**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**к проекту изменения технического кодекса установившейся практики**

**Изменение № 2 к ТКП 223 «Порядок организации центров обслуживания вызовов**

**с использованием типовых технологий»**

(первая редакция)

1. **Основание для разработки изменения к техническому кодексу**

Проект изменения № 2 к ТКП 223-2020 (33160) «Порядок организации центров обслуживания вызовов с использованием типовых технологий» разработан на основании распоряжения Министерства связи и информатизации Республики Беларусь**.**

1. **Цели и задачи разработки изменения к техническому кодексу**

Технический кодекс установившейся практики устанавливает принципы построения центров обслуживания вызовов с использованием типовых технологий.

ТКП рекомендуется для использования операторами сетей электросвязи, проектными организациями, поставщиками оборудования для центров обслуживания вызовов и иными организациями при проектировании и внедрении справочно-информационных служб и служб технической поддержки.

Разработка рекомендована в связи с внесением изменений в нормативные ссылки ТКП.

**3 Характеристика объекта стандартизации**

Объектом стандартизации являются справочно-информационные службы
и службы технической поддержки на основе типовых технологий центров обслуживания вызовов. МКС 33.160.

Изменение к ТКП 223–2020 (33160) «Порядок организации центров обслуживания вызовов с использованием типовых технологий» должно соответствовать действующему законодательству Республики Беларусь.

1. **Взаимосвязь проекта изменения технического кодекса с другими техническими нормативными правовыми актами в области технического нормирования и стандартизации**

Технический кодекс установившейся практики взаимосвязан со следующими документами:

СТБ 1170-2014 Аппараты телефонные общего применения. Общие технические требования;

СТБ 1176.1-99 Информационная технология. Защита информации. Функция хэширования;

СТБ 1343-2007 Единая сеть электросвязи Республики Беларусь. Термины и определения;

СТБ 1439-2008 Услуги электросвязи. Термины и определения;

СТБ 1904-2011 Услуги сотовой подвижной электросвязи. Требования к качеству и методы контроля;

СТБ 1962-2012 Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля;

СТБ 2156-2020 Средства электросвязи мультисервисных сетей. Основные параметры и характеристики;

СТБ 2431–2015 Услуги телефонной связи. Требования к качеству. Нормы и методы контроля;

ГОСТ 28147-89 Система обработки информации. Защита криптографическая. Алгоритм криптографического преобразования.

Внесение изменений во взаимосвязанные ТНПА не потребуется.

1. **Источники информации**

ТКП 223-2020 «Порядок организации центров обслуживания вызовов с использованием типовых технологий

Закон Республики Беларусь «Об электросвязи» от 19 июля 2005 г. № 45-З

## **Сведения о рассылке на рассмотрение и согласование проекта изменения технического кодекса**

Проект изменения к ТКП 223 рассылается на рассмотрение в следующие организации: РУП «Белтелеком», СООО «Мобильные ТелеСистемы», УП по оказанию услуг «А1», ЗАО «БеСТ».

**7 Введение изменения технического кодекса в действие**

Предполагаемая дата введения изменения к техническому кодексу установившейся практики: июль 2022 г.

Директор ОАО «Гипросвязь» А.Е.Алексеев

Начальник НИОСМ ОАО «Гипросвязь» Н.А.Данилович