**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**к проекту технического кодекса установившейся практики**

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

(окончательная редакция)

1. **Основание для разработки технического кодекса**

Проект ТКП - 223 «Порядок организации центров обслуживания вызовов с использованием типовых технологий» разработан в соответствии с планом работ по стандартизации в области электросвязи на 2019 год, утвержденного приказом Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 18.01.2019   
№ Н 4/19.

**2. Цели и задачи разработки технического кодекса**

Конкретизация требований с учетом приоритетности использования мультисервисной сети (на основе платформы IMS) и протоколов SIP/IP, увеличивающих доступность услуг связи и улучшающих качество оказываемых услуг, а также разработкой методик расчета для обслуживания нагрузки с учетом использования мультисервисной сети для подключения технических средств справочно-информационных служб и служб технической поддержки.

**3. Характеристика объекта стандартизации**

Объектом стандартизации являются требования к технической эксплуатации пассивных оптических сетей. МКС 33.020.

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

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

Настоящий технический кодекс не взаимосвязан с другими техническими нормативными правовыми актами.

**5. Источники информации**

|  |
| --- |
| ТКП 223-2010 (02140) «Порядок организации справочно-информационных служб на основе типовых технологий центров обслуживания вызовов». |

## **6. Сведения о рассылке на рассмотрение и согласовании проекта технического кодекса**

Проект технического кодекса направлялся в РУП «Белтелеком», СООО «Мобильные ТелеСистемы», УП А1, ЗАО «БеСТ», Государственное объединение «Белорусская железная дорога», ОАО «АСБ Беларусбанк».

В сводке отзывов были учтены все поступившие отзывы от организаций:

– РУП «Белтелеком» (письмо № 27-2-18/5156 от 25.09.2019);

– СООО «Мобильные ТелеСистемы» (письмо № 14-13/30838 от 26.09.2019);

– УП А1 (письмо № 42-4-10/2527ж от 16.10.2019);

– Государственное объединение «Белорусская железная дорога» (письмо   
№ 20-02-12/10737 от 18.09.2019);

– ОАО «АСБ Беларусбанк» (письмо № 795-06-02-003/33618 от 13.09.2019) .

Уведомления, предусмотренные на соответствующих стадиях разработки, направлены в НП РУП «БелГИСС».

**7 Заключение и предлагаемое решение по проекту технического кодекса установившейся практики**

Проект технического кодекса установившейся практики соответствует целевому назначению, требованиям законодательства и рекомендуется к утверждению.

**8. Введение изменения технического кодекса в действие**

Предполагаемая дата введения: 26.12.2019.

**9. Дополнительные сведения**

Наименование технического кодекса «Порядок организации справочно-информационных служб на основе типовых технологий центров обслуживания вызовов», указанное в плане работ по стандартизации на 2019 год, изменено на «Порядок организации центров обслуживания вызовов с использованием типовых технологий» в процессе разработки».

Заместитель директора

по науке и развитию В.М.Ивашко

Начальник НИОСМ ОАО «Гипросвязь» Н.А.Данилович