сильные атрибуты бренда работают на привлечение новых клиентов и обеспечивают рост финансовых и операционных показателей компании.

Сегмент корпоративных/ государственных клиентов

B2B/G

Фокус на новых сервисах
с опорой на услуги
коннективности

+17 % До ~60
млрд руб.

рост выручки от ШПД и VPN

+39 %

рост выручки от Wi-Fi

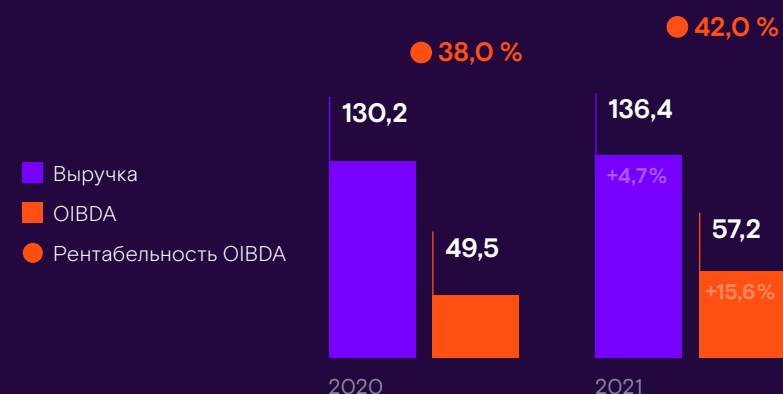
+22 %

рост выручки от услуги
«Контакт-центр»

+45 %

рост выручки от MVNO

Ключевые финансовые
показатели сегмента¹, млрд руб.



Усиление роли новых сервисов в корпоративном сегменте

+37 %

рост числа
абонентов ВАС

+24 %

рост выручки от ВАС

+13 %

рост выручки
от видеонаблюдения

+6 %

рост выручки от ТВ
для бизнеса

+5 %

рост числа
клиентов МСП

+11 %

общее число продаж
клиентам МСП



¹ По данным «ТМТ Консалтинг».

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Развитие клиентского сервиса

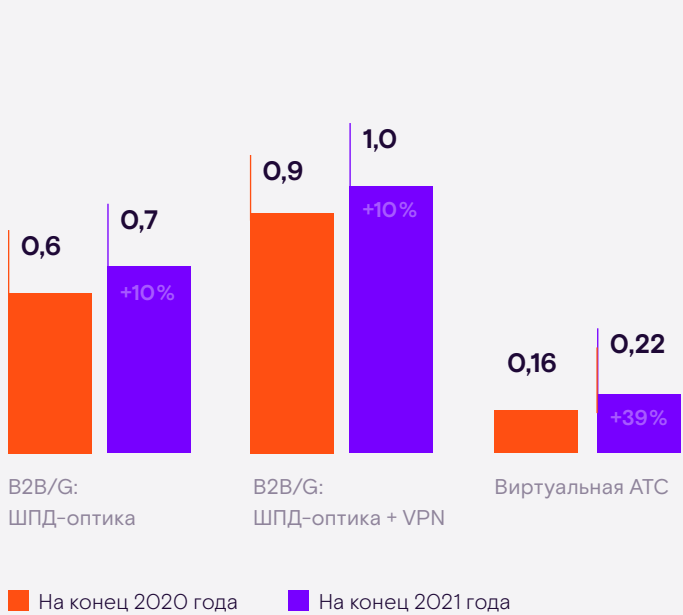
В 2021 году главными векторами развития клиентского сервиса «Ростелекома» в сегменте B2B/G стали **омниканальность** и **централизация процессов**.

В контакт-центре B2B ккомпания запустила платформу для обработки обращений клиентов в текстовом формате. Проект позволяет оптимизировать нагрузку и ресурсы площадки без потери качества обслуживания и скорости работы с клиентскими заявками. Высокие стандарты работы контакт-центра были подтверждены в ходе внешнего аудита и получения сертификации по международному стандарту ISO.

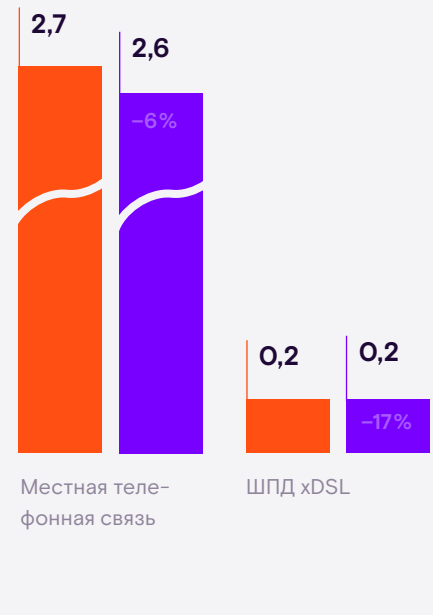
На основе интеллектуальной обработки данных (Data Science) «Ростелеком» создал систему прогнозных моделей — персонифицированных предложений для представителей малого и среднего бизнеса. Предложения, основанные на прогнозных моделях, более точно учитывают потребности пользователя, позволяя потенциально увеличить эффективность продаж в 1,5 раза. Для каждого клиента создается индивидуальный портрет, основанный на анализе широкого спектра факторов и данных более чем из 50 открытых источников, а также систематизации данных о действующих пользователях.

Клиентская база в корпоративном и государственном сегментах, млн абонентов

Сервисы на базе оптических технологий

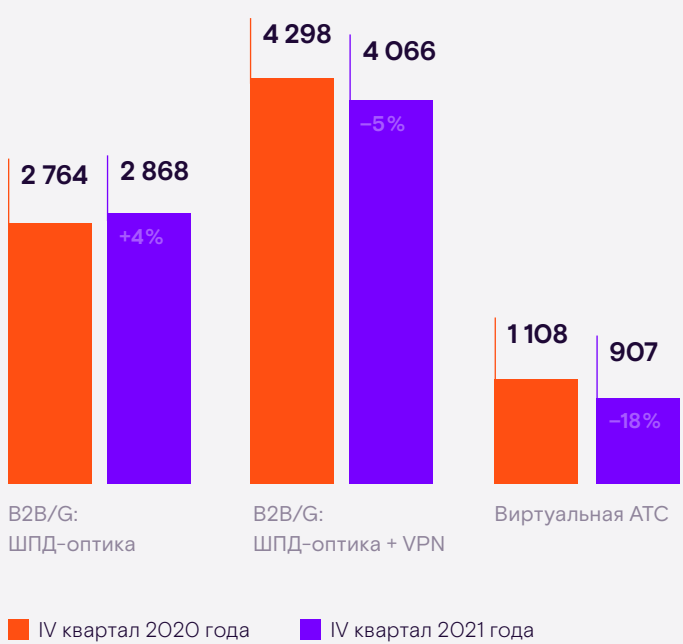


Традиционные сервисы

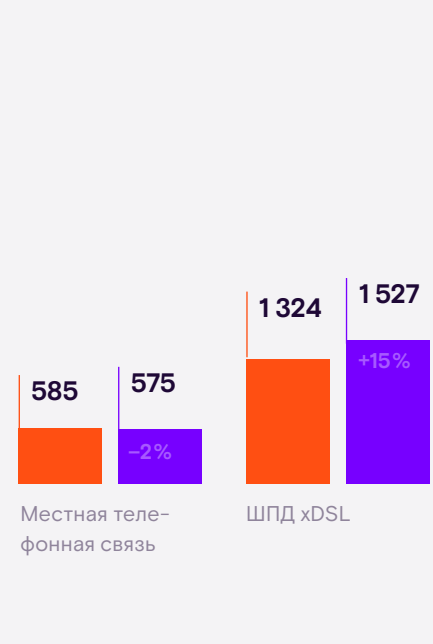


ARPU в корпоративном и государственном сегментах, руб.

Сервисы на базе оптических технологий



Традиционные сервисы



Бизнес коннективити

Якорные услуги ШПД и платное ТВ продолжают вносить существенный вклад в прирост выручки компании. В 2021 году количество клиентов, подключенных по волоконно-оптическим сетям доступа, в корпоративном и государственном сегментах выросло на 10 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составило 0,7 млн. ARPU увеличился на 4 % и составил 2 868 рублей.

Развитие линейки сервисов коннективити

Wi-Fi

В 2021 году «Ростелеком» активно наращивал функционал сервиса Wi-Fi для корпоративных и государственных заказчиков. Среди значимых доработок можно выделить авторизацию через социальные сети, интеграцию с «Яндекс. Аудиториями», проведение опросов в момент подключения к сети Wi-Fi, а также возможность оказания услуги по модели «Авторизация как сервис». Развитие функционала услуги и ее надежность способствовали росту популярности сервиса, который широко использовался для организации публичных сетей Wi-Fi на множестве важных общегосударственных мероприятий, таких как Восточный экономический форум, единый день голосования и финал конкурса World Skills Russia. Из примечательных кейсов, реализованных в партнерстве с бизнес-заказчиками, можно отметить услугу в штаб-квартире крупного банка, где платформа была развернута на собственной инфраструктуре заказчика, состоящей из более чем 2 тыс. точек доступа, а также кейс с сетью магазинов Spar. По результатам 2021 года компания обслуживала более 56 тыс. точек доступа, число которых за год выросло на 8 %, а выручка от услуг Wi-Fi корпоративным клиентам впервые превысила 1 млрд рублей, показав рост год к году почти 40 %.

«Виртуальная АТС»

В 2021 году количество клиентов сервиса виртуальной телефонии выросло почти на 40 % и превысило 200 тыс. В прошлом году были внедрены новые услуги «Виртуальной АТС», в том числе добавлены функция аналитики речи и сервис автоматического анализа всех записанных разговоров операторов по ключевым словам, эмоциям и фразам. Также были запущены в эксплуатацию функции голосового помощника, подключение мобильных номеров, возможность использовать действующий номер другого оператора с виртуальной АТС «Ростелекома» и инструмент для анализа звонков.

Главная задача нового сервиса — помочь компаниям увеличить скорость реагирования на возникающие сложности в обработке вызовов и контролировать качество обслуживания клиентов.

Крупные проекты

В 2021 году в рамках укрепления лидерства в сегменте B2B/G «Ростелеком» реализовал ряд значимых проектов в партнерстве с крупнейшими компаниями и государственными ведомствами. Совместные проекты в области цифровизации производства и рабочих мест, предоставления комплексных цифровых сервисов и передачи данных создают благоприятную среду для дальнейшего совершенствования технологий и повышения эффективности работы бизнеса и государственного сектора.

«Полюс Алдан»

«Ростелеком» и крупнейшая российская золотодобывающая компания «Полюс» запустили сеть Private LTE¹ на Куранахском месторождении в Якутии. Подобный проект, использующий технологии LTE с одновременной установкой 11 базовых станций, был развернут в России впервые. «Ростелеком» обеспечил отказоустойчивость работы сети и ядра системы, предоставил абонентские комплекты для техники и систему гарантированного электроснабжения, которая обеспечивает необходимую продолжительность работы с учетом климатических условий региона.

Федеральное казначейство

В 2021 году «Ростелеком» предоставил Федеральному казначейству услугу «Виртуальная АТС», заменив устаревшую телекоммуникационную инфраструктуру Федерального казначейства более чем в 1,8 тыс. офисах по всей стране и подключив к сервису более чем 38 тыс. сотрудников ведомства. Сервис работает на защищенных серверах и оборудовании «Ростелекома», а доступ к нему предоставляется через простой и понятный пользовательский веб-интерфейс. «Ростелеком» предоставляет пользователям городские номера, виртуальный многоканальный городской номер или номер 8-800. В проекте задействовано отечественное оборудование и программное обеспечение. В качестве среды передачи данных используется услуга «Виртуальная частная сеть» «Ростелекома». Этот сервис также дает возможность организовывать контакт-центры и горячие линии, вести статистику и мониторинг звонков, записывать и анализировать разговоры, создавать корпоративную сеть с короткой нумерацией.

«РСХБ-Интех»

«Ростелеком» и «РСХБ-Интех» (входит в группу компаний «Россельхозбанк») реализуют проект по развертыванию облачной ИТ-инфраструктуры по модели IaaS. В рамках проекта на конец 2021 года было организовано 1 540 рабочих мест для сотрудников «РСХБ-Интех» в офисах в Москве, Уфе, Краснодаре, Волгограде, Пензе, Новосибирске, Брянске, Иннополисе в Казани, а также для программистов, работающих удаленно. Для компании построена инфраструктура под ключ: рабочие места, принтеры с расходными материалами, оказываются локальная техподдержка и услуги информационной безопасности, предоставлен доступ в облачный ЦОД (VDI/VDC) и каналы связи с криптозащитой.

¹ Выделенная (технологическая) беспроводная сеть — это сеть связи компании, предназначенная исключительно для решения технологических задач.

В 2021 году «Ростелеком» организовал пропуск технологического трафика для ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть». В ходе выполнения контракта было проведено замещение спутниковых каналов связи наземными для пропуска технологического трафика ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» на 2 076 объектах вещания с увеличением емкости с 2 до 30 Мбит/с.

Компания успешно расширяет и совершенствует продуктовую линейку для корпоративных и государственных пользователей, увеличивая долю инновационных цифровых сервисов.

В частности, в 2021 году была создана «Лаборатория по тестированию гипотез» в периметре сегмента B2B «Ростелекома». В задачи лаборатории входят разработка новых и совершенствование уже существующих продуктов, а также тестирование новых сервисов перед их коммерческим запуском. Лаборатория ориентирована на запуск в продажу только тех сервисов, которые имеют высокий спрос на рынке.

В 2021 году было запущенно 16 новых продуктов по всему сегменту B2B, включая сервисы в области безопасности, OTT-сервисы, продукты для объектов коммерческой недвижимости, «Умный офис», «Мониторинг транспорта», а также расширена функциональность виртуальной АТС.

«Умный офис» — это система беспроводных датчиков и управляемых устройств для помещений, контролируемая сервисной платформой, которая предоставляет корпоративному клиенту возможность через личный кабинет из любой точки мира получать информацию о работе бизнеса.

Система позволяет осуществлять дистанционный мониторинг несанкционированного проникновения в помещения, контролировать расход электроэнергии и параметры микроклимата, включая требования по хранению товаров и комфортной работе персонала, следить за пожарной безопасностью, а также автоматизировать управление электроприборами и освещением в соответствии с информацией, получаемой с внутренних датчиков.

В 2021 году для клиентов сферы малого и среднего предпринимательства «Ростелеком» запустил новый продукт — «Мониторинг транспорта». Это решение позволяет дистанционно отслеживать показатели эксплуатации транспортного средства, а также его перемещение в пространстве.

Другой новой услугой, запущенной в 2021 году, стало решение для мониторинга контейнерных площадок с бытовыми отходами с помощью видеоаналитики. В рамках предотвращения распространения коронавирусной инфекции «Ростелеком» запустил в эксплуатацию продукт «Видеоаналитика наличия масок», который позволяет контролировать наличие маски на лице человека, получать уведомления и просматривать историю данных событий.

В 2021 году был реализован сервис «Конструктор рекламы» – инструмент для загрузки и трансляции собственного клиентского контента и удаленного управления телевизорами. Услуга запущена для оказания помощи бизнесу в привлечении новых клиентов и увеличении среднего чека.

1 От англ. Over the Top — доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи.

Операторский сегмент

B2O

Фокус на новых сервисах
с опорой на услуги
коннективности

+18 %

рост OIBDA сегмента

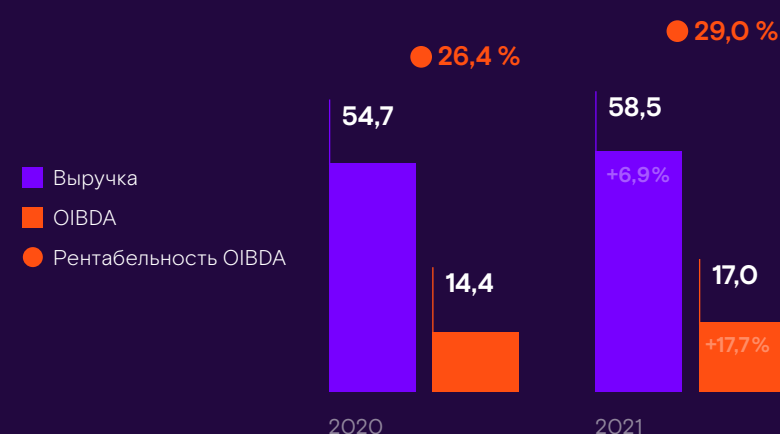
>4 тыс.

каналов для социально
значимых объектов
организовано
по программе
«Цифровая экономика»

Примечание: прирост указан
за 2021 год по отношению
к 2020 году, за исключением
случаев, где указано иное.

1 В рамках новой сегментно-
кластерной модели.

Ключевые финансовые
показатели сегмента¹, млрд руб.



Проект O2O

+14 %

рост выручки
по проекту, год к году

До 192,4 тыс. км

расширение обслуживания ВОЛС

До 103,5 тыс. шт.

расширение обслуживания
базовых станций

Инфраструктурный оператор для операторов

Один из приоритетных проектов «Ростелекома», «Инфраструктурный оператор для операторов» (O2O), принес компании более 2,8 млрд рублей выручки в 2021 году, показав рост на 14 % по сравнению с 2020 годом. Результат проекта, превзошедший ожидания, был обеспечен за счет расширения покрытия волоконно-оптических линий связи (+6,1 % год к году, или +11 тыс. км), а также благодаря стремительному росту числа базовых станций, обслуживание которых доверяют «Ростелекому» мобильные операторы (+45 % год к году, или +32,1 тыс. шт.). Помимо этого, компании удалось существенно повысить уровень маржинальности по проекту до более 30 % благодаря наращиванию портфеля высокорентабельных контрактов.

Развитие транзитных магистральных каналов

«Ростелеком» осуществляет присоединение к собственной магистральной инфраструктуре сетей операторов связи во всех регионах на местном, зональном, междугородном и международном уровнях, тем самым формируя единую национальную телекоммуникационную сеть и предоставляя возможность своим клиентам и клиентам присоединенных операторов, от населения до крупных корпораций, пользоваться услугами связи из любого населенного пункта страны.

«Ростелеком» оказывает услуги операторского класса, основанные на использовании ресурсов собственной транспортной сети и IP-протоколе: предоставление выделенных каналов, организация виртуальных частных сетей, пропуск интернет-трафика, VoIP¹-транзит, предоставление в пользование комплекса ресурсов и прочее.

В 2021 году компания продолжала развивать взаимоотношения с национальными и международными операторами связи и организовывать эффективные схемы взаимодействия для оказания услуг конечным пользователям «Ростелекома» и присоединенных операторов. С этой целью было реализовано несколько крупных международных инфраструктурных проектов:

- построен новый пограничный переход Россия — Казахстан (Озинки, Саратовская область) и создана стыковка с сетью TNS+ (2x100 Гб);
- сооружен наземный переход Россия — Финляндия, где сеть «Ростелекома» состыкована с сетью финского инфраструктурного оператора Cinia Oy;
- модернизирована транспортная сеть «Ростелекома» и переходов Азербайджан — Россия и Россия — Украина для организации транзитных каналов и услуг IP-транзита для клиентов с Кавказа и из Ближневосточного региона;
- завершено строительство новой DWDM²-системы для улучшения связности сети «Ростелекома» между ЦОД в Москве в интересах международных клиентов;
- проведена модернизация сети «Ростелекома» на участках Князе-Волконское — Владивосток (10x10 Гб) и Находка — Владивосток (10x10 Гб) для организации сервисов во Владивосток от пограничных переходов Китай — Россия и из Японии;
- проведено подключение сети доставки контента Akamai к сети «Ростелекома» в федеральном масштабе для предоставления услуг IP-транзита.

¹ От англ. Voice over Internet Protocol, или IP-телефония, — голосовая связь через интернет.

² От англ. Dense Wavelength-Division Multiplexing — современная технология передачи большого числа оптических каналов по одному волокну.

Расширение сотрудничества с национальными и иностранными партнерами

«Ростелеком» последовательно расширяет сотрудничество с национальными и иностранными партнерами. В частности, реализуется проект по созданию сети подвижной связи «Ростелекома» в диапазоне 2 300 МГц и ее дальнейшему совместному использованию с дочерним мобильным оператором для предоставления услуг абонентам, в том числе на социально значимых объектах. В рамках проекта в 2021 году осуществлен запуск сети в диапазоне 2 300 МГц на 5 029 базовых станциях. Одновременно для запуска данной сети со стороны «Ростелекома» организовано 466 каналов связи до базовых станций мобильного оператора, размещенных на объектах ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть».

Другие наиболее значимые проекты, которые были реализованы либо стартовали в 2021 году:

- с **ПАО «МегаФон»**:
 - подписано стратегическое соглашение по инфраструктурному взаимодействию на пять лет, которое позволит стимулировать рост потребления инфраструктурных услуг и сервисов «Ростелекома», в том числе услуг по обслуживанию и строительству объектов связи. Ожидаемый доход «Ростелекома» от сотрудничества составит 2,4 млрд рублей за пять лет,
 - реализован проект «Аренда спектра» по направлению Красноярск — Хабаровск. В рамках проекта в 2021 году «МегаФону» предоставлено два участка оптического спектра. В дальнейшем по условиям контракта будет предоставлено еще четыре участка оптического спектра на направлении Красноярск — Хабаровск. Срок действия контракта составляет 16 лет, общий предполагаемый доход за весь период действия контракта — 600 млн рублей;
- с **АО «Эр-Телеком Холдинг»** подписан договор о предоставлении услуги аренды оптического спектра на 17 участках магистральной сети на общую сумму более 1,4 млрд рублей;
- реализован проект по продаже дополнительной емкости по направлению Оха — Петропавловск-Камчатский на общую сумму более 300 млн рублей (с **ПАО «МТС»** и **ПАО «МегаФон»**);
- с **ПАО «ВымпелКом»** согласовано взаимодействие по предоставлению канала связи Москва — Токио и заключен договор на канал Владивосток — Токио емкостью 10 Гбит/с. Оператору предоставлены магистральные каналы связи в Сибири и на Дальнем Востоке на направлениях Красноярск — Хабаровск (скорость — 300 Гб/с), Иркутск — Хабаровск (скорость — 60 Гб/с) и Якутск — Хабаровск (скорость — 10 Гб/с). Общая выручка «Ростелекома» по проекту ожидается на уровне около 100 млн рублей в год;
- обеспечено эффективное взаимодействие с международными операторами: организованы два канала для компании **China Telecom** на условиях долгосрочной аренды в рамках контракта на сумму в 490 млн рублей, а также IP-транзит для лидера рынка мобильной связи Кыргызстана, компании **«Альфа-Телеком»** (бренд Megacom), с годовым доходом 160 млн рублей;
- организовано 4 147 каналов для пяти операторов связи в рамках реализации третьего этапа подключения социально значимых объектов по программе **«Цифровая экономика Российской Федерации»**.

Развитие новых сервисных направлений

В 2021 году «Ростелеком» запустил новую услугу завершения международно-го вызова в рамках взаимодействия со всеми операторами международной и междугородней связи и операторами «большой тройки».

Компания разработала и запустила в опытно-коммерческую эксплуатацию системы мониторинга и управления маршрутизацией трафика, которые станут единым инструментом для мониторинга и контроля изменения маршрутов на сети междугороднего трафика для всех региональных филиалов и позволят на 40 % сократить время реагирования на запрос по изменению плана маршрутизации.

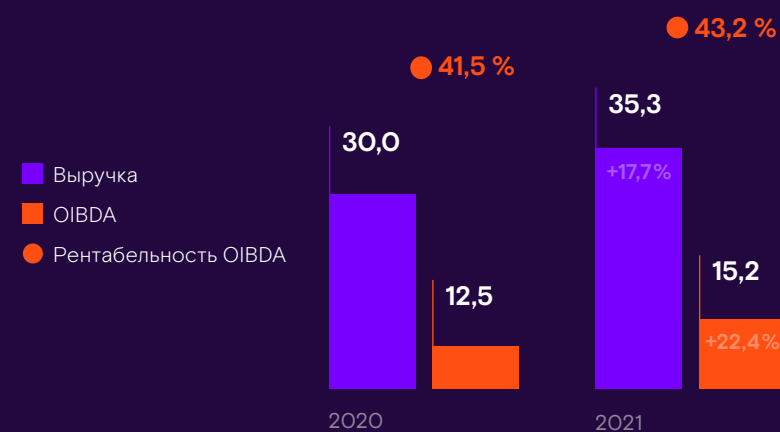
Кроме того, в 2021 году был проведен детальный анализ и получены результаты исследования по измерению NPS в сегменте B2O, которые также учитывались для формирования стратегии развития сегмента B2O до 2025 года. Общий показатель NPS по сегменту вырос по сравнению с прошлым годом на 12 пунктов и составил 31 пункт.

В 2021 году «Ростелеком» провел анализ рентабельности и оценку перспектив продвижения в сегменте B2O более 50 продуктов из сегментов B2B, B2C и продуктов дочерних и зависимых обществ. Для дальнейшей проработки и пилотирования в сегменте выбрано пять продуктов.

КЛАСТЕР

«ЦОД и облачные услуги»

Ключевые финансовые показатели кластера¹, млрд руб.



+21%

рост выручки от ЦОД
(vs 20% — рост рынка)²

+88%

рост выручки от IaaS
(vs 27% — рост рынка)²

2,2×

рост выручки
от частного облака

№1

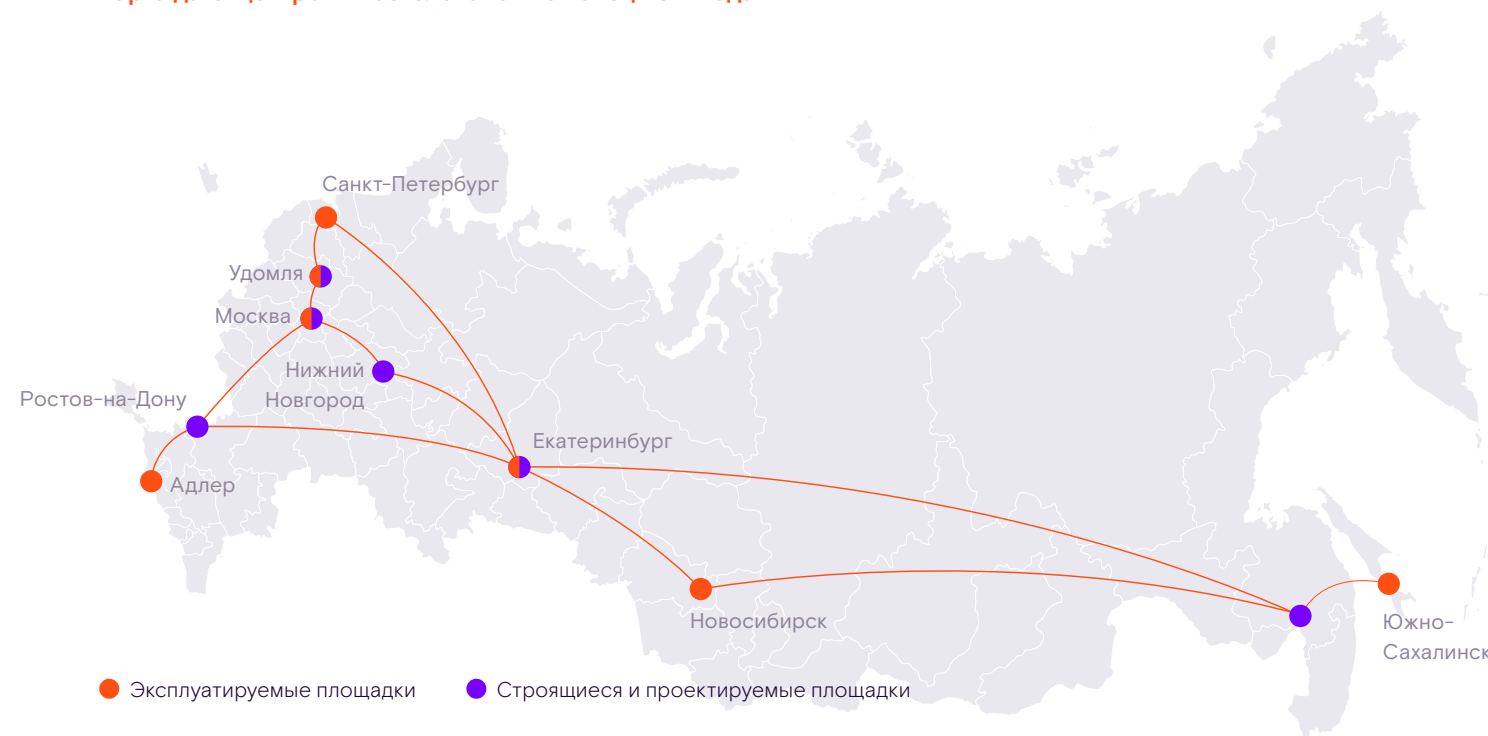
лидер на рынках ЦОДов
и IaaS (доли 28 и 19%)²

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

² Источник: IKS-Consulting.

Карта дата-центров «Ростелекома» на конец 2021 года



Сеть дата-центров

Благодаря привлечению крупного банка в качестве активного миноритарного инвестора дочерняя компания «Ростелекома», на базе которой развиваются активы в области ЦОД и облачных сервисов, смогла скорректировать стратегические планы для реализации более адаптированных к текущим потребностям рынка проектов. В 2021 году компания приобрела крупный объект недвижимости в Москве, который поддержит среднесрочные планы по росту на ключевом направлении расширения емкостей дата-центров и введения в эксплуатацию новых мощностей.

В течение 2021 года сеть ЦОДов «Ростелекома» увеличилась более чем на 500 стойко-мест. В эксплуатацию были введены новый дата-центр на 207 стоек NORD-6 в Москве и дата-центр в Новосибирске на 304 стойки.

Выручка по кластеру выросла по сравнению с 2020 годом на 18 %. Таким образом, «Ростелеком» сохранил лидерские позиции на рынке ЦОДов, а совокупная емкость дата-центров «Ростелекома» к концу 2021 года достигла 13,7 тыс. стойко-мест¹. Развитая система продаж позволяет компании сохранять высокую степень загрузки мощностей ЦОД и удерживать темпы прироста мощностей: текущая утилизация стоек составляет 99,8 % в Москве и 73 % в регионах.

Кроме того, в течение 2021 года был сформирован существенный задел для сохранения темпов роста в ближайшие годы. Помимо завершения строительства нового флагманского ЦОД «Москва-V» (класс Tier IV) емкостью 2 тыс. стоек с планируемым вводом в эксплуатацию в 2022 году, компания приобрела крупную промышленную площадку на юге Москвы с потенциалом размещения более 6 тыс. стоек.

Одновременно с расширением объемов компания активно работает над качеством сервисов. По итогам 2021 года CSI² дочерней компании, на базе которой развиваются активы ЦОД и облачных сервисов, по услуге «коллокация» (размещение оборудования в дата-центрах) увеличился на 2 % и достиг 92 %, при этом среднерыночный CSI по аналогичным услугам в 2021 году составил 89 %³.

¹ Учитываются площадки МРФ и других ДЗО «Ростелекома».

² От англ. Customer Satisfaction Index — индекс удовлетворенности клиентов.

³ Источник: IKS-Consulting.

Облачные IaaS-сервисы

Стратегия сохранения лидерства наших дата-центров и облачных сервисов предусматривает постоянное опережающее технологическое развитие и нацеленность на новые высококонкурентные и высокомаржинальные ниши.

Следующий шаг — развитие компетенций и продуктового портфеля в области PaaS, DevOps, заказной разработки сложных информационных систем, разработки и производства специализированных импортозамещенных аппаратных средств и программно-аппаратных комплексов, в том числе на базе российских микропроцессорных платформ.

Бизнес-модель последовательного расширения набора услуг позволила компании стать провайдером № 1 в сегменте IaaS в России. Не менее активно продолжалось развитие в сегменте частных и гибридных облаков для корпоративных и государственных заказчиков, где можно выделить такие проекты, как «ГосОблако», «ЕГРН 2.0», а также масштабирование инфраструктуры дистанционного электронного голосования (ДЭГ), в котором приняли участие более 1,2 млн жителей всех регионов России, и подготовка и техническая поддержка проведения прямой линии с президентом России.

В 2021 году продолжилось развитие сервисов публичного облака. Рост выручки по данному направлению составил 36 % год к году, в то время как общий объем выручки от публичных облачных решений составил 3,3 млрд рублей. Индекс удовлетворенности услугами публичного облака провайдера (индекс CSI) в 2021 году составил 85 %, что в точности соответствует среднерыночному показателю. При этом тарифные предложения компании в сегменте IaaS заметно ниже средних по рынку¹.

Логичным элементом стратегии развития в облачных сервисах стала прошедшая в 2021 году консолидация 100 %-ной доли участия в основном провайдере частных облаков в структуре «Ростелекома».

Компания также стремится расширить свое присутствие в других крупных сегментах рынка облачных услуг — PaaS и SaaS. Для этого в 2021 году было сформировано совместное предприятие, участниками которого стали такие крупные игроки российского ИТ-рынка, как YADRO и «ГС-Инвест».

Важнейшим итогом реализации этих стратегических инициатив стало безоговорочное лидерство «Ростелекома» в 2021 году на российском рынке IaaS-сервисов с долей 19 %².

Продолжается развитие продуктового портфеля и функциональности частного³ облака. В 2021 году продукт TIONIX Virtual Security получил сертификат соответствия Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК России). Масштабное обновление получила линейка собственных программных продуктов, среди которых облачная платформа для виртуализации TIONIX Cloud Platform, а также программное обеспечение для организации инфраструктуры виртуальных рабочих столов TIONIX VDI.

¹ Источник: iKS-Consulting.

² Источник: iKS-Consulting.

³ Частное, или приватное, облако — это противоположность публичному облаку, когда пул физических ресурсов (физический сервер) предоставляется только одному арендатору или организации.

Развитие инфраструктуры ЦОД

13,7 тыс.

стоек всего на конец 2021 года (+4 % год к году)

Потенциал развития

2 тыс. стоек

заканчивается строительство ЦОД уровня TIER-IV в Москве

7 тыс. стоек

приобретена площадка в Москве для строительства четырех ЦОДов

Строительство и запуск ЦОД

Новосибирск

304 стойки

Москва

207 стоек (Tier III)

Удомля

Подготовлена к вводу в эксплуатацию вторая очередь

Ключевыми направлениями развития услуги «Виртуальный ЦОД» и других облачных IaaS-сервисов компании в 2021 году стали:

- активное расширение инфраструктуры, на базе которой реализуются облачные сервисы «Ростелекома»: введены в эксплуатацию новые площадки «Санкт-Петербург», «Новосибирск-2», новый модуль «Курчатова-2»;
- реализация мероприятий, направленных на развитие функциональности и повышение надежности сервисов:
 - осуществлен переход на NSX-T¹ для новых площадок сегмента VMware²,
 - запущена услуга по предоставлению удаленных рабочих столов,
 - для удобного переезда на облачную инфраструктуру KVM/TIONIX добавлена возможность миграции с помощью решения Hystax Acura,
 - реализовано отображение трендов для графиков мониторинга,
 - добавлена возможность создания индивидуальных планов резервного копирования клиентом на портале cloud.rt.ru,
 - для повышения удобства и эффективности взаимодействия с клиентами на портале cloud.rt.ru реализован онлайн-чат с ботом-помощником. Обновлен справочный центр на портале help.cloud.rt.ru: добавлены видеоинструкции по частым запросам и актуализированы существующие инструкции,
 - реализовано управление инфраструктурой по принципу IaC (Infrastructure-as-Code) на базе продукта Terraform для повышения уровня автоматизации и снижения количества ошибок при конфигурировании виртуальной инфраструктуры,
 - оптимизирован функционал выделения внешних IP-адресов для снижения влияния их возможного дефицита, реализовано предоставление IPv6³-адресов на платформе OpenStack,
 - автоматизирован процесс приема заявок и заказа услуги для связки с новым CRM⁴. Реализована защита от фрода (мошенничества),
 - «Облачный диск» от DataLine и объектное хранилище DataLine S3 подтвердили соответствие требованиям по защите персональных данных. Также компания подтвердила соответствие рекомендациям Cloud Security Alliance (CSA) и получила статус UserGate Management Security Service Provider, что позволило добавить в свою продуктовую линейку отечественные виртуальные универсальные шлюзы безопасности по модели подписки в облаке,
 - облако DataLine Cloud-152 было аттестовано для работы государственных информационных систем и развернуто на базе двух московских дата-центров.

Коннективность

«Ростелеком» предоставляет своим клиентам услуги по оптимизации маршрутов трафика, передаваемого по IP-протоколу, сокращению сетевого маршрута между серверами и ускорению работы сервисов.

Компания является оператором крупнейшей сети обмена трафиком в России и странах СНГ. К сети подключены более 500 участников, включая операторов России, стран СНГ и Прибалтики, контент-провайдеров, научные, образовательные и финансовые организации и государственные структуры. В 2021 году совместно с Техническим центром интернета и Координационным центром доменов .ru/.рф начали осуществлять совместное депонирование данных.

Продукт «Медиалогистика» компании — платформа наземной дистрибуции телевизионных сигналов от вещателей до операторов кабельного и спутникового телевидения и интернет-компаний — в 2021 году достигла отметки в 1,5 тыс. сигналов телеканалов и удостоилась премии «Золотой луч» в номинации «Лучший дистрибьютор контента».

Совместно с Координационным центром доменов .ru/.рф компания внедрила резервную систему регистрации доменов, гарантирующую непрерывность работы доменных зон.

Также входящая в группу компания, являющаяся лидером рынка CDN¹ и провайдером облачных сервисов для киберзащиты и ускорения веб-ресурсов, в 2021 году вошла в топ-10 мировых лидеров по аптайму DNS-сервиса, а ее DNS-сервис был признан самым быстрым в России².

В рамках развития платформы в 2021 году клиентам стал доступен целый ряд новых функциональных улучшений. В частности, в сервисе Edge Logic Rules была реализована возможность управления запросами из сетей хостеров, VPN и прокси-сервисов, а пользователям сервисов NGENIX High-Performance Web и Website Acceleration стала доступна возможность управления кешированием в личном кабинете.

1 Уникальное решение, предоставляющее возможности публичного облака в частном облаке.
2 VMware vSphere — платформа для виртуализации ИТ-инфраструктуры предприятия.
3 От англ. Internet Protocol version 6 — новая версия интернет-протокола (IP), призванная решить проблемы, с которыми столкнулась предыдущая версия (IPv4) при ее использовании в интернете.
4 От англ. Customer Relationship Management — программное обеспечение для взаимодействия с клиентами.

1 Источник: iKS-Consulting.
2 Источник: DNSPerf — сервис бенчмаркинга DNS-сервисов от PerfOps.

КЛАСТЕР

«Информационная безопасность»

Кластер «Информационная безопасность» «Ростелекома» (далее также — «Ростелеком ИБ») реализует три направления бизнеса: предоставление коммерческих сервисов кибербезопасности, разработку собственных технологий и системную интеграцию в сфере защиты от киберугроз.

+12 %

рост возобновляемой
выручки по продуктам
собственной разработки

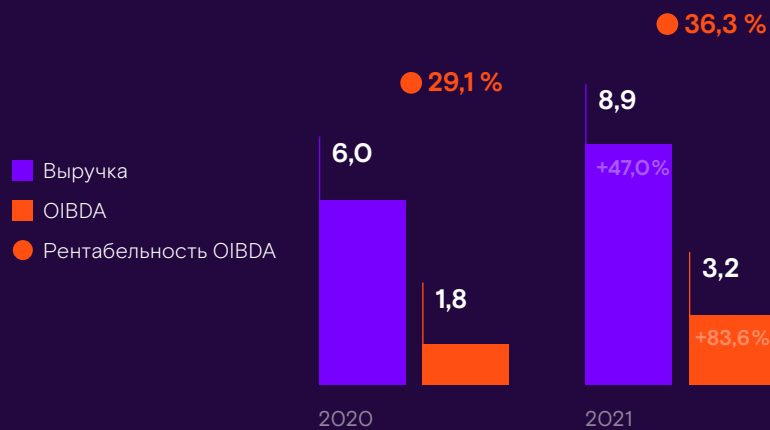
+22 %

рост выручки
от продукта Solar Dozor

Примечание: прирост указан
за 2021 год по отношению
к 2020 году, за исключением
случаев, где указано иное.

1 В рамках новой сегментно-
кластерной модели.

Ключевые финансовые
показатели кластера¹, млрд руб.



Ключевые продукты собственной разработки

Solar JSOC

Сервисы противодействия
кибератакам

Solar MSS

Облачная инфраструктура
информационной
безопасности

Solar Dozor

Защита от утечек
информации

Solar webProxy

Контроль доступа
к веб-ресурсам и защита
веб-трафика

Solar addVisor

Повышение
производительности
труда и организационное
развитие

Solar inRights

Централизованное
управление доступом
пользователей к ИТ-системам

Solar appScreener

Анализ защищенности
приложений

«Ростелеком» остается лидером на рынке сервисов в области информаци-
онной безопасности, реализуя такие актуальные проекты, как крупнейший
в России центр мониторинга и реагирования на кибератаки, «Национальный
киберполигон» и систему раннего оповещения о кибератаках.

Инвестиционный портфель кластера составляет 20 млрд рублей, которые
направляются на разработку собственных технологий и увеличение доли кла-
стера на рынке информационной безопасности путем приобретения перспек-
тивных компаний и разработок.

Новые проекты в сфере кибербезопасности, запущенные в 2021 году

Решение **Solar addVisor** для повышения производительности труда
и организационного развития компаний

Сервис **Solar MSS Sandbox** для защиты от сложных киберугроз

Криптографическая защита каналов связи для клиентов услуги
«Виртуальный ЦОД»

12 %

совокупный рост выручки
по проектам на базе
собственных технологий
в 2021 году

Наиболее динамичный рост выручки в 2021 году (22 %) продемонстрировал
продукт **Solar Dozor**. Крупнейшими публичными проектами года стали согла-
шения с футбольным клубом «Зенит» и энергетической компания «Юнипро»,
которая выбрала Solar Dozor взамен уже используемого решения. Под контро-
лем Solar Dozor в ПАО «Юнипро» находится более 2,3 тыс. рабочих станций
сотрудников. Аналогичный проект реализован в Центральном архиве атомной
отрасли госкорпорации «Росатом».

В 2021 году компания представила первую в России систему мониторинга
продуктивности персонала **Solar addVisor**, которая вывела компанию в новый
рыночный сегмент. Система анализирует цифровой след рабочей активности
сотрудников и позволяет принимать управленческие решения для повышения
производительности труда. Программный продукт ориентирован на руководи-
телей всех уровней, специалистов по управлению персоналом и организаци-
онному развитию крупных коммерческих и государственных структур.

Анализатор защищенности исходного кода **Solar appScreener** был выбран
в качестве инструмента для проведения анализа программного обеспечения
для анализа системы защиты информации Федеральной службы по техниче-
скому и экспортному контролю в Центре испытаний и сертификации МОУ «Ин-
ститут инженерной физики». Использование Solar appScreener для проверки
на соответствие требованиям регулятора отражает высочайший технологи-
ческий уровень и лидирующие позиции решения на российском рынке анализа-
торов исходного кода приложений.

7

крупных контрактов
в Азиатско-Тихоокеанском
регионе

На 30 %

выросло число заказчиков
Solar JSOC

01.

02.

03.

04.

Продукт активно завоевывает международный рынок: в 2021 году было заключено семь крупных контрактов в Азиатско-Тихоокеанском регионе, включая соглашения с правительственными организациями. Доля международных продаж в совокупной выручке по продукту превысила 30 %.

В 2021 году кластер «Ростелеком ИБ» объявила о масштабной трансформации сервиса **Solar JSOC** в комплексный центр противодействия кибератакам, который теперь обеспечивает защиту от самых опасных хакерских группировок. Сервис Solar JSOC остается крупнейшим коммерческим центром мониторинга и реагирования на киберугрозы и рыночным лидером в своем сегменте. Базируясь на успешном опыте противодействия хакерским атакам, «Ростелеком ИБ» сформировал новый набор сервисов для работы в организациях, чья кибербезопасность имеет стратегическое значение для страны. Такими компаниями стали в том числе федеральные органы исполнительной власти и субъекты критической информационной инфраструктуры России. Расширение объема экспертных сервисов и услуг Solar JSOC вывело его на новый уровень, который обеспечил усиление отрыва от конкурентов и выход в новые сегменты рынка.

Также начиная с 2021 года «Ростелеком ИБ» получил возможность инициировать блокировку фишинговых сайтов в доменных зонах .ru, .рф, .moscow, .москва и .su.

Общее число заказчиков Solar JSOC в 2021 году выросло на 30 %. Среди крупнейших проектов — контракт на предоставление сервисов по мониторингу и реагированию на инциденты в инфраструктуре ОАО «МРСК Урала» и АО «ГЛОНАСС». Для обработки запросов от возросшего числа заказчиков был открыт новый региональный центр Solar JSOC в Ростове-на-Дону.

В 2021 году компания объявила о трансформации экосистемы сервисов кибербезопасности **Solar MSS** и открыла в Самаре центр экспертизы, который будет обеспечивать киберзащиту региональных государственных организаций, а также крупного и среднего бизнеса в регионах. Перевод экспертизы в регион позволил без потери качества сформировать оптимальный подход к ценообразованию услуги — теперь сервисы Solar MSS стали более доступными для широкого круга компаний. При этом сервисная модель не только избавляет компании от крупных капитальных затрат на старте, но и обеспечивает экономию в среднем порядка 40 % на горизонте пяти лет.

Таким образом, Solar MSS имеет серьезный потенциал для быстрого увеличения доли рынка в регионах России. Продукт особенно актуален для государственных органов, образовательных и медицинских учреждений, финансовых организаций, промышленных и энергетических предприятий, транспортных и логистических компаний, а также организаций сферы торговли.

В целях усиления технологического развития экосистема Solar MSS была дополнена сервисом Sandbox для защиты от продвинутых киберугроз. Также провайдер организовал криптографическую защиту каналов связи для клиентов услуги «Виртуальный ЦОД». Она предоставляет заказчикам возможность оперативно получать виртуальную вычислительную инфраструктуру по сервисной модели IaaS для размещения информационных систем и приложений.

Направление системной интеграции и «Национальный киберполигон»

Направление системной интеграции продемонстрировало рост выручки в 2021 году на 82 %. Были реализованы проекты для сети магазинов «Л’Этуаль», оператора связи «Тывасвязьинформ», «Мир Бизнес Банк» и компании «ТатКабель».

Также в 2021 году «Национальный киберполигон», создаваемый в рамках целевой программы «Цифровая экономика Российской Федерации», был официально запущен в опытную эксплуатацию. Начали работу опорные центры киберполигона в Сибирском государственном университете телекоммуникаций и информатики (СибГУТИ) и Университете ИТМО в Санкт-Петербурге.

В рамках выполнения задачи по практико-ориентированной подготовке студентов на базе «Национального киберполигона» был проведен финал олимпиады среди вузов Северо-Западного региона, а также первые всероссийские межвузовские киберучения, в которых приняли участие команды из восьми ведущих университетов страны. Также состоялись киберучения для учащихся Дальневосточного федерального университета и Университета ИТМО, прошли мероприятия в рамках межвузовских студенческих соревнований в области информационной безопасности VolgaCTF 2021.

На базе «Национального киберполигона» были проведены киберучения для сотрудников Банка России, Минэнерго России и ключевых игроков электроэнергетической отрасли, а также кросс-отраслевые учения совместно с Трубной металлургической компанией (ТМК) и группой «Синара».

В 2021 году на базе «Национального киберполигона» стартовала масштабная программа по поиску уязвимостей в программном и аппаратном обеспечении (bug bounty). Ее целью являются проверка и повышение уровня защищенности решений, используемых в организациях государственного сектора, крупнейших коммерческих компаниях и на объектах критической информационной инфраструктуры России.

КЛАСТЕР

«Цифровые регионы»

70 тыс.

камер видеонаблюдения
подключено за год
(370 тыс. итого)

~500

комплексов фото-
и видеофиксации построено
за год (4,4 тыс. итого)

29

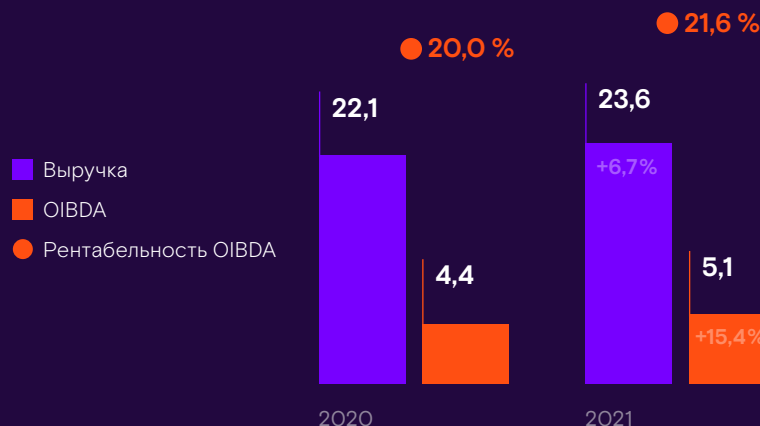
комплексов весо- габаритного
контроля построено за год
(147 итого)

Примечание: прирост указан
за 2021 год по отношению к 2020
году, за исключением случаев, где
указано иное.

1 В рамках новой сегментно-
кластерной модели.

В 2021 году кластер «Цифровые регионы» активно развивал основные продуктовые направления, внедряя передовые цифровые решения в регионах России. Выручка кластера выросла на 7 % и достигла 23,6 млрд рублей.

Ключевые финансовые показатели кластера¹, млрд руб.



Структура кластера «Цифровые регионы»

Структура выручки, %



Видеонаблюдение

В рамках проекта по установке камер видеонаблюдения подключено более 70 тыс. новых камер, а всего нарастающим итогом за время работы проекта — более 370 тыс. Пять новых субъектов Российской Федерации было подключено в 2021 году. Всего к платформе подключено 39 российских регионов.

Активно развивается проект «Единая национальная платформа видеонаблюдения», к которой нарастающим итогом подключено более 3 тыс. камер практически во всех регионах России.

Проекты фото- и видеофиксации нарушений ПДД и весогабаритного контроля

Решения по фото- и видеофиксации (ФВФ) нарушений правил дорожного движения (ПДД) внедрены в 59 регионах России. В 2021 году к программе присоединились два новых региона. Также в 2021 году было построено 489 новых комплексов ФВФ, а их общее количество составило 4 362 единицы.

На сегодняшний день проекты весогабаритного контроля (ВГК) реализованы в 33 регионах. В 2021 году к программе присоединились еще четыре региона и было построено 29 новых комплексов ВГК. Общее количество работающих комплексов ВГК достигло 147 единиц.

Развитие системы фото- и видеофиксации нарушений ПДД в Санкт-Петербурге

В 2021 году «Ростелеком» заключил два государственных контракта на оказание услуг в области ФВФ нарушений ПДД. В рамках контрактов на улично-дорожной сети Санкт-Петербурга проведен комплекс монтажных и пусконаладочных работ по установке комплексов ФВФ на 171 линейном участке автодорог, 40 перекрестках и 10 подъездах к перекресткам. Всего установлено 240 комплексов. Комплексы ФВФ интегрированы с автоматизированной системой фиксации нарушений ПДД и системой контроля оплаты штрафов, видеопотоки автоматически передаются в городскую систему видеонаблюдения. Техническая эксплуатация и поддержка работоспособности системы осуществляются в режиме 24/7.

Расширение системы городского видеонаблюдения в Санкт-Петербурге

В 2021 году «Ростелеком» запустил новый этап по расширению системы видеонаблюдения в Санкт-Петербурге. При этом впервые с момента старта проекта в 2016 году в перечне устанавливаемых устройств появились умные домофоны с видеонаблюдением. Общее количество устанавливаемых домофонов превысило 20 тыс., обзорных городских камер — почти 3 тыс.

Несколько сотен камер было установлено в районе стадиона «Газпром Арена», где летом 2021 года состоялись матчи чемпионата Европы по футболу. На текущий момент каждый район города охвачен видеонаблюдением. Государственный контракт предполагает не только установку камер, но и их дальнейшее обслуживание; заказчику предоставляется бесперебойная услуга трансляции видеоизображений в ЦОД.

Энергоэффективность

В 2021 году «Ростелеком» установил 89 тыс. приборов учета электроэнергии в рамках проектов с распределительными сетевыми компаниями. Всего на сегодняшний день функционируют более 470 тыс. приборов.

Также в 2021 году было реализовано два проекта еще в двух субъектах Российской Федерации, а всего решения по энергоэффективности внедрены в 19 регионах.

В рамках развития новых направлений начато тестирование eSIM- и NB-IoT¹-технологий в приборах учета электроэнергии, заключено более 30 контрактов по направлению «Освещение».

«Безопасный город»

Продолжаются разработка новых и расширение имеющихся областей применения аппаратно-программного комплекса (АПК) «Безопасный город». В рамках реализации функции сценарного реагирования на события проводится глубокая интеграция продукта с платформой видеонаблюдения «Нетрис», которая позволит задействовать средства видеоанализа при наблюдении и организации реагирования на угрозы городской среде.

Кроме того, реализовано взаимодействие с системами оповещения и автоматизированными системами управления технологическими процессами, используемыми в проектах энергоэффективности, что обеспечило возможность построения сквозных процессов при реагировании городских служб в ответ на нарушения в работе коммунальных систем.

Также АПК «Безопасный город» интегрирован с Системой-112 с использованием универсального протокола обмена данными, что обеспечило сквозной процесс взаимодействия единой дежурно-диспетчерской службы и экстренных оперативных служб и отладку сценариев реагирования.

Реализована принципиально новая информационная модель системы, что позволяет использовать АПК «Безопасный город» в смежных направлениях, в частности в рамках единой региональной платформы экологического мониторинга, контроля безопасности промышленных предприятий и платформы диспетчеризации для малых городов.

¹ От англ. Narrow Band Internet of Things — стандарт сотовой связи для устройств телематрии с низкими объемами обмена данными.

89 тыс.

приборов учета электроэнергии
установлено в 2021 году

30

контрактов заключено
по направлению «Освещение»

В 59 регионах

внедрены решения по фото- и видеофиксации
нарушений правил дорожного движения

147

комплексов весогабаритного контроля
работает в 33 регионах

КЛАСТЕР

«Цифровая медицина»

Целевым ориентиром для «Ростелекома» является завоевание лидерских позиций в обеспечении цифровизации сферы здравоохранения в Российской Федерации. Компания ставит перед собой задачу стать неотъемлемой частью системы управления здравоохранением на всех уровнях — от государственных ведомств до конкретного пациента.

Цифровизация системы здравоохранения

Решения «Ростелекома» в области цифровизации здравоохранения представлены в 49 регионах Российской Федерации и включают в себя медицинские информационные системы, лабораторные информационные системы, единую радиологическую информационную систему, центральный архив медицинских изображений, комплексную информационную систему скорой медицинской помощи, платформу телемедицинских консультаций и дистанционного мониторинга пациентов с хроническими заболеваниями, а также систему управления электронными рецептами и назначениями.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации дочерняя компания «Ростелекома» на период до конца 2022 года определена единственным исполнителем по выполнению государственных контрактов, осуществляемых Минздравом России и подведомственными ему учреждениями, связанных с созданием, развитием, внедрением и эксплуатацией подсистем единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

В 2021 году «Ростелеком» продолжил развитие в сфере цифровизации системы здравоохранения в субъектах Российской Федерации.

- В пяти регионах был внедрен «Голосовой помощник 122» — интеллектуальная информационная система для голосовой коммуникации между роботом-помощником и живым человеком по заданному сценарию. Помощник разгружает контакт-центры и обрабатывает до 50 % обращений пациентов. Сценарий «Вызов врача на дом» успешно обрабатывал до 65 % звонков, а сценарий «Запись на вакцинацию» — до 35 % случаев без привлечения оператора.
- В трех регионах Российской Федерации реализованы проекты по внедрению технологии искусственного интеллекта (ИИ), направленные на повышение уровня раннего выявления заболеваний, в том числе онкологических, с помощью сервисов автоматизированной диагностики по медицинским изображениям (флюорография, маммография, компьютерная томография легких). Внедрение ИИ-технологии в условиях пандемии COVID-19 позволяет выявлять признаки коронавирусной инфекции в виде пневмонии и других осложнений и эффективно бороться с ними.

- Сервис телемедицинских консультаций был внедрен в пяти регионах, подключено 81 медицинское учреждение. В рамках сервиса 9 тыс. врачей различных направлений провели более 17 тыс. консультаций.
- Сервис «Электронный рецепт» был запущен в пяти регионах. К нему подключено 139 медицинских учреждений. Обучение по работе с сервисом прошли более 2 тыс. врачей, к сервису присоединились 2 тыс. аптек. Всего было выписано более 930 тыс. рецептов.
- В двух регионах России проведены успешные пилотные запуски сервиса дистанционного мониторинга пациентов с подтвержденной коронавирусной инфекцией, в том числе в период реабилитации после перенесенного заболевания. Сервис с применением голосовых помощников обеспечивает сбор данных об актуальном состоянии пациента, передает информацию лечащему врачу, а в случае серьезного ухудшения состояния, требующего принятия решения врачом об экстренной госпитализации, обеспечивает телемедицинскую консультацию с дежурным врачом в режиме 24/7.

Стратегические партнерства

В 2021 году Группа «Ростелеком» и резидент Фонда «Сколково», ООО «К-Скай», подписали соглашение о сотрудничестве в сфере ИИ. Стороны договорились о технологическом партнерстве и выполнили бесшовную интеграцию единой цифровой платформы (ЕЦП.МИС) и платформы прогнозной аналитики и управления рисками Webiomed от «К-Скай». Интеграция позволяет выявлять факторы риска и заболевания на ранней стадии, осуществлять комплексную оценку состояния здоровья человека, прогнозировать возможные осложнения и формировать персональные рекомендации для пациентов и специалистов.

В конце 2021 года компания прошла конкурсный отбор и получила грант Российского фонда развития информационных технологий на разработку программного продукта «Единая цифровая платформа скорой медицинской помощи» до октября 2023 года на сумму 119 млн рублей. В цифровой платформе будут автоматизированы процессы по регистрации ресурсов организации, их планированию, приему вызовов, оперативному управлению ресурсами до формирования отчетности, в том числе за оказанные услуги. Платформа также позволяет следить за качеством оказываемой помощи и при необходимости вносить корректировки.

Также в отчетном году одна из дочерних компаний «Ростелекома» прошла конкурсный отбор и получила грант Российского фонда развития информационных технологий на разработку программного продукта «Программный комплекс “Центральный архив медицинских изображений”», предусматривающий разработку и интеграцию модуля эндопротезирования и модуля автоматической разметки патологий маммографических исследований до октября 2023 года. Центральный архив изображений обеспечивает прием, централизованное хранение медицинских данных и доступ к ним. Система предоставляет широкие возможности поиска медицинских данных по персональным сведениям о пациенте и атрибутам исследования, передачи их на рабочие станции и в системы компании. Сумма контракта составила 153 млн рублей.

КЛАСТЕР

«Государственные цифровые услуги и сервисы»

«Ростелеком» обеспечивает работу инфраструктуры электронного правительства, которая предоставляет гражданам и организациям доступ к государственным услугам в электронном виде.

Электронное правительство

В 2021 году была запущена обновленная версия портала Госуслуг (www.gosuslugi.ru). Популярность получения электронных услуг стабильно растет: в 2021 году зафиксировано свыше 1 млрд посещений портала Госуслуг, а количество заказов услуг с помощью мобильного приложения в 2021 году выросло в 2,3 раза, до 188 млн. Количество успешных платежей составило 111,6 млн.

В IV квартале 2021 года «Ростелекомом» была завершена сделка по приобретению актива в области цифровизации государственного управления. Благодаря данному приобретению была решена задача по консолидации компетенций в ключевых сферах государственного управления, таких как финансы и закупки, управление имуществом и активами, оказание государственных услуг (автоматизация деятельности МФЦ), социальная сфера и занятость.

Приобретение актива — стратегическая сделка, которая позволила расширить продуктовую линейку экосистемы цифровых государственных продуктов и распространить предложения кластера «Государственные цифровые услуги и сервисы» на новые сегменты государственного управления, а также обеспечить возможность реализации проектов любой сложности в этой области.

В 2021 году «Ростелеком» был выбран единственным исполнителем работ по созданию единой цифровой платформы (ЕЦП) для Минтруда России.

Цифровизация избирательных процессов

В 2021 году «Ростелеком» продолжил реализацию проекта по созданию сервиса дистанционного электронного голосования (ДЭГ) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также мобильного приложения с инструментами криптографической защиты, позволяющего принимать участие в выборах всех уровней независимо от места нахождения избирателя.

Основные цели, которые были достигнуты в рамках реализации проекта:

- создание инструмента дистанционной реализации избирательного права;
- повышение уровня доступности голосования и увеличение количества граждан, принимающих участие в выборах;
- рост доверия к избирательной системе;
- сокращение социальных контактов в период пандемии.

Впервые в 2020 году ДЭГ применялось на дополнительных выборах депутатов Государственной думы Российской Федерации 13 сентября 2020 года.

В 2021 году в ДЭГ приняли участие шесть субъектов Российской Федерации (город Севастополь, Курская, Мурманская, Нижегородская, Ярославская и Ростовская области). В голосовании приняли участие 635 560 человек, было выдано 1 669 583 бюллетеня, при этом на подведение итогов потребовалось всего 15 минут.

При проведении ДЭГ специалистами «Ростелекома» было отражено 19 DDoS-атак, наиболее продолжительная из которых длилась 5 часов, что не повлияло на доступность сервиса. За время голосования кол-центром компании было принято и обработано 14 527 обращений избирателей.

На период 2022–2024 годов планируется развитие системы дистанционного электронного голосования по следующим направлениям: развитие в части использования российских криптографических алгоритмов анонимизации избирателя (слепой подписи), развитие мобильного приложения для защиты пользователя на стороне абонентского устройства, расширения функциональных возможностей портала наблюдения в целях предоставления дополнительных инструментов наблюдателям и избирателям для контроля за ходом голосования.

Единая биометрическая система

>220

коммерческих организаций
подключено к ЕБС

17

крупнейших банков
запустили сервисы
с использованием
ЕБС и Единой системы
идентификации
и аутентификации

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с 2018 года в Российской Федерации функционирует созданная «Ростелеком» Единая биометрическая система (ЕБС).

Функции оператора системы согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 22 февраля 2018 года № 293-р возложены на «Ростелеком». В настоящее время к ЕБС подключено свыше 220 коммерческих организаций, осуществляющих сбор биометрических персональных данных, а также их использование.

В соответствии с частью 1.1 статьи 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в редакции Федерального закона от 29 декабря 2020 года № 479-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») 30 декабря 2021 года ЕБС переведена в статус государственной информационной системы, получены сертификаты соответствия ФСБ России и ФСТЭК России.

Безопасность платформы обеспечивается заложенными в ее работу уникальными механизмами. Механизм мультимодальности подразумевает проведение проверки биометрии одновременно по двум критериям: голосу и лицу. При этом используются алгоритмы сразу нескольких отечественных вендоров биометрии; подобный подход с использованием лучших алгоритмов и решений стимулирует конкуренцию и развивает рынки биометрических технологий и информационной безопасности в России. Механизмы «мультилайфнесс» (англ. multilifeness) — ИИ-технологии для распознавания людей по биометрическим признакам и детектирования дипфейков — позволяют безошибочно отличить реального человека от имитации голоса и лица в цифровом канале. Данное сочетание механизмов защиты реализовано одним из первых в мире и гарантирует безопасность использования системы.

В 2021 году продолжились работы по расширению способов сбора биометрических персональных данных в целях наполнения базы биометрических образцов в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с использованием защищенного мобильного приложения.

Первой отраслью, в которой была запущена система, стала банковская. По состоянию на конец 2021 года 17 крупнейших банков запустили сервисы удаленного открытия счетов, вкладов и получения кредитов с использованием ЕБС и Единой системы идентификации и аутентификации.

2 марта 2021 года было подписано постановление Правительства Российской Федерации № 301, позволяющее проводить промежуточную аттестацию обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры с использованием цифровой образовательной платформы. Уже в июне 2021 года «Ростелеком» представил ведущим вузам новую цифровую технологию для дистанционной сдачи экзаменов с использованием ЕБС. Технология включает в себя юридически значимую идентификацию личности студента с использованием ЕБС и приложения «Биометрия».



1 июня 2021 года в России вступили в силу поправки в закон «О связи», позволяющие использовать ЕБС для удаленного выпуска eSIM. «Ростелеком» первым предоставил возможность подключения eSIM с идентификацией через ЕБС. Подключение eSIM с помощью биометрии стало первой телеком-услугой, в которой ЕБС используется для удаленной идентификации — активации виртуальной сим-карты всего за несколько минут.

Также в 2021 году «Ростелеком» завершил первый этап тестирования технологии прохода по биометрии на спортивные мероприятия «ВТБ Арены». В проекте используется биометрическая система контроля и управления доступом на объекты (БиоСКУД), разработанная дочерней компанией «Ростелекома». Решение позволяет повысить уровень безопасности, сократить время прохода через турникеты до 1–2 с, обеспечивая точность распознавания лиц свыше 99,99 %. Технология БиоСКУД была также внедрена в зданиях различных министерств, ведомств и Банка России.

В настоящий момент продолжается активная техническая и нормативная подготовка к запуску новых массовых биометрических сервисов в различных учреждениях и организациях: нотариате, Верховном суде Российской Федерации, на транспорте, в метрополитене, аэропортах и т. д.

2.5 Ключевые стратегические проекты

Стратегическим приоритетом компании является укрепление партнерских отношений с государством в части развития цифровой экономики, предоставления современных решений по цифровизации процессов государственного управления и оказания услуг населению и предприятиям различных отраслей.

Необходимый элемент создания цифровой экономики — реализация крупных инфраструктурных проектов в национальных интересах. Каждый из таких проектов качественно меняет жизнь миллионов людей и становится значимым этапом в формировании цифрового пространства. «Ростелеком» со всей ответственностью подходит к реализации проектов, имеющих первостепенное значение для всей страны.

Приоритеты взаимодействия с органами государственной власти

1 Поставка инфраструктуры и каналов связи

- Расширение охвата основной инфраструктуры связи
- Развитие каналов связи
- Развитие технологий и инфраструктуры цифрового ID и ЕБС¹

2 Государственные проекты и программы

- Реализация государственных задач в области связи и инфраструктуры (Цифровая экономика, проект УЦН, подключение СЗО)

3 Цифровизация ключевых процессов

- Работа государственных органов (ИЭП, «Цифровой регион»)
- Взаимодействие бизнесов и населения с государством (единый цифровой профиль, расширение функционала госуслуг)

1 Единая биометрическая система.

Работа центра компетенций проекта «Информационная инфраструктура»

150 экспертов

приняли участие в работе центра компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура»

Для выполнения проектов федерального значения «Ростелеком» использует собственную магистральную сеть передачи данных, облачную инфраструктуру и комплексные ИТ-решения, в том числе отечественного производства. Все проекты выполняются в рамках принятой стратегии и позволяют достичь долгосрочных целей «Ростелекома» и всех заинтересованных сторон.

В 2021 году «Ростелеком» продолжил активное участие в проектах, направленных на формирование и развитие цифровой экономики в России в соответствии с национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством Российской Федерации в 2018 году. В частности, значительные усилия компании в прошедшем году были направлены на выполнение работ в рамках проекта «Информационная инфраструктура».

В 2021 году продолжил работу центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура» (далее — Центр компетенций), сформированный на базе «Ростелекома». В деятельности Центра компетенций приняли активное участие как сотрудники компании, так и более 150 экспертов из ведущих российских организаций, в том числе крупнейших операторов связи, банков и операторов дата-центров, представители федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций. В 2021 году Центром компетенций совместно с членами тематических рабочих групп «Сети связи», «Центры обработки данных» и «Цифровые платформы» было рассмотрено более 80 запросов на изменение паспорта федерального проекта «Информационная инфраструктура», подготовлено 13 заключений и принято участие в 14 заседаниях рабочей группы по направлению «Информационная инфраструктура».

В 2021 году специалисты Центра компетенций занимались разработкой дорожных карт по реализации мер стимулирования инвестиционной активности операторов в целях развития сетей связи на основе передовых технологий и разработкой планов развития 5G-технологий и интернета вещей.

В ходе этой работы были определены совместные с государством дальнейшие шаги в части конверсии радиочастотного спектра, в том числе в диапазоне 700 МГц. Специалисты Центра компетенций сформировали свои предложения по вопросу улучшения позиций Российской Федерации в международных рейтингах развития цифровой экономики, а также приняли участие в формировании стратегии АНО «Цифровая экономика» до 2024 года.

Устранение цифрового неравенства

13 916

населенных пунктов оснащены точками доступа

«Ростелеком» является единственным оператором, реализующим проект устранения цифрового неравенства в рамках десятилетнего государственного контракта с Федеральным агентством связи. Проект устранения цифрового неравенства остается одним из важнейших стратегических проектов «Ростелекома», его цель — обеспечить доступность услуг связи для людей, проживающих в сельской местности, прежде всего в удаленных и труднодоступных районах, в том числе в приграничных населенных пунктах.

В 2021 году «Ростелеком» завершил первый этап проекта по устранению цифрового неравенства. Точки доступа были установлены в 13 916 населенных пунктах. Компания построила 122 тыс. км ВОЛС.

Одновременно «Ростелеком» приступил к реализации второго этапа проекта, предусматривающего организацию сетей подвижной радиотелефонной связи в населенных пунктах с численностью населения от 100 до 500 человек. В 2021 году «Ростелеком» организовал такие сети связи в 1 201 населенном пункте.

Развитие услуг связи в малых населенных пунктах повышает качество жизни населения, а также дает мощный импульс модернизации отраслевой инфраструктуры, бизнеса и местных сообществ.

Оказание услуг по подключению к интернету социально значимых объектов

в 44

субъектах Российской Федерации «Ростелеком» подключил к интернету социально значимые объекты

«Ростелеком» является исполнителем по проекту подключения социально значимых объектов на территории 44 субъектов Российской Федерации в рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». К интернету были подключены фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, образовательные организации, органы государственной власти и местного самоуправления, избирательные комиссии, пожарные посты и пожарные части, участковые пункты полиции и органы Росгвардии.

В 2021 году «Ростелеком» завершил проект по подключению к интернету социально значимых объектов, в рамках которого доступ в интернет был обеспечен 31 тыс. организациям. Для их подключения к сети связи было проложено 38,5 тыс. км ВОЛС, в том числе в 2021 году — 19,9 тыс. км. Часть социально значимых объектов в соответствии с условиями государственных контрактов была подключена спутниковыми линиями связи.

В течение 2019–2021 годов подключенные социально значимые объекты были обеспечены услугами передачи данных на скорости до 100 Мбит/с в зависимости от категории объектов, определенной государственными контрактами.

В ходе реализации проекта был создан спрос на продукцию российских производителей волоконно-оптических кабелей и телекоммуникационного оборудования.

Развитие экосистемы ЦОД

ГЦУИС

ЦР

ЦМ

Одна из дочерних компаний «Ростелекома» является центром компетенций по развитию экосистемы дата-центров, облачных услуг и сервисов коннективности. Проект был разработан в целях предоставления надежной цифровой инфраструктуры и полного спектра сопутствующих услуг любой сложности корпоративным и государственным заказчикам вне зависимости от их географического положения.

Перед «Ростелекомом» стоит задача по расширению отказоустойчивой ИТ-инфраструктуры в интересах государства и коммерческих клиентов, а также внедрению сопутствующих облачных сервисов.

Реализация проекта по развитию экосистемы ЦОД позволит:

- управлять облачными сервисами, создавать и эксплуатировать базы данных в облаке, внедрять инструменты удаленной работы;
- повысить качество и доступность услуг ЦОД;
- обеспечить безопасную удаленную работу с корпоративными сервисами;
- организовать рабочие места с применением передовых ИТ-технологий в области серверной виртуализации, администрирования и обеспечения отказоустойчивости;
- обеспечить оптимальное использование ведомствами ИТ-ресурсов;
- удовлетворить потребности органов власти в вычислительной инфраструктуре;
- разместить оборудование и хранить информацию в более надежной и современной инфраструктуре.

«Ростелеком» создал и осуществляет эксплуатацию ИТ-инфраструктуры в едином правительственном комплексе («IQ Квартал») и объединенном ЦОД, а также обеспечивает миграцию пользователей и высокий уровень информационной безопасности. Компания предоставила вычислительные мощности и обеспечила безотказность и катастрофоустойчивость всех сервисов проекта «Электронное правительство».

>40

информационных систем семи федеральных органов исполнительной власти размещено в рамках проекта «ГосОблако»

«Ростелеком» продолжает реализацию цифровой трансформации органов прокуратуры, в том числе интеграцию автоматизированных рабочих мест во все отделения ведомства. Кроме того, компания стала поставщиком услуг и сервисов в запущенном Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России) эксперименте по переводу ИТ-инфраструктуры Фонда социального страхования Российской Федерации, Минтруда России, Минюста России, Ростехнадзора, Росимущества, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации и Росархива в Государственную единую облачную платформу (ГЕОП). На основе успешных промежуточных результатов эксперимента Правительством Российской Федерации принято решение о его продлении и включении в ГЕОП новых ведомств в последующие годы.

Развитие Государственной единой облачной платформы

ЦиОУ

ЦР

ИБ

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации с 30 августа 2019 года по 30 декабря 2022 года проводится эксперимент по переводу информационных систем и информационных ресурсов федеральных органов исполнительной власти, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации и государственных внебюджетных фондов в ГЕОП «ГосОблако», а также по обеспечению федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением. Проект был реализован с целью повышения эффективности использования информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, созданной для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В рамках проекта «Ростелеком» занимается переводом информационных систем и информационных ресурсов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов в «ГосОблако», а также обеспечивает органы государственной власти и государственные внебюджетные фонды автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением.

К началу 2021 года на инфраструктуру «ГосОблака» были переведены информационные системы и информационные ресурсы семи участников эксперимента. Без привлечения дополнительных бюджетных ассигнований в «ГосОблако» было переведено еще 13 участников эксперимента и иные информационные ресурсы действующих участников.

В результате состав участников эксперимента расширен с 7 до 26 федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, включая Центральную избирательную комиссию Российской Федерации. Успешно внедрен новый подход к формированию структуры и цены государственного контракта, в том числе предполагающий предоставление широкого спектра услуг, в частности сервисов по защите от DDoS-атак, возможности базового конфигурирования и сопровождения виртуальных машин и другие.

Эффективность функционирования «ГосОблака» в 2021 году наглядно демонстрируют следующие показатели:

- средняя доступность сервисов составила 99,99 % (показатель, превосходящий зафиксированный норматив);
- размещено более 40 информационных систем семи федеральных органов исполнительной власти, подключено более 10 тыс. сотрудников;
- коэффициент качества предоставления услуг составляет 100 % (показатель рассчитывается по формуле, содержащейся в государственном контракте);
- развернуты три контура инфраструктуры (VMware, TIONIX Cloud Platform, Digital Energy);
- пользователям предоставлено более 17 тыс. виртуальных процессоров;
- в «ГосОблако» мигрировало более 1,5 Пб данных;
- используются технические решения российских производителей оборудования и программного обеспечения: процент импортозамещения вычислительной инфраструктуры составил 74,21 %;
- внедрена система динамического перераспределения вычислительных ресурсов.

74%

доля импортозамещения вычислительной инфраструктуры в «ГосОблаке»

В целях развития «ГосОблака» и отрасли в целом «Ростелеком» подготовил предложения в проекты изменений в федеральные законы (№ 126-ФЗ «О связи» и № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации») в части формирования таких определений, как «ЦОД», «облачные технологии», «облачные услуги» и «облачные вычисления».

Также были приняты предложения «Ростелекома», касающиеся плана мероприятий по созданию дополнительных условий для развития отрасли информационных технологий в части отечественных облачных сервисов и инфраструктуры ЦОД.

«Ростелеком» продолжает реализацию цифровой трансформации органов прокуратуры Российской Федерации. В рамках проекта оказываются услуги по созданию и развитию современной цифровой инфраструктуры органов прокуратуры Российской Федерации, соответствующей мировым стандартам в области надежности эксплуатации и информационной безопасности.

По состоянию на конец 2021 года была создана безопасная информационно-телекоммуникационная инфраструктура для 3 225 органов прокуратуры и более 50 тыс. пользователей. Доступность ИТ-инфраструктуры составила более 98 %.

В рамках работы по созданию инфраструктуры:

- организованы три линии поддержки в рамках централизованной системы ServiceDesk;
- создана система защиты от внешних и внутренних атак;
- предоставлен многофункциональный сервис на базе новейшего оборудования (около 41 тыс. телефонных аппаратов и 106 серверов для видеоконференций, 13,5 тыс. устройств печати и сканирования);
- организована система удаленных коммуникаций и совещаний.

В 2022 году планируются миграция новых участников в «ГосОблако», включение в «ГосОблако» региональных органов исполнительной власти и создание условий для обеспечения функционирования «ГосОблака» вне рамок эксперимента. Дальнейшее развитие проекта позволит ведомствам оптимально использовать необходимые ИТ-ресурсы, удовлетворять потребности органов государственной власти в вычислительной инфраструктуре и размещать оборудование и хранение информации в более надежной и современной инфраструктуре ЦОД.

>1,5 Пб

данных мигрировало в «ГосОблако»

Развитие в России мобильных сетей связи пятого поколения

ГЦУИС

ЦР

Дорожная карта развития высокотехнологичной области «Мобильные сети связи пятого поколения» на период до 2024 года разработана в рамках реализации соглашения о намерениях между Правительством Российской Федерации, «Ростелекомом» и госкорпорацией «Ростех».

Развертывание технологии сетей пятого поколения открывает новые возможности для цифровизации процессов практически во всех видах экономической деятельности. «Ростелеком» планирует привлечь рыночных игроков к созданию условий для развития инфраструктуры и рынка цифровых сервисов.

Основными направлениями по реализации дорожной карты, входящими в зону ответственности «Ростелекома», являются:

- обеспечение радиочастотного ресурса для создания сетей 5G;
- создание необходимой инфраструктуры связи;
- формирование экосистемы и развитие рынка цифровых сервисов и услуг, предоставляемых с использованием сетей 5G.

Планы и основные целевые показатели дорожной карты:

- покрытие сетями 5G не менее 10 городов-миллионников к 2024 году с использованием отечественного оборудования;
- более 50 млн абонентов в сетях 5G к 2030 году;
- выделение полос радиочастот для пилотных и коммерческих сетей 5G.

Развитие цифровых сервисов и услуг на базе мобильных сетей связи пятого поколения является одним из перспективных направлений развития «Ростелекома». Планируемый объем финансирования всеми российскими операторами развития инфраструктуры сетей связи 5G и радиочастотного обеспечения до 2024 года составляет около 160 млрд рублей. «Ростелеком», в частности, запланировал расходы в размере 3 млрд рублей из собственных и привлеченных средств на создание и функционирование промышленных полигонов в рамках этой инициативы.

3 млрд руб.

планируемые расходы «Ростелекома» на создание и функционирование промышленных полигонов в рамках развития инфраструктуры сетей связи 5G

Разработка продуктов в области информационной безопасности и образовательных программ по кибербезопасности

ГЦУИС

ЦР

ИБ

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 марта 2021 года № 713-р «Ростелеком» назначен единственным исполнителем работ по формированию устойчивой ИТ-инфраструктуры в общеобразовательных организациях. Государственный контракт будет действовать до 31 декабря 2022 года.

В рамках создания единой цифровой образовательной среды и реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» «Ростелеком» строит цифровую инфраструктуру в российских школах. Проект предполагает обеспечение в школах беспроводного доступа в интернет (Wi-Fi), систем видеонаблюдения с функцией аналитики и хранением изображения, а также предоставление ресурсов дата-центров. В зависимости от конкретной организации цифровая инфраструктура может быть модернизирована либо создана с нуля. Системы видеонаблюдения будут следить за входом в здания школ и выявлять лиц, представляющих угрозу для детей, например находящихся в розыске. Идентификация детей при этом не предполагается. Для реализации проекта будет использовано отечественное оборудование.

В 2021 году «Ростелеком» организовал беспроводной широкополосный доступ в интернет (Wi-Fi) и системы видеонаблюдения в 2 134 общеобразовательных учреждениях в 16 регионах России. Всего до конца 2022 года внутришкольная ИТ-инфраструктура появится в 8 330 общеобразовательных учреждениях.

в 2134

общеобразовательных учреждениях «Ростелеком» организовал беспроводной широкополосный доступ в интернет (Wi-Fi)

Контакт-центр по информированию граждан о ключевых социально-экономических вопросах

ГЦУИС

ЦР

В 2021 году созданный «Ростелекомом» центр по информированию граждан о ключевых социально-экономических вопросах, включая вопросы по ограничению распространения коронавирусной инфекции, продолжил свою работу.

Основные цели проекта:

- информирование граждан о ключевых социально-экономических вопросах;
- поддержка круглосуточной справочно-информационной линии в рамках борьбы с распространением коронавирусной инфекции по федеральному номеру 8 (800) 200-01-12;
- предоставление возможности записи граждан на вакцинацию.

За 2021 год в контакт-центр поступило более 1,8 млн вызовов, главным образом с вопросами о симптомах, профилактике, лечении и общей статистике заболеваемости в России, а также вопросами о вакцинации.

2.6. Повышение операционной эффективности

«Ростелеком» продолжает работать над повышением внутренней эффективности в рамках реализации стратегических приоритетов. Основными направлениями повышения эффективности являются производственная система «Ростелекома» (ПСР), программа повышения операционной эффективности и оптимизация портфеля недвижимости компании.

Производственная система «Ростелекома»

ПСР является важнейшим инструментом повышения эффективности и рентабельности бизнеса без привлечения дополнительных ресурсов.

В 2021 году была продолжена работа по пяти федеральным ПСР-проектам: **«Подключение услуг VPN клиентам B2B/B2G/B2O», «Программа автоматизации процесса продаж и подключения услуг B2B-сегмента», «Планирование и стройка в сетях доступа», «ПСР-образец “Ключ”»¹ и «Оптимизация бизнес-процесса “Продажа и подключение услуг” в сегменте B2C».**

Также была инициирована работа по трем новым инициативам: «Разработка гибких бизнес-процессов», «Безбумажный офис» и «Нормализация центров компетенций B2B».

Общий экономический эффект от реализованных решений в рамках ПСР-проектов и локальных инициатив составил 509,5 млн рублей.

Подключение услуг VPN клиентам B2B/B2G/B2O

Проект направлен на выстраивание стабильного и прогнозируемого процесса подключения услуги VPN для клиентов B2B/B2G/B2O, который бы максимально отвечал потребностям клиентов и при этом был оптимальным по стоимости для компании.

Ключевые результаты проекта:

В 2021 году были разработаны и реализованы решения по созданию федерального чек-листа по взаимодействию с клиентами и сторонними организациями. Также были пересмотрены процессы по массовым операциям с заказами и сервисами для роли администратора технического блока, где был формализован и автоматизирован этап между проработкой и организацией услуги, обновлены решения по использованию инструмента просмотра и контроля статусов заказов.

¹ Проект «ПСР-образец “Ключ”», стартовавший в 2020 году, направлен на выстраивание лучшего бизнес-процесса по продаже и подключению, техническому обслуживанию услуг ПАО «Ростелеком»: умный домофон, видеонаблюдение, умный шлагбаум, телеметрия, умная СКУД.

Производственная система в цифрах

Обучение и развитие

40 тыс.

сотрудников компании прошли базовое обучение ПСР

>6 тыс.

специалистов и менеджеров обучились инструментам ПСР

>1 тыс.

участников ПСР-проектов сертифицированы на уровень знания технологии ПСР

Портал обмена лучшими практиками

109

решений опубликовано на портале за 2021 год

1771

раз опубликованные решения были тиражированы и применены на практике

Портал идей

716

идей подали сотрудники за 2021 год

248

идей было реализовано (35 % от поданных предложений)

По итогам реализации проекта достигнуты целевые показатели по своевременному оказанию услуг клиентам.

2 От англ. Service Level Agreement – соглашение об уровне предоставления услуги.

- проведен аудит принятых в ЕЦК функциональных требований в 64 регионах России и на семи централизованных площадках;
- сформирован сводный файл с данными по функциональности;
- подтверждено выполнение сотрудниками целевых функциональных показателей;
- выявлены нецелевые функциональные показатели и составлен план по их передаче в профильные подразделения;
- определен потенциал для оптимизации бизнес-процессов и автоматизации отдельных функций.

Программа повышения эффективности

Долгосрочная программа повышения операционной эффективности задает новый уровень в реализации проектов сверх рамок текущей операционной деятельности компании. В 2021 году был заложен фундамент для реализации долгосрочных структурных изменений, учтенных в обновленной стратегии «Ростелекома».

В частности, в компании были разработаны методологии по расчету целевой численности ряда поддерживающих подразделений для увеличения производительности труда и улучшения экономики продаж, а также по повышению эффективности использования сетей доступа в малых населенных пунктах. Весь методологический учет основан на обновленных драйверных показателях и лучших практиках отрасли, что уже положительно повлияло на динамику свободного потока наличности в 2021 году.

Ключевыми проектами на 2022 год остаются расширение воронки продаж, ускорение коммерциализации проектов и обеспечение уровня технической оснащенности до эталонной.

Помимо этого, компания считает одними из основных приоритетов гармонизацию SLA¹ для следующих проектов:

- работа с непрофильным активами, в том числе с объектами недвижимости;
- оптимизация затрат на эксплуатацию медной инфраструктуры с одновременным снижением затрат на услуги сторонних организаций;
- контроль структурных подразделений по переходу на целевую модель управления и достижения целевых эффектов.

Управление портфелем недвижимости

-5%

оптимизация портфеля недвижимости

«Ростелеком» продолжает оптимизировать портфель недвижимости для максимизации прибыли и поддержания оптимального уровня владения недвижимым имуществом.

В 2021 году площадь портфеля недвижимости сократилась на 5 %, или на 386 тыс. м².



1 От англ. Service Level Agreement — соглашение об уровне предоставления услуги.

2.7

Финансовые результаты

Ключевые финансовые показатели

В 2021 году наряду с активным развитием бизнеса в зрелых и новых быстро-растущих направлениях «Ростелеком» системно повышал операционную эффективность, включая трансформацию модели управления и снижение себестоимости внутренних процессов. Благодаря стратегическим и структур-ным изменениям компания добилась намеченных целей по основным финансо-вым и операционным показателям, обеспечив рост маржинальности бизнеса и денежного потока, а также снижение относительной долговой нагрузки.

Выручка компании в 2021 году увеличилась на 6 % по сравнению с предыду-щим годом и составила 580,1 млрд рублей.

Показатель OIBDA год к году вырос на 13 %, до 218,8 млрд рублей, рентабель-ность по OIBDA в 2021 году составила 37,7 %, увеличившись на 2,2 п. п. по срав-нению с 2020 годом.

Чистая прибыль «Ростелекома» в 2021 году выросла на 26 %, до 31,8 млрд рублей.

Благодаря росту операционного денежного потока компания досрочно реализовала часть инвестиционных проектов, оставшись в целевом кори-доре по соотношению капитальных затрат к выручке. В 2021 году капитальные вложения компании без учета государственных программ выросли на 11 %, до 118,7 млрд рублей, и составили 20,5 % от выручки.

Свободный денежный поток по итогам года увеличился на 43 % и составил 32,5 млрд рублей.

Чистый долг¹, включая арендные обязательства (АО), увеличился на 8 % с начала года и составил 505,2 млрд рублей. Долговая нагрузка компании за последние 12 месяцев снизилась с 2,4х до 2,3х по показателю «Чистый долг, включая АО/OIBDA».

Основной вклад в рост доходов компании в 2021 году обеспечили мобильный бизнес, цифровые кластеры (в том числе кластеры государственных цифровых услуг и сервисов и информационной безопасности), а также сегмент корпо-ративных и государственных заказчиков. Позитивную динамику сохранили услуги на ключевых для компании рынках фиксированного доступа в интернет и платного ТВ.

1 Здесь и далее чистый долг рассчитывается как долгосрочные и краткосрочные кредиты и займы, (а) увеличенные на долгосрочные и краткосрочные обязательства по аренде (АО), (б) уменьшенные на величину денежных средств и их эквивалентов, (в) а также величину прочих финансовых активов.

+6 % До 580,1 млрд руб.

рост выручки

+13 % До 218,8 млрд руб.

рост OIBDA

+26 % До 31,8 млрд руб.

рост чистой прибыли

+43 % До 32,5 млрд руб.

рост FCF

Основные финансовые показатели за 2021 год

Показатель	2021	2020	Изменение 2021/2020, %
Выручка, млн руб.	580 092	546 889	6 %
OIBDA, млн руб.	218 814	194 050	13 %
Процент от выручки	37,7 %	35,5 %	–
Операционная прибыль, млн руб.	73 707	68 965	7 %
Процент от выручки	12,7%	12,6 %	–
Чистая прибыль, млн руб.	31 832	25 363	26 %
Процент от выручки	5,5%	4,6 %	–
Капитальные вложения без учета государственных программ ¹ , млн руб.	118 740	107 139	11 %
Процент от выручки	20,5%	19,6 %	–
Чистый долг (включая АО), млн руб.	505 197	466 035	8%
Чистый долг (включая АО) / OIBDA	2,3	2,4	–
Свободный денежный поток, млн руб.	32 499	22 659	9 840

¹ Показатель капитальных вложений (CAPEX) определяется на основании Отчета о движении денежных средств как денежные средства, уплаченные при приобретении основных средств и нематериальных активов.

Структура выручки

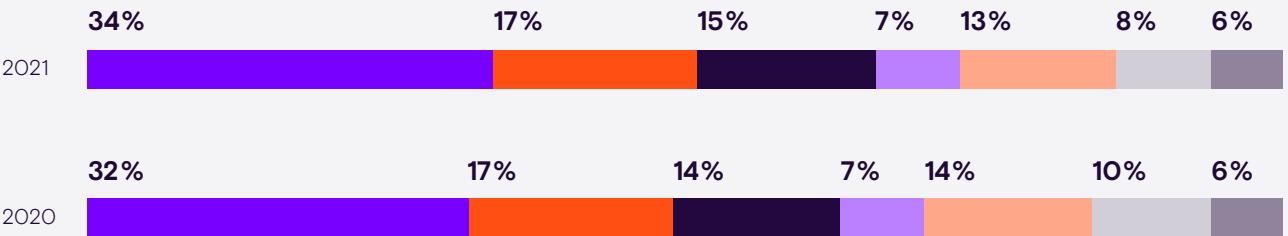
В 2021 году выручка «Ростелекома» выросла на 6 % по сравнению с 2020 годом и составила 580,1 млрд рублей.

Рост выручки был достигнут благодаря позитивному влиянию следующих факторов:

- увеличение доходов мобильного бизнеса на 10 %, обусловленное ростом услуг потребления мобильного интернета и базовых голосовых сервисов;
- рост доходов от цифровых сервисов на 14 %, связанный с развитием платформенных решений для цифрового государства, сервисами видеонаблюдения, продвижением услуг дата-центров и облачных решений;
- рост выручки от услуг ШПД на 11 % за счет отражения выручки по контрактам подключения к интернету, а также увеличения числа клиентов, подключенных по оптическим сетям доступа, и роста ARPU.

Структура выручки по видам услуг, млн руб.

Вид услуг	2021	2020	Изменение 2021/2020, %
Мобильная связь	194 345	176 958	10 %
Фиксированный ШПД	99 947	90 376	11 %
Цифровые сервисы	88 399	77 298	14 %
ТВ	39 913	38 004	5 %
Оптовые услуги	74 075	74 762	(1%)
Телефония	48 862	54 620	(11%)
Прочие услуги	34 551	34 871	(1%)
Итого	580 092	546 889	6%



Структура выручки по сегментам и кластерам, млн руб.

	2021	2020	Изменение 2021/2020, %
Сегменты	333 277	323 187	3 %
B2C ¹	138 430	138 290	0,1 %
B2B/G ²	136 360	130 185	5 %
B2O ³	58 487	54 712	7 %
Цифровые кластеры	89 569	75 656	18 %
ЦОД и облачные услуги	35 276	29 981	18 %
Цифровые регионы	23 568	22 082	7 %
Информационная безопасность	8 856	6 024	47 %
Прочие	21 869	17 569	24 %
Мобильный бизнес	205 283	185 765	11 %
Прочие	14 917	17 380	(14 %)
Элиминации и корректировки	(62 954)	(55 099)	—
Итого	580 092	546 889	6 %

1 Частные пользователи.
2 Корпоративные клиенты и государственный сектор.
3 Операторы.

Анализ факторов, определивших динамику операционной прибыли

За 2021 год операционные расходы «Ростелекома» увеличились на 6 % по сравнению с 2020 годом и составили 506,4 млрд рублей.

На динамику операционных расходов компании оказали влияние следующие факторы:

- увеличение на 17 % (или 20,4 млрд рублей) амортизационных отчислений и убытков от обесценения внеоборотных активов, в том числе из-за роста амортизационных отчислений по новым объектам основных средств, нематериальных активов и прав аренды;
- рост на 10 % (или 10,1 млрд рублей) прочих операционных расходов, в том числе обусловленных формированием дополнительных резервов и расходами на рекламу и продвижение услуг компании;
- рост на 8 % (или 3,1 млрд рублей) расходов на материалы, ремонт и обслуживание, в том числе из-за увеличения расходов на коммунальные платежи;
- снижение на 73 % (или 5,3 млрд рублей) убытков от обесценения финансовых активов, учитываемых по амортизированной стоимости, в том числе в связи с восстановлением резервов по отдельным активам;
- увеличение на 51 % (или 3,1 млрд рублей) прибыли от выбытия основных средств и нематериальных активов главным образом по причине лучших результатов деятельности по продаже объектов недвижимости.

Структура операционных расходов, млн руб.

Показатель	2021	2020	Изменение 2021/2020, %
Расходы на персонал	(137 209)	(136 389)	1 %
Амортизационные отчисления и убытки от обесценения внеоборотных активов	(140 059)	(119 702)	17 %
Расходы по услугам операторов связи	(96 816)	(95 635)	1 %
Материалы, ремонт и обслуживание, коммунальные услуги	(43 426)	(40 302)	8 %
Прибыль от выбытия основных средств и нематериальных активов	9 051	5 992	51 %
Убытки от обесценения финансовых активов, оцениваемых по амортизированной стоимости	(1 911)	(7 165)	(73 %)
Прочие операционные доходы	20 736	21 883	(5 %)
Прочие операционные расходы	(116 751)	(106 606)	10 %
Итого	(506 385)	(477 924)	6 %

Операционная прибыль «Ростелекома» в 2021 году выросла на 7 %, до 73,7 млрд рублей.

OIBDA

Показатель OIBDA в 2021 году вырос на 13 %, до 218,8 млрд рублей.

На динамику показателя OIBDA повлиял рост выручки, а также перечисленные факторы изменения операционных расходов. Рентабельность по OIBDA за 12 месяцев 2021 года увеличилась на 2,2 п. п., до 37,7 %, по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. Основной вклад в рост OIBDA в 2021 году обеспечили мобильный бизнес, а также корпоративный и государственный сегменты.

Структура OIBDA по сегментам и кластерам, млн руб.

Показатель	2021	2020	Изменение 2021/2020, %
Сегменты	110 952	97 515	14 %
B2C	36 734	33 556	9 %
B2B/G	57 231	49 522	16 %
B2O	16 987	14 437	18 %
Цифровые кластеры	25 438	20 587	24 %
ЦОД и облачные услуги	15 245	12 450	22 %
Цифровые регионы	5 094	4 415	15 %
Информационная безопасность	3 216	1 752	84 %
Прочие	1 883	1 969	(4 %)
Мобильный бизнес	88 082	75 051	17 %
Прочие	1 699	6 024	(72 %)
Элиминации и корректировки	(7 357)	(5 126)	—
Итого	218 814	194 050	13 %

Расчет показателя OIBDA, млн руб.

Показатель	2021	2020	Изменение 2021/2020, %
Операционная прибыль	73 707	68 965	7 %
Плюс: амортизация	(140 059)	(119 702)	17 %
Плюс: неденежный расход по долгосрочной программе мотивации	(3 744)	(4 205)	(11 %)
Плюс: расход по негосударственному пенсионному обеспечению	(1 304)	(1 178)	11 %
OIBDA	218 814	194 050	13 %
OIBDA, % от выручки	37,7 %	35,5 %	2.2. п.п.

+2,2 До 37,7 % п. п.
рост OIBDA margin

+24 %
рост OIBDA цифровых кластеров

+17 %
рост OIBDA мобильного бизнеса

+14 %
рост OIBDA сегментов

Анализ факторов, определивших динамику чистой прибыли

В 2021 году прибыль до налогообложения «Ростелекома» выросла на 20 %, до 40,8 млрд рублей.

Динамика прибыли до налогообложения в отчетном году определялась ростом операционной прибыли и отсутствием убытков от курсовых разниц.

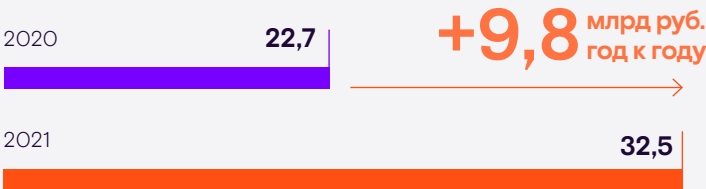
За 12 месяцев 2021 года налог на прибыль составил 9 млрд рублей против 8,7 млрд рублей за аналогичный период прошлого года. Динамика налога на прибыль в 2021 году была обусловлена изменением прибыли до налогообложения, а также наличием не вычитаемых для целей налогообложения расходов.

Чистая прибыль «Ростелекома» в 2021 году выросла на 26 %, до 31,8 млрд рублей.

Свободный денежный поток

Свободный денежный поток компании в 2021 году улучшился на 9,8 млрд рублей, или на 43 % год к году, и достиг 32,5 млрд рублей. На положительную динамику свободного денежного потока повлиял рост OIBDA, а также изменение в рабочем капитале, преимущественно связанное с ростом авансовых платежей по проектам развития платформенных решений для государства («Электронное правительство»), что в том числе обусловило более интенсивную реализацию инвестиционной программы в конце 2021 года.

Свободный денежный поток, млрд руб.



Долг

Общий долг «Ростелекома» на 31 декабря 2021 года (с учетом арендных обязательств) вырос на 12 % и составил 568,7 млрд рублей в том числе в связи с ростом арендных обязательств в результате пересмотра сроков капитализации по договорам аренды. На указанную дату 100 % общего долга компании составляли рублевые обязательства.

Чистый долг «Ростелекома» на 31 декабря 2021 года (включая АО) составил 505,2 млрд рублей, увеличившись за год на 8 %. Долговая нагрузка компании за последние 12 месяцев снизилась с 2,4 до 2,3х по показателю «Чистый долг, включая АО/OIBDA»¹.

Структура долга по типу обязательств

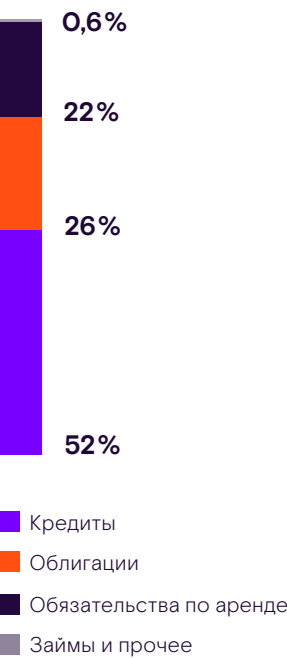
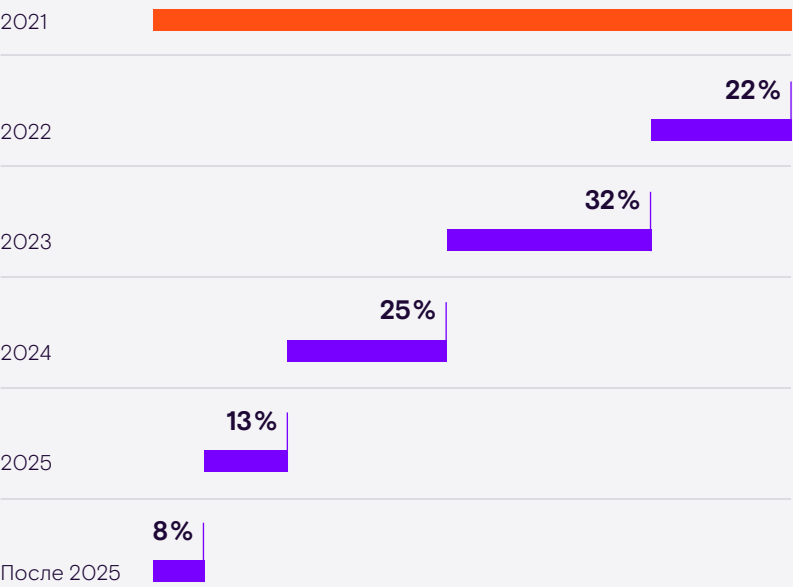


График погашения кредитов и займов



В 2021 году «Ростелеком» продемонстрировал уверенный рост основных финансовых показателей и выполнил прогноз намеченных целей.

¹ OIBDA за последние 12 месяцев.

Инвестиционная деятельность

В ноябре 2021 года совет директоров «Ростелекома» утвердил бюджет компании на 2022 год¹, в рамках которого была одобрена инвестиционная программа².

Направления инвестиций	2019 ³	2020	2021	2022П	Наиболее значимые проекты
Сетевая инфраструктура [магистральные и региональные сегменты сети], %	9	8	8	6	Расширение сетей IP/MPLS, строительство ВОЛС, модернизация инфраструктуры последней мили
Сетевая инфраструктура [мобильной сети], %	28	31	31	30	Развитие и модернизация мобильных сетей связи, повышение качества и номенклатуры услуг, выполнение регуляторных требований, развитие ИТ-инфраструктуры, биллинга и монобрендового канала продаж
ИТ-инфраструктура, %	10	9	10	10	Развитие и внедрение ИТ, замена ИТ-оборудования
Прочее [комплаенс и др.], %	11	8	7	15	Выполнение требований законодательства, развитие социально значимых услуг («Биометрия», «Доверенная мобильная среда» и др.)
B2C [SAC, инсталляции и др.], %	24	22	17	16	Развитие услуг, повышение уровня обслуживания, строительство сетей связи для домохозяйств
B2B/G [последняя миля и др.], %	11	9	8	5	Развитие услуг, повышение уровня обслуживания, строительство сетей связи для бизнеса и государственных структур
B2O [сетевое оборудование под проекты], %	2	3	3	2	Развитие услуг, дооборудование магистральной сети
Цифровые кластеры, %	6	10	15	16	ЦОДы и облачные сервисы, отраслевые сервисы, электронные сервисы для госорганов, кибербезопасность
Средства, инвестированные / запланированные к инвестированию в основной капитал (CAPEX) без учета государственных программ, млн руб. (по ДДС)	105 657	107 139	118 740	130 000–140 000	

1 Утверждено советом директоров 30 ноября 2021 года. Протокол № 05 от 30 ноября 2021 года.
2 Информация о наиболее значимых проектах инвестиционной программы в 2021 году представлена в Приложении № 1 «Дополнительная информация о ПАО «Ростелеком» к настоящему Годовому отчету.
3 Данные за 2019 год пересмотрены с учетом консолидации дочернего мобильного оператора.

Наиболее значимые инвестиционные проекты 2021–2022 годов

Проекты, направленные на расширение существующей сетевой инфраструктуры	- Расширение сети передачи данных IP/MPLS - Развитие сетей доступа - Строительство ПВОЛС «Кингисепп — Калининград» - Строительство ПВОЛП «Петропавловск-Камчатский — Анадыр» - Модернизация инфраструктуры последней мили
Проекты, направленные на развитие мобильного бизнеса	- Проекты, направленные на повышение качества оказываемых услуг и развитие мобильной сети связи - Модернизация голосовой коммутации - Модернизация транспортной сети - Интернет вещей - Частные LTE-сети (pLTE) - Развитие ИТ-инфраструктуры и биллинга - Развитие монобрендового канала продаж
Проекты, направленные на развитие ИТ-инфраструктуры	- Внедрение и развитие CRM B2C - Программа «Базис»
Прочие инфраструктурные проекты, комплаенс	- Биометрическая платформа - Информационная система «Инновационная лаборатория Ростелекома» - Доверенная мобильная среда - Реализация требований пакета Яровой
Проекты, направленные на развитие сегмента B2C	- Игровая платформа - Омничат и чат-бот
Проекты, направленные на развитие сегмента B2B/G (работа с бизнесом и госструктурами)	- Расширение географии услуги «Виртуальная АТС» - Федеральный Wi-Fi - Программа автоматизации процесса продаж и подключения услуг - Организация услуг связи для бизнеса и государственных структур
Проекты, направленные на развитие сегмента B2O (работа с операторами связи)	- Инфраструктурный оператор для операторов — O2O - Каналы для операторов в рамках программы «Цифровая экономика» B2O - Дооборудование магистральной сети «Ростелеком» для международных операторов

Проекты, направленные
на развитие цифровых кластеров

- Расширение услуг (в том числе «Инфраструктура электронного правительства», ЕПК ФОИВ, РЦОД ЕГИСЗ; «Национальная облачная платформа»; «Витрина данных ЕГРН»)
- Предоставление вычислительной инфраструктуры для размещения информационных систем Генеральной прокуратуры Российской Федерации (хостинг)
- Строительство машинного зала, ул. Бутлерова, д. 7
- Оказание услуги дистанционного электронного голосования («ДЭГ 2.0»)
- Строительство ЦОД (в том числе ЦОД Екатеринбург; проектирование и строительство инженерной инфраструктуры ЦОД на Калининской АЭС; приобретение площадки, строительство ЦОД на 2,2 тыс. стоек — Остаповский пр., д. 22 (М-4); строительство ЦОД на 1 тыс. стоек — Коровинское ш., 37 (NORD-5/6); организация двух независимых ВОЛС «Москва» — «ЦОД Калининский»)
- Создание и развитие продуктов кластера «Цифровая медицина»
- Развитие системы фотовидеофиксации нарушений правил дорожного движения в г. Санкт-Петербург
- Расширение системы городского видеонаблюдения Санкт-Петербурга



2021 Развитие инфраструктуры

Модернизация технологической платформы

В 2021 году «Ростелеком» продолжил работу над повышением качества ИТ-систем и инфраструктуры. Модернизация технологической платформы предусматривает активное развитие оптических и модернизацию и (или) замену медных сетей на более современные, а также централизацию ИТ-ландшафта для снижения затрат на обслуживание и повышения общей управляемости сетей.

Развитие сетевой инфраструктуры

«Ростелеком» предоставляет услуги по передаче информации любого типа с использованием кабельных, радиорелейных и спутниковых каналов. Цифровая сеть компании базируется на технологиях DWDM¹ и охватывает практически всю территорию России.

В 2021 году были спроектированы, построены и введены в эксплуатацию сети, которые расширили потенциал сетевой инфраструктуры компании. На основе улучшенной сетевой инфраструктуры «Ростелеком» реализовал несколько масштабных проектов.

- Построена линия связи «Балтика» протяженностью 1 109 км, проложенная в территориальных водах Российской Федерации и исключительных экономических водах Финляндии и Швеции.
- Проведена Всероссийская перепись населения, в ходе которой по сети «Ростелекома» передано свыше 1 500 Тб данных.
- Для информационного обеспечения единого дня голосования организовано видеонаблюдение на 45 091 объекте ТИК и УИК, до 982 из которых построены новые ВОЛС.
- В рамках проекта «Цифровая образовательная среда» на 7 899 объектах проекта проведены проектно-исследовательские, а на 1 969 объектах — строительно-монтажные работы.
- Для обеспечения бесперебойной работы сети связи в ходе проведения прямой линии президента России организованы 4 321 канал связи и 6 контакт-центров. В обработке поступающей информации были задействованы 263 оператора.
- В рамках проекта по подключению социально значимых объектов к сети передачи данных в 2021 году подключено 12 650 объектов, проложено 20 181 км ВОЛС.

¹ От англ. Dense Wavelength-Division Multiplexing — современная технология передачи большого числа оптических каналов по одному волокну.

Транспортная сеть связи

- По первому этапу проекта устранения цифрового неравенства построено 18 713 км ВОЛС, введено в эксплуатацию 1 483 точки доступа, в рамках второго этапа построено 1 828 км ВОЛС и сдана 1 201 базовая станция.
- Организована видеотрансляция проведения единого государственного экзамена на 5 905 объектах, специалистами по сетевой безопасности обеспечена проактивная работа по управлению сетью связи для бесперебойной трансляции, реализован механизм оперативного реагирования на сетевые инциденты.

Высокое качество и надежность услуг обеспечиваются благодаря:

- резервированию оборудования и линий связи;
- географическому разнесению трасс;
- организации международных переходов и стыков с несколькими независимыми иностранными операторами на каждом международном направлении, что позволяет минимизировать риски потери трафика и последствия аварий.

Транспортная сеть связи «Ростелекома» включает следующие элементы.

Магистральная сеть

ВОЛС «Москва — Новороссийск», «Москва — Санкт-Петербург» и «Москва — Хабаровск», рассчитанные на 80 оптических каналов пропускной способностью до 100 Гбит/с каждый

Региональная сеть передачи данных

Линии связи пропускной способностью преимущественно 10 Гбит/с и 100 Гбит/с, соединяющие крупные населенные пункты и имеющие выход на магистральную сеть

Международные сети

Международные ВОЛС компании открывают доступ в Азербайджан, Беларусь, Грузию, Казахстан, Китай, Латвию, Литву, Монголию, Польшу, Украину, Финляндию, Швецию, Эстонию и Японию

Сети доступа (FTTB, GPON)

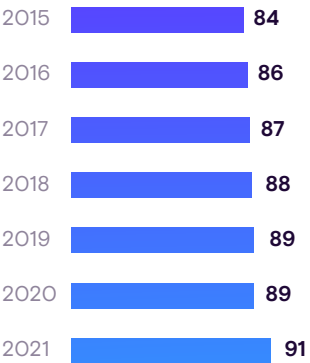
Компания развивает сети доступа на базе современных оптических технологий GPON (оптика в дом) и FTTB (оптика до здания), которые позволяют донести сигнал до конкретного здания и затем — до квартиры или офиса абонента

Международные узлы связи

Международные узлы связи расположены в Стокгольме, Франкфурте-на-Майне, Токио и Гонконге. На территории России организован высокоскоростной «Транзит «Европа — Азия»»

Голосовая инфокоммуникационная сеть

Уровень цифровизации
местной телефонной сети, %



Голосовая инфокоммуникационная сеть обеспечивает предоставление услуг телефонной связи и пропуск трафика, конференц-связи, услуг Integrated Services Digital Network (ISDN) и интеллектуальных сетей связи, виртуальной АТС, а также пропуск сигнального трафика.

В 2021 году «Ростелеком» в основном завершил строительство комбинированных узлов ТМгУС/ТЗУС/ОТМУС/УОВЭОС¹ на базе архитектуры vIMS в регионах Российской Федерации, где располагаются сети компании. Эти узлы являются региональными площадками в составе инфокоммуникационной платформы, которая позволяет унифицировать технические решения и оптимизировать сетевую инфраструктуру по единым принципам развития сети «Ростелекома». На данный момент введено в эксплуатацию 60 узлов ТМгУС/ТЗУС/ОТМУС/УОВЭОС на базе архитектуры vIMS.

Сеть передачи данных

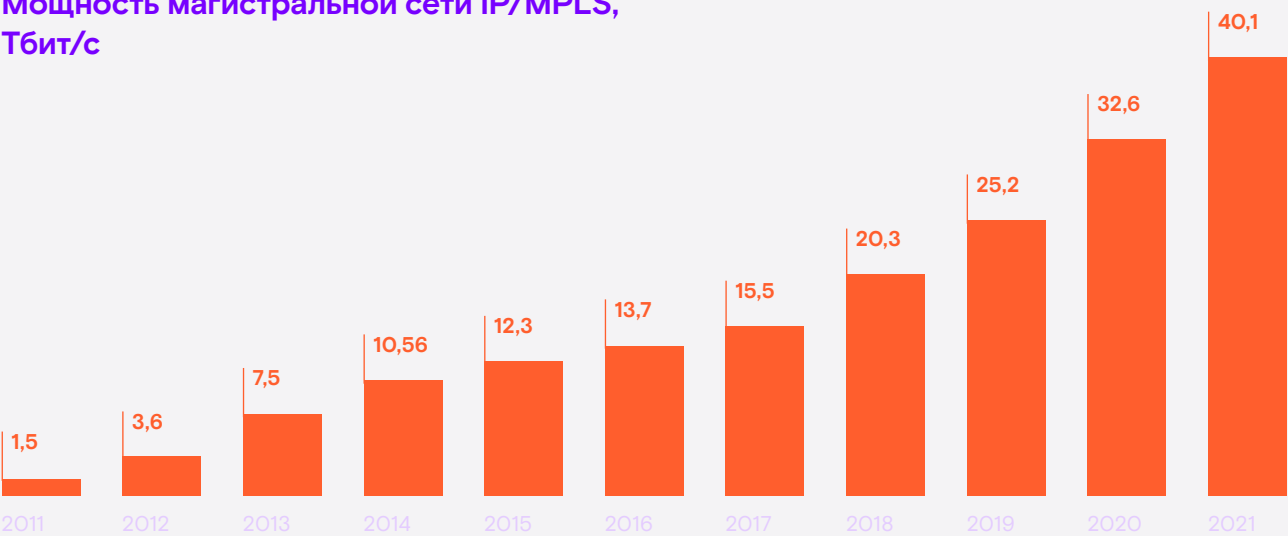
В 2021 году компания продолжила расширять мощности магистральной сети IP/MPLS, увеличив ее пропускную способность на 7 500 Гбит/с, до 40,1 Тбит/с.

Сеть передачи данных IP/MPLS² «Ростелекома», состоящая из магистральной и региональных сетей, служит для предоставления следующих услуг:

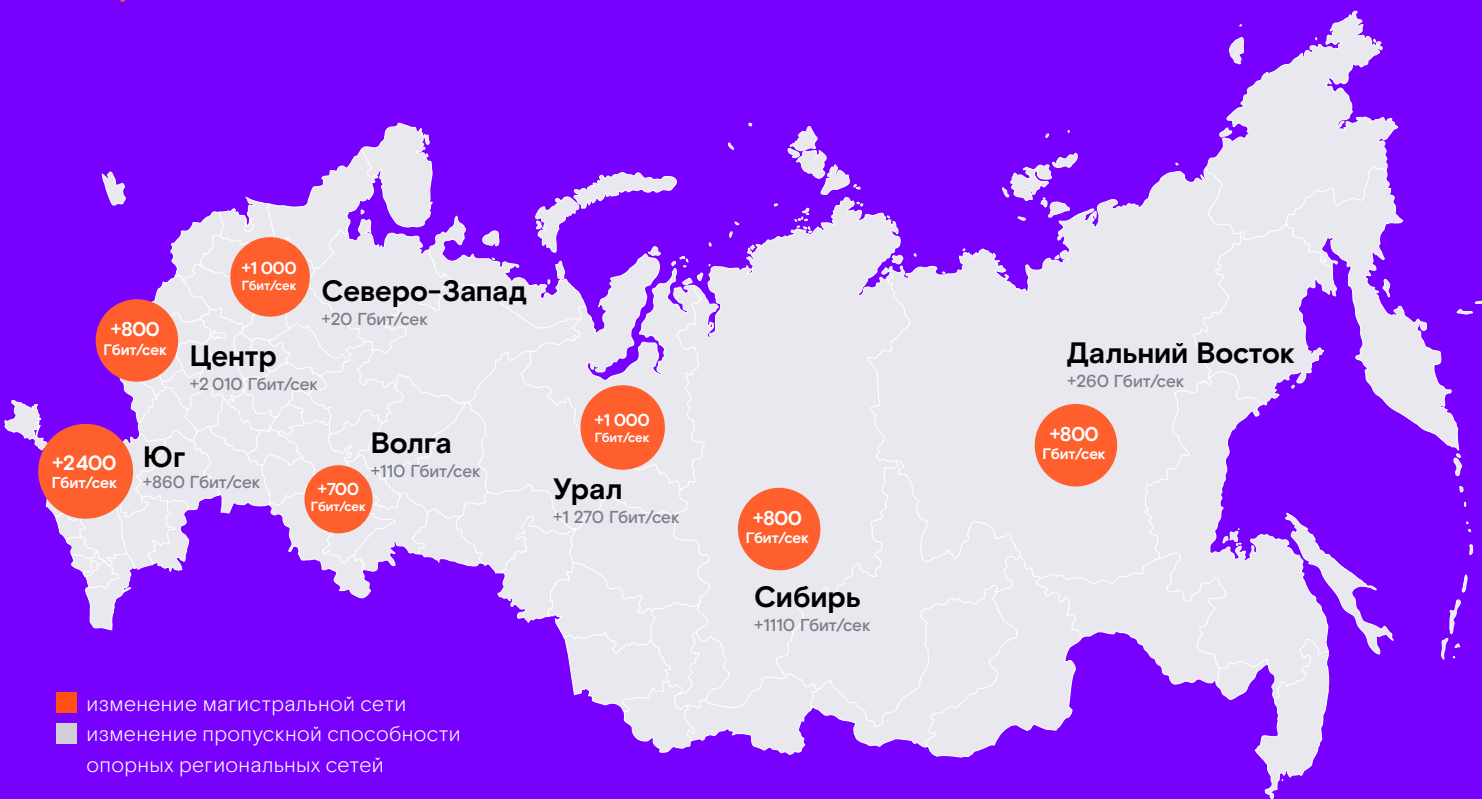
- ШПД, IPTV и управление телевизионным контентом;
- присоединение и пропуск интернет-трафика;
- построение виртуальных частных сетей;
- работа дата-центров.

1 Транзитный междугородный узел связи / транзитный зоновый узел связи / оконечно-транзитный местный узел связи / узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб.
2 От англ. Multiprotocol Label Switching — технология быстрой коммутации пакетов в много-протокольных сетях, основанная на использовании меток.

Мощность магистральной сети IP/MPLS, Тбит/с



Опорная сеть



+7 500 Гбит/сек

расширение магистральной сети передачи данных в течение года

+5 640 Гбит/сек

рост пропускной способности опорных региональных сетей передачи данных в течение года

Мобильная сеть

>330

базовых станций мобильной связи установлено в малых населенных пунктах

23,2 млн м²

общая площадь покрытия сетью мобильной связи инфраструктурных проектов в Москве

Инвестиционная программа по техническому развитию сети позволила удержать восприятие качества связи и мобильного интернета на высоком уровне. Дочерняя компания, на базе которой «Ростелеком» развивает свои мобильные активы, модернизировала голосовой сегмент ядра сети в 24 регионах и снизила долю проблемных секторов.

В 2021 году оператор принял участие во втором этапе проекта устранения цифрового неравенства «Ростелекома». За прошедший год компания установила более 330 базовых станций в малых населенных пунктах с населением от 100 до 500 человек. Компания задействует в том числе диапазон радиочастот 2 300–2 400 МГц, что обеспечивает высокую скорость мобильной передачи данных.

В этом году компания продолжила осваивать 5G: совместно с «Ростелекомом» оператор развернул первый в России индустриальный 5G-полигон на базе Городской клинической больницы им. С. П. Боткина (Боткинской больницы) в Москве, одного из флагманов городского здравоохранения. Тестирование оборудования на сетях пятого поколения позволит запустить инновационные медицинские сервисы и новейшие технологические услуги. Также благодаря скорости 5G Боткинская больница сможет успешно осуществлять сбор, обработку и передачу больших массивов данных.

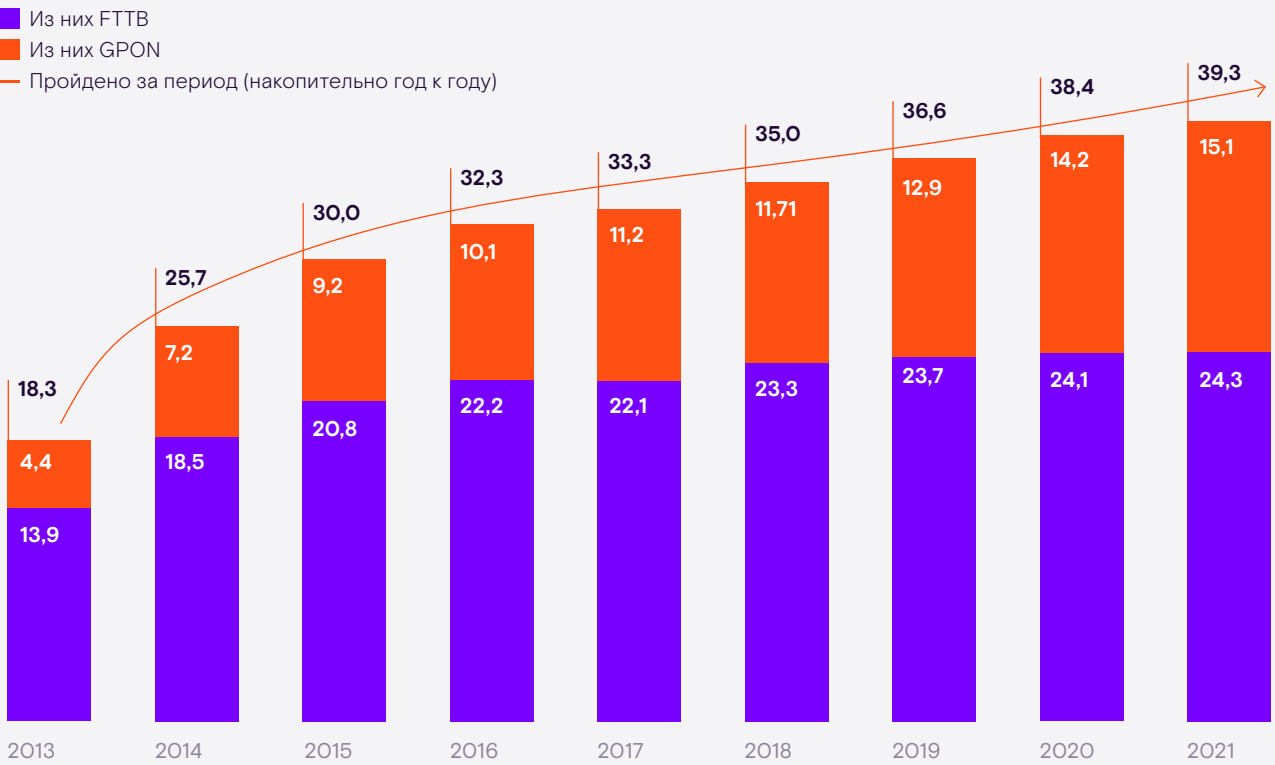
С точки зрения значимых проектов московский метрополитен также является важным стратегическим объектом, где оператор продолжает улучшать качество сети. К Арбатско-Покровской, Сокольнической, Кольцевой и Замоскворецкой линиям, на перегонах которых уже установлено покрытие сети, в этом году добавилась и Серпуховско-Тимирязевская ветка. По итогам 2021 года сеть оператора теперь доступна на протяжении 420 км столичного метро, а прирост числа базовых станций в метро составил 19 % год к году. Открытие Большой кольцевой линии дало толчок к активному строительству базовых станций на этом участке метрополитена. В 2021 году компания обеспечила качественной связью все новые станции Большой кольцевой линии. Оператор уже начал работу по покрытию сетью перегонов между станциями, поэтому в 2022 году планирует предоставить стабильный сигнал на протяжении всей линии.

Компания уделяет особое внимание работе по повышению устойчивости сигнала на территории жилых, многофункциональных и коммерческих объектов. В этом году общая площадь столичных инфраструктурных объектов с покрытием сетью оператора уже превысила 23 млн м². Одним из важных проектов по усилению сигнала сотовой связи на территории жилых комплексов стало сотрудничество с компанией MR Group. Поскольку конструкции современных зданий зачастую препятствуют прохождению радиосигнала от уличных базовых станций, оператор совместно с системным интегратором «ИСК» принял решение обеспечить готовую инфраструктуру для размещения оборудования связи, используя инновационный стандарт. Первым жилым объектом, где уже при планировании сетевой инфраструктуры девелопер предусмотрел места для размещения оборудования связи, стал жилой комплекс «Селигер Сити».

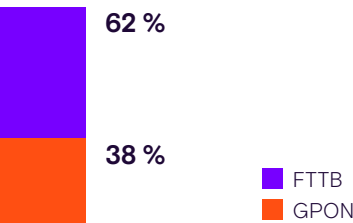
Сети доступа

В 2021 году продолжилась модернизация сетей доступа «Ростелекома» для обеспечения клиентов качественными цифровыми сервисами на базе современных оптических технологий связи.

Структура охвата домохозяйств по технологиям, млн



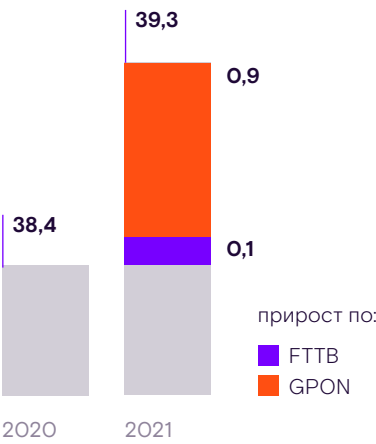
Распределение по технологиям доступа среди домохозяйств по состоянию на конец 2021 года



В 2021 году в рамках кампании по снижению аварийности сети за счет точечной работы с технологическим обеспечением объектов недвижимости, на которых размещено оборудование, а также замены устаревающего оборудования реализован проект «Амброзия». В рамках проекта произведена замена 4 035 коммутаторов доступа и коммутаторов агрегации для снижения количества обращений клиентов.

Для снижения стоимости владения сетью, снижения аварийности и повышения доступной абонентам скорости предоставления услуг в отчетном году был произведен вывод из эксплуатации 842 аналоговых телефонных станций. Абонентов переключали на решения с использованием голосовых шлюзов и переводили с медной технологии на оптическую. Также было реализовано еще девять проектов по переходу с медной инфраструктуры на оптическую и установке 11 телекоммуникационных узлов доступа.

Динамика охвата домохозяйств, млн единиц



В 2021 году «Ростелеком» продолжил реализацию программы высвобождения недвижимости («МОСТ»), направленной на модернизацию инфраструктуры последней мили и замену медных сетей оптическими. Проект позволяет максимизировать утилизационные доходы и снизить операционные затраты на поддержание сетевой инфраструктуры за счет высвобождения избыточной недвижимости и сокращения затрат на ее поддержание. В рамках программы в 2021 году «Ростелеком» завершил 65 проектов, установил 519 телекоммуникационных узлов доступа и переключил 255 277 телефонных портов на VoIP.

С 2014 года «Ростелеком» успешно эксплуатирует платформу «Гермес», предназначенную для автоматизации процессов управления проектированием и строительством сетей доступа. По данным системы «Гермес», за 2021 год компания построила 14,5 тыс. км ВОЛС для подключения клиентов в сегменте B2B.

Развитие сетей доступа «Ростелекома» позволило охватить оптическими технологиями 39,3 млн домохозяйств по состоянию на конец 2021 года, что почти на 1 млн больше, чем в 2020 году. В течение прошедшего года 111 тыс. домохозяйств было пройдено по технологии FTTB и 868 тыс. домохозяйств — по технологии GPON.

Подводные кабели

Подводные кабели используются для организации каналов связи между Россией и другими странами. Компания имеет неотъемлемое право пользования в международных подводных ВОЛС Fiber-Optic Link Around the Globe: Великобритания — Ближний Восток — Япония и Юго-Восточная Азия — Ближний Восток — Западная Европа.

Как владельцу основных емкостей в международных подводных волоконно-оптических кабельных системах «Ростелекому» принадлежат 67 % в кабельной системе «Грузия — Россия» и 50 % в системе «Россия — Япония».

В 2021 году «Ростелеком» завершил строительство подводной волоконной оптической линии связи (ПВОЛС) в рамках мероприятия «Обеспечение доступности услуг связи на территории Российской Федерации» (Балтика) между городами Кингисеппом и Калининградом.

В 2021 году была построена подводная волоконно-оптическая линия передачи общей протяженностью 1 109 км, из них 1 064 км (морская часть) — с количеством 4 ОВ¹, 45 км (наземная часть) — с количеством 16 ОВ и пропускной способностью 100 Гбит/с с возможностью расширения до 8 Тбит/с. Строительство ПВОЛС позволит обеспечить этот регион всеми видами сервисов без транзита через сопредельные государства.

1109 км
протяженность построенной ПВОЛС между Кингисеппом и Калининградом

Спутниковая связь

Сеть магистральной спутниковой связи «Ростелекома» дополняет наземную цифровую сеть, обеспечивая услугами связи труднодоступные населенные пункты, в которых отсутствуют наземные ВОЛС. Также по ряду направлений спутниковая сеть одновременно выполняет функции резервирования наземной инфраструктуры.

Текущая загрузка сети спутниковой связи на магистральных направлениях постепенно снижается по мере ввода «Ростелекомом» подводных ВОЛС в направлении Магадана и Петропавловска-Камчатского.

Развитие ТВ-инфраструктуры

В 2021 году «Ростелеком» продолжил развитие инфраструктуры интерактивного телевидения, включая модернизацию платформ IPTV и OTT, обеспечив расширение видеосервиса Wink и внедрение новых продуктов.

Реализованные в отчетном периоде решения по модернизации инфраструктуры платформы интерактивного телевидения позволили увеличить абонентскую базу услуг IPTV и OTT и избежать отказов оборудования. В эксплуатацию было введено 87 новых серверов платформы Wink.

87
введено новых серверов платформы Wink

В течение года «Ростелеком» провел оперативную модернизацию серверного оборудования на наиболее загруженных узлах Wink, «Управление просмотром» и «Видео по запросу», что позволило повысить их производительность примерно в два раза и повысить стабильность сервиса. Также была выполнена модернизация 16 узлов сервиса «Управление просмотром», установлено 17 новых серверов. Суммарный пиковый трафик сервиса достиг 3 Тбит/с.

В рамках расширения фильмотеки Wink была произведена установка системы хранения данных исходных версий контента суммарным объемом до 4 Пб. В целях оптимизации трафика сервиса компанией была развернута система mCDN общей производительностью 640 Гбит/с.

В рамках развития сети TBO² в 2021 году была завершена реализация проекта ФГУП «Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания» по организации доставки сигналов вещательных телеканалов в 45 городов.

2 Оборудование, предназначенное для построения сети телевизионного обмена.

1 Оптическое волокно в волоконно-оптическом кабеле.

Развитие ИТ-направления		В 2021 году «Ростелеком» продолжил работу по повышению эффективности информационных систем и скорости взаимодействия во всех подразделениях.	Компания уделила особое внимание развитию интеграционных сервисов для сокращения времени выхода на рынок новых продуктов, платформ и услуг, а также активно участвовала в создании и внедрении импортозамещенных продуктов.
Основные ИТ-инициативы и направления развития в 2021 году			
Модернизация единой интеграционной платформы	Для повышения уровня интеграции компания продолжила работу над системами видео-конференц-связи (TrueConf и IVA).	Обеспечение высокого уровня взаимодействия	В 2021 году был реализован комплекс организационных мероприятий и доработок портала архитектурного проектирования (ПАП), направленных на повышение уровня взаимодействия и развитие пользовательского опыта.
	Внедрена новая версия продукта TrueConf, проведено более 100 критических доработок и улучшений. С использованием технологии было проведено более 23 тыс. конференций для более 300 тыс. пользователей.		Благодаря выстраиванию процессного взаимодействия подразделений в ИТ и реализации необходимых доработок ПАП стал мастер-системой для ведения общекорпоративных информационных систем, а также источником информации для отчетности следующих подразделений эксплуатации, архитектуры, импортозамещения, тестирования и других.
	По сервису IVA специалисты компании реализовали механизм проведения конференций для более 200 человек с видео на одном экране и более 700 участников. С использованием этой технологии было проведено более 24 тыс. конференций с участием около 190 тыс. пользователей.		
	В части пользовательского оборудования в компании был запущен проект по переводу сотрудников на удаленные рабочие места, работающие на технологии VDI (TIONIX), с охватом в 10 тыс. рабочих мест.	Программа «Базис»	Программа для обеспечения работы внутренних бизнес-процессов активно развивалась в 2021 году. Проведены проектирование и реализация целевых бизнес-процессов сегмента B2B/B2G в рамках первого запуска в России — в Новосибирске. Создан принципиально новый CRM для обеспечения работы сегмента B2B/B2G на федеральном уровне, который потенциально может работать для сегмента B2O.
Единый контур отчетности и системы по работе с мастер-данными	В 2021 году компоненты платформы были зарегистрированы в реестре отечественного программного обеспечения. Для потенциальных клиентов стали доступны сервисы адресной и деловой информации. Реализован универсальный набор инструментов, предназначенный для хранения, обработки и управления корпоративными данными в организациях любого масштаба, решающий задачи потоковой и пакетной обработки данных, хранения данных и аналитики, получения единой точки доступа к данным, управлению нормативно-справочной информацией и бизнес-терминами на уровне компании, развертывания, конфигурации и мониторинга компонентов.		Начались пилотные продажи продукта представителям малого и среднего бизнеса в ряде регионов России.
	Совместно с продуктовыми офисами сегментов B2B/B2G и провайдерами облачных услуг данные решения были выведены на рынок.	Развитие платформ	В рамках развития платформ развернуты вычислительные узлы в 13 ЦОД во всех федеральных округах. Общая вычислительная мощность на текущий момент составляет 14 тыс. vCPU, 133 ТБ vRAM. Развернуто 3,5 тыс. виртуальных машин и 338 информационных системы.
Развитие моделей управления ИТ	Продолжила работу модель управления Karma Framework, основанная на принципе самоорганизации рабочих команд. В рамках модели создан воркшоп, обновлено программное обеспечение по управлению инфраструктурой. Записи воркшопов теперь доступны в Wink. Помимо этого, разработано приложение по управлению проектами «Ростелекома». Компания также продолжила активно внедрять методики Agile и DevOps для проектов и команд.		В рамках программы импортозамещения осуществлен переход на серверное оборудование российского производства и программное обеспечение TIONIX, включенное в реестр программного обеспечения Минцифры России.

2.10 Управление рисками

Система управления рисками

В «Ростелекоме» действует эффективная система управления рисками, позволяющая их моделировать, оценивать и минимизировать. Система выстроена в полном соответствии с требованиями международных и российских регуляторов. Компания отслеживает и внедряет передовые практики в области управления рисками, а также регулярно актуализирует соответствующие внутренние документы. Основными направлениями развития системы являются дальнейшая автоматизация и цифровизация.

Система управления рисками (СУР) в «Ростелекоме» направлена на обеспечение эффективных действий руководства в условиях неопределенности и связанных с нею рисков и на использование выявляемых возможностей для достижения стратегических целей.

Ключевые внутренние документы, регламентирующие процессы управления рисками в «Ростелекоме»:

- Устав ПАО «Ростелеком»;
- Политика управления рисками;
- Положение о совете директоров;
- Положение о комитете по аудиту совета директоров;
- Положение об интегрированной системе управления рисками;
- Положение о комитете по управлению рисками правления;
- Процедура управления рисками.

Управление рисками основывается на системе четких и измеримых целей компании, формулируемых советом директоров и руководством. Совет директоров ежегодно утверждает Программу управления рисками и проводит ежеквартальный мониторинг ее реализации. Ежеквартальные отчеты об управлении рисками и актуальные вопросы в этой области обсуждаются на заседаниях комитета по управлению рисками при правлении. По итогам обсуждения утверждаются мероприятия по управлению рисками.

Программа управления рисками включает:

- имитационное моделирование диапазонов отклонений план-факта по статьям бизнес-плана;
- перечень и возможные сценарии реализации стратегических рисков и рисков корпоративного уровня;
- ключевые индикаторы стратегических рисков и рисков корпоративного уровня и их пороговые значения;
- мероприятия по управлению стратегическими рисками и рисками корпоративного уровня.

Внутренний аудит компании проводит независимую оценку эффективности СУР и результатов ее деятельности за предыдущий период не реже одного раза в год.

Результаты проведенной в 2021 году оценки эффективности СУР позволяют сделать вывод о том, что система эффективна и находится на уровне значительно выше среднего. Программа управления рисками учитывает стратегические направления компании, требования законодательства, а также изменения факторов внешней среды. Цели управления рисками достигнуты благодаря регулярному мониторингу его результатов профильным комитетом правления и актуализации Программы управления рисками в течение отчетного периода.

В 2021 году фокус в управлении рисками сместился на риски непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения.

Предпосылками послужили:

- мировая пандемия COVID-19 — снижение темпов и объемов производства, экономический кризис, изменение логистических потоков и увеличение сроков поставок;
- санкционная политика США в отношении КНР — дефицит технологичных производств, панические модели поведения на рынках электронных комплектующих для производства оборудования, увеличение стоимости металла;
- реализация крупных государственных контрактов — необходимость предоставления большого количества телекоммуникационного оборудования в короткий срок, оборудование государственных проектов со статусом ТОРП¹;
- изменение законодательства по подходу к квотированию оборудования.

В связи с этим был проведен анализ и принят комплекс мер, позволяющий максимально нивелировать негативные последствия при реализации вышеуказанных факторов.

В 2022 году компания планирует провести следующие мероприятия для развития СУР:

- улучшение соответствия российским и мировым стандартам и эффективности структуры управления рисками и совершенствование способов интегрирования инструментов управления рисками в деятельность компании;
- разработка обучающего курса, доступного всем сотрудникам в онлайн-университете «Ростелекома», в целях повышения осведомленности, а также обеспечения четкого понимания и практической реализации мер по управлению рисками;
- расширение периметра дочерних и зависимых обществ, в которых внедряется СУР;
- развитие рисков операционного уровня, включая управление рисками непрерывности бизнеса.

1 Телекоммуникационное оборудование российского происхождения.

Управление рисками устойчивого развития

**Риски охраны труда,
промышленной
безопасности и охраны
окружающей среды**

Риски противодействия коррупции

Риск нехватки квалифицированного персонала

В Программу управления рисками включен риск нехватки ключевого персонала. Предпосылкой для включения этого риска является создание единого ИТ-ландшафта и платформ для запуска новых цифровых и конвергентных продуктов, а также повышение эффективности взаимодействия с абонентами. В стратегии HR до 2025 года фокус делается на наращивание цифровых специалистов и цифровой грамотности. Согласно стратегическим приоритетам компании в области развития персонала на 2021–2025 годы, в Программе управления рисками 2021 года контролировались индикаторы прохождения обучения и получения сертификатов/удостоверений о повышении квалификации по программам цифровых навыков. Также компания контролирует индикатор текучести персонала Группы «Ростелеком» до 30 лет.

Стратегическое планирование

При разработке стратегических планов проводятся выявление и анализ рисков, влияющих на достижение поставленных стратегических целей и их имитационное моделирование.

Бюджетирование

Анализ и учет рисков, связанных с недостижением основных финансовых КПЭ, и их имитационное моделирование.

Инвестиционное планирование проектов и продуктов

Анализ и учет проектных и продуктовых рисков, связанных с недостижением NPV, и других показателей, их имитационное моделирование с последующим формированием мероприятий по нивелированию рисков.

Закупочные процедуры

Проработка и учет рисков при выборе поставщиков и подрядчиков с последующим мониторингом ключевых индикаторов на интерактивной панели дашборда.

Обучение

Для сотрудников, вовлеченных в управление рисками, регулярно проводятся программы по повышению квалификации. В онлайн-университете размещен обучающий курс «Система управления рисками», доступный для прохождения всем сотрудникам «Ростелекома».

Риски и меры реагирования

По прогнозам компании, управляемость рисками не изменится в 2022 году.

Риски в 2021 году	Владельцы рисков	Меры реагирования в 2021 году	Уровень существенности	Управляемость в 2021 году	Влияние на финансово-экономические показатели	Риски в 2022 году	Планируемые меры на 2022 год
Рыночные							
Связаны с усилением конкуренции на рынке и возможностью потери конкурентного преимущества по новым продуктам, являются наиболее критическими для компании	- Старший вице-президент по работе с корпоративным и государственным сегментами - Вице-президент по цифровому бизнесу B2C - Старший вице-президент по работе с массовым сегментом - Вице-президент по работе с операторами связи - Старший вице-президент — финансовый директор	- Мероприятия по повышению клиентской лояльности - Развитие новых услуг и сервисов на базе продуктовых офисов - Оптимизация T2M новых продуктов	Критичные	Средняя	Выручка, OIBDA сегментов	Потеря конкурентного преимущества по новым продуктам	- Мероприятия по повышению клиентской лояльности - Развитие новых услуг и сервисов на базе продуктовых офисов - Оптимизация T2M новых продуктов
Финансовые							
Дефицит ресурсов на осуществление инвестиций в развитие бизнеса	Старший вице-президент — финансовый директор	- Приоритизация проектов с учетом применимых риск-факторов по типам проектов - Учет критериев риска в моделях при планировании проектов - Регулярные проверки аудитора - Совершенствование процессов согласования, закупок и контроля за реализацией проектов - Введение кредитных лимитов, дополнительных обеспечений по интеграционным продуктам, внедрение дополнительных ограничений при продаже оборудования в рассрочку - Мониторинг конъюнктуры и в случае целесообразности дополнительное хеджирование кредитного портфеля	Существенные	Средняя	FCF, OIBDA	Дефицит ресурсов на осуществление инвестиций в развитие бизнеса	- Приоритизация проектов с учетом применимых риск-факторов по типам проектов - Учет критериев риска в моделях при планировании проектов - Регулярные проверки аудитора - Совершенствование процессов согласования, закупок и контроля за реализацией проектов - Введение кредитных лимитов, дополнительных обеспечений по интеграционным продуктам, внедрение дополнительных ограничений при продаже оборудования в рассрочку - Мониторинг конъюнктуры и в случае целесообразности дополнительное хеджирование кредитного портфеля
Финансовый риск (кредитный и бухгалтерский)					FCF, OIBDA, CAPEX, чистая прибыль	Финансовый риск (кредитный и бухгалтерский)	
Правовые							
Риски возникновения убытков / ущерба деловой репутации вследствие нарушения условий заключенных договоров, несоблюдения законодательства Российской Федерации и применимого международного законодательства, внутренних документов, в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных и контрольных органов, правовых ошибок при осуществлении деятельности, несовершенства правовой системы	Вице-президент по правовым вопросам	- Мониторинг изменений законодательства - Обучение сотрудников антикоррупционной политике - Взаимодействие с партнерами по рынку, участие в профильных рабочих группах - Оценка затрат на модернизацию сети для оказания услуг в рамках новых правовых актов - Реализация плана импортозамещения	Существенные	Низкая	Выручка, OIBDA, CAPEX	Риски возникновения убытков / ущерба деловой репутации вследствие нарушения условий заключенных договоров, несоблюдения законодательства Российской Федерации и применимого международного законодательства, внутренних документов, в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных и контрольных органов, правовых ошибок при осуществлении деятельности, несовершенства правовой системы	- Мониторинг изменений законодательства - Обучение сотрудников антикоррупционной политике - Взаимодействие с партнерами по рынку, участие в профильных рабочих группах - Оценка затрат на модернизацию сети для оказания услуг в рамках новых правовых актов - Реализация плана импортозамещения

Риски в 2021 году	Владельцы рисков	Меры реагирования в 2021 году	Уровень существенности	Управляемость в 2021 году	Влияние на финансово-экономические показатели	Риски в 2022 году	Планируемые меры на 2022 год
Информационные технологии							
На горизонте трех-пяти лет наиболее важным для компании станет риск нарушения целостности, конфиденциальности и доступности активов/данных в защищаемых информационных системах. Это связано с увеличением доли атак на клиентов и ресурсы компании	- Старший вице-президент по технической инфраструктуре - Вице-президент	- Реализация проектов в сфере кибербезопасности и информационной защиты сети и внутренних сервисов - Приоритизация развития внутренних ИТ-систем - Учет при планировании рисков, связанных с критичностью оказываемых компанией внутренних сервисов и внешних услуг - Мониторинг и контроль наиболее слабых звеньев системы защиты для устранения уязвимостей всех уровней и сохранения конфиденциальности информационных ресурсов	Существенные	Высокая	Выручка, OIBDA	Нарушение целостности, конфиденциальности и доступности активов/данных в защищаемых информационных системах. Нарушение конфиденциальности, целостности и доступности информации внутрикорпоративных информационных активов общества	- Реализация проектов в сфере кибербезопасности и информационной защиты сети и внутренних сервисов - Приоритизация развития внутренних ИТ-систем - Учет при планировании рисков, связанных с критичностью оказываемых компанией внутренних сервисов и внешних услуг
Кадровые							
Нехватка ключевого персонала	Старший вице-президент по организационному развитию и управлению персоналом	- Повышение привлекательности компании как работодателя - Использование современных инструментов поиска и привлечения персонала - Разработка и применение инструментов удержания - Внедрение новых инструментов обучения - Формирование кадрового резерва	Умеренные	Высокая	Выручка, OIBDA	Нехватка ключевого персонала	- Повышение привлекательности компании как работодателя - Использование современных инструментов поиска и привлечения персонала - Разработка и применение инструментов удержания - Внедрение новых инструментов обучения
Технологические							
Перерыв в производстве из-за отказов ключевой инфраструктуры. В перспективе сохранится риск повышения аварийности в связи с установкой технических средств противодействия угрозам для фильтрации трафика и ограничения доступа к запрещенным сайтам в рамках соблюдения закона о «суверенном интернете»	Старший вице-президент по технической инфраструктуре	Проекты модернизации сети доступа для снижения издержек обслуживания и аварийности, развитие систем мониторинга аварийности на сети	Умеренные	Высокая	CAPEX, OIBDA	Перерыв в производстве из-за отказов ключевой инфраструктуры	Проекты модернизации сети доступа для снижения издержек обслуживания и аварийности, развитие систем мониторинга аварийности на сети
Поставщики/подрядчики							
Риск нарушения в цепочках поставок основных поставщиков и подрядчиков остается актуальным в ближайшей перспективе в связи с сохранением негативной санкционной политики	- Директор по закупкам - Старший вице-президент — финансовый директор	- Совершенствование процессов согласования, закупок и контроля за реализацией проектов - Работа с поставщиками оборудования по расширению линейки интегрированного с сервисами компании оборудования	Несущественные	Высокая	Выручка	Нарушения в цепочках поставок основных поставщиков и подрядчиков	- Совершенствование процессов согласования, закупок и контроля за реализацией проектов - Работа с поставщиками оборудования по расширению линейки интегрированного с сервисами компании оборудования

2.11. Отчет об ESG: экологические, социальные и факторы корпоративного управления

Наши приоритеты в области ESG

Окружающая среда

- Эффективная система экологического контроля и менеджмента
- Повышение энергоэффективности
- Управление отходами
- Сокращение выбросов
- Ответственное потребление

Социальная сфера

- Обучение и развитие персонала
- Безопасные условия труда
- Поддержка сотрудников и повышение вовлеченности
- Благотворительность
- Цифровые сервисы для улучшения качества жизни

Корпоративное управление

- Высокие стандарты корпоративного управления
- Справедливое вознаграждение
- Права акционеров
- Противодействие коррупции
- Высокие стандарты закупок

Приоритетные Цели устойчивого развития ООН для «Ростелекома»

Первый уровень приоритетности

9

ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА

↓

Цель 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

8

ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТ

↓

Цель 8

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

4

КАЧЕСТВЕННОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ

↓

Цель 4

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

11

УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА
И НАСЕЛЕННЫЕ
ПУНКТЫ

↓

Цель 11

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

10

УМЕНЬШЕНИЕ
НЕРАВЕНСТВА

↓

Цель 10

Сокращение неравенства внутри стран и между ними

Второй уровень приоритетности

17

ПАРТНЕРСТВО В
ИНТЕРЕСАХ
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

↓

Цель 17

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

16

МИР, ПРАВОСУДИЕ
И ЭФФЕКТИВНЫЕ
ИНСТИТУТЫ

↓

Цель 16

Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях

12

ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ
И ПРОИЗВОДСТВО

↓

Цель 12

Ответственное потребление и производство

13

БОРЬБА
С ИЗМЕНЕНИЕМ
КЛИМАТА

↓

Цель 13

Борьба с изменением климата

15

СОХРАНЕНИЕ
ЭКОСИСТЕМ СУШИ

↓

Цель 15

Сохранение экосистем суши

Цели устойчивого развития

Группа компаний «Ростелеком» привержена принципам устойчивого развития. Компания создает долговременную стоимость в экономике, экологии и социальной области для нынешнего и будущих поколений. «Ростелеком» работает не только ради роста бизнеса и увеличения акционерной стоимости, но также вносит немалый вклад в устойчивое развитие страны, общества и телекоммуникационной отрасли.

«Ростелеком» интегрирует Цели устойчивого развития (ЦУР) ООН в управление компанией и учитывает их при разработке проектов в области устойчивого развития.

Высокие стандарты в области устойчивого развития и корпоративного управления занимают центральное место в стратегии и культуре развития «Ростелекома», а также имеют ключевое значение для создания долгосрочной стоимости.

Деятельность группы компаний «Ростелеком» в области устойчивого развития направлена:

- на содействие в реализации стратегии цифровизации экономики Российской Федерации;
- обеспечение цифрового равенства среди населения страны;
- содействие социально-экономическому развитию регионов присутствия Группы;
- содействие технологическому прогрессу и инновационному развитию отрасли;
- модернизацию технологической инфраструктуры и техническое перевооружение;
- развитие интеллектуального и человеческого капитала;
- создание рабочих мест и вклад в повышение качества жизни людей.

Компания запускает проекты по всем перечисленным направлениям, а также продвигает цифровые продукты с экологическими или социальными эффектами.

На корпоративном сайте ПАО «Ростелеком» создан специальный раздел «Информация ESG», где представлены ключевые показатели, документы и политики в области ESG. В разделе также публикуются презентация и свод данных по ESG-факторам.

Индексы и рейтинги



«Ростелеком» входит в состав серии индексов FTSE4Good с 2017 года



«Ростелеком» входит в состав двух индексов устойчивого развития, рассчитываемых Московской биржей и Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП): «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»



В начале 2021 года третий год подряд усилия компании по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание: «Ростелеком» был включен в Bloomberg Gender Equality Index 2022 — индекс гендерного равенства Bloomberg



«Ростелеком» ежегодно с 2015 года представляет отчеты о воздействии на климат международной организации Carbon Disclosure Project (CDP). В 2021 году по итогам рассмотрения отчета CDP подтвердил экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С»¹



Общий ESG-рейтинг «Ростелекома» от компании S&P Global в 2021 году составил 40¹, то есть повысился на 10 пунктов по сравнению с годом ранее. Особенно высокие оценки компания получила в области развития человеческого капитала и экологической политики



«Ростелеком» стал лидером ESG-ренкинга в нефинансовом секторе по версии Национального рейтингового агентства в 2021 году



В 2021 году «Ростелеком» вошел в тройку лидеров среди крупнейших телекоммуникационных компаний России в рейтинге социальной эффективности. В четвертый ежегодный рейтинг агентство включило 45 компаний с лучшей практикой раскрытия ESG-информации. Также агентство повысило «Ростелекому» рейтинг отчетности об устойчивом развитии до уровня «Resg1», что соответствует высшему уровню раскрытия социальной информации в публичных отчетах компании



По данным независимого европейского рейтингового агентства RAEX-Europe, в ноябре 2021 года «Ростелеком» стал лучшей российской компанией, предоставляющей интегрированные телекоммуникационные услуги, по раскрытию ESG-показателей. В текущий рейтинг агентство включило 155 российских компаний из 24 различных отраслей



По итогам 2021 года «Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности». Конкурс проводит «Форум Доноров» при поддержке Совета Федерации, Минобрнауки России, Минкультуры России, Минэкономразвития России и других партнеров. Компания получила высшую оценку в группе «А» — «Лучшая практика»

¹ На основе данных за 2020 год.

Охрана окружающей среды



Являясь крупнейшим в стране провайдером цифровых услуг и решений, «Ростелеком» понимает всю полноту своей ответственности перед обществом за сохранение окружающей среды.

Компания рационально использует природные ресурсы и внедряет различные экологические инициативы, а также разрабатывает и предлагает цифровые решения для клиентов, чтобы помочь им в решении задач по управлению воздействием на окружающую среду.

Управление экологической безопасностью и охраной окружающей среды

В «Ростелекоме» охрана окружающей среды и обеспечение экологической безопасности являются частью производственной безопасности Группы.

Управление вопросами охраны окружающей среды «Ростелекома» базируется:

- на Экологической политике;
- Политике в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности.

Эти политики внедрены в ДЗО Группы. Система экологического менеджмента «Ростелекома» построена в соответствии с государственными нормативными требованиями и с учетом лучших международных практик и норм на рынке телекоммуникационных услуг.

В 2021 году «Ростелеком» реорганизовал Систему экологического менеджмента:

- количество уровней управления сокращено с трех до двух;
- сформированы два новых подразделения, отвечающих за экологию;
- унифицированы внутренние документы.

Также компания прошла внешний аудит и продлила на год действие сертификата соответствия ГОСТ Р ИСО 14001-2016.

Производственный экологический контроль

Производственный экологический контроль является существенной частью мер по обеспечению экологической безопасности в компании. Положение о производственном экологическом контроле определяет состав, структуру, организацию и порядок функционирования системы производственного экологического контроля. В 2021 году «Ростелеком» актуализировал это положение в соответствии с новой структурой Системы экологического менеджмента.

В отчетном году компания провела 394 внутренние проверки (328 выездных, 66 документарных), проверила 562 объекта, выявила и устранила 321 несоответствие.

«Ростелеком» организует профильное обучение сотрудников, решения которых могут привести к негативному воздействию на окружающую среду. В 2021 году обучение прошли 292 таких сотрудника.

Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, млн руб.

Направление	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Обращение с отходами	93,6	83,5	99,8	100,6	108,7	106,0
Защита от загрязнения земель, поверхностных и подземных вод	3,3	5,6	5,9	6,5	7,0	3,8
Охрана атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата	2,3	2,4	5,8	5,7	9,8	8,4
Благоустройство и озеленение территорий	2,2	1,6	2,1	2,5	5,2	2,9
Обучение персонала	1,5	2,4	1,6	1,6	1,9	0,9
Платежи в государственный бюджет за загрязнение окружающей среды	33,8	19,6	11,2	8,4	7,1	2,6
Иные направления	36,2	30,4	33,1	37,0	34,5	39,2
Итого расходы на экологическую безопасность	172,9	145,5	159,5	162,4	174,0	163,9

Управление отходами

«Ростелеком» разработал и внедрил сервис по мониторингу контейнерных площадок с отходами. Данное ИТ-решение позволяет контролировать состояние мест сбора отходов, а также выявлять несанкционированные свалки.

Управление отходами является одним из приоритетов «Ростелекома». Более 99 % отходов компании — это малоопасные и почти неопасные отходы (классы IV и V). Компания передает специализированным организациям все отходы, содержащие полезные компоненты и пригодные к переработке и вторичному использованию.

В 2021 году общая масса отходов «Ростелекома» возросла на 4,6 % по сравнению с 2020 годом. К увеличению образования бытовых отходов привел возврат сотрудников в офисы после длительного периода удаленной работы. Повышение объема отходов II класса вызвано списанием значительного количества аккумуляторов резервного электропитания в дата-центрах компании.

Образование отходов по классам опасности¹, тонн

Класс опасности отходов	2018	2019	2020	2021
I	40,27	40,05	35,43	25,06
II	28,52	15,77	21,22	64,67
III	39,27	33,4	26,38	23,53
IV	20 616	21 502	21 281	26 353
V	13 386	12 524	10 474	6 843
Итого	34 109	34 115	31 838	33 310

Ответственное потребление

«Зеленый офис»

- «Ростелеком» придерживается принципов «Зеленого офиса»:
- использует автоматические датчики энерго- и водопотребления;
 - ведет отдельный сбор отходов;
 - применяет экологически безопасные расходные материалы;
 - использует электронный документооборот и видео-конференц-связь.



За отчетный период в компании уменьшился объем бумажных отходов, что свидетельствует о цифровизации многих рабочих процессов и сокращении потребления бумаги.

Продвижение ответственного обращения с отходами

Дочерний мобильный оператор «Ростелекома» продвигает ответственное обращение с отходами среди населения и собирает в салонах связи телефоны и батарейки для переработки. Собранные отходы отправляются на экологичную переработку.

¹ Приведенные в таблице показатели за 2018 год относятся к ПАО «Ростелеком», а за 2019–2021 годы дополнительно включают наиболее значимые ДЗО Группы.

Ключевые экологические показатели¹

	Единица измерения	2017	2018	2019	2020	2021
Выбросы парниковых газов (ПГ)						
Прямые выбросы ПГ (Score 1)	тонн CO ₂ -экв.	187 173	181 429	184 436	180 943	173 249
Косвенные выбросы ПГ (Score 2)	тонн CO ₂ -экв.	994 849	973 255	1 473 334	1 338 665	1 462 888
Всего выбросы ПГ (Score 1 и Score 2)	тонн CO ₂ -экв.	1 182 022	1 154 684	1 657 770	1 519 598	1 636 137
Косвенные выбросы ПГ (Score 3)	тонн CO ₂ -экв.	86 234	85 812	80 115	69 303	70 326

Потребление топливно-энергетических ресурсов						
Электроэнергия	тыс. кВт · ч	1 397 559	1 344 116	3 042 452	2 817 344	3 224 728
Тепловая энергия	Гкал	1 377 361	1 298 568	1 234 700	1 006 877	1 052 086
Газ природный	тыс. м³	30 540	27 208	23 499	21 694	22 969
Газ сжиженный	л	1 123 053	1 087 580	866 569	1 155 501	1 418 601
Уголь	тонн	10 011	10 695	10 846	7 375	5 815
Дрова	м³	9 861	9 238	7 367	6 100	6 077
Топливные брикеты (пеллеты)	тонн	475	503	231	260	291
Дизельное топливо	л	8 535 517	7 956 848	8 279 680	7 895 918	7 768 314
Бензин	л	24 447 230	28 644 554	37 758 724	37 584 170	37 175 201
Возобновляемая энергия (сжигание биомассы)	тыс. кВт · ч	25 560	24 197	18 558	15 662	15 745
Расход электроэнергии на 1 м² общей площади	тыс. кВт / м²	0,167	0,166	0,343	0,325	0,366
Расход тепловой энергии на 1 м² общей площади	Гкал/м²	0,165	0,160	0,139	0,117	0,119
Количество энергии, использованной в ЦОД	тыс. кВт · ч	н/д	238 869	282 544	310 017	391 935
Средняя эффективность использования энергии ЦОД		н/д	1,86	1,67	1,76	1,544

	Единица измерения	2017	2018	2019	2020	2021
Потребление воды						
Общее количество забираемой воды	млн м³	2,801	2,496	2,368	1,824	1,938
Подземные воды	млн м³	0,376	0,230	0,206	0,175	0,168
Муниципальные и другие системы водоснабжения	млн м³	2,425	2,267	2,162	1,649	1,770

Обращение с отходами						
Всего образовано отходов	тонн	34 607	34 109	34 114	31 838	33 310
Всего передано на захоронение сторонним организациям	тонн	30 281	30 617	30 591	28 888	31 024
Всего передано на обезвреживание и утилизацию сторонним организациям	тонн	4 326	3 493	3 523	2 950	2 225
Всего использовано для собственных нужд	тонн				72	60,5

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу						
Оксид углерода	тонн	904	857	769	843	814
Диоксид азота	тонн	117	131	141	217	214
Диоксид серы	тонн	106	116	103	101	96
Оксид азота	тонн	22	23	24	38	37
Сажа	тонн	147	179	160	164	181
Итого	тонн	1 296	1 306	1 197	1 363	1 342

¹ Приведенные в таблице показатели за 2016–2018 годы относятся к ПАО «Ростелеком», а за 2019–2021 годы дополнительно включают наиболее значимые ДЗО Группы. Данные о потреблении воды и тепловой энергии не включают показатели дочерне-го мобильного оператора.

Социальная сфера



Сотрудники

В 2021 году «Ростелеком» вошел в топ-10 Рейтинга работодателей России по версии портала HeadHunter в категории «Крупнейшие компании». Заняв восьмое место в общем рейтинге, который включает 100 участников, компания стала лучшим работодателем в телекоммуникационной отрасли.

По итогам года «Ростелеком» улучшил свои позиции в категории «Крупнейшие компании» рейтинга работодателей, поднявшись на четыре строчки. Кроме того, компания стала второй в субрейтинге «Самые высокоразвитые HR-процессы» и вышла на первое место среди телеком-компаний по итогам опроса соискателей.

Среди телекоммуникационных компаний, попавших в десятку лидеров, — оператор мобильной связи, дочерняя компания «Ростелекома».

Сотрудники — ключевая ценность «Ростелекома». Компания предоставляет своим работникам широкий выбор обучающих программ и способствует повышению эффективности рабочих процессов путем улучшения условий труда, реализации программ социальной поддержки и технологизации рабочих процессов. Работа в компании строится на взаимном доверии, уважении и ответственности. Основные принципы взаимодействия и совместной работы представлены в Этическом кодексе ПАО «Ростелеком».

В 2021 году «Ростелеком» трансформировал организационную структуру и сократил управленческие звенья, чтобы увеличить скорость принятия решений. Среднесписочная численность персонала на конец года составила 126,8 тыс. человек.

Развитие человеческого капитала — один из основных приоритетов стратегии «Ростелекома». В условиях удаленной работы объем дистанционного обучения в 2021 году вырос на 66 % относительно 2020 года. В среднем сотрудник проходит по восемь курсов на платформе онлайн-университета. Средняя продолжительность обучения одного сотрудника в 2021 году составила 31,5 часа.

Согласно Долгосрочной программе развития компании на 2021–2025 годы, одним из ключевых показателей эффективности является индекс производительности труда¹. В 2021 году он составил 118 %.

В 2021 году расходы «Ростелекома» на оплату труда выросли на 1 % по сравнению с предыдущим годом и составили 99,5 млрд рублей.

Программы поддержки сотрудников

«Ростелеком» обеспечивает оптимальные условия труда и поддерживает сотрудников. В компании внедрены и работают следующие механизмы взаимодействия с персоналом.

Коллективный договор

В компании действует коллективный договор на 2019–2021 годы, содержащий гибкую систему льгот и социальных гарантий: благодаря системе «Кафетерий льгот» каждый сотрудник пользуется наиболее подходящими для себя льготами. Участниками коллективного договора являются 100 % сотрудников компании.

Корпоративная пенсионная программа

Участниками корпоративной пенсионной программы дочернего пенсионного фонда «Альянс» являются 31 540 сотрудников «Ростелекома» (43 % от числа сотрудников, имеющих право участия).

Программа добровольного медицинского страхования

Общая численность застрахованных по программе добровольного медицинского страхования (ДМС) в ПАО «Ростелеком» лиц на конец 2021 года — 105 999 человек, общая страховая сумма по договору ДМС — 40 млн рублей.

Несмотря на то что заболевание коронавирусной инфекцией COVID-19 не является страховым случаем по программе ДМС, в течение 2021 года «Ростелеком» организовал более 15 тыс. тестирований сотрудников для определения наличия COVID-19, а более 350 сотрудников получили консультации специалистов по COVID-19 посредством сервиса «Телемедицина». Для всех заболевших компания организовывала консультации врачей-специалистов и при необходимости помогала получить другие медицинские услуги. В случае очень тяжелого течения болезни «Ростелеком» содействовал транспортировке сотрудников в Москву и переводу в платные больницы, имеющие право работать с COVID-19. Компания организовала вакцинацию от COVID-19 для более чем 1,5 тыс. сотрудников, испытывавших сложность в получении данной услуги по ОМС.

Жилищная программа

В рамках социальной поддержки в компании продолжает действовать «Жилищная программа», благодаря которой за 2021 год 1 017 сотрудников ПАО «Ростелеком» получили беспроцентные займы и компенсации ипотечных процентов по ранее выданным кредитам на общую сумму 287 млн рублей. Всего за время действия «Жилищной программы» 7 599 сотрудников получили помощь для приобретения жилья на сумму 2,2 млрд рублей.

Равные возможности

«Ростелеком» уделяет большое внимание соблюдению прав своих сотрудников, в частности равенству и разнообразию.

В начале 2022 года третий год подряд «Ростелеком» попал в Bloomberg Gender Equality Index 2021 — индекс гендерного равенства Bloomberg, в который вошли 418 компаний из 45 стран мира.

¹ Рассчитывается в соответствии с Методикой расчета показателей производительности труда предприятия, отрасли, субъекта Российской Федерации (утверждена приказом Минэкономразвития России от 28 февраля 2018 года № 748).

Обучение и развитие персонала в ПАО «Ростелеком»

«Ростелеком» ставит перед собой амбициозные цели развития, и для их достижения нужна команда высококвалифицированных профессионалов. Система обучения компании дает возможность каждому сотруднику развиваться и реализовывать профессиональный и личностный потенциал, выполняя задачи бизнеса.

В 2021 году компания централизовала функции обучения и создала единый центр компетенций HR. Новая структура позволит повысить эффективность обучения и развития персонала.

Департамент управления знаниями улучшил платформу корпоративного онлайн-университета. Чтобы создать оптимальные и комфортные условия, «Ростелеком» продолжил экспериментировать с различными форматами обучения и цифровыми инструментами — от чат-ботов и речевых тренажеров до индивидуальной оценки компетенций при помощи алгоритмов искусственного интеллекта.

В 2021 году 82 % сотрудников «Ростелекома» было охвачено обучением. Общий рост объема обучения составил 33 %, в то время как объем дистанционного обучения вырос на 66 %. Компания инвестировала в обучение сотрудников 478,5 млн рублей, что на 8 % больше, чем в 2020 году.

Среднее количество часов, затраченное на обучение одного сотрудника в 2021 году, составило 31,5 часа, общее количество часов обучения — 3 303 921 час, затраты на обучение одного сотрудника — 5,5 тыс. рублей.

Онлайн-университет «Ростелекома» стал основной площадкой обучения в 2021 году. За год в каталог платформы добавлено 369 новых онлайн-курсов и программ, что на 9 % больше, чем в 2020 году. Завершаемость онлайн-курсов составила 89 %. Объем необязательного внутреннего обучения составил более 600 тыс. человеко-курсов в год — в два раза больше, чем в 2020 году.

Обучение сотрудников в ПАО «Ростелеком» в 2017–2021 годах

Показатель	2017	2018	2019	2020	2021
Расходы на обучение сотрудников, млн руб.	464	496	575	443	479
Затраты на обучение одного сотрудника в год, тыс. руб.	3,5	4,6	5,5	5,0	5,5
Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника, часов	38,1	21,0	31,1	31,3	31,5

1 Информация в подразделе «Обучение и развитие персонала в ПАО «Ростелеком»» относится только к ПАО «Ростелеком», не включая ДЗО.

Безопасные условия труда



«Ростелеком» считает одними из своих основных приоритетов здоровье и обеспечение безопасных условий труда собственных сотрудников и персонала подрядных организаций. Также компания инвестирует в развитие культуры безопасности. Для этого в ПАО «Ростелеком» и в дочерних предприятиях Группы действует Политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Компания на протяжении двух лет планомерно внедряет принципы глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero.

Подход к безопасным условиям труда

Система управления охраной труда (СУОТ) является неотъемлемой частью менеджмента группы компаний «Ростелеком». Общую координацию деятельности СУОТ выполняет департамент охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком». Реализацией политики в области охраны труда и промышленной безопасности в макрорегиональных филиалах и ДЗО занимаются службы и подотделы охраны труда, которые несут ответственность за соблюдение законодательных требований, профилактику травматизма и развитие культуры безопасности на местах.

В каждом дочернем обществе Группы действуют внутренние стандарты по охране труда, которые разработаны на основании внутренних стандартов ПАО «Ростелеком».

Компания ставит перед собой следующие стратегические цели для реализации высоких показателей в области охраны труда:

- сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, сведение к минимуму действия вредных и опасных производственных факторов, исключение случаев гибели и увечья работников;
- снижение до допустимого уровня риска возникновения случаев производственного травматизма, аварий и инцидентов на опасных производственных объектах, пожаров;
- сохранение благоприятной окружающей среды для работников и населения в длительной перспективе;
- формирование положительной репутации компании за счет обеспечения безопасных условий труда, сохранение окружающей среды.

В 2021 году сотрудники департамента охраны труда работали над внедрением четырех положений из СУОТ в региональных филиалах:

- Положения по определению системных причин несчастных случаев и разработке мероприятий по минимизации несчастных случаев;
- Положения по идентификации, оценке и управлению профессиональными рисками;
- Положения о порядке проведения организационных мероприятий по обеспечению безопасного производства работ и об организации обеспечения безопасности работ на высоте;
- Положения об обеспечении специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты работников.

Внедрение концепции Vision Zero и управление рисками

«Ростелеком» внедряет методики выявления системных причин возникновения рисков и несчастных случаев и предупреждает их возникновение. С 2019 года компания продолжает реализацию глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero по трем направлениям — безопасность, гигиена труда и благополучие работников.

В 2021 году Группа продолжила внедрение второго правила Vizion Zero — «Выявлять угрозы — контролировать риски». «Ростелеком» анализирует работу комиссий по оценке профессиональных рисков и принимает необходимые меры для управления рисками.

В первой половине 2021 года компания провела тренинги по управлению профессиональными рисками для технических директоров и подчиненных руководителей нескольких региональных филиалов. В результате обучения каждый региональный филиал подготовил план внедрения процедуры оценки профессиональных рисков на 2021 год.

Оценка эффективности работы СУОТ

На уровне структурных подразделений и ДЗО Группы оценка эффективности работы СУОТ проводится представителями отделов охраны труда. В макрорегиональных филиалах для анализа функционирования СУОТ организована система ступенчатого контроля с участием руководителей «Ростелекома» и представителей профсоюза по вопросам охраны труда. Помимо этого, состояние охраны труда в филиалах ежегодно проверяется департаментом охраны труда корпоративного центра «Ростелекома».

В 2021 году департамент охраны труда провел восемь проверок функционирования СУОТ, по результатам которых было зафиксировано на 25 % меньше нарушений по сравнению с 2020 годом. По каждому нарушению разработаны корректирующие меры.

В рамках системы ступенчатого контроля за 2021 год проверено более 10 филиалов. Среди выявленных нарушений требований охраны труда преобладали нарушение эксплуатации неисправных инструментов и недостаточный контроль со стороны руководителя за подготовкой и проведением работ. Результаты проведенных проверок помогли «Ростелекому» повысить эффективность работы СУОТ.

Управление охраной труда в подрядных организациях

В «Ростелекоме» правила и требования охраны труда одинаковы для всех.

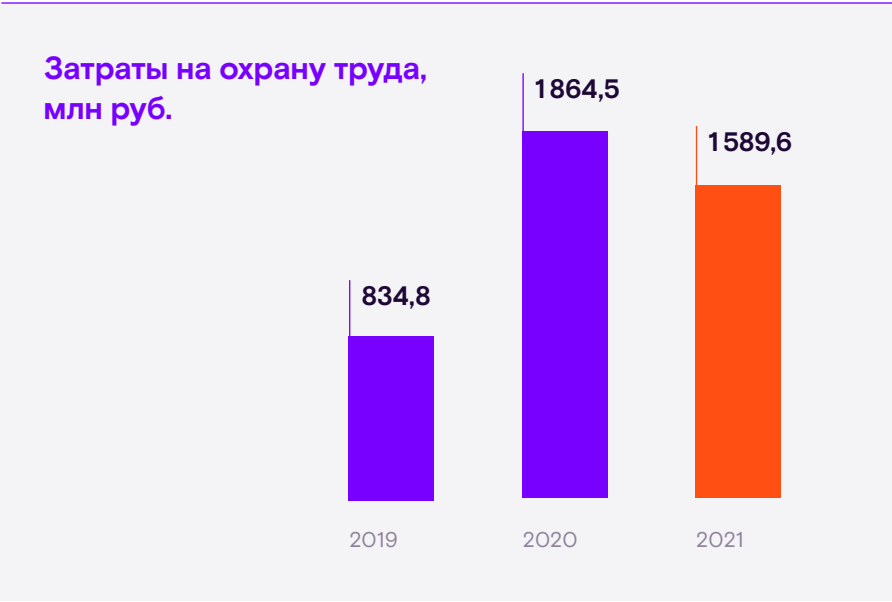
Для выполнения некоторых работ компания привлекает сторонние подрядные организации. Для представителей подрядных организаций, а также командированных сотрудников в ПАО «Ростелеком» действует Инструкция о порядке допуска специалистов сторонних организаций и командированного персонала ПАО «Ростелеком» для проведения работ на объектах ПАО «Ростелеком», а также Методика проверки требований охраны труда при допуске работников сторонних организаций, командированного персонала ПАО «Ростелеком» для производства работ на объектах ПАО «Ростелеком».

Профилактика производственного травматизма

«Ростелеком» создает безопасные и комфортные условия труда.

Компания ежегодно проводит необходимое обучение, медицинские осмотры, оценку рабочих мест и другие мероприятия, необходимые для безопасности сотрудников, занятых на работах с повышенной опасностью (монтаж, эксплуатация и техническое обслуживание телекоммуникационных вышек, станций и другое).

В 2021 году в связи с пандемией COVID-19 «Ростелеком» продолжил инвестировать в приобретение средств индивидуальной защиты. В отчетном году компания направила на их закупку более 1 млрд рублей.



Безопасность труда в условиях пандемии COVID-19

Пандемия COVID-19 усилила фокус Группы на сохранении здоровья сотрудников и обеспечении безопасных условий труда. В профилактических целях 40 % сотрудников с марта 2020 года были переведены на удаленную работу. В настоящее время свыше 50 тыс. сотрудников компании работают удаленно. Для того чтобы помочь сотрудникам наладить удаленную работу вне офиса, Группа запустила специальный портал remote.rt.ru.

Для организации дистанционной работы используются собственные программные продукты, такие как Tionix Virtual Desktop (VDI), базирующиеся в ЦОДах «Ростелекома». Для защиты сотрудников на рабочих местах каждый вход и каждый этаж офисных помещений Группы были оснащены термометрами, одноразовыми масками и перчатками, а также антисептиками для рук. Периодически проводилось ПЦР-тестирование сотрудников.

Выездные работники регулярно получали средства индивидуальной защиты — одноразовый комбинезон и перчатки, защитные очки и маски, бахилы, антисептики и увлажняющие крема для рук. Были разработаны видеоролики, в которых демонстрировались правильное ношение средств защиты, тщательная дезинфекция рук, а также безопасная утилизация защитных средств.

Дочерняя ИТ-компания «Ростелекома» запустила комплекс бесплатных онлайн-курсов по темам, актуальным во время самоизоляции, — от организации удаленного рабочего места и менеджмента удаленных команд до советов по борьбе со стрессом и тревожностью.

Все предпринятые меры по снижению распространения COVID-19 были синхронизированы с рекомендациями Роспотребнадзора, в том числе учитывались локальные требования администраций регионов Российской Федерации.

Обучение по охране труда

«Ростелеком» повышает уровень знаний и владения навыками персонала в области охраны труда и производственной безопасности.

>90 тыс.

сотрудников «Ростелекома» прошли обучение по охране труда в 2021 году

В 2021 году технические руководители и специалисты двух региональных филиалов компании прошли обучение по оценке профессиональных рисков. Сотрудники, занятые на работах по монтажу и обслуживанию вышек, прошли обязательное обучение по электробезопасности и безопасности при работе на высоте и дополнительное обучение по оказанию первой помощи и по безопасности при работе в ограниченных и замкнутых пространствах.

Уровень производственного травматизма

Коэффициент частоты травматизма в «Ростелекоме» в 2021 году составил 0,33. Общее количество несчастных случаев снизилось на 12,5 % относительно 2020 года. Уменьшение количества несчастных случаев связано с активным развитием культуры безопасного поведения на предприятиях.

В течение года произошло 35 случаев производственного травматизма, что на 12,5 % меньше, чем в 2020 году (40 случаев).

В 2021 году «Ростелеком» автоматизировал отчет о травматизме — обновление отчета происходит в ежедневном режиме. Анализ выполнения мероприятий по предотвращению несчастных случаев проводится поквартально, один раз в полгода и по итогам года. Во всех случаях травматизма сотрудников в 2021 году были проведены расследования, выявлены причины, разработаны корректирующие мероприятия.

Достижения в управлении персоналом

В «Ростелекоме» работает 127 тыс. сотрудников и каждый играет роль в достижении общего успеха. Компания создает внутреннюю среду, в которой сотрудники могут максимально эффективно решать свои задачи и принимать квалифицированные решения.

В компании организована система обучения, основными компонентами которой являются корпоративный университет, институт внутренних тренеров и корпоративная система дистанционного обучения.

Для новичков в «Ростелекоме» действует система наставничества и адаптации. В компании развита система карьерного планирования и работает программа «Кадровый резерв», позволяющая закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. Каждый сотрудник при помощи современных краудсорсинговых платформ может принять участие в совместном поиске решений и предложить свою собственную идею оптимизации бизнес-процессов. Компания заинтересована в привлечении молодых и талантливых кадров.

В ряде ведущих вузов страны созданы базовые кафедры «Ростелекома». Ежегодно компания организует прохождение практики студентами вузов с целью последующего трудоустройства.

Для сотрудников Группы действуют льготные корпоративные тарифы на услуги связи, реализуются программы детского отдыха, санаторно-курортного лечения, запущена программа поддержки сотрудников при решении жилищных проблем.

«Ростелеком» стал одним из первых работодателей в России, оказывающих системную помощь сокращенным работникам. В рамках программы аутплейсмента персонала компания оказывает поддержку на всех этапах, в том числе в поиске новой работы в других подразделениях при наличии вакансий и даже в других компаниях.

Ключевые социальные показатели 2017–2021 годов¹

	Единица измерения	2017	2018	2019	2020	2021
Среднесписочная численность						
Группа компаний	человек	133 685	128 584	135 178	136 679	126 812
ПАО «Ростелеком»	человек	112 595	107 984	105 754	105 450	95 150
Консолидируемые ДЗО	человек	21 090	20 600	29 424	31 229	31 662
Выплаты работникам						
Заработная плата, прочие выплаты и социальные отчисления	млн руб.	93 381	97 350	119 822	136 389	137 209
Расходы по оплате труда	млн руб.	67 238	69 812	85 019	98 555	99 523
Выплаты на основе акций	млн руб.	2 016	3 162	3 449	3 641	3 247
Социальные взносы	млн руб.	19 287	19 866	23 708	26 411	25 751
Расходы/(доходы) по планам с установленными выплатами	млн руб.	(223)	(198)	1 273	1 074	1 202
Прочие расходы на персонал	млн руб.	5 063	4 708	6 373	6 708	7 486
Средний доход	тыс. руб. / мес.	36,5	41,4	46,2	53,5	53,7
Дополнительные показатели по сотрудникам						
Штатная численность персонала на конец периода (с учетом сотрудников в декретном отпуске, без учета внутренних совместителей и ГПХ), включая:		140 874	138 230	149 065	146 801	129 773
сотрудников с частичной занятостью	человек, к.п.	14 240	14 774	16 291	13 612 ²	13 447
временных работников (по срочному договору)	человек, к.п.	11 476	11 520	12 084	12 840 ²	11 082
Сотрудники по договору гражданско-правового характера (ГПХ)	человек, к.п.	6 347	12 200	27 723	47 301 ²	42 556
Изменение рабочей силы						
Уволенные сотрудники	человек	18 444	22 154	20 850	20 940 ²	25 789
Текущесть персонала	%	14,2	17,6	15,7	16,4 ²	20,8
Вновь нанятые сотрудники,	человек	27 978	32 265	37 109	28 090 ²	24 202
из них женщины	человек	16 731	17 069	16 171	12 792	10 866
Доля женщин среди вновь нанятых сотрудников	%	59,8	52,9	43,6	41,5	44,9

¹ Приведенные в таблице показатели за 2017–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы.

По численности персонала данный периметр составляет 98 % от всей Группы.

² Данные пересмотрены в связи с уточнением методики подсчета.

	Единица измерения	2017	2018	2019	2020	2021
Равенство						
Количество женщин среди сотрудников	человек, к.п.	64,5	60,1	65,5	62,3	54,4
Доля женщин среди сотрудников	%	46	44	44	42	44
Доля женщин среди менеджмента	%	28,1	29,1	30,0	32,4	35,1
Гендерный разрыв по заработной плате (на основе общего дохода)	%	20,6	20,2	18,2	17,2	25,1
Сотрудники с ограниченными возможностями	человек, к.п.	1 832	1 698	1 774	1 219	1 367
Доля сотрудников с ограниченными возможностями	%	1,3	1,2	1,2	0,8	1

Уровень производственного травматизма						
Количество пострадавших,	человек	63	55	47	40	35
включая смертельный исход	человек	1	1	3	0	3
Количество несчастных случаев	инциденты	116	71	95	40	35
Коэффициент частоты травматизма на 1 тыс. работников	инциденты	0,82	0,51	0,44	0,38	0,33
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	дней	9 851	7 390	6 962	3 000	3 251
Дополнительно						
Периметр охвата дополнительных показателей (по доле ССЧ)	%	97	98	98	98	98

Благотворительность						
Членские взносы, благотворительная деятельность и перечисления профсоюзам, включая:	млн руб.	697	767	874	951	992
расходы на благотворительность	млн руб.	170	192	201	211	177

Общество

«Ростелеком» ежегодно вносит существенный вклад в общественное развитие во всех регионах России.

Предприятия Группы внедряют социальные проекты и программы, обеспечивают цифровое равенство и доступную связь не только в городах, но и в самых отдаленных и малонаселенных муниципалитетах. Наши проекты направлены на решение комплексных социальных и экологических проблем.

Цифровое равенство



Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство» — это программа федерального масштаба в области устойчивого развития, направленная на повышение качества жизни миллионов жителей России, устранение цифровых барьеров и обеспечение доступности связи для всех социально незащищенных групп населения.

Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета». Этот проект помогает людям пожилого возраста освоить компьютерную грамотность и научиться работать в интернете, благодаря чему пенсионеры могут получать широкий спектр государственных услуг в электронном виде и оставаться активными членами общества. В 2021 году курс компьютерной грамотности по «Азбуке интернета» прошли 43 106 пенсионеров и людей с инвалидностью.

Проект дистанционного обучения и социализации воспитанников и выпускников детских домов, интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей, «РОСТ». Проект направлен на развитие, образование, социализацию и трудоустройство воспитанников и выпускников детских домов, интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей. В 2021 году «Ростелеком» обеспечил в рамках проекта доступ к качественному индивидуальному образованию через интернет для 312 воспитанников из 35 детских учреждений.

Проект повышения цифровой грамотности пользователей Рунета «Изучи интернет — управляй им!». Это образовательный интерактивный проект, помогающий детям узнать, как устроены цифровые технологии, стать опытными интернет-пользователями и научиться безопасному серфингу в сети. Проект состоит из игрового портала, мобильного приложения с тестами, викторины, словаря интернета, онлайн-турниров и ежегодного всероссийского онлайн-чемпионата для школьников. В 2021 году участниками проекта онлайн-чемпионата стали более 16 тыс. школьников и студентов до 18 лет.

Международная программа **Social Impact Award**, оказывающая поддержку социальным предпринимателям на ранних этапах развития проекта в России. «Ростелеком» совместно с центром поддержки социально значимых предпринимательских инициатив Impact Hub Moscow определяет победителей российского этапа конкурса Social Impact Award — международной программы развития социального предпринимательства среди молодых бизнесменов.

Наиболее значимыми социальными проектами являются: «Азбука интернета», «РОСТ», «Изучи интернет — управляй им!» и Social Impact Award.

В рамках конкурса «Ростелеком» девятый год подряд объявляет специальную номинацию — **«Интернет для лучшего мира»**. В ней участвуют авторы проектов, которые используют интернет-технологии для создания продукта или ключевого инструмента и продвижения своих идей. В 2021 году было подано 189 заявок, в финал вышли 44 проекта из 27 городов России. Финалисты поучаствовали в трехмесячной инкубационной программе по развитию бизнеса.

Благотворительность и волонтерство



Благотворительность и волонтерство занимают особое место в деятельности Группы, являясь важной составляющей корпоративной социальной ответственности. В 2021 году 3,8 тыс. волонтеров поучаствовали в проектах «Ростелекома»: в акциях по сдаче крови, в спортивных и экологических мероприятиях, в помощи воспитанникам детских домов и тем, кто оказался в трудной жизненной ситуации.

Федеральными волонтерскими проектами «Ростелекома» являются конкурс корпоративных волонтерских проектов, спортивный благотворительный проект «Бегу и помогаю» и образовательный проект «Полдень».

Конкурс корпоративных волонтерских проектов проводится среди сотрудников ПАО «Ростелеком» в основных номинациях: «Образование», «Здоровье», «Спорт», «Забота», «Экология» и «Духовное наследие». Финалистов определяет экспертный совет, который состоит из сотрудников компании, представителей некоммерческих организаций и благотворительных фондов. Победители конкурса получают денежный грант на реализацию проектов. С 2018 по 2021 год в конкурсе приняли участие порядка 420 сотрудников компании, было подано более 130 заявок. Победителями стали 38 волонтерских проектов.

«Бегу и помогаю» — всероссийский спортивно-благотворительный корпоративный проект. Основная цель — сбор средств для фонда «Линия жизни» на лечение детей с редкими заболеваниями. По условиям акции за каждые 100 тыс. км спортивной активности сотрудников-спортсменов «Ростелеком» конвертирует и перечисляет в фонд 1 млн рублей. С 2018 по 2021 год в проекте приняли участие 2,5 тыс. сотрудников компании и 500 волонтеров, а объем собранных средств составил 7 млн рублей.

«Полдень» — образовательный проект для воспитанников детских домов. «Ростелеком» совместно с межрегиональной общественной организацией «Общество образовательного и творческого досуга “Игры будущего”» проводит в детских домах и интернатах интерактивную образовательную программу, направленную на профориентацию детей в сфере телекоммуникаций и адаптацию в социуме. Образовательная программа разработана с целью формирования у выпускников навыков и компетенций, необходимых для успешной социализации. Всего за 2013–2021 годы было организовано 586 образовательных мероприятий для более 380 воспитанников из 10 детских домов и разработано 15 игровых модулей.

Всего в 2021 году «Ростелеком» реализовал 316 социально значимых проектов, в том числе 121 образовательный проект. Расходы на благотворительность в отчетном периоде составили 177 млн рублей.

Благотворительные проекты мобильного оператора «Ростелекома»

Основным направлением благотворительности дочерней компании, на базе которой развивается мобильный бизнес «Ростелекома», является поддержка социального предпринимательства. С 2012 года компания оказывает финансовую, организационную и консультационную поддержку фонду «Навстречу переменам». За все время более 600 сотрудников оператора поучаствовали в программах фонда.

Приоритетным совместным проектом компании и фонда является бизнес-инкубатор «Навстречу импакт-стартапам». Для участников проекта проводятся бизнес-тренинги, финалисты получают финансирование стартапа. В 2021 году было подано 174 заявки на участие. Шесть финалистов получили гранты на общую сумму 5,1 млн рублей.

Другим совместным направлением является программа «Навстречу импакт-инвестициям», которая помогает устойчивым импакт-проектам привлекать инвестиции и продвигает идеи импакт-инвестирования в России. В 2021 году было получено более 100 заявок, для участия в программе было выбрано 22 проекта. По итогам мероприятия участники четырех проектов начали переговоры с потенциальными инвесторами.

Кроме того, мобильный оператор ведет собственные проекты:

- **«Чужих бабушек не бывает»** — кампания по подготовке волонтеров, которые помогают пожилым людям разобраться, как пользоваться интернетом;
- **«Переплавка»** — экологический проект по сбору и утилизации мобильных телефонов. Всего за время действия проекта с 2019 года клиенты передали на утилизацию 14 тыс. устройств.

Бизнес-проекты с социальным эффектом



«Ростелеком» положительно влияет на общество не только в рамках специальных проектов или благотворительных программ, но и в процессе своей основной операционной деятельности.

Инфраструктура

Одним из важных направлений деятельности «Ростелекома» является проект устранения цифрового неравенства, цель которого — обеспечение доступности услуг связи для людей, проживающих в удаленных районах. В рамках этого проекта точки доступа в интернет должны быть построены в почти 14 тыс. сельских поселений страны с общим населением около 4 млн человек. По итогам 2021 года точки доступа установлены в 13 916 населенных пунктах и построено 122 тыс. км ВОЛС.

В рамках государственного контракта «Ростелеком» также предоставляет инфраструктуру для доступа в интернет для 30 тыс. социально значимых объектов (школы, пункты полиции, медицинские учреждения).

Более подробная информация о проектах устранения цифрового неравенства и подключении социально значимых объектов представлена в разделе «Ключевые стратегические проекты» данного Годового отчета.

Цифровые сервисы

«Ростелеком» проводит цифровизацию большого перечня услуг, что облегчает населению доступ к ним и упрощает решение целого ряда проблем и задач.

- Для получения **государственных услуг** в электронной форме компания развивает портал gosuslugi.ru (в рамках проекта «Электронное правительство»). Данный портал позволяет людям получать необходимые справки и документы из государственных учреждений, записываться на прием, оплачивать услуги ЖКХ и делать многое другое не выходя из дома.
- Цифровые сервисы **«Медицина»** от «Ростелекома» представлены в 52 регионах. В 2021 году на платформе компании было проведено 17 тыс. консультаций и оформлено 930 тыс. рецептов в электронной форме. Данная услуга упрощает для населения получение доступа к медицинским услугам.
- В рамках цифровизации **образования** «Ростелеком» ежегодно обеспечивает видеонаблюдение и онлайн-трансляцию единого государственного экзамена (ЕГЭ), а также развивает образовательную онлайн-платформу «Ростелеком. Лицей», которая объединяет уроки по всей школьной программе, с 1-го по 11-й класс, и курсы по развитию. В 2021 году «Ростелеком» организовал беспроводной широкополосный доступ в интернет (Wi-Fi) и системы видеонаблюдения в 2 134 общеобразовательных учреждениях в 16 регионах России.
- В рамках проекта **«Цифровой регион / Умный город»** «Ростелеком» установил около 4 тыс. комплексов фото- и видеофиксации нарушений ПДД в 57 регионах России. Компания развивает горячую линию «Система-112» и внедряет интеллектуальную платформу видеонаблюдения на территории 14 регионов России. Данный комплекс решений позволяет обеспечивать безопасность граждан, в том числе на дорогах, что приводит к сокращению числа аварий и снижению смертности.
- В 2021 году продолжил работу **контакт-центр по информированию граждан о ключевых социально-экономических вопросах**. За 2021 год в контакт-центр поступило более 1,8 млн вызовов.

Более подробная информация о данных проектах представлена в разделе «Операционный обзор» данного Годового отчета.

Корпоративное управление: противодействие коррупции и закупочная деятельность



В «Ростелекоме» действует эффективная система корпоративного управления. При ежегодном совершенствовании системы учитываются требования российского законодательства и лучшие международные практики. Подробнее об органах управления компании и их вознаграждении можно узнать в разделе «Корпоративное управление» данного Годового отчета.

Комплаенс и противодействие коррупции

«Ростелеком» следует принципам честности, открытости и добросовестности. Компания и все ее сотрудники обязаны соблюдать нормы антикоррупционного законодательства и принципы этического ведения бизнеса.

Основные документы, регулирующие антикоррупционные комплаенс-процедуры:

- Антикоррупционная политика¹;
- Этический кодекс²;
- Кодекс деловой этики поставщика;
- Положение по управлению конфликтом интересов;
- Положение о принятии и дарении подарков;
- Положение о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи;
- Положение о рассмотрении обращений на горячую линию по соблюдению Этического кодекса.

Процедуры по обеспечению соблюдения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов компании. Аналогичные документы и комплаенс-процессы внедряются в ДЗО, где эффективная доля участия ПАО «Ростелеком» составляет более 50 %.

Основные направления по противодействию коррупции в 2021 году:

- обучение сотрудников;
- каналы обратной связи;
- управление конфликтом интересов;
- взаимодействие с дочерними обществами.

По итогам отчетного периода подтвержденные случаи коррупции и случаи взяточничества в Группе не зафиксированы.

1 Подробнее об Антикоррупционной политике «Ростелекома» читайте на сайте компании: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.
2 Подробнее об Этическом кодексе «Ростелекома» читайте на сайте компании: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

Совет по прозрачности деятельности

«Ростелеком» сотрудничает с государством и с общественными организациями в сфере противодействия коррупции. В компании создан совет по прозрачности деятельности. Заседания совета в 2021 году проводились дважды. В заседаниях участвовали представители Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, средств массовой информации и антикоррупционных общественных организаций.

На заседаниях совета рассматривались вопросы реализации антикоррупционных мероприятий, прозрачности процессов закупочной деятельности, а также статистика полученных обращений, в том числе коррупционной направленности.

Департамент защиты активов (комплаенс)

Основные функции

- Повышение корпоративной культуры по вопросам антикоррупции, предотвращения хищений и конфликта интересов, соблюдения этических норм.
- Анализ и контроль деятельности компании и ДЗО по вопросам защиты активов.
- Обеспечение работы линии доверия и антикоррупционного портала.

Основные результаты 2021 года

12 тыс.

сотрудников успешно прошли комплаенс-обучение

- «Ростелеком» второй год подряд занимает лидирующую позицию в национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: эксперты РСПП присвоили «Ростелекому» наивысший класс рейтинга — «А1»¹.
- Разработана и реализована комплаенс-программа компании на 2021 год.
- Проведен ряд доработок в системе для совершенствования процесса обработки деклараций по конфликту интересов.
- Актуализирован ряд внутренних документов, в том числе Правила внутреннего трудового распорядка компании в части привлечения к ответственности сотрудников за несоблюдение антикоррупционных требований.
- Комплаенс-обучение успешно прошли около 12 тыс. сотрудников.
- Продолжена работа по внедрению антикоррупционных программ в новых ДЗО (19 компаний), в которых совокупная доля «Ростелекома» составляет более 50 %.

1 <https://media.rssp.ru/document/1/8/e/8e772aa62f5acdeec97734ac8a77d522.pdf#page=30>

Специальные должностные лица по ПОД/ФТ/ФРОМУ

Основная функция

Минимизация риска вовлечения компании в легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и в финансирование терроризма.

Основные результаты 2021 года

По результатам дистанционного мониторинга системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ/ФРОМУ в 2021 году Федеральная служба по финансовому мониторингу (Росфинмониторинг) и Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) присвоили ПАО «Ростелеком» самый низкий, зеленый, уровень риска вовлеченности в легализацию доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма. Благодаря этой оценке Роскомнадзор не включил компанию в ежегодный план проверок, что существенно снижает риск штрафных санкций в 2022 году.

Взаимодействие с контрагентами

Компания стремится сотрудничать только с теми контрагентами, которые в своей деятельности руководствуются принципами законности и готовы соблюдать требования антикоррупционного законодательства. В целях развития деловых отношений с контрагентами, поддерживающими антикоррупционную политику «Ростелекома» и декларирующими неприятие коррупции, в компании были утверждены Кодекс деловой этики поставщика и антикоррупционная контрактная оговорка, позволяющая расторгнуть договор с контрагентом в случае нарушения им обязательств воздерживаться от действий, запрещенных антикоррупционным законодательством. Оговорка включается во все расходные договоры на сумму выше 500 тыс. рублей.

Для повышения уровня информированности деловых партнеров о требованиях антикоррупционного законодательства и этических норм «Ростелекома» в ведении бизнеса в 2021 году была завершена разработка интерактивного дистанционного курса для подрядчиков и поставщиков. Компания планирует запустить курс в 2022 году.

Обучение сотрудников

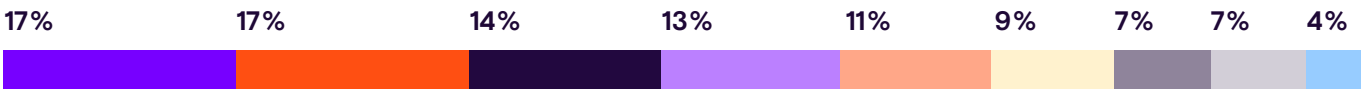
Все сотрудники «Ростелекома» при приеме на работу знакомятся с антикоррупционными политиками и процедурами. В случае изменения антикоррупционных процедур новые версии документов рассылаются на ознакомление всем работникам, имеющим АРМ¹ в системе электронного документооборота компании.

«Ростелеком» регулярно проводит антикоррупционные тренинги для персонала. Все новые сотрудники проходят обязательный вводный онлайн-курс по основным принципам Этического кодекса.

В 2021 году около 12 тыс. сотрудников прошли курсы «Этический кодекс» и «Профилактика и противодействие коррупции» в онлайн-формате.

1 Автоматизированное рабочее место.

Распределение сотрудников, прошедших комплаенс-обучение в 2021 году, по подразделениям компании



- Корпоративный центр
- Юг
- Сибирь
- Волга
- Центр
- Общий центр обслуживания
- Дальний Восток
- Урал
- Северо-Запад

В ДЗО при внедрении комплаенс-процессов проводятся тренинги по профилактике коррупции для руководства. Каждое ДЗО Группы выстраивает процессы по обучению в рамках своих возможностей и ресурсов.

Для сотрудников компании на должностях с повышенным коррупционным риском разработан курс «Предотвращение и профилактика коррупции» в очном и онлайн-форматах. В связи с пандемией COVID-19 очное антикоррупционное обучение с I квартала 2020 года не проводится. В 2021 году дистанционный курс успешно завершили около 3 тыс. сотрудников.

Каналы обратной связи

В соответствии с действующей стратегией освещения антикоррупционной деятельности в диджитал-формате в компании функционирует и постоянно развивается специализированный антикоррупционный портал — www.nocorruption.rt.ru. Здесь представлены внутренние документы, регулирующие антикоррупционную деятельность «Ростелекома», предусмотрено прохождение комплаенс-тестов для сотрудников и поставщиков, размещены материалы на тему профилактики и противодействия коррупции, а также указаны все каналы связи для отправки сообщений о коррупционных нарушениях.

С 2020 года процесс учета, обработки и рассмотрения обращений, поступающих на линию доверия ПАО «Ростелеком» и антикоррупционный портал, осуществляется в модуле «Обращения» автоматизированной системы «Комплаенс-контроль». Данная система подгружает обращения с каналов обратной связи, позволяет отслеживать сроки ответов заявителям и вовремя предоставлять им обратную связь, а также контролировать выполнение задач подразделениями, ответственными за рассмотрение обращений, и генерировать отчеты.

Для обеспечения защиты анонимных заявителей на антикоррупционном портале в 2021 году был доработан функционал, позволяющий оставлять обращения без сообщения Ф. И. О. и адреса электронной почты. При этом заявители могут получить обратную связь по статусу или результатам обращения от сотрудников комплаенс-подразделения, используя ПИН-код, генерируемый системой при фиксации обращения.

Компания гарантирует соблюдение конфиденциальности в отношении лица, уведомившего о факте коррупции. Заявители, добросовестно сообщившие о нарушениях, обеспечиваются защитой компании от любых форм преследования или дискриминации.

Антикоррупционный портал:

www.nocorruption.rt.ru

Линия доверия:

8-800-1-811-811

Горячая линия

по соблюдению

Этического кодекса:

ethics@rostelecom.ru

Тематика обращений, полученных на линию доверия и антикоррупционный портал в 2021 году



Управление конфликтом интересов

С 2018 года в «Ростелекоме» функционирует автоматизированная система по урегулированию конфликтов интересов «Комплаенс-контроль». Сотрудники компании, у которых возник конфликт интересов, а также сотрудники, занимающие должности, подверженные повышенному коррупционному риску, регулярно заполняют декларации в электронном виде. Система по заданным критериям автоматически выбирает сотрудников, подлежащих прохождению данной процедуры, и контролирует своевременное заполнение ими деклараций, что позволяет исключить человеческий фактор при обязательном декларировании.

В 2021 году была продолжена работа с риском незаполнения сотрудниками декларации или наличия деловых партнеров, которые аффилированы с сотрудниками компании. Данный риск включен в Программу управления рисками ПАО «Ростелеком».

Выстраивание антикоррупционной работы в ДЗО ПАО «Ростелеком»

В 2021 году «Ростелеком» продолжил работу по внедрению антикоррупционных программ в новых ДЗО (19 компаний), в которых совокупная доля компании составляет более 50 %, путем разработки дорожных карт.

Дорожные карты по внедрению антикоррупционных программ включают:

- адаптацию типовых антикоррупционных документов, разработанных компанией;
- оценку коррупционных рисков;
- внедрение контрольных процессов;
- управление конфликтом интересов;
- проведение антикоррупционного обучения;
- работу с обращениями по каналам обратной связи.

В расходные договоры ДЗО также включается антикоррупционная контрактная оговорка. Согласно ее условиям, они имеют право расторгнуть договор с контрагентом в случае нарушения им обязательства воздерживаться от действий, запрещенных антикоррупционным законодательством.

Меры противодействия отмыванию преступных доходов, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения

В ПАО «Ростелеком» в полном объеме реализуется система внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

В 2021 году произошли существенные изменения в законодательстве, направленные на противодействие проникновению на территорию Российской Федерации иностранных или международных неправительственных организаций, деятельность которых признана нежелательной. В частности, определено, что обязательному контролю оператором связи подлежат операции по получению или расходованию некоммерческой организацией денежных средств независимо от размера суммы.

На данный момент «Ростелеком» занимает лидирующую позицию по данному направлению среди операторов связи в первую очередь благодаря реализации ежедневного мониторинга финансовых операций абонентов — некоммерческих организаций.

Управление цепочкой поставок

~541 млрд руб.

составил объем закупок ПАО «Ростелеком» и ключевых ДЗО в 2021 году

«Ростелеком» ответственно управляет своей цепочкой поставок, делает ее более устойчивой и эффективной. Поставщики «Ростелекома» находятся во всех регионах России, поэтому в процессе отбора, сотрудничества и оценки их деятельности компания принимает во внимание экономические, социальные и экологические последствия своего взаимодействия.

В 2021 году «Ростелеком» получил приз «Гарантированная прозрачность», что является высшей ступенью Национального рейтинга прозрачности закупок. Рейтинг прозрачности создается для формирования системы непрерывного мониторинга за состоянием и тенденциями национального рынка закупок.

Закупочная деятельность «Ростелекома» регламентируется:

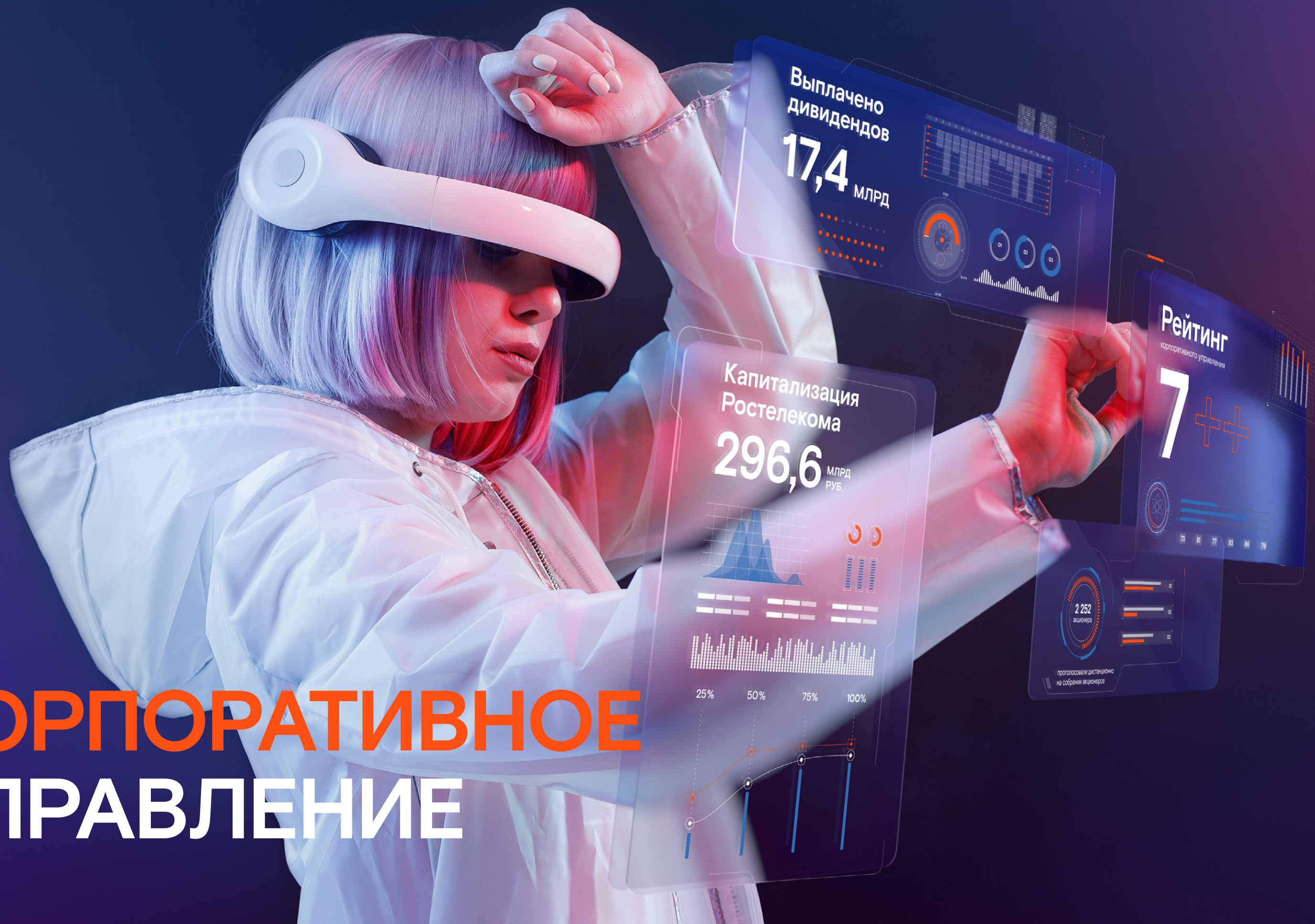
- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;
- другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- директивами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации;
- Положением о закупках ПАО «Ростелеком».

«Ростелеком» поддерживает представителей субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП). В компании действует Программа партнерства с МСП.

Объем договоров, заключенных ПАО «Ростелеком»¹ с субъектами МСП в 2021 году, составил 136 млрд рублей, доля таких договоров составляет 59 %.

1 Не включая ДЗО. Показатель с учетом исключений согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 года № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



Выплачено
дивидендов
17,4 млрд

Капитализация
Ростелекома
296,6 млрд руб.

Рейтинг
корпоративного управления
7 ++

2 252
акционеров

проголосовали дистанционно
на собраниях акционеров

31 Система корпоративного управления

Важнейшим инструментом для определения целей компании и средств их достижения, а также обеспечения эффективного контроля за деятельностью компании со стороны акционеров является надлежащее корпоративное управление. Выстроенная система корпоративного управления в «Ростелекоме» соответствует стандартам лучшей международной и российской практики: трехуровневая модель корпоративного управления демонстрирует свою эффективность, обеспечивает три линии защиты сохранности предоставленных акционерами средств и их эффективного использования, нацелена на снижение рисков, которые инвесторы не могут оценить.

Принципы

- Баланс интересов акционеров, менеджмента и стейкхолдеров
- Равное отношение ко всем акционерам и соблюдение их прав
- Подотчетность совета директоров, президента и правления компании акционерам
- Информационная и финансовая прозрачность

Приоритеты

- Учет интересов стейкхолдеров и взаимодействие с ними
- Соблюдение этических норм делового поведения
- Своевременное и точное раскрытие информации
- Корпоративная социальная ответственность

Направления развития

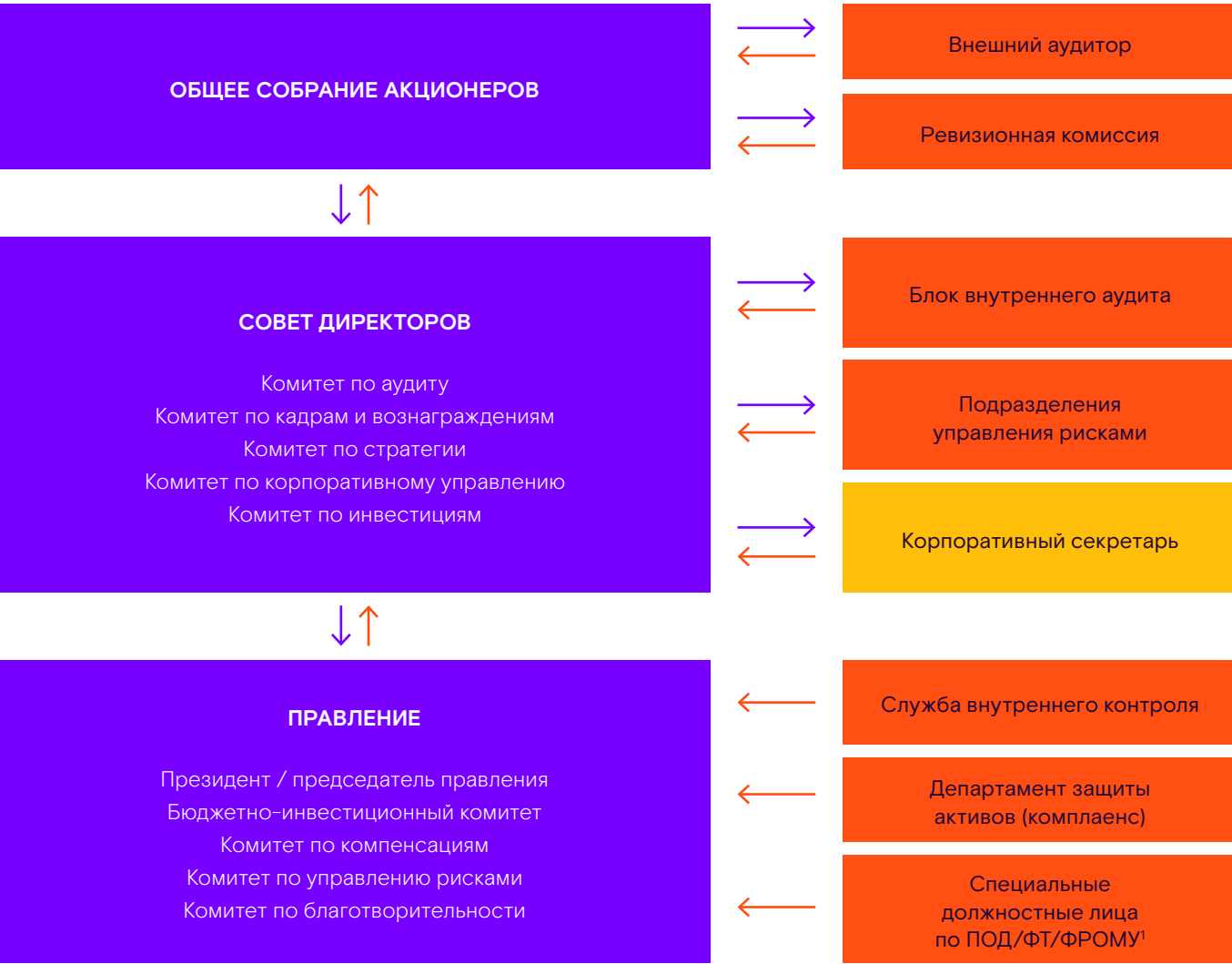
- Постоянное повышение эффективности системы внутреннего контроля и аудита
- Непрерывное улучшение практики корпоративного управления
- Развитие электронных сервисов, позволяющих акционерам эффективно реализовывать свои права
- Усовершенствование информационной системы, автоматизирующей работу правления и его комитетов

Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком»

- Органы управления
- Органы контроля
- Избирает/назначает
- Подотчетен/подчинен

В соответствии с Уставом ПАО «Ростелеком» (далее — Устав) управление компанией осуществляют:

- общее собрание акционеров;
- совет директоров (избирается общим собранием акционеров для стратегического руководства компанией);
- президент и правление (назначаются советом директоров для повседневного оперативного управления компанией).



1 Специальные должностные лица, ответственные за реализацию системы внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

2 Подробнее читайте в разделе «Корпоративное управление: противодействие коррупции и закупочная деятельность», стр. 220.

Основные политики

В ПАО «Ростелеком» действует 22 политики и нормативных документа, регулирующих функционирование системы корпоративного управления. В 2021 году были обновлены шесть из них.

Основные политики ПАО «Ростелеком» в сфере корпоративного управления¹

Название документа	Дата вступления в силу последней редакции
Устав	28 июня 2021 года
Положение об общем собрании акционеров	14 июня 2019 года
Положение о ревизионной комиссии	18 июня 2018 года
Положение о совете директоров	18 июня 2018 года
Положение о президенте	18 июня 2018 года
Положение о правлении	18 июня 2018 года
Кодекс корпоративного управления	27 декабря 2007 года
Этический кодекс	15 октября 2019 года
Антикоррупционная политика	6 декабря 2019 года
Политика в области внутреннего аудита	26 апреля 2019 года
Положение о внутреннем аудите	25 июня 2021 года
Положение о рассмотрении обращений на горячую линию по соблюдению Этического кодекса	29 июня 2020 года
Политика управления рисками	25 июня 2021 года
Положение об интегрированной системе управления рисками	18 июня 2021 года
Политика управления системой внутреннего контроля	23 августа 2019 года
Процедура внедрения, поддержания и развития системы внутреннего контроля	4 марта 2021 года
Экологическая политика	2 апреля 2019 года
Положение об информационной политике	30 сентября 2015 года
Дивидендная политика	19 апреля 2021 года
Положение об инсайдерской информации	19 июня 2020 года
Положение о получении, рассмотрении и хранении жалоб и обращений, касающихся ведения бухгалтерского учета, осуществления процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, мошенничества, проведения аудита и вопросов соблюдения Этического кодекса	2 октября 2008 года
Положение о корпоративном секретаре и аппарате корпоративного секретаря	13 сентября 2019 года

¹ https://www.company.rt.ru/ir/disclosure/internal_docs/

Управление дочерними и зависимыми обществами

Группа «Ростелеком» включает ПАО «Ростелеком», его дочерние и зависимые общества (далее — ДЗО). Всего в группу на 31 декабря 2021 года входило 217 ДЗО, с полным списком можно ознакомиться в Приложении № 5 к настоящему Годовому отчету¹.

Компания рассматривает ДЗО как основную точку роста бизнеса: для новых стратегических направлений компания выделяет цифровые кластеры, состоящие из нескольких ДЗО, сгруппированных по взаимосвязанным видам деятельности. В 2021 году продолжилось формирование ключевых цифровых кластеров: «ЦОД и облачные услуги», «Информационная безопасность», «Цифровые регионы», «Государственные цифровые услуги и сервисы» и «Цифровая медицина», — разработана и утверждена методика управления кластерами, проведена оптимизация структуры владения ДЗО, отнесенных к кластерам. «Ростелеком» взаимодействует с головной компанией кластера, которой делегируются взаимодействие с прочими компаниями бизнес-направления и управление ими. На уровне «Ростелекома» остается контрольно-ревизионная функция в отношении данных компаний.

Подходы к корпоративному управлению исходя из доли владения ДЗО

Миноритарная доля	Доля участия <50 %	Доля участия >50 %
Участие в общих собраниях акционеров, защита акционерных прав «Ростелекома»	Управление в соответствии с заключенным корпоративным договором, обеспечивающим: • выдвижение кандидатур на должности топ-менеджеров со стороны «Ростелекома»; • участие в работе совета директоров и контрольных органов; • аутсорсинг поддерживающих функций (по договоренности с партнером)	Интеграция в систему корпоративного управления и культуру «Ростелекома», включая: • формирование единой модели корпоративного управления ДЗО; • назначение единоличных исполнительных органов и большинства представителей в коллегиальных органах управления и контроля ДЗО; • единую систему финансового планирования и казначейства; • аутсорсинг поддерживающих функций; • централизацию внутреннего контроля и аудита; • выработку унифицированных подходов и документов

¹ https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_5_to_annual_report_2021_rus.pdf

Принципы управления ДЗО

Пропорциональность и прозрачность	Инструменты управления должны соответствовать размерам и задачам ДЗО, быть однозначными и понятными для сотрудников.
Системность и комплексность	Инструментарий управления ДЗО должен позволять использовать системный анализ и синтез в каждом управленческом решении и охватывать все аспекты деятельности ДЗО. Взаимоотношения компаний Группы должны строиться на принципах взаимовыгодного сотрудничества.
Экономичность и эффективность	Нерентабельные ДЗО ликвидируются или принимаются меры по повышению их эффективности. Инструменты управления должны легко встраиваться в существующие информационные системы. Информационные потоки должны отвечать принципам минимальной достаточности.
Соответствие законодательству	Инструменты управления и решения должны находиться в законодательном поле Российской Федерации или других стран, на территории которых ДЗО ведет свою деятельность. Особое внимание должно обращаться на соблюдение антикоррупционного законодательства.
Коллегиальность в выработке решений и единоначалие в управлении	«Ростелеком» участвует в назначении руководителей и членов советов директоров ДЗО. Подразделения компании оказывают аналитическую поддержку членам советов директоров ДЗО, избранным по предложению «Ростелекома».
Делегирование полномочий, централизация и децентрализация управленческих функций, ограничение полномочий руководителя ДЗО и ответственность за результаты	На руководителей ДЗО возлагаются полномочия и ответственность за деятельность ДЗО. В учредительных документах ДЗО должны быть определены лимиты сделок, сверх которых руководители ДЗО не имеют права самостоятельно заключать сделки, а также отчуждать и обременять имущество ДЗО.
Приоритет функций управления над структурой при создании ДЗО и приоритет структуры над функциями управления в действующих ДЗО	При создании или приобретении компаний «Ростелеком» максимально быстро внедряет системы управления и контроля над ДЗО. По мере формирования этих институтов проводятся оптимизационные мероприятия для всей системы управления и структуры ДЗО.
Обратная связь	Благодаря обратной связи от ДЗО совершенствуются инструменты их управления и контроля.
Мотивация на выполнение поставленных целей и задач	Мотивация руководителей и сотрудников ДЗО должна быть основана на стимулировании к достижению поставленных перед ДЗО целей. Мотивация сотрудников «Ростелекома», ответственных за ДЗО, должна учитывать достижение стратегических целей ДЗО.

Формирование среды корпоративного взаимодействия

Разработка и внедрение методик и процедур, регламентирующих координацию информационного и материального потоков при взаимодействии с ДЗО.

Участие совета директоров в управлении ДЗО

- Совет директоров «Ростелекома» определяет позицию компании:
- по вопросам общих собраний акционеров ДЗО, единственным участником которых является «Ростелеком»;
 - при рассмотрении органами управления ДЗО вопросов о приобретении ими акций (долей в уставном капитале) других хозяйственных обществ, в том числе при их учреждении, в случае, если цена такой сделки составляет 15 % и более балансовой стоимости активов ДЗО, определенной по данным его бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату;
 - при рассмотрении органами управления ДЗО вопросов о приобретении и об отчуждении ими акций «Ростелекома».

Формирование советов директоров ДЗО

Отбор кандидатов в члены советов директоров ДЗО основывается на принципах обеспечения совокупной компетенции, сбалансированности квалификации и опыта, преемственности состава, а также соблюдения требований законодательства. Совет директоров возглавляет топ-менеджер «Ростелекома», являющийся руководителем направления «Ростелекома», к которому относится род деятельности ДЗО.

Ключевые улучшения в 2021 году

В 2021 году «Ростелеком» стал первым партнером «ВТБ Регистратор», подключившимся к его уникальной собственной разработке «МаркетДеск». Платформа «МаркетДеск» предназначена для дистанционной реализации небольших пакетов акций физическими лицами, ценные бумаги которых учитываются на счете в реестре акционеров «Ростелекома». В течение 2021 года услуги платформы оказывались акционерам бесплатно.

Рейтинг корпоративного управления

Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров¹: 7++ — развитая практика корпоративного управления. В 2021 году «Ростелеком» вошел в топ лидеров по полноте и качеству раскрываемой информации о соблюдаемых принципах корпоративного управления Национального индекса корпоративного управления².

1 Рейтинг подтвержден в январе 2021 года.
2 <http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2021/12/National-CG-Index-2021.pdf>

Соблюдение Кодекса корпоративного управления¹

Раздел кодекса	Соблюдается					Частично соблюдается					Не соблюдается					Общее количество принципов в рамках каждого раздела кодекса
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	
Права акционеров и равенство условий для акционеров при осуществлении ими своих прав	11	12	12	13	13	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	13
Совет директоров	30	32	32	32	32	5	4	4	4	4	1	-	-	-	-	36
Корпоративный секретарь	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Система вознаграждения членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих сотрудников	8	8	8	8	9	2	2	2	2	1	-	-	-	-	-	10
Система управления рисками и внутреннего контроля	6	6	6	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Раскрытие информации о компании, информационная политика компании	6	6	6	7	6	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	7
Существенные корпоративные действия	3	3	3	4	4	2	2	2	1	1	-	-	-	-	-	5
Итого	66	69	69	72	72	12	10	10	7	7	1	-	-	-	-	79

¹ За 2017–2020 годы — на основе методологии, рекомендованной Банком России письмом от 17 февраля 2016 года № ИН 06-52/8, за 2021 год — письмом от 27 декабря 2016 года № ИН-06-28/102. Подробнее читайте в Приложении № 1 «Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_1_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Планы по улучшению практики корпоративного управления

«Ростелеком» будет продолжать совершенствовать систему корпоративного управления. В частности, в 2022 году планируются дальнейшее развитие и внедрение цифровых сервисов и дистанционных каналов взаимодействия для акционеров, нацеленных на доступность в реализации прав с учетом всех применимых требований законодательства.

3.2. Органы управления

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления компании. Его деятельность регулируется законами Российской Федерации, Уставом¹ и Положением об общем собрании акционеров компании².

В 2021 году годовое общее собрание акционеров³ «Ростелекома» состоялось 28 июня, внеочередные собрания акционеров не проводились.

Количество участников годовых и внеочередных собраний акционеров

	ГОСА ⁴ -2019	ВОСА ⁵ -2019	ГОСА-2020	ГОСА-2021
Бумажные бюллетени	1 141	6	9	10
Не голосовал (только зарегистрировался на собрании)	65	0	0	0
E-proxy voting (ISO — через депозитарий)	46	92	42	35
Система электронного голосования АО ВТБ Регистратор ⁶	1 513	1 480	1 848	1 928
Система электронного голосования НКО АО НРД ⁷	118	167	162	279
Всего	2 883	1 745	2 061	2 252

1 Новая редакция № 21 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 28 июня 2021 года (Протокол от 29 июня 2021 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

2 Новая редакция № 11 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 14 июня 2019 года (Протокол от 18 июня 2019 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

3 Протокол от 29 июня 2021 года № 1: www.company.rt.ru/ir/agm/events/gosa/detail/2020/.

4 Годовое общее собрание акционеров.

5 Внеочередное общее собрание акционеров.

6 pos.vtbreg.ru

7 www.e-vote.ru

Совет директоров

Совет директоров — коллегиальный орган управления, его компетенции включают вопросы стратегии развития и общего руководства деятельностью компании. Полномочия совета директоров изложены в Уставе и Положении о совете директоров¹.

Оценка совета директоров²

В начале 2022 года независимый консультант АО «ВТБ Регистратор» провел оценку работы совета директоров в целом, а также оценки работы его комитетов и каждого члена совета директоров, включая председателя совета директоров. Средневзвешенная оценка деятельности совета директоров составила 5 из 5 баллов. Консультант отметил сбалансированность состава совета директоров, а также высокое качество работы совета и комитетов при нем.

По итогам оценки было рекомендовано дополнительно сфокусироваться на вопросах импортозамещения и кибербезопасности, а также на системе управления рисками в целом.

Введение в должность членов совета директоров

Важным аспектом эффективной работы совета директоров является формирование системы адаптации и программ введения в должность новых членов совета.

В компании налажены процедуры адаптации новых членов совета директоров. Так, новый член совета директоров знакомится со всеми регулирующими деятельность совета внутренними документами компании и проводит встречи с членами правления и представителями внутреннего и внешнего аудита.

На первом заседании совета директоров президент рассказывает новым членам совета о стратегии и бизнесе ПАО «Ростелеком», а а также на о ключевых проектах, осуществленных компанией или запланированных ею на ближайший корпоративный год.

1 Новая редакция № 16 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 18 июня 2018 года (Протокол от 20 июня 2018 года № 1). Ознакомиться с полным текстом текущей редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

2 Подробнее об оценке совета директоров читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Ключевые принципы деятельности совета директоров

Принятие решений на основании достоверной информации о деятельности компании.

Обеспечение соблюдения компанией долгосрочных интересов акционеров и получение акционерами соответствующей информации о деятельности компании.

Достижение баланса интересов между различными группами акционеров и принятие максимально объективных и сбалансированных решений в интересах всех акционеров.

Трактовка любых двусмысленных пунктов правил, описанных в нормативных, юридических и иных актах, в пользу расширения прав и законных интересов акционеров.

Ключевые задачи совета директоров

Формирование и продвижение бизнес-задач и стратегических целей компании.

Защита прав и законных интересов акционеров.

Обеспечение полноты, надежности и объективности публичной информации о компании.

Требования к кандидатам в совет директоров

При подборе кандидатов в совет директоров «Ростелеком» руководствуется российскими и международными стандартами корпоративного управления. Компания стремится формировать совет директоров так, чтобы он был способен выносить объективные независимые суждения, своевременно и эффективно принимать все необходимые корпоративные решения.

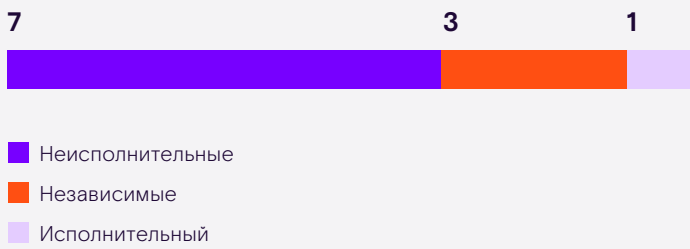
Лица, выдвигаемые в качестве кандидатов в совет директоров, должны обладать безупречной деловой и личной репутацией, а также профессиональными компетенциями, необходимыми для эффективного принятия решений в совете директоров, и не должны вызывать сомнений в том, что будут действовать в интересах компании и ее акционеров.

Наличие у кандидата конфликта интересов является веским основанием сомневаться в том, что он будет объективным, беспристрастным и действовать в интересах компании, в связи с чем не рекомендуется номинирование в совет директоров лиц, являющихся участниками, занимающих должности в составе исполнительных органов или являющихся сотрудниками компаний, конкурирующих с «Ростелекомом».

Независимым директорам обеспечивается возможность влиять на решения, принимаемые советом директоров. Компания стремится к тому, чтобы как минимум треть совета директоров составляли независимые директора.

Независимые директора благоприятно влияют на формирование объективных оценок при принятии решений советом директоров по всем вопросам, входящим в его компетенцию, обеспечивая тем самым максимальное соблюдение баланса интересов всех акционеров «Ростелекома».

Независимость директоров



11

директоров ежегодно избирается в совет директоров

53,7 года

средний возраст членов совета директоров¹

5,1 года

средний стаж работы директоров в совете директоров

¹ Средний возраст и стаж членов совета директоров указаны для состава, действовавшего на 31 декабря 2021 года.

Состав совета директоров¹

Компетенции членов совета директоров

Количество членов совета директоров, обладающих соответствующими компетенциями

Ответственность членов совета директоров застрахована на сумму 25 млн евро, для каждого независимого директора дополнительная страховая сумма составляет 920 тыс. евро, совокупная дополнительная страховая сумма для независимых директоров — 4,6 млн евро.

В 2021 году у членов совета директоров конфликта интересов выявлено не было. Члены совета директоров ежеквартально заполняют анкеты, где указывают информацию обо всех факторах, которые могут повлечь конфликт интересов.

Отчет о деятельности совета директоров и его комитетов¹

Присутствие членов совета директоров на заседаниях совета и его комитетов

Совет директоров, действовавший до годового общего собрания акционеров, состоявшегося 28 июня 2021 года

Совет директоров, действовавший после годового общего собрания акционеров, состоявшегося 28 июня 2021 года

1 Подробнее о вопросах, рассмотренных на заседаниях совета директоров и комитетов совета директоров, читайте в Приложении № 3 «Информация о заседаниях совета директоров и его комитетов» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_3_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Вопросы, рассмотренные советом директоров

Тема	Число рассмотренных вопросов
Аудит, управление рисками и внутренний контроль	15
Вопросы общих собраний акционеров	16
Организация работы совета директоров и комитетов	7
Разное	4
Согласие на совершение сделок с заинтересованностью	13
Согласие на совершение сделок с уставными ограничениями	28
Стратегия и развитие	22
Управление дочерними и зависимыми обществами	25
Управление непрофильными активами	10
Управление персоналом	22
Утверждение внутренних документов	7
Эмиссия ценных бумаг	3
Всего вопросов рассмотрено	172

Основные результаты 2021 года

- Осуществлен контроль за выполнением стратегии и стратегических проектов:
- национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»;
 - внедрение сетей поколения 5G;
 - реализация проекта по проведению переписи населения с использованием отечественной мобильной платформы «Аврора»;
 - строительство новой волоконно-оптической линии связи от западных до восточных границ России под рабочим названием TEA NEXT («Транзит “Европа — Азия” нового поколения»);
 - обеспечение кибербезопасности.

Разработана и согласована обновленная стратегия ПАО «Ростелеком» по итогам консолидации 100 % долей дочерней компании.

Актуализированы Долгосрочная программа развития и система ключевых показателей эффективности ПАО «Ростелеком», а также Программа инновационного развития ПАО «Ростелеком» для обеспечения реализации новой стратегии компании.

Планы на 2022 год

- Контроль за реализацией утвержденной стратегии Группы «Ростелеком», при необходимости — корректировка стратегии.
- Фокус на развитие ключевых стратегических направлений — «ЦОД и облачные услуги», «Информационная безопасность» и «Цифровая медицина».
- Дополнительный акцент на дальнейшей работе «Ростелекома» по внедрению сетей 5G.

15

заседаний совета директоров
проведено в 2021 году

3

заседания совета директоров
проведено в очной форме

12

заседаний совета директоров
проведено в заочной форме

172

вопроса рассмотрено на заседаниях
совета директоров

Результаты деятельности комитетов
совета директоров в 2021 году

8

заседаний проведено
в отчетном году,
из них 2 — очно

27

вопросов рассмотрено

Комитет по аудиту¹

Комитет по аудиту рассматривает вопросы в следующих областях:

- бухгалтерская отчетность;
- внутренний и внешний аудит;
- противодействие недобросовестным действиям сотрудников компании и третьих лиц;
- соблюдение Этического кодекса;
- управление рисками.

4

заседания проведено
в отчетном году,
из них 2 — очно

9

вопросов рассмотрено

Комитет по стратегии¹

Комитет по стратегии рассматривает вопросы в следующих областях:

- стратегические цели и выполнение стратегии;
- приоритетные направления и выполнение планов по ним;
- распределение прибыли, включая дивиденды;
- эффективность деятельности компании в долгосрочной перспективе;
- взаимодействие с организациями, в которых участвует компания, включая вопрос о прекращении участия;
- торговля ценными бумагами компании;
- финансовая модель и модель оценки стоимости бизнеса;
- реорганизация и ликвидация компании и подконтрольных организаций;
- использование резервных и иных фондов;
- крупные сделки и сделки с заинтересованностью.

1

заседание проведено
в отчетном году в форме
заочного голосования

6

вопросов рассмотрено

Комитет по кадрам и вознаграждениям²

Комитет по кадрам и вознаграждениям рассматривает вопросы в следующих областях:

- разработка, пересмотр и реализация Политики по вознаграждению;
- оценка работы исполнительных органов компании и иных ключевых руководящих сотрудников;
- условия досрочного расторжения трудовых договоров с членами исполнительных органов компании и иными ключевыми руководящими сотрудниками;
- рекомендации совету директоров в отношении корпоративного секретаря;
- раскрытие информации о политике и практике вознаграждения и о владении акциями менеджментом в годовом отчете;
- компетенции и обязанности членов совета директоров, определение приоритетных направлений для усиления его состава и подбор новых кандидатов;
- назначение и определение условий договоров членов правления, включая председателя правления.

1

заседание проведено
в отчетном году в форме
заочного голосования

2

вопроса рассмотрено

Комитет по корпоративному управлению²

Комитет по корпоративному управлению рассматривает вопросы в следующих областях:

- подготовка и проведение годового и внеочередных общих собраний акционеров;
- подходы к раскрытию информации, а также правила обращения с информацией, которая не является общедоступной;
- подготовка поправок и утверждение новых версий документов, регулирующих деятельность органов управления компании;
- урегулирование корпоративных конфликтов;
- соответствие международным нормам и требованиям фондовых бирж;
- утверждение регистратора компании и условий договора с ним.

1 Новая редакция № 4 Положения о комитете по аудиту совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

2 Новая редакция № 4 Положения о комитете по кадрам и вознаграждениям совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

1 Новая редакция № 4 Положения о комитете по стратегии совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

2 Новая редакция № 5 Положения о комитете по корпоративному управлению совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

Основные вопросы, рассмотренные комитетами в 2021 году

Комитет по аудиту

- Рекомендации совету директоров по кандидатуре аудитора компании;
- отчеты по РСБУ и МСФО;
- премирование главного аудитора и главного риск-менеджера;
- отчеты о работе и планы блока внутреннего аудита, в том числе признание системы управления рисками и внутреннего контроля в целом эффективными, за исключением областей, где были отмечены отдельные наблюдения либо недостатки, требующие определенных корректирующих мероприятий;
- Положение о внутреннем аудите;
- Программа по управлению рисками на 2021 год;
- результаты управления рисками;
- рекомендации по назначению главного риск-менеджера компании.

Комитет по кадрам и вознаграждениям

- Отчет об исполнении ключевых показателей эффективности за 2020 год;
- отчет об основных результатах оценки работы совета директоров;
- премирование президента и корпоративного секретаря.

Комитет по стратегии

- Стратегия на 2021–2025 годы;
- Долгосрочная программа развития и Программа инновационного развития на 2021–2025 годы;
- Дивидендная политика на 2022–2024 годы;
- корректировка бизнес-плана на 2021 год;
- бизнес-план на 2022 год.

Комитет по корпоративному управлению

- Отчет о соблюдении информационной политики;
- включение в повестку дня годового общего собрания акционеров по итогам 2020 года вопроса «Утверждение Устава ПАО «Ростелеком» в редакции № 21».

Корпоративный секретарь

Корпоративный секретарь обеспечивает взаимодействие компании с акционерами и содействует органам управления компании в сфере корпоративного управления. Кандидатура корпоративного секретаря утверждается советом директоров. В своей деятельности корпоративный секретарь подотчетен совету директоров.

С 2011 года должность корпоративного секретаря компании занимает Екатерина Сергеевна Миронова.

1 Подробнее о корпоративном секретаре читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Президент и правление

8

членов правления

47,5

года

средний возраст членов правления

7

лет

средний стаж членов правления

22

заседания правления проведено в 2021 году в очной форме

Состав правления¹

В 2021 году у членов
правления конфликта
интересов выявлено не было.

Отчет о деятельности правления

Присутствие членов
правления на заседаниях
правления

Количество очных
заседаний

22

Основные вопросы, рассмотренные правлением

Операционная деятельность и повышение ее эффективности

- Отчеты выполнения показателей бизнес-плана и разработка бизнес-плана на 2021 год.
- Совершенствование корпоративной системы управления проектами.
- Статус внедрения и ключевые приоритеты производственной системы «Ростелекома».
- Оптимизация закупочной деятельности.
- Контроль за реализацией ключевых проектов:
 - устранение цифрового неравенства;
 - «Организация доступа к сети Интернет больниц и поликлиник»;
 - «Обеспечение видеонаблюдения и функционирования портала трансляции на выборах в России».
- Изменение структуры филиалов компании и оптимизация работы персонала в условиях удаленной работы.

Развитие компании

- Разработка стратегии компании до 2025 года.
- Стратегия бизнес-сегментов и ключевых дочерних компаний.
- Создание целевой ИТ-архитектуры и трансформация сетей связи.
- Развитие цифровых сервисов в здравоохранении.

Управление рисками

- Реализация Программы по управлению рисками.

Развитие стандартов корпоративного управления

- Разработка и утверждение Программы по управлению рисками.
- Концепция развития системы внутреннего контроля (СВК) в компании.

Подготовка материалов и вопросов, решения по которым принимаются советом директоров

- Предварительное рассмотрение сделок, в отношении которых имеется заинтересованность.

Социальная ответственность

- Вопросы благотворительности и спонсорской поддержки.

Отчет о деятельности комитетов правления

В целях повышения эффективности работы правления в компании действуют четыре комитета.

Бюджетно-инвестиционный комитет

Функции комитета

Бюджетно-инвестиционный комитет обеспечивает взаимосвязь и соответствие бюджетного и инвестиционного процессов, контроль за их исполнением, а также готовит предложения правлению по данным вопросам.

Основные результаты 2021 года

- Проведены анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании, запланированных на 2021 и 2022 годы, и приняты решения о целесообразности их реализации.
- Рассмотрены бюджеты структурных подразделений и филиалов компании на 2022 год в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании на 2022 год.
- Проведен мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана на 2021 год.

Планы на 2022 год

- Анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании.
- Рассмотрение бюджетов структурных подразделений и филиалов компании в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании.
- Мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана.

43

заседания проведено
в отчетном году,
из них 25 — очно

91

вопрос рассмотрен

27

заседаний проведено
в отчетном году,
из них 24 — очно

126

вопросов рассмотрено

Комитет по компенсациям

Функции комитета

Комитет по компенсациям рассматривает вопросы в следующих областях:

- дополнительная численность и источники финансирования;
- единовременное премирование сотрудников;
- выделение средств на проведение планового оперативного лечения со-
трудников;
- определение условий жилищной программы компании.

Основные результаты 2021 года

- Определены условия жилищной программы компании.
- Приняты решения о выделении средств на проведение планового опера-
тивного лечения сотрудников.
- Приняты решения о дополнительной численности и источниках финанси-
рования.
- Согласована компенсация расходов, связанных с наймом жилого помеще-
ния.
- Согласованы правила реклассов¹.
- Согласован список работников на отнесение к другой категории в рамках
Программы долгосрочной мотивации.
- Согласовано распределение целевого взноса сотрудникам корпоратив-
ного центра ПАО «Ростелеком» и дочерней компании ООО «Ростелеком
Информационные Технологии» в соответствии с положениями о программе
негосударственного пенсионного обеспечения.
- Согласована мотивация работников департамента по работе с корпоратив-
ными заказчиками.
- Согласована адресная система материального стимулирования сотрудни-
ков сегмента B2O.
- Согласован новый подход к мотивации штатных инсталляторов.
- Согласовано дополнение к Меморандуму о подходе к материальному сти-
мулированию работников департамента по работе с недвижимостью.
- Оптимизирована работа комитета по компенсациям посредством делеги-
рования части вопросов на рассмотрение блока организационного разви-
тия и управления персоналом корпоративного центра компании.

Планы на 2022 год

Рассмотреть следующие вопросы:

- изменение системы мотивации подразделений компании;
- коэффициенты реклассов;
- премирование сотрудников компании;
- жилищная программа;
- дополнительная численность и источники финансирования;
- выделение средств на проведение лечения сотрудников.

3

заседания проведено
в отчетном году,
из них 1 — очно

6

вопросов рассмотрено

14

заочных заседаний
проведено в отчетном
году

32

вопроса рассмотрено

Комитет по управлению рисками

Функции комитета

Комитет по управлению рисками координирует развитие системы управле-
ния рисками (СУР) и обеспечивает на всех уровнях эффективное управление
рисками, направленное на взвешенное принятие бизнес-решений.

Основные результаты 2021 года

- Утверждена Программа управления рисками.
- Рассмотрены вопросы по управлению рисками, выносимые на рассмотре-
ние президенту, правлению, совету директоров и комитету по аудиту совета
директоров.
- Выданы соответствующие поручения участникам СУР и утверждены меро-
приятия по управлению рисками.
- Осуществлен регулярный контроль за применением процедур управле-
ния рисками с учетом всех типов рисков и всех уровней организационной
структуры компании.
- Проведен мониторинг исполнения мер реагирования и динамики ключевых
индикаторов рисков.

Планы на 2022 год

- Совершенствование процессов управления рисками: выявление рисков, их
оценка, выработка мероприятий по управлению рисками, контроль и мони-
торинг СУР.

Комитет по благотворительности

Функции комитета

Основными целями комитета по благотворительности являются рассмотрение
обращений от физических или юридических лиц об оказании благотвори-
тельной помощи и выработка рекомендаций для принятия решения органами
управления компании о расходовании средств на благотворительную помощь.

Основные результаты 2021 года

- Рекомендовано выделить 157 млн рублей в качестве пожертвований по сле-
дующим направлениям: образование, забота, духовное наследие, экология
и спорт.

Планы на 2022 год

- Подготовка рекомендаций о размере пожертвований в 2022 году.

1 Корректировка из других статей затрат в статьи расходов на персонал.

3.3. Органы контроля¹

Ревизионная комиссия

Основная функция

- Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью в периоды между заседаниями общих собраний акционеров.

Основные результаты 2021 года

- В начале 2022 года проведена проверка финансово-хозяйственной деятельности компании за 2021 год методом сплошной и выборочной проверок отдельных операций, включая Годовой отчет и годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность².
- В течение 2021 года также были проведены проверки деятельности компании по следующим направлениям:
 - оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности, анализ системы вознаграждения, в том числе проверка исполнения КПЭ;
 - соблюдение правовых актов при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности по основным направлениям деятельности компании;
 - анализ организации СВК, СУР и системы внутреннего аудита, исполнения бюджета и инвестиционного плана и эффективности распоряжения и отчуждения непрофильного имущества компании;
 - анализ программы по управлению недвижимым имуществом, в том числе процедуры реализации и совершения сделок в 2021 году, анализ эффективности управления долевыми вложениями;
 - исполнение поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации и рекомендаций ревизионной комиссии по итогам проверки за 2020 год.

1 Подробнее о работе органов контроля читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

2 Ревизионная комиссия дала безусловное положительное заключение и подтвердила достоверность данных, содержащихся в Годовом отчете и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «Ростелеком» по результатам 2021 года.

Блок внутреннего аудита

Основные функции

- Внутренний аудит с применением рискориентированного подхода и лучших практик.
- Независимое содействие в совершенствовании систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.
- Обеспечение качества работы «этической линии».

Основные результаты 2021 года

- Выполнен план работ аудита, получен экономический эффект.
- Даны рекомендации по повышению эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления, предоставлены независимые и объективные гарантии и консультации, направленные на совершенствование деятельности «Ростелекома», по итогам внедрения которых получены дополнительные доходы и экономия расходов.
- Внедрены ИТ-решения в аудите с учетом трендов цифровизации и обмена опытом между проектными командами.
- С отдельными дочерними обществами заключены договоры возмездного оказания услуг на выполнение функции внутреннего аудита в целях повышения эффективности управления рисками.

Подразделения управления рисками

Основная функция

- Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР.

Основные результаты 2021 года

- Рассмотрены кейсы по рискам непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения, утверждены мероприятия по управлению данными рисками.
- Сформирована Программа управления рисками на 2022 год.
- Оказана методологическая поддержка ДЗО в рамках формирования Программы управления рисками.
- Проведена оценка целевого уровня зрелости СУР по модели зрелости автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт стратегического анализа рисков управленческих решений».
- Актуализирована нормативно-методологическая база СУР, в том числе в ДЗО.

Служба внутреннего контроля

Основная функция

- Содействие руководству в построении эффективной СВК.

Основные результаты 2021 года

- Утверждена стратегия развития СВК в компании.
- Сформирована Карта гарантий на 2021 год¹.
- Обеспечено вовлечение бизнеса в развитие СВК за счет обучения по внутреннему контролю, внедрения самооценки и периодической отчетности.
- Проведен анализ рисков и контрольных процедур по ключевым бизнес-процессам, разработаны рекомендации по повышению эффективности СВК.
- Реализован регулярный мониторинг исполнения мероприятий по повышению эффективности СВК.
- Организована подготовка и сдача в Федеральную налоговую службу (ФНС России) отчетности по СВК в соответствии с требованиями к компаниям в режиме горизонтального налогового мониторинга.
- Обновлено нормативно-методологическая база в области СВК.

Внешний аудит

Основные функции

Для независимой оценки достоверности финансовой отчетности компания ежегодно привлекает внешнего аудитора.

В 2021 году годовым общим собранием акционеров² на основании итогов закупочной процедуры ООО «Эрнст энд Янг» было выбрано в качестве аудитора ПАО «Ростелеком» по РСБУ и МСФО на второе полугодие 2021 года и первое полугодие 2022 года (далее — аудитор), вознаграждение за услуги по аудиту финансовой отчетности «Ростелекома» по РСБУ и МСФО составит 104,3 млн рублей (с учетом НДС)³.

Аудитор подтвердил достоверность финансовой отчетности за 2021 год.

1 Подробнее о Карте гарантий читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

2 Протокол от 29 июня 2021 года № 1.

3 Подробная информация о вознаграждении аудитора и процедуре его избрания представлена в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.



3.4. Вознаграждение

Совет директоров

4 млн руб.

годовое фиксированное вознаграждение каждого члена совета директоров

400 тыс. руб.

годовое вознаграждение членов комитета по аудиту совета директоров

320 тыс. руб.

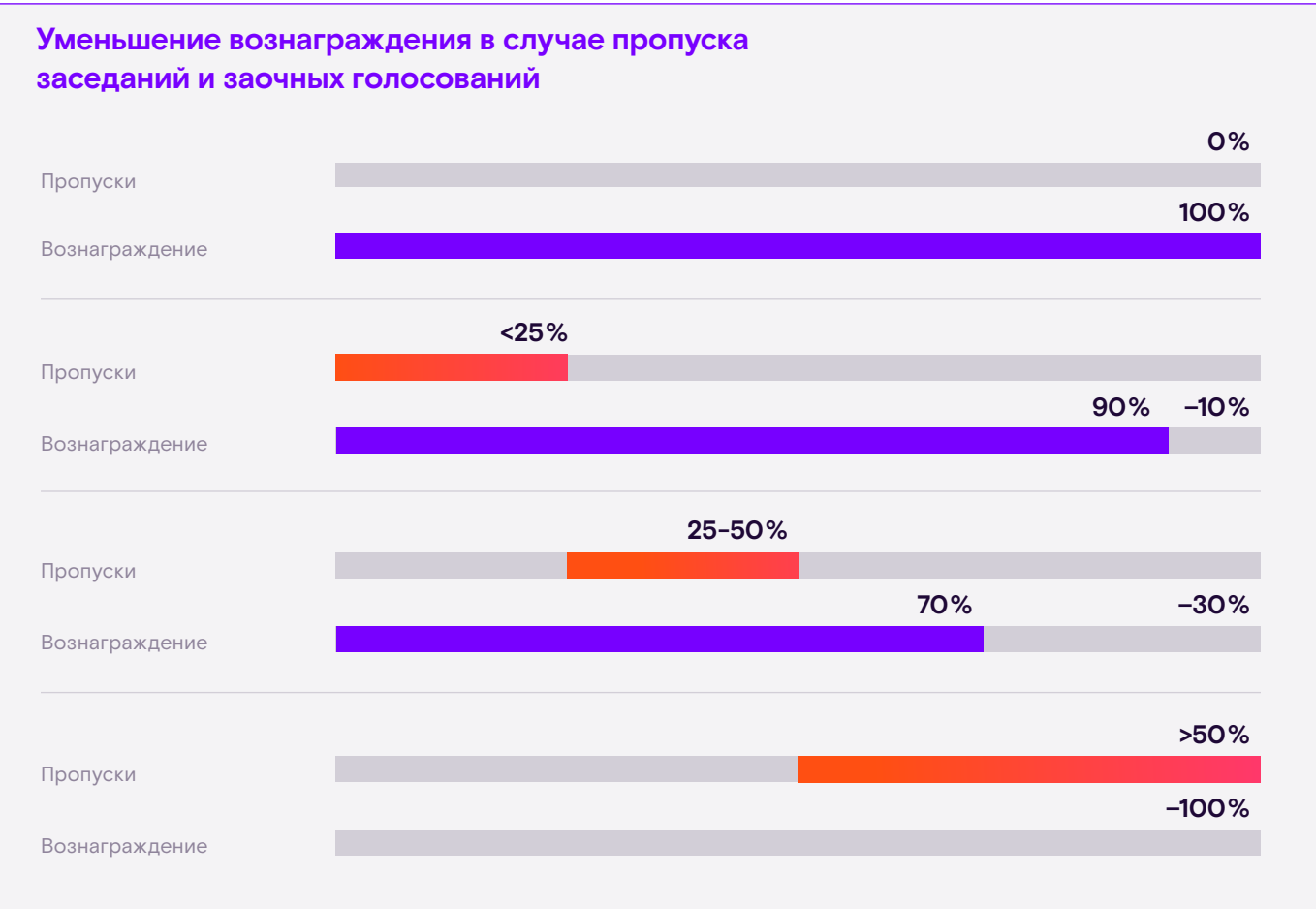
годовое вознаграждение членов прочих комитетов совета директоров

1,5x

коэффициент вознаграждения председателя совета директоров

1,25x

коэффициент вознаграждения председателя комитета совета директоров



Компенсация расходов и иные выплаты членам совета директоров в 2021 году не производились, займы (кредиты) не выдавались.

В 2021 году члены совета директоров, не являющиеся сотрудниками компании, не участвовали в Программе долгосрочной мотивации сотрудников компании.

Годовое вознаграждение не выплачивается членам совета директоров, являющимся государственными служащими, сотрудниками компании, а также добровольно отказавшимся от выплаты вознаграждения.

Вознаграждение, выплаченное членам совета директоров⁴, млн руб.

Президент и правление

Отдельные выплаты членам правления за работу в правлении не предусмотрены

Размер оплаты труда президента устанавливается в договоре, условия которого утверждаются советом директоров.

Помимо этого, по решению совета директоров президенту за добросовестное исполнение трудовых обязанностей, а также по результатам выполнения показателей бюджета выплачивается годовая премия.

Выплаты членам правления производятся на основании трудовых договоров, заключенных с каждым из сотрудников.

Выходное пособие президенту и членам правления в случае расторжения трудовых договоров со стороны компании выплачивается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. Размер выходного пособия не превышает трехкратного среднемесячного заработка сотрудника.

Вознаграждение, выплаченное членам правления, млн руб.

Элементы вознаграждения президента и членов правления

Выплаты членам правления и наиболее высокооплачиваемым сотрудникам в 2021 году, руб.

Ревизионная комиссия

800 тыс. руб.

годовое вознаграждение членов ревизионной комиссии

Годовое вознаграждение не выплачивается членам ревизионной комиссии, являющимся государственными служащими.

Выплаты ревизионной комиссии в 2021 году, руб.

1,3x

Коэффициент председателю ревизионной комиссии

1,1x

коэффициент секретарю ревизионной комиссии

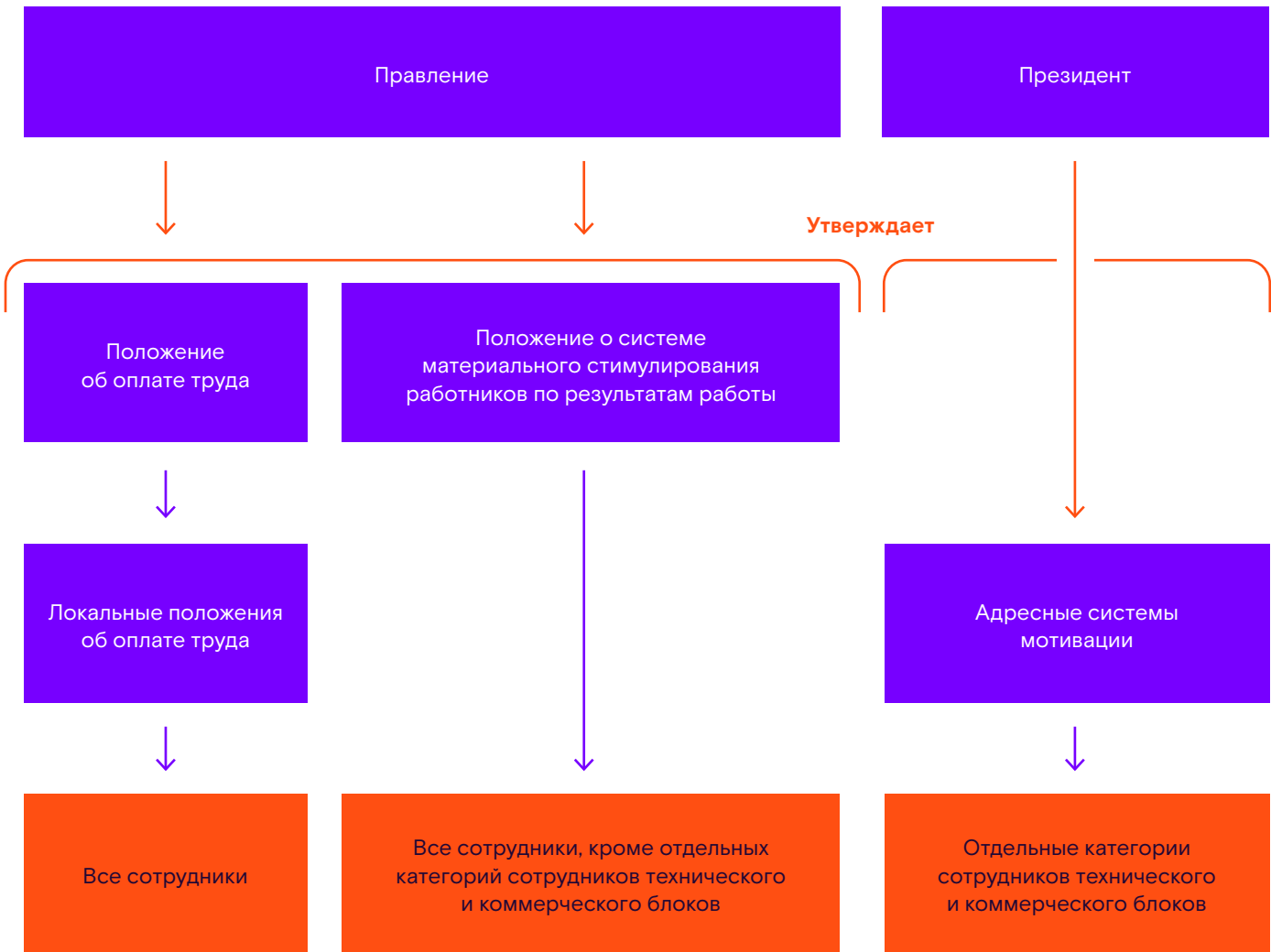
Программы мотивации

В «Ростелекоме» принят ряд положений в области мотивации персонала.

Компания регулярно участвует в обзорах заработных плат и кадровых политик. Условия оплаты и материального стимулирования сотрудников «Ростелекома» соответствуют рынку труда.

Выплата вознаграждения в нематериальной форме в «Ростелекоме» не производится, за исключением Программы долгосрочной мотивации. Локальные системы оплаты труда, включая системы мотивации, проходят адаптацию в ДЗО компании в соответствии с действующими подходами в области управления оплатой труда в «Ростелекоме».

Выходные пособия могут быть выплачены сотрудникам компании при увольнении по соглашению сторон. Размер выходного пособия не может превышать трехкратного среднемесячного заработка сотрудника.



Долгосрочная мотивация

Расходы на Программу долгосрочной мотивации в составе Отчета о прибылях и убытках¹, млн руб.

¹ Расходы по заработной плате, прочие выплаты и социальные отчисления, включая налог на доходы физических лиц.

Краткосрочная мотивация

В компании действует система регулярного премирования сотрудников. «Ростелеком» развивает систему мотивации персонала в соответствии с потребностями бизнеса.

В 2021 году доработаны адресные схемы мотивации и КПЭ для сегментов B2C, B2B, B2O и блока технической инфраструктуры. Также разработаны и внедрены дополнительные программы материального стимулирования, направленные на дальнейшее повышение эффективности деятельности сотрудников в целях решения отдельных бизнес-задач.

Еще одно направление мотивации сотрудников в «Ростелекоме» — ежеквартальная оценка «Качество внутреннего сервиса». Проведение такой оценки повышает уровень кросс-функционального взаимодействия. По результатам оценки оптимизируется работа внутренних сервисов.

Система ключевых показателей эффективности

КПЭ устанавливаются сотрудникам с учетом занимаемой должности и их зоны ответственности/влияния. Объем премирования сотрудника зависит от достижения корпоративных, бизнес- и личных целей.

Корпоративные КПЭ

Бизнес-КПЭ: президент и члены правления

Бизнес-КПЭ: руководитель сегмента B2C

Бизнес-КПЭ: руководитель сегмента B2B/B2G

Бизнес-КПЭ: руководитель сегмента B2O

Раскрытие информации

В целях повышения инвестиционной привлекательности и ведения доверительного диалога с заинтересованными сторонами компания раскрывает информацию в соответствии:

- с требованиями законодательства Российской Федерации;
- требованиями нормативных правовых актов Банка России;
- Правилами листинга Московской биржи;
- основными принципами раскрытия и предоставления информации публичными акционерными обществами, рекомендованными Кодексом корпоративного управления;
- внутренними документами компании.

Совет директоров определяет правила и подходы к раскрытию информации о компании, которые фиксируются в Положении об информационной политике.

Основные задачи Положения об информационной политике:

- повышение уровня открытости и доверия;
- повышение уровня прозрачности;
- определение основных принципов раскрытия информации компанией.

Основные принципы информационной политики:

- регулярность, последовательность и оперативность предоставления информации;
- доступность, объективность, полнота, достоверность и сравнимость раскрываемых сведений;
- равенство прав всех заинтересованных лиц на получение информации в соответствии с действующим законодательством, нормами и требованиями;
- независимость представления информации от интересов отдельных лиц или их групп;
- поддержание разумного баланса между открытостью компании и соблюдением ее коммерческих интересов;
- обеспечение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую или государственную тайну, в соответствии с внутренними документами компании;
- контроль использования инсайдерской информации.

Компания раскрывает информацию в сети Интернет на своем официальном сайте www.compan.y.r.t.ru и на сайте Центра раскрытия корпоративной информации «Интерфакс» www.e-disclosure.ru.

Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами

Ценные бумаги

Акции

По состоянию на 31 декабря 2021 года уставный капитал ПАО «Ростелеком» составлял 8,73 млн рублей и включал 3 282 997 929 обыкновенных и 209 565 147 привилегированных акций. Общее количество акционеров «Ростелекома» составляло 151 369 лиц: 701 юридическое и 150 668 физических лиц¹.

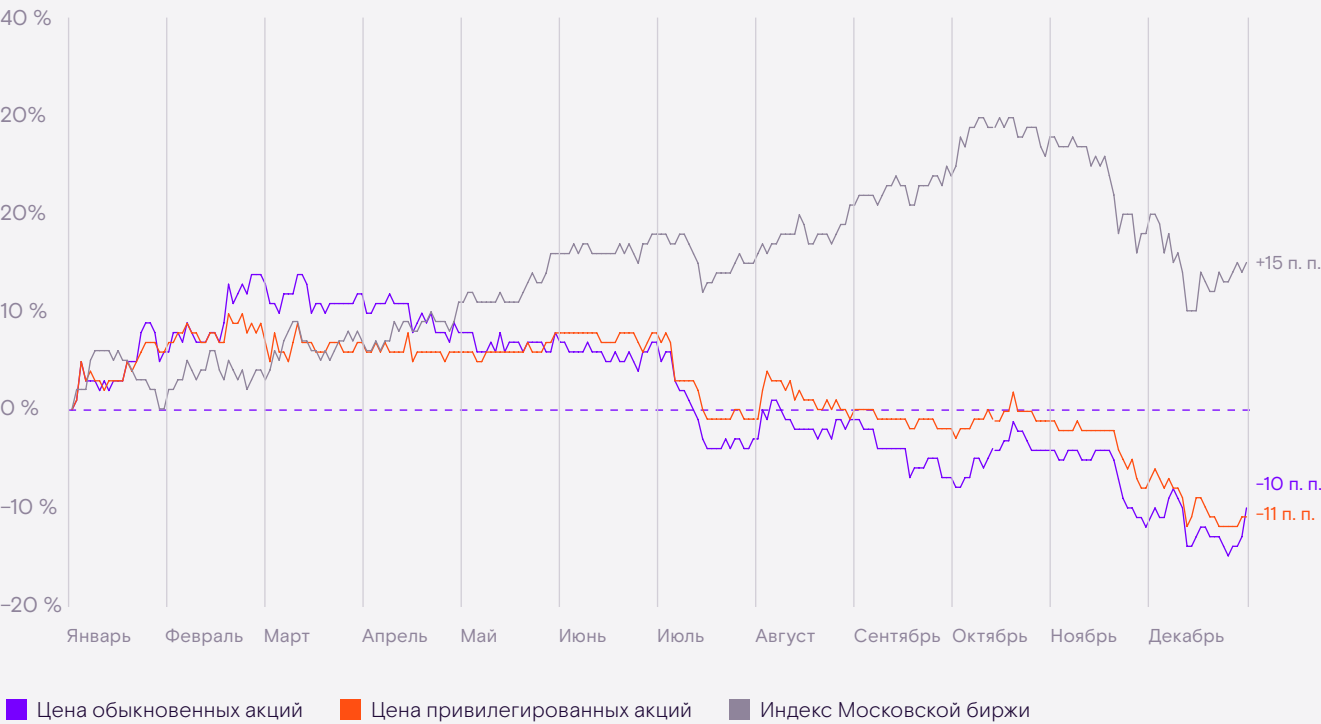
Обыкновенные и привилегированные акции ПАО «Ростелеком» (тикеры RTKM и RTKMP) торгуются на Московской бирже в котировальном списке первого уровня и на Санкт-Петербургской бирже в некотировальной части списка.

Основные показатели торгов акциями ПАО «Ростелеком» на Московской бирже², руб.

Показатель	Обыкновенные акции	Привилегированные акции
Цена на 31 декабря 2020 года	96,73	85,60
Минимум в течение 2021 года	81,97	75,05
Максимум в течение 2021 года	110,75	93,80
Цена на 30 декабря 2021 года	87,22	76,15
Объем торгов в 2021 году на Московской бирже, млн руб.	60 012	5 798

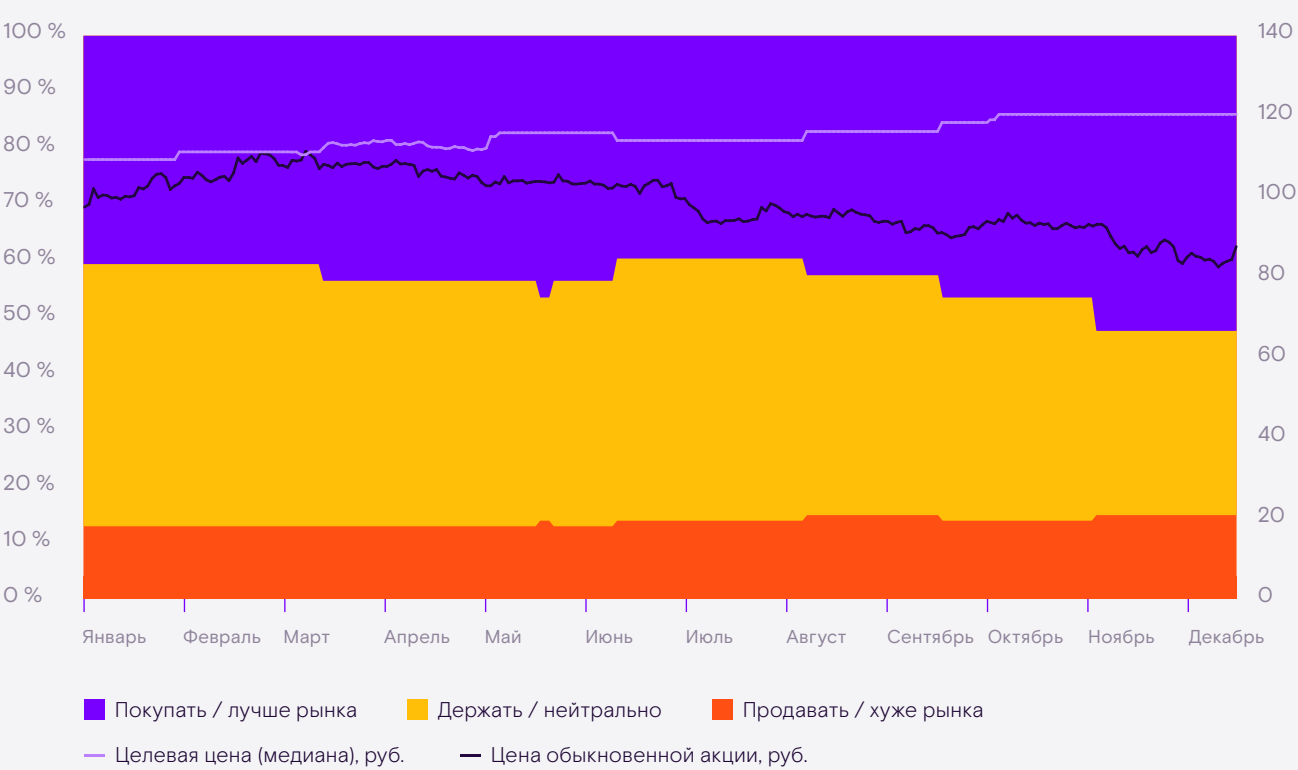
¹ Без раскрытия информации о владельцах акций, права на которые учитываются в номинальных держателях.
² Источник: Bloomberg.

Динамика цен обыкновенных и привилегированных акций
ПАО «Ростелеком» и индекса Московской биржи, 2021 год, %



Источник: Bloomberg

Рекомендации аналитиков в отношении обыкновенных акций
ПАО «Ростелеком», 2021 год, %



Структура акционерного капитала на 31 декабря 2021 года

Депозитарные расписки

С февраля 1998 года обыкновенные акции ПАО «Ростелеком» торгуются на зарубежных торговых площадках в виде американских депозитарных расписок (АДР)¹. Одна АДР равняется шести обыкновенным акциям. АДР обращаются на торговой площадке ОТСQX, а также торгуются вне листинга на Лондонской, Франкфуртской и других зарубежных фондовых биржах. По состоянию на 31 декабря 2021 года выпущено 6,3 млн АДР, что составляет 1,1 % от общего количества размещенных обыкновенных акций.

Облигации

В июле 2021 года «Ростелеком» разместил пятилетние биржевые облигации на сумму 15 млрд рублей со ставкой купона 7,7 % годовых, установленной до конца периода обращения выпуска. Привлеченные средства были использованы для рефинансирования существующей задолженности и не отразились на долговой нагрузке компании.

Совокупный объем находящихся в обращении облигаций по состоянию на 31 декабря 2021 года составил 128,88 млрд рублей, что соответствует 35 % долгового портфеля компании.

Биржевые облигации, находящиеся в обращении по состоянию на 31 декабря 2021 года

Серия	Дата размещения	Объем эмиссии, руб.	Облигации, находящиеся в обращении, шт.	Дата погашения
БО–01	29 мая 2015 года	5 000 000 000	862 810	16 мая 2025 года
О01P–01R	22 сентября 2016 года	15 000 000 000	8 016 404	10 сентября 2026 года
О01P–02R	26 апреля 2017 года	10 000 000 000	10 000 000	14 апреля 2027 года
О01P–03R	21 ноября 2017 года	10 000 000 000	10 000 000	9 ноября 2027 года
О01P–04R	16 марта 2018 года	10 000 000 000	10 000 000	3 марта 2028 года
О01P–05R	3 апреля 2019 года	15 000 000 000	15 000 000	21 марта 2029 года
О02P–01R	5 декабря 2019 года	10 000 000 000	10 000 000	27 ноября 2025 года
О02P–03R	18 февраля 2020 года	15 000 000 000	15 000 000	14 февраля 2023 года
О02P–02R	19 февраля 2020 года	15 000 000 000	15 000 000	10 февраля 2027 года
О02P–04R	24 апреля 2020 года	10 000 000 000	10 000 000	21 апреля 2023 года
О02P–05R	14 октября 2020 года	10 000 000 000	10 000 000	8 октября 2025 года
О02P–06R	23 июля 2021 года	15 000 000 000	15 000 000	17 июля 2026 года

1 Сведения о банке-депозитарии и кастодиане приведены в Приложении № 9 «Дополнительная информация о ПАО “Ростелеком”» к настоящему Годовому отчету: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_9_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Дивиденды

В 2021 году совет директоров утвердил Дивидендную политику¹, распространяющуюся на выплаты дивидендов в 2022, 2023 и 2024 годах. Согласно новой политике, компания будет стремиться выплачивать на одну обыкновенную акцию не менее 5 рублей в год и не менее чем на 5 % больше на одну акцию, чем за предыдущий отчетный год.

Годовым общим собранием акционеров 28 июня 2021 года было принято решение о выплате дивидендов по результатам 2020 года, общая сумма которых составила 17 462 815 тыс. рублей, размер дивидендов по обыкновенным и привилегированным акциям составил 5 рублей на одну акцию. Дивиденды выплачивались за счет нераспределенной прибыли прошлых лет, в федеральный бюджет было перечислено 6 270 948 тыс. рублей, задолженность перед федеральным бюджетом отсутствует.

Статус выплаты дивидендов

Дивиденды по итогам года	Размер дивиденда на одну обыкновенную/привилегированную акцию, руб.	Всего начислено, тыс. руб.	Всего выплачено до 2021 года, тыс. руб.	Всего выплачено в течение 2021 года, тыс. руб.	Всего выплачено на конец 2021 года	
					тыс. руб.	%
2020	5/5	17 462 815	—	17 352 408	17 352 408	99,37
2019	5/5	17 462 815	17 355 197	4 351	17 389 548	99,58
2018	2,50/2,50	6 961 200	6 911 012	1 704	6 912 716	99,30
9 месяцев 2018	2,50/2,50	6 961 200	6 911 428	1 374	6 912 802	99,30
2017	5,05/5,05	14 050 000	13 954 275	901	13 955 176	99,33

1 Утверждена советом директоров ПАО «Ростелеком» 19 апреля 2021 года (Протокол от 20 апреля 2021 года № 09). Ознакомиться с полным текстом документа вы можете на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

Взаимодействие с акционерами и инвесторами

Компания активно взаимодействует с аналитиками банков и рейтинговых агентств. С полным списком аналитиков можно ознакомиться на сайте компании: <https://www.company.rt.ru/ir/ratings/coverage/>.

AA(RU)

Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА)

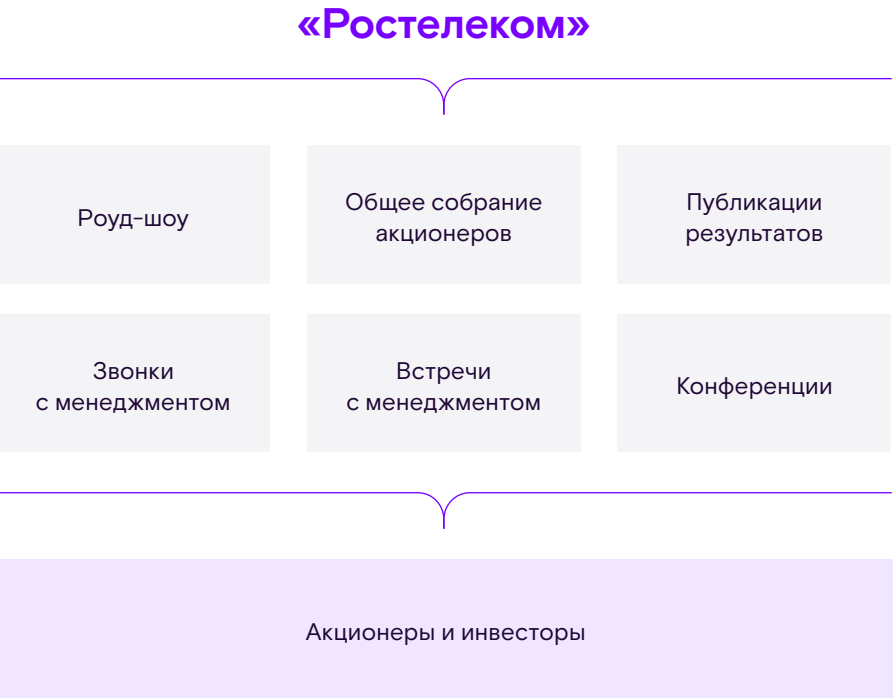
Прогноз «стабильный»
Подтвержден 31 мая 2021 года

«Ростелеком» стремится развивать устойчивые отношения с инвестиционным сообществом, своевременно предоставлять информацию о деятельности компании заинтересованным лицам и оперативно отвечать на запросы инвесторов и других целевых аудиторий. Представители «Ростелекома» находятся в постоянном диалоге с аналитиками инвестиционных банков и регулярно проводят встречи с текущими акционерами и потенциальными инвесторами.

Основные задачи в области взаимодействия с инвестиционным сообществом:

- продвижение инвестиционного кейса «Ростелекома»;
- управление ожиданиями;
- участие в анализе стратегических решений относительно развития компании с учетом влияния на капитализацию;
- расширение и диверсификация базы инвесторов в акции «Ростелекома» с фокусом на фонды с долгосрочным периодом инвестирования;
- снижение стоимости заимствований.

Основные инструменты взаимодействия с акционерами и инвесторами



В прошлом году менеджмент и IR-команда продолжали активно использовать цифровые платформы и онлайн-каналы коммуникации с инвесторами в условиях пандемии и удаленного режима работы. В 2021 году компания приняла участие в восьми инвестиционных конференциях, организованных в онлайн-формате. Важным событием 2021 года стала презентация в рамках дня инвестора обновленной стратегии развития «Ростелекома» до 2025 года и дивидендной политики по итогам 2021–2023 годов¹, после чего компания провела серию виртуальных встреч с ключевыми инвесторами (virtual NDR). Осенью 2021 года на онлайн-встрече с инвесторами и аналитиками руководство «Ростелекома» дополнительно рассказало о своем взгляде на создание стоимости благодаря переходу к сегментно-кластерной модели управления и представило видение развития цифровых кластеров в рамках ранее одобренной Стратегии компании до 2025 года. Менеджмент также представил сценарий ускорения развития цифровых кластеров, имеющий потенциал дополнительного роста стоимости бизнеса. В целом по итогам 2021 года представители компании провели порядка 50 встреч с участниками инвестиционного сообщества, преимущественно в онлайн-формате.

Помимо четырех ежеквартальных раскрытий о финансовых и операционных результатах деятельности и порядка 35 пресс-релизов для финансовой аудитории, опубликованных в 2021 году, для инвесторов и акционеров была организована коммуникационная поддержка в отношении крупной сделки по привлечению финансового инвестора в качестве партнера для развития бизнеса дата-центров и облачных решений.

В рамках улучшения ESG-профиля в 2021 году была продолжена работа со специалистами и экспертами в области ESG по уточнению информации о деятельности «Ростелекома» в области устойчивого развития, направленной на улучшение позиций компании в рейтингах, специализирующихся на данном направлении провайдеров. Важным событием в области ESG стало включение «Ростелекома» второй год подряд в индекс гендерного равенства Bloomberg. Компании удалось продемонстрировать высокие результаты по всем элементам системы оценки, в том числе уровню раскрытия информации. Кроме того, «Ростелеком» стал лидером ESG-рейтинга по версии Национального рейтингового агентства², который охватывает 105 эмитентов индустриального и потребительского секторов экономики, чьи ценные бумаги торгуются в первом и втором котировальных списках Московской биржи.

Достижения компании в области раскрытия информации были отмечены в рамках XXIV Ежегодного конкурса годовых отчетов Московской биржи³. Годовой отчет «Ростелекома» за 2020 год второй год подряд был признан лучшим среди компаний потребительского и телекоммуникационного секторов экономики.

¹ Распространяется на выплаты дивидендов в 2022–2024 годах.
² <https://www.ra-national.ru/ru/node/64288>
³ <https://konkurs.moex.com/winners>

Календарь IR-событий 2021 года

Дата	Событие	Формат
26 января	Конференц-звонок с менеджментом. Привлечение партнера для развития бизнеса ЦОД и IaaS «Ростелекома»	Проведение звонка менеджмента с инвесторами. Публикация пресс-релиза и презентации
12 февраля	Wood’s EM Consumer & Industrials Virtual Conference	Проведение онлайн-встреч менеджмента в формате один на один и в малых группах
3 марта	Объявление результатов за IV квартал и 12 месяцев 2020 года по МСФО	Публикация пресс-релиза, презентации, отчетности и других материалов по итогам отчетного периода. Организация звонка менеджмента с инвесторами
20 апреля	День инвестора. Презентация обновленной Стратегии развития «Ростелекома» до 2025 года и Дивидендной политики на 2021–2023 годы	Проведение видео-веб-каста менеджмента с инвесторами. Публикация Дивидендной политики, пресс-релиза, презентации
13 мая	Объявление результатов за I квартал 2021 года по МСФО	Публикация пресс-релиза, презентации, отчетности и других материалов по итогам отчетного периода. Организация звонка менеджмента с инвесторами
19 мая	SberCIB «Russia: The Inside Track»	Проведение онлайн-встреч менеджмента в формате один на один и в малых группах
24–27 мая	Rostelecom NDR 2021	Проведение онлайн-встреч менеджмента в формате один на один и в малых группах
24 июня	Renaissance Capital Annual Russia Investor Conference	Проведение онлайн-встреч менеджмента в формате один на один и в малых группах
5 августа	Объявление результатов за II квартал 2021 года по МСФО	Публикация пресс-релиза, презентации, отчетности и других материалов по итогам отчетного периода. Проведение звонка менеджмента с инвесторами

Дата	Событие	Формат
9 ноября	Объявление результатов за III квартал 2021 года по МСФО	Публикация пресс-релиза, презентации, отчетности и других материалов по итогам отчетного периода. Проведение звонка менеджмента с инвесторами
16 ноября	Онлайн-встреча с менеджментом. Создание стоимости через развитие кластеров в Стратегии «Ростелекома» до 2025 года	Проведение видео-веб-каста менеджмента с инвесторами. Публикация пресс-релиза и презентации
18 ноября	Диалог с эмитентом. Онлайн-конференция БКС	Проведение групповой онлайн-встречи с розничными инвесторами
19 ноября	MOEX & SOVA Forum	Проведение онлайн-встреч менеджмента в формате один на один и в малых группах
20 ноября	Investment Leaders Forum	Презентация ESG-кейса розничным инвесторам
7 декабря	Диалог с компанией для частных инвесторов. Онлайн-конференция ВТБ	Проведение групповой онлайн-встречи с розничными инвесторами
9–10 декабря	Wood’s Winter Wonderland	Проведение онлайн-встреч менеджмента в формате один на один и в малых группах



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ**

4.1. Консолидированная финансовая отчетность ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2021 год

Консолидированная финансовая отчетность ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2021 год доступна на корпоративном сайте компании:
https://www.company.rt.ru/upload/protected/iblock/cd1/IFRS_12m2021_RUS.pdf

4.2. Глоссарий

Абонент	Частное лицо или организация, имеющие действующий договор, которые пользовались какой-либо услугой в течение шести месяцев в соответствии с одним из следующих критериев: трафик, начисленная абонентская плата или платежи
АКРА	Аналитическое кредитное рейтинговое агентство
АТС	Автоматическая телефонная станция
ВОЛС	Волоконно-оптическая линия связи
ВОСА	Внеочередное общее собрание акционеров
ГОСА	Годовое общее собрание акционеров
ДЗО	Дочернее зависимое общество
ДПР	Долгосрочная программа развития
ДЭГ	Дистанционное электронное голосование
ЕБС	Единая биометрическая система
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
ИТ	Информационные технологии
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
МРФ	Макрорегиональный филиал ПАО «Ростелеком»
МСП	Малые и средние предприятия

МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
Облачные услуги	Модель обеспечения сетевого доступа по требованию к некоторому общему фонду конфигурируемых вычислительных ресурсов
ОТА	Основные телефонные аппараты
Платное ТВ	ТВ-услуги на основе подписки, обеспечиваемые аналоговыми и цифровыми кабельными сетями, спутниковым ТВ, цифровым наземным и интернет-телевидением
Последняя миля	Конечная часть сети связи, обеспечивающая связь розничным потребителям
ПСР	Производственная система «Ростелекома»
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
ТЕА	Транзит «Европа – Азия»
ТЗУС	Транзитный зоновый узел связи
ТМгУС	Транзитный междугородний узел связи
«Умный дом»	Высокотехнологичная система, позволяющая объединить различные системы домашнего хозяйства под управлением искусственного интеллекта
«Цифровая экономика»	Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 года
ЦОД / дата-центр	Центр обработки данных
ШПД	Широкополосный доступ в интернет
Эмитент	Организация или физическое лицо, которые выпускают ценные бумаги для развития и финансирования своей деятельности
4G	Поколение мобильной связи с повышенными требованиями. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 100 Мбит/с
5G	Поколение мобильной связи, которое сможет обеспечивать более высокую пропускную способность по сравнению с технологиями 4G. Это позволит обеспечить бóльшую доступность мобильной связи, а также сверхнадежные масштабные системы коммуникации между устройствами, меньшую задержку, скорость интернета 1-2 Гбит/с, меньший расход энергии батарей. Благоприятно скажется на развитии интернета вещей
ARPU (Average Revenue Per Unit)	Средний доход, получаемый с одного абонента

B2C (Business-to-Consumer)	Оказание услуг физическим лицам
B2B (Business-to-Business)	Оказание услуг юридическим лицам
B2G (Business-to-Government)	Оказание услуг государственным заказчикам
B2O (Business-to-Operator)	Оказание услуг операторам связи
Big Data (Большие данные)	Обозначение структурированных и неструктурированных данных больших объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами
CAPEX (Capital Expenditures)	Капитальные затраты, расходы на приобретение или обновление необоротных активов
CAGR (Compound Average Growth Rate)	Среднегодовой темп прироста
CDN (Content Delivery Network)	Крупная распределенная система серверов, размещенных в нескольких дата-центрах в сети Интернет, предназначенная для предоставления контента с высокой надежностью и параметрами функционирования конечным пользователям
CRM (Customer Relationship Management)	Программное обеспечение для взаимодействия с клиентами
DDoS (Distributed Denial of Service)	Распределенная атака типа «отказ в обслуживании». Сетевой ресурс выходит из строя в результате множества запросов к нему, отправленных из разных точек
DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing)	Технология уплотнения оптических каналов
EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)	Аналитический показатель, равный объему прибыли до вычета расходов по выплате процентов, налогов, износа и начисленной амортизации. Также известна как доналоговая прибыль
eNPS (Employee Net Promoter Score)	Метод оценки, который позволяет организациям измерить лояльность сотрудников
ESG-факторы	Экологические и социальные факторы и практики в сфере корпоративного управления
FMC (Fixed Mobile Convergence)	Технологическое решение на стыке разных типов сетей связи (фиксированной и мобильной), которое позволяет создать единую сеть офисных и мобильных телефонов с общим планом короткой нумерации. Технология дает возможность созваниваться напрямую по коротким внутренним номерам сотрудникам из офисов в разных регионах страны или мира, в том числе без использования реальной офисной АТС.

FCF (Free Cash Flow)	Свободный денежный поток
FTTB/FTTx (Fiber-to-Building)	Архитектура широкополосной сети, использующая оптическое волокно для предоставления всей или части местной линии, используемой для предоставления связи последней мили
GPON (Gigabyte Passive Optical Network)	Технология пассивных оптических сетей. Представляет экономичный способ обеспечения широкополосной передачи информации
IaaS (Infrastructure as a Service)	Одна из моделей обслуживания в облачных вычислениях, по которой потребителям предоставляются по подписке фундаментальные информационно-технологические ресурсы — виртуальные серверы с заданной вычислительной мощностью, операционной системой и доступом к сети
IoT/IIoT (Internet of Things / Industial Internet of Things)	Сеть связанных через интернет объектов, способных собирать данные и обмениваться данными, поступающими со встроенных сервисов
IP/MPLS (Multiprotocol Label Switching)	Мультипротокольная коммутация по меткам — механизм, используемый на высокопроизводительных сетях связи, позволяющий пересылать данные с одного сетевого узла на соседний исходя из коротких меток трассы, а не длинных сетевых адресов, исключая сложные поиски в таблицах маршрутизации
IPTV	Система, которая доставляет услуги ТВ, используя комплекс интернет-протоколов, по сети коммутации пакетов, такой, как локальная сеть или интернет
ISDN (Integrated Services Digital Network)	Цифровая сеть интегрированных услуг
LP (Landing Page)	Целевой одностраничный сайт
MVNO (Mobile Virtual Network Operator)	Оператор связи, использующий инфраструктуру другого сотового оператора, но продающий услуги под собственной маркой
NPS (Net Promoter Score)	Индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам
OIBDA (Operating Income Before Depreciation and Amortization)	Аналитический показатель, означающий операционный доход до вычета амортизации основных средств и нематериальных активов
OTT-сервис (Over the Top)	Доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи
O2O	Проект «Ростелекома», «оператор для операторов», предусматривающий выход на рынок оказания услуг поддержки, эксплуатации и развития сетевой инфраструктуры других операторов

PaaS (Platform as a Service)	Модель предоставления облачных вычислений, при которой потребитель получает доступ к использованию информационно-технологических платформ
ROIC (Return on Invested Capital)	Коэффициент рентабельности инвестированного капитала
SaaS (Software as a Service)	Одна из форм облачных вычислений и модель обслуживания, при которой подписчикам предоставляется готовое прикладное программное обеспечение, полностью обслуживаемое провайдером
SDN (Software Defined Network)	Программно определяемая сеть, метод администрирования компьютерных сетей
Smart TV	Технология интеграции интернета и цифровых интерактивных сервисов в современные телевизоры
SLA (Service Level Agreement)	Соглашение об уровне предоставления услуги
TMT	Сектор «Телеком, Медиа, Технологии»
TTM (Time-to-Market)	Время выхода на рынок: период времени от начала разработки до получения готового продукта и его продажи
TSR (Total Shareholder Return)	Совокупная акционерная доходность
VDI (Virtual Desktop Infrastructure)	Технология, позволяющая создавать виртуальную ИТ-инфраструктуру и разворачивать полноценные рабочие места на базе одного сервера, на котором работает множество виртуальных машин
vIMS (virtualized IP Multimedia Subsystem)	Спецификация передачи мультимедийного содержимого в электросвязи на основе протокола IP
VoD (Video on Demand)	«Видео по запросу» — это система, позволяющая клиентам выбирать и просматривать контент в любое удобное для них время. Технология IPTV часто используется для доставки VoD на телевизионные приемники и персональные компьютеры
VPN / IP VPN (Virtual Private Network)	Виртуальная частная сеть — позволяет расширить выделенную сеть по сети общего пользования, то есть интернет, что дает возможность компьютеру посылать и получать данные по совместно используемой сети или сети общего пользования, как если бы компьютер был напрямую подключен к частной сети, но пользуясь преимуществами функционала, политики безопасности и управления сетей общего пользования
Wi-Fi	Технология беспроводной локальной сети с устройствами

4.3 Контактная информация

Полное фирменное наименование	Публичное акционерное общество «Ростелеком» (Public Joint Stock Company «Rostelecom»)
Сокращенное наименование	ПАО «Ростелеком» (PJSC «Rostelecom»)
Номер и дата выдачи свидетельства о государственной регистрации	Данные о первичной государственной регистрации: свидетельство № 021.833 от 23 сентября 1993 года
Данные о регистрации юридического лица	Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ о юридическом лице, зарегистрированное до 1 июля 2002 года (ОГРН 1027700198767), серия 77 № 004891969 от 9 сентября 2002 года
Место нахождения	Российская Федерация, г. Санкт-Петербург
Адрес юридического лица	Российская Федерация, 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15
Почтовый адрес	Российская Федерация, 115172, г. Москва, ул. Гончарная, д. 30
Основной вид деятельности	Код ОКВЭД 61.10 — деятельность в области электросвязи
Корпоративный центр	T.: 8 (800) 200-00-33 (звонок бесплатный) T.: +7 (499) 999-82-83 Ф.: +7 (499) 999-82-22
Горячая линия для акционеров	T.: 8 (800) 100-16-66 (звонок бесплатный)
Сайт в сети Интернет	www.rt.ru
Департамент внешних коммуникаций и корпоративной социальной ответственности	T.: +7 (499) 999-82-83 П.: pr@rt.ru
Департамент по работе с инвесторами и устойчивому развитию бизнеса	T.: +7 (499) 995-97-80 П.: ir@rt.ru
Департамент корпоративного управления	T.: +7 (499) 995-98-40 П.: rtkm@rt.ru
Корпоративный секретарь	T.: +7 (499) 999-82-83 П.: rtkm@rt.ru
Офис компании	Корпоративный центр 115172, г. Москва, ул. Гончарная, д. 30