

**Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 29 января
2009 г. N 16**

**"Об утверждении Правил применения оборудования для предоставления
услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с
помощью телефонистов"**

С изменениями и дополнениями от:

23 апреля 2013 г.

В соответствии со статьей 41 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 28, ст. 2895; N 52 (часть I), ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; N 45, ст. 4377; 2005, N 19, ст. 1752; 2006, N 6, ст. 636; N 10, ст. 1069; N 31 (часть I), ст. 3431, ст. 3452; 2007, N 1, ст. 8; N 7, ст. 835; N 7, ст. 835; 2008, N 18, ст. 1941) и пунктом 4 Правил организации и проведения работ по обязательному подтверждению соответствия средств связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 апреля 2005 г. N 214 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 16, ст. 1463; 2008, N 42, ст. 4832), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые Правила применения оборудования для предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов.

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Н.С. Мардера.

Министр

И.О. Щеголев

Зарегистрировано в Минюсте РФ 25 февраля 2009 г.

Регистрационный N 13438

**Правила
применения оборудования для предоставления услуг внутризоновой,
междугородной и международной телефонной связи с помощью
телефонистов
(утв. приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ
от 29 января 2009 г. N 16)**

I. Общие положения

1. Правила применения оборудования для предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов (далее - Правила) разработаны в соответствии со статьей 41 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 28, ст. 2895; N 52 (часть I),

ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; N 45, ст. 4377; 2005, N 19, ст. 1752; 2006, N 6, ст. 636; N 10, ст. 1069; N 31 (часть I), ст. 3431, ст. 3452; 2007, N 1, ст. 8; N 7, ст. 835; 2008, N 18, ст. 1941) в целях обеспечения целостности, устойчивости функционирования и безопасности единой сети электросвязи Российской Федерации.

2. Правила устанавливают обязательные требования к параметрам оборудования для предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов (далее - оборудование), предназначенного для использования на сети связи общего пользования и технологических сетях связи в случае их присоединения к сети связи общего пользования.

3. Оборудование идентифицируется как оборудование для предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов и в соответствии с пунктом 3 Перечня средств связи, подлежащих обязательной сертификации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. N 896 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 2, ст. 155), подлежит обязательной сертификации в порядке, установленном Правилами организации и проведения работ по обязательному подтверждению соответствия средств связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 апреля 2005 г. N 214 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 16, ст. 1463; 2008, N 42, ст. 4832).

II. Требования к оборудованию для предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов

4. Исключен.

5. Электропитание оборудования осуществляется в соответствии с требованиями к параметрам электропитания, установленными в приложении N 5 к Правилам применения учрежденческо-производственных автоматических телефонных станций Часть I. Правила применения учрежденческо-производственных автоматических телефонных станций, использующих систему сигнализации по общему каналу сигнализации N 7 (ОКС N 7), утвержденным приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 12.12.2007 N 148 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 декабря 2007 г., регистрационный N 10866) (далее - Правила N 148-07).

6. Оборудование выполняет следующие функции:

1) прием вызовов от пользователей (абонентов) и телефонистов других узлов телефонной связи с распределением их по рабочим местам телефонистов (PMT) для приема и оформления заказов на предоставление услуг связи;

2) документирование заказов на предоставление услуг связи с возможностью записи, коррекции и аннулирования заказов телефонистом на любом этапе обслуживания;

3) исполнение принятых заказов по заказной и немедленной системам

эксплуатации;

4) обслуживание пользователей (абонентов) с учетом категории соединений (разговоров) и приоритета обслуживания, а также предоставление соединения в требуемом направлении по паролю "Бедствие";

5) выдача справок по принятым неисполненным и отработанным (исполненным и аннулированным) заказам;

6) формирование данных для расчета с абонентами за предоставленные услуги связи;

7) хранение информации по отработанным (исполненным и аннулированным) заказам со сроком хранения не менее шести месяцев и обеспечение просмотра телефонистом этой информации;

8) создание базы данных, содержащей необходимую информацию для обработки вызовов и организации справочно-информационной службы внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи;

9) организация рабочих мест телефонистов (служб и участков) для предоставления услуг связи;

10) учет рабочего времени персонала;

11) сбор оперативно-статистических данных по нагрузке и показателям работы телефонистов, выдача их на печать и (или) средства отображения;

12) анализ баз данных об абонентах на наличие запрета в установлении внутризонавых, междугородных и международных соединений;

13) предоставление услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов при оплате по сервисным (дебетным) телефонным картам.

7. Для оборудования устанавливаются обязательные требования к параметрам:

1) технических и программных средств, используемых при реализации основных и дополнительных функций, обеспечивающих возможность предоставления услуг связи с помощью телефонистов, согласно приложению N 1 к Правилам;

2) технических и программных средств, используемых для присоединения оборудования к телефонной сети связи общего пользования, согласно приложению N 2 к Правилам;

3) технических и программных средств, используемых при регистрации данных для начисления платы, согласно приложению N 3 к Правилам;

4) технических и программных средств, используемых при предоставлении услуг телефонной связи с помощью телефонистов с применением сервисных телефонных карт (далее - СТК), согласно приложению N 4 к Правилам;

5) системы технического обслуживания согласно приложению 7 к Правилам применения транзитных междугородных узлов автоматической коммутации. Часть I. Правила применения транзитных междугородных узлов связи, использующих систему сигнализации по общему каналу сигнализации N 7 (ОКС N 7), утвержденным приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 16.05.2006 N 59 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 мая 2006 г., регистрационный N 7879) (далее Правила - N 59-06);

6) устойчивости к климатическим и механическим воздействиям согласно приложению 10 к Правилам N 59-06.

7) исключен.

**Приложение N 1
к Правилам применения оборудования для
предоставления услуг внутризоновой,
междугородной и международной
телефонной связи с помощью телефонистов**

**Требования
к реализации основных и дополнительных функций, обеспечивающих
возможность предоставления услуг связи с помощью телефонистов**

1. Требования к функции обработки вызова:

1.1. Оборудование обеспечивает прием входящих вызовов от пользователей (абонентов) и телефонистов переговорных пунктов своей зоны, телефонистов других телефонных узлов (при входящей телефонной связи) с организацией очереди из поступивших вызовов и распределением их по РМТ.

1.2. Оборудование обеспечивает посылку вызываемому абоненту (телефонисту) сигнала оповещения ("Контроль посылки вызова" или механический голос "Ждите") при постановке входящего вызова в очередь на ожидание.

1.3. Оборудование обеспечивает передачу вызова на свободное РМТ по запросу (команде) телефониста или автоматически. Способ задается администрацией.

1.4. Оборудование обеспечивает выдачу оповещения (визуального или звукового) для телефониста при поступлении входящего вызова на РМТ.

1.5. Оборудование обеспечивает возможность ввода и записи в бланк заказа данных, необходимых для обслуживания вызова и его последующей обработки.

1.6. Оборудование обеспечивает автоматическое заполнение следующих реквизитов в бланке заказа:

1) номер телефона вызываемого абонента;

2) личные номера телефонистов, осуществлявших прием и обработку вызова, коррекцию параметров бланка заказа и аннулирование заказа;

3) дату и время приема и обработки вызова или аннулирования заказа;

4) номер заказа, присвоенный автоматически.

1.7. Оборудование обеспечивает телефонисту возможность предоставления услуг связи согласно принятому заказу по заказной или немедленной системам обслуживания. Заказная система предполагает исполнение заказов в согласованное с абонентом время с учетом возможности сети, а немедленная система - исполнение заказов сразу по окончании приема и оформления заказа.

1.8. Оборудование обеспечивает организацию очередей из бланков заказов при обслуживании по заказной системе, а также из бланков заказов, отправленных

телефонистом на повторное обслуживание, при заказной и немедленной системах.

1.9. Оборудование обеспечивает на любом этапе обработки вызова формальный и логический контроль за действиями телефониста с информированием его (на русском языке) о допущенных ошибках и последующих действиях.

1.10. Оборудование осуществляет учет количества повторных обслуживаний и отображает это в бланке заказа.

1.11. Оборудование обеспечивает при установлении соединения с пользовательским оконечным оборудованием вызывающего или вызываемого абонентов:

1) соответствующие сообщения на экране:

а) автоматизированный набор номеров телефонов вызывающего или вызываемого абонентов;

б) отдельный разговор телефониста с одним из абонентов;

в) разговор телефониста одновременно с обоими абонентами;

г) соединение между пользовательским оконечным оборудованием;

д) контроль телефонистом качества слышимости разговора абонентов;

е) повторная посылка вызова абоненту при получении сигнала "отбой";

ж) учет продолжительности соединения;

з) разъединение соединений на любом этапе;

и) освобождение РМТ от установленного соединения (отправление в систему или удержание соединения за данным РМТ);

к) подключение телефониста к удержанному вызову;

2) соответствующие отображения линейных сигналов:

а) "занятость";

б) "абонент свободен";

в) "ответ абонента";

г) "отбой абонента".

1.12. Оборудование обеспечивает начало учета продолжительности соединения после установления соединения между пользовательским оконечным оборудованием вызывающего и вызываемого абонентов:

автоматически по истечении 5 с с момента установления соединения;

по команде телефониста (до истечения 5 с).

1.13. Оборудование обеспечивает ограничение времени контроля телефонистом качества слышимости до 10 с с последующим автоматическим отключением телефониста.

1.14. Оборудование обеспечивает учет времени нахождения телефониста в состоянии разговора с обоими абонентами (вызывающий абонент - телефонист - вызываемый абонент) и информировании администратора о превышении заданного времени (в виде распечатки, сообщения на экране рабочего места администратора, записи в данных о работе телефониста). Время задается администратором.

1.15. Оборудование обеспечивает прекращение измерения продолжительности соединения:

1) при сигнале "Отбой" от вызывающего или вызываемого абонентов;

2) при вмешательстве телефониста в соединение;

3) по истечении заданной (оплаченной) продолжительности соединения.

1.16. Оборудование осуществляет освобождение РМТ от установленного соединения по команде телефониста с обеспечением:

1) отправления установленного соединения в систему для последующего автоматического обслуживания без вывода информации о состоянии соединения на экран РМТ;

2) удержания установленного соединения за данным РМТ с выводом информации о состоянии соединения на экран РМТ.

1.17. Оборудование обеспечивает удержание за одним РМТ не менее шести соединений и заказов (бланков).

1.18. Оборудование обеспечивает возможность подключения телефониста к одному из удержанных вызовов (соединений) по его команде без освобождения РМТ от вызова или бланка, находящегося на обслуживании.

1.19. Оборудование обеспечивает автоматическое разъединение установленного соединения:

1) по истечении заданной (оплаченной) продолжительности разговора (с подачей предупредительного сигнала абонентам);

2) при сигнале "Отбой" от вызывающего или вызываемого абонентов.

1.20. Оборудование обеспечивает вывод на РМТ сообщений по установленным соединениям, отправленным телефонистом в систему:

1) при получении сигнала "Отбой" от одного из абонентов до истечения предварительно заданной (оплаченной) продолжительности разговора;

2) для оповещения абонентов об истечении предварительно заданной (оплаченной) продолжительности разговора (за 30 с до истечения срока);

3) для повторного контроля качества слышимости;

4) при продолжительности соединения более 30 мин.

1.21. Оборудование обеспечивает вывод сообщений по состоявшимся соединениям:

1) для сообщения абоненту о продолжительности состоявшегося соединения (разговора) (по предварительной просьбе абонента);

2) для предоставления следующего соединения вызывающему абоненту из заказа серии соединений;

3) для сообщения администрации гостиницы о предоставленных услугах телефонной связи клиенту гостиницы;

4) при продолжительности состоявшегося соединения менее 60 с.

1.22. Оборудование обеспечивает возможность временного отключения телефониста по его команде:

1) от входящего вызова или бланка заказа для обслуживания другого вызова или служебного разговора;

2) микрофона во время обслуживания вызова.

1.23. Оборудование обеспечивает возможность поиска требуемого бланка заказа (отработанного, задержанного или отложенного) по одному из реквизитов:

1) номер заказа;

2) номер пользовательского оконечного оборудования вызывающего абонента;

3) номер пользовательского оконечного оборудования вызываемого абонента

(в качестве второго параметра);

4) дата исполнения или аннулирования заказа (для отработанных заказов).

1.24. Оборудование обеспечивает по найденным бланкам с исполненными заказами возможность:

1) просмотра копии бланка заказа;

2) определения стоимости состоявшегося разговора и предоставленных услуг по данному заказу;

3) внесения поправок-дополнений по изменению продолжительности, стоимости состоявшегося соединения и дополнительных услуг с сохранением первоначальных данных и автоматическим внесением в бланк заказа даты, времени внесения поправок и личного номера телефониста, внесившего поправки-дополнения (внесение поправок-дополнений осуществляется только теми телефонистами, которым это разрешено администрацией);

4) распечатки найденного бланка (по команде телефониста).

1.25. Оборудование обеспечивает по найденным отработанным бланкам (с исполненными или аннулированными заказами) запрет:

1) на аннулирование бланков;

2) на "подключение" к бланку для предоставления соединения;

3) на коррекцию следующих реквизитов бланка заказа:

номера пользовательского оконечного оборудования вызывающего абонента;

номера пользовательского оконечного оборудования вызываемого абонента;

категории соединения и приоритета вызова;

фактической продолжительности соединения.

1.26. Оборудование обеспечивает по найденным бланкам с неисполненными заказами возможность их дальнейшей обработки или коррекции.

1.27. Оборудование обеспечивает учет продолжительности всех служебных соединений (разговоров), проводимых телефонистом по одной из сторон "А" или "Б" при обработке вызова или без входящего вызова. Учет обеспечивается по истечении 30 с после ответа абонента с записью продолжительности соединения (с целью последующего анализа работы телефониста).

1.28. Оборудование обеспечивает возможность распечатки бланка заказа по команде телефониста на любом этапе обработки заказа на выделенном для этих целей печатающем устройстве.

1.29. Оборудование обеспечивает запрет на подключение телефониста к удержанному за РМТ соединению с услугой "Факс" или "Передача данных".

1.30. Оборудование обеспечивает возможность установления внутреннего (служебного) вызова между телефонистами на любом этапе обработки вызова.

1.31. Оборудование обеспечивает возможность пересменки телефонистов без прерывания обработки вызова и с сохранением удержанных соединений.

1.32. При установлении соединения с пользовательским оконечным оборудованием оборудование обеспечивает трансляцию на РМТ следующих сигналов:

1) акустического "Ожидание" (не более 30 с);

2) линейного и акустического "Занято" (по истечении 30 с и до разъединения со стороны телефониста);

3) линейного "Отбой" или "Отбой - Ответ" (до истечения 30 с при

освобождении в пользу вызова, поступившего от телефониста).

1.33. Оборудование обеспечивает возможность оформления заказа на предоставление услуг телефонной связи на "чистом" бланке (без входящего вызова).

2. Требования к административному управлению

2.1. Оборудование обеспечивает возможность организации административной структуры персонала:

- 1) ведение списка штата;
- 2) управление очередями групп обслуживания и бланков заказов;
- 3) сбор статистических данных;
- 4) сбор объемно-качественных показателей;
- 5) учет показателей работы телефонистов;
- 6) производственный контроль.

2.2. Оборудование обеспечивает ведение списка штата с данными по каждому работнику: личный номер, фамилия, пароль, номер группы обслуживания (бригады), должность работника, квалификация телефониста, номер для внутренней служебной связи.

2.3. Оборудование обеспечивает возможность передачи текстового сообщения на экраны РМТ с рабочих мест бригадира и начальника смены.

2.4. Оборудование обеспечивает возможность с рабочего места бригадира и начальника смены просмотра принятых бланков заказов по дню и времени исполнения.

2.5. Оборудование обеспечивает возможность организации контроля за очередями вызовов и бланков заказов на рабочих местах бригадира и начальника смены.

2.6. Оборудование обеспечивает при превышении времени ожидания ответа телефонистов или обслуживания передачу соответствующего сообщения на рабочее место бригадира и начальника смены для принятия оперативных решений

2.7. Оборудование обеспечивает сбор статистических данных по нагрузке и показателям работы телефонистов за заданный период времени, а также учет выработки телефонистов любой службы и продолжительности рабочего времени персонала:

1) результаты сбора распечатываются в виде отчетов по команде администратора (начальника смены);

2) статистические данные содержат количество:

- а) вызовов, поступивших от пользователей (абонентов);
- б) вызовов, по которым поступил сигнал "Отбой" от вызывающего абонента до ответа телефонистов;
- в) вызовов, которым отказано по истечении установленного времени (более 30 с);
- г) вызовов, поступивших на РМТ;
- д) ответов до 15 с;
- е) ответов в течение периода от 15 до 30 с;
- ж) принятых заказов на соединения (разговоры) и (или) дополнительные

услуги по направлениям (по пункту назначения) с учетом периода измерения;

3) исполненных заказов на соединения (разговоры) и (или) дополнительные услуги по направлениям с учетом периода измерения;

и) аннулированных заказов на соединения (разговоры) и (или) дополнительные услуги по направлениям с учетом периода измерения;

к) принятых заказов на соединения (разговоры) и (или) дополнительные услуги с начала текущих суток;

л) заказов на соединения (разговоры) и (или) дополнительные услуги, задержанные в исполнении с превышением контрольного времени (не более двух часов);

м) выданных абонентам справок по принятым заказам.

2.8. Оборудование обеспечивает сбор объемно-качественных показателей технологического процесса обработки вызовов за контрольный период времени по соответствующей команде администратора:

1) результаты сбора распечатываются в виде отчетов по команде администратора (начальника смены);

2) обеспечивается сбор данных по:

а) входящим вызовам;

б) исходящим вызовам;

в) задержанным вызовам на определенные периоды времени текущих суток (с учетом направления);

г) отложенным вызовам до 15 мин.;

д) задержанным вызовам на определенные периоды времени последующих суток (с учетом направления);

е) приоритетным вызовам;

ж) группам дополнительных услуг;

з) внутренним (служебным) вызовам;

и) телефонистам;

3) обеспечивается сбор данных по очередям:

а) количество вызовов, находящихся в очереди;

б) количество вызовов, поступивших в очередь за контрольное время;

в) количество вызовов, переданных на РМТ;

г) количество вызовов, не обслуженных из-за перегрузки очереди или ее блокировки;

д) время ожидания в очереди (в секундах);

4) обеспечивается сбор данных по состояниям рабочих мест телефонистов при обработке вызовов и данных по операциям, производимым телефонистами при обработке вызовов.

2.9. Оборудование обеспечивает возможность организации административной структуры служб и участков из следующего состава:

1) заказная служба с участком уведомления;

2) междугородная (международная) служба;

3) справочно-информационная служба;

4) служба оперативного управления;

5) служба производственного контроля;

6) служба производственного обучения;

- 7) бригадиры и начальник смены;
- 8) участок долговременного архива.

2.10. Оборудование обеспечивает возможность организации производственного контроля за работой телефонистов с:

- 1) подключением (незаметным для телефониста) к рабочему месту контролируемого телефониста для контроля качества обслуживания;
- 2) получением на экране телефониста производственного контроля копии экрана контролируемого рабочего места;
- 3) записью (при необходимости) разговора телефониста с абонентами с последующим воспроизведением записанного разговора.

2.11. Оборудование обеспечивает возможность автоматической записи по работе производственного контроля:

- 1) личных номеров телефонистов, которые были проконтролированы;
- 2) номеров рабочих мест телефонистов, которые были проконтролированы;
- 3) личных номеров телефонистов, которые осуществляли контроль;
- 4) даты и времени контроля;
- 5) продолжительности проведения производственного контроля;
- 6) сообщения о произведенной записи разговора телефониста с абонентами.

2.12. Оборудование обеспечивает возможность работы персонала любого иерархического уровня на любом рабочем месте, подключенном к оборудованию.

3. Требования к внутренней (служебной) связи:

3.1. Оборудование обеспечивает возможность организации внутренней (служебной) телефонной связи по:

- 1) личному номеру телефониста;
- 2) номеру рабочего места.

3.2. Оборудование обеспечивает при занятости телефониста обработкой вызова постановку внутреннего (служебного) вызова на ожидание: подключение вызываемого телефониста или отбой вызывающего телефониста.

3.3. Оборудование обеспечивает при поступлении служебного вызова вывод информации на экран вызываемого РМТ с указанием, кто вызывает.

3.4. Оборудование обеспечивает возможность передачи вызова (бланка) с вызывающего РМТ на вызываемое РМТ во время внутреннего разговора.

3.5. Оборудование обеспечивает телефонисту возможность вызова бригадира (начальника смены) по его команде (без набора номера).

При этом обеспечиваются следующие возможности:

- 1) передача на рабочее место бригадира (начальника смены) копии экрана РМТ;
- 2) параллельное подключение бригадира (начальника смены) к вызываемому РМТ;
- 3) передача бригадиру (начальнику смены) вызова (бланка) с РМТ для последующего обслуживания.

4. Требования, связанные с дополнительными платными услугами

4.1. Оборудование обеспечивает возможность предоставления

телефонистом дополнительных услуг телефонной связи в отдельности и в сочетании с соединением (разговором) между вызывающим и вызываемым абонентами или без соединения (разговора).

4.2. Оборудование обеспечивает возможность предоставления телефонистом дополнительных услуг, предоставляемых с соединением между абонентами:

1) справка о номере телефона вызываемого абонента (по его адресу, фамилии или наименованию организации и должности вызываемого лица);

2) вызов определенного лица (по фамилии, должности);

3) уведомление телеграммой вызываемого лица о предстоящем разговоре с приглашением его на переговорный пункт (или к номеру телефона) в определенное время;

4) уведомление с извещением, кто вызывает;

5) предупреждение вызываемого лица о предстоящем соединении (разговоре) с указанием времени соединения (разговора) с возможностью сообщения вызываемому лицу фамилии вызывающего лица, темы разговора и последующей передачи ответа вызываемого лица вызывающему лицу;

6) предоставление разговора с вызываемым лицом по одному из пяти номеров телефонов, указанных пользователем при сдаче заказа;

7) оповещение абонентов об окончании заказанной продолжительности соединения (разговора);

8) конференц-связь с односторонним или двухсторонним соединениями;

9) серия соединений (разговоров). Прием и предоставление вызывающему абоненту серии последовательных соединений (разговоров) с одним или разными населенными пунктами;

10) оплата соединения (разговора) за счет вызываемого лица;

11) оплата соединения (разговора) за счет третьего лица (организации) данной зоны;

12) предоставление соединения (разговора) с вызываемым пунктом в заранее обусловленное время в течение заказанного периода;

13) факс, передача данных;

14) языковая помощь.

4.3. Оборудование обеспечивает возможность предоставления телефонистом дополнительных услуг, предоставляемых без соединения (разговора):

1) справка о номере телефона вызываемого абонента (по его адресу, фамилии или наименованию организации и должности вызываемого лица);

2) телефонное сообщение (передача телефонограммы вызываемому лицу или передача телефонограммы вызываемому лицу с последующей передачей ответа вызывающему лицу);

3) циркулярное телефонное сообщение (передача одной и той же телефонограммы нескольким вызываемым абонентам в одном или разных населенных пунктах);

4) переадресовка (изменение по просьбе вызываемого лица адреса переговорного пункта или номера телефона, к которым он приглашался ранее для входящего разговора по уведомлению);

5) извещение вызываемого лица об отказе вызывающего лица от разговора с уведомлением;

6) сообщение пользователю о стоимости предполагаемого соединения (разговора) с учетом заказываемых дополнительных услуг;

7) побудка - автоматический вызов в заказанное время, день недели (рабочие, выходные и праздничные);

8) вызов - напоминание с передачей телефонистом заказанного сообщения.

5. Требования к функциям организации справочно-информационных и сервисных служб

5.1. Оборудование обеспечивает возможность организации для пользователей сети различного вида и назначения справочно-информационных и сервисных услуг (платных или бесплатных).

5.2. Оборудование обеспечивает:

1) возможность предоставления услуг с помощью телефониста или автоинформатора;

2) возможность подключения автоинформатора к вызывающему абоненту автоматически или по команде телефониста;

3) создание и ведение базы данных, содержащей необходимую информацию для предоставления справочно-информационных и сервисных услуг;

4) учет предоставленных услуг (платных и бесплатных);

5) учет данных для начисления платы за предоставленные платные услуги;

6) сбор оперативной и статистической информации по работе служб и телефонистов.

5.3. Оборудование обеспечивает:

1) прием и анализ дополнительных цифр (до 10), набираемых вызывающим абонентом в предответном состоянии, после занятия;

2) распределение поступивших вызовов по службам, по рабочим местам телефонистов служб и к автоинформаторам.

5.4. Оборудование обеспечивает распределение вызовов по рабочим местам телефонистов согласно заранее установленным критериям (равномерное; циклическое; с учетом количества вызовов, обслуженных каждым телефонистом; с учетом времени ожидания телефонистом очередного вызова).

5.5. Оборудование обеспечивает при постановке входящего вызова в очередь на обслуживание:

1) определение категории вызова (местный, междугородный);

2) обслуживание междугородных вызовов с приоритетом по отношению к обслуживанию местных вызовов;

3) передачу вызывающему абоненту в предответном состоянии необходимых акустических сигналов или фраз автоинформатора.

5.6. Оборудование обеспечивает:

1) возможность перевода услуги из платной в бесплатную и наоборот;

2) учет продолжительности предоставления услуги с оплатой;

3) фиксирование количества предоставленных телефонистом услуг с оплатой.

5.7. Оборудование обеспечивает начало учета продолжительности предоставления платной услуги по команде телефониста, окончание - при получении сигнала "Отбой" от вызывающего абонента или сигнала "Разъединение" от телефониста.

5.8. Оборудование обеспечивает:

1) посылку сигнала "Ответ" с момента подключения телефониста (автоответчика) при вызове служб, доступ к которым платный;

2) исключение посылки сигнала "Ответ" при вызове служб, доступ к которым бесплатный.

5.9. Обеспечивается сбор, обработка, накопление и выдача по запросу на экран видеотерминала и (или) на принтер различных статистических и оперативных данных, а также формирование массивов статистических данных в части: занятия линий, поступления и этапов прохождения служебных вызовов, работы телефонистов и служб.

5.10. Оборудование обеспечивает возможность совмещения операций на РМТ при работе персонала в качестве телефониста, предоставляющего услуги телефонной связи по заказной/немедленной системе эксплуатации, и телефониста справочно-информационной и (или) сервисной служб.

6. Требования к функции анализа баз данных об абонентах на наличие запрета в установлении внутризональных, междугородных и международных соединений

6.1. Оборудование обеспечивает возможность организации автоматической проверки номера пользовательского оконечного оборудования вызывающего абонента в базе данных об абонентах на наличие запрета в установлении внутризональных, междугородных и международных соединений.

6.2. Оборудование обеспечивает возможность:

1) организации и ведения в базе данных списков абонентов зоны, которым отказано в предоставлении услуг телефонной связи по причине неуплаты этими пользователями за предоставленные ранее услуги телефонной связи (информация идентифицируется номерами пользовательского оконечного оборудования);

2) отображения по команде телефониста (администратора) информации из списка на экране рабочего места, распечатки отображенной информации на принтере;

3) автоматического определения номера пользовательского оконечного оборудования вызывающего абонента;

4) анализа номеров пользовательского оконечного оборудования вызывающих абонентов с идентификацией по информации, хранящейся в базе данных;

5) оповещения вызывающего абонента, если номер его пользовательского оконечного оборудования находится в списке, с последующим разъединением или выводом на РМТ с соответствующим сообщением для телефониста.

6.3. Оборудование обеспечивает применение анализа баз данных об абонентах на наличие запрета в установлении внутризональных, междугородных и

международных соединений без ухудшения качества обслуживания вызовов.

6.4. Оборудование обеспечивает в части административного управления:

1) создание, корректировку и ведение баз данных об абонентах, которым запрещено установление внутризоновых, междугородных и международных соединений с автоматической записью личного номера администратора, производившего коррекцию базы данных, дату и время коррекции;

2) создание и поддержку систем многоуровневого меню для автоинформатора;

3) сбор статистической информации по поступившим вызовам от абонентов, которым запрещено установление внутризоновых, междугородных и международных соединений.

Приложение N 2
к Правилам применения оборудования для
предоставления услуг внутризоновой,
междугородной и международной телефонной
связи с помощью телефонистов

Требования к присоединению оборудования к телефонной сети связи общего пользования

1. Оборудование обеспечивает организацию следующих видов телефонной связи:

1) входящая от вызывающих абонентов к рабочим местам телефонистов для сдачи заказа и предоставления услуг телефонной связи;

2) входящая от вызывающих телефонистов телефонной сети на рабочее место телефониста, выполняющее функцию вспомогательного рабочего места;

3) исходящая от телефониста к абонентам местной телефонной сети;

4) исходящая от телефониста к вызываемым абонентам и телефонистам при внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;

5) трехсторонняя конференц-связь между телефонистом, вызывающим и вызываемым абонентами;

6) между вызывающим и вызываемым абонентами при внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (после отключения телефониста);

7) внутренняя (служебная).

2. Оборудование обеспечивает совместную работу с узлами фиксированной зоновой, междугородной и международной телефонной связи.

3. Типы соединительных линий, синхронизация и протоколы сигнализации:

3.1. Подключение оборудования к телефонной сети связи общего пользования осуществляется через узел связи с использованием цифрового интерфейса первичного доступа со скоростью передачи 2048 кбит/с (PRA)* или внутрисистемного интерфейса узла связи.

3.2. Требования к параметрам физического уровня (уровня 1) четырехпроводного интерфейса первичного доступа согласно приложению 3 к

Правилам применения оконечного оборудования, выполняющего функции систем коммутации, утвержденным приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 24.08.2006 N 113 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 4 сентября 2006 г., регистрационный N 8196) (далее - Правила N 113-06).

3.3. При подключении к узлу связи по цифровому интерфейсу первичного доступа PRA используется цифровая абонентская сигнализация N 1 (EDSS1)**, требования к которой соответствуют требованиям приложений 4, 5 к Правилам N 113-06.

3.4. Требования к параметрам системы синхронизации соответствуют требованиям приложения N 2 к Правилам применения оборудования транзитных, оконечно-транзитных и оконечных узлов связи. Часть IV. Правила применения комбинированных станций, использующих систему сигнализации по общему каналу сигнализации N 7 (ОКС N 7), утвержденным приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 21.04.2008 N 45 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 12 мая 2008 г., регистрационный N 11646).

* Справочно: PRA (Primary Rate Access) - доступ на первичной скорости.

** Справочно: EDSS 1 (European Digital Subscriber Signalling Number One) - Европейская цифровая абонентская сигнализация N 1.

Приложение N 3
к Правилам применения оборудования для
предоставления услуг внутризоновой,
междугородной и международной телефонной
связи с помощью телефонистов

Требования
к параметрам технических и программных средств, используемых при
регистрации данных для начисления платы

1. Оборудование обеспечивает сбор и регистрацию данных о пропущенном трафике при внутризоновых, междугородных и международных соединениях и дополнительных услугах телефонной связи, предоставленных с помощью телефонистов, а также вывод накопленной информации на внешние носители или канал передачи данных для последующей обработки автоматизированной системой расчетов (далее - АСР).

2. Оборудование обеспечивает:

1) подробный учет данных исходящих соединений и дополнительных услуг телефонной связи, предоставленных телефонистами;

2) возможность повременного учета продолжительности соединения (разговора и услуг) или поразговорного учета по факту предоставления соединения (разговора и услуг);

3) возможность немедленной тарификации исполненного заказа или предполагаемого заказа;

4) сбор и хранение информации, необходимой для взаиморасчетов между администрациями и статистики;

5) возможность оперативного вывода информации для гостиничных абонентов;

6) вывод учетной информации на внешние носители или канал данных;

7) стык с внешней АСР;

8) контроль за функционированием в части регистрации данных для начисления платы.

3. Для начисления платы за соединения и дополнительные услуги телефонной связи, предоставленные телефонистами, собираются следующие данные:

1) направление (код), в котором исполнен заказ;

2) тариф (обыкновенный, срочный);

3) форма оплаты;

4) начало учета продолжительности соединения (год, месяц, число, ч, мин., с);

5) окончание учета продолжительности соединения (год, месяц, число, час, мин., с);

6) тарифицируемая продолжительность соединения (ч, мин., с);

ГАРАНТ:

Нумерация пунктов приводится в соответствии с источником

8) приоритет вызова;

9) внесенные коррективы (поправки).

4. Оборудование обеспечивает возможность предоставления соединений и дополнительных услуг с оплатой по отложенному платежу за счет: вызывающего лица; вызываемого лица (платная дополнительная услуга); третьего лица, являющегося абонентом данной зонной сети (платная дополнительная услуга).

5. Подробная информация по заказу состоит из:

1) данных о вызывающей стороне;

2) данных о вызываемой стороне;

3) дополнительных данных;

4) текста;

5) комментариев;

6) коррекций.

6. Вычисление стоимости заказа производится по команде телефониста:

1) по исполненным заказам с услугой "Сообщение о продолжительности и стоимости разговора" после предоставления соединения;

2) до предоставления соединения по запросу абонента о предварительной стоимости разговора (соединения) и дополнительных услуг.

7. Для расчета с клиентами гостиниц обеспечивается сбор данных и передача в гостиницы информации о состоявшихся соединениях и предоставленных дополнительных услугах в контрольный срок, определенный администрацией.

8. Обобщенные данные по отработанным заказам передаются на расчетный

центр:

1) с использованием сетевого протокола или через внешние автоматические системы по протоколам локальных сетей;

2) через внешние носители.

9. Оборудование обеспечивает накопление и выдачу аварийной, диагностической и статистической информации о функционировании и сбоях в процессе сбора и регистрации данных для начисления платы.

10. Погрешность при измерении длительности телефонного соединения не превышает ± 1 с за каждый часовой интервал.

Приложение N 4
к Правилам применения оборудования для
предоставления услуг внутрizonовой,
междугородной и международной телефонной
связи с помощью телефонистов

Требования
к параметрам технических и программных средств, используемых при
предоставлении услуг телефонной связи с помощью телефонистов с
применением сервисных телефонных карт

1. Предоставление услуг внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи с помощью телефонистов обеспечивается с применением СТК, выполненных в любом виде, содержащих закодированную определенным способом информацию об оплате и не имеющих запоминающего устройства.

2. Автоматическое обслуживание предоставляется пользователям (абонентам), имеющим в своем распоряжении пользовательское оконечное оборудование с частотным набором номера.

3. Для организации предоставления услуг телефонной связи с использованием СТК в оборудовании реализованы следующие основные функции:

1) обеспечение процедуры подтверждения и разрешения на использование кредитных карт администрацией, выпускающей СТК;

2) ведение специальных баз данных с информацией для предоставления услуг телефонной связи по СТК (серийные номера карт и (или) PIN-коды или другие коды, специальные знаки, выбранные в соответствии с требованиями заказчика к системе защиты от несанкционированного доступа, таблицы кодов населенных пунктов, таблицы тарифов);

3) прием вызовов от пользователей СТК с последующим обслуживанием автоматически или с помощью телефониста, предоставляющего услуги телефонной связи;

4) сбор, обработка и ввод в базу данных первичной информации о предоставленных услугах;

5) регистрация данных для расчета с пользователями СТК;

6) защита информации от несанкционированного доступа;

7) получение отчетов для последующего коммерческого и технического

анализа обслуживания вызовов по СТК.

4. При автоматическом способе обслуживания пользователя СТК обеспечивается:

1) автоматическое определение номера абонентского устройства вызывающего абонента;

ГАРАНТ:

Нумерация пунктов приводится в соответствии с источником

3) выдача пользователю речевых сообщений согласно алгоритму предоставления услуг телефонной связи по СТК (введение PIN-кода, набор номера телефона вызываемого абонента);

4) прием и проверка серийного номера карты и PIN-кода (идентификация карты пользователя по информации, хранящейся в базе данных (полное или ограниченное подтверждение действительности карты);

5) анализ статуса и платежного актива карты с последующей выдачей голосового сообщения;

6) анализ набираемого пользователем номера или кода дополнительной услуги;

7) управление установлением соединения в соответствии с данными, введенными пользователем;

8) тарификация услуг, предоставленных по СТК;

9) прерывание соединения при истечении кредита на счете карты;

10) предварительное предупреждение пользователя (фразой автоинформатора или сигналом) об истечении кредита на счете карты;

11) предоставление пользователю СТК возможности набора другого номера без повторного введения PIN-кода;

12) предоставление пользователю возможности повторного набора номера при занятости абонентского устройства вызываемого абонента;

13) выбор языка сообщений автоинформатора.

5. По каждому автоматически предоставленному соединению обеспечивается запись:

1) номера карты, ее номинала (в единицах) и срока действия СТК;

2) даты и времени поступления вызова (число, месяц, год, ч, мин., с);

3) даты и времени начала соединения (разговора) (число, месяц, год, ч, мин., с);

4) номера линии, по которой поступил вызов от пользователя;

5) номера абонентского устройства, от которого поступил вызов;

6) информации, набранной пользователем;

7) предоставленной услуги;

8) даты и времени окончания соединения (разговора) (число, месяц, год, ч, мин., с);

9) продолжительности соединения;

10) тарифа с учетом скидок;

11) стоимости состоявшегося соединения (в единицах);

12) остатка единиц на счете карты.

6. При обслуживании пользователей СТК с помощью телефониста

обеспечивается:

1) прием вызова от абонента (пользователя СТК) с любого абонентского устройства;

2) автоматическое определение номера абонентского устройства вызывающего абонента;

3) автоматическая проверка серийного номера карты и PIN-кода (идентификация карты пользователя по информации, хранящейся в базе данных (полное или ограниченное подтверждение действительности карты));

4) возможность ввода и записи телефонистом следующих данных:

а) PIN-кода (PIN-код на экране закрыт);

б) номера абонентского устройства, с которого поступил вызов от пользователя СТК (при отсутствии АОН на АТС);

в) номера абонентского устройства вызываемого абонента;

г) кода и наименования вызываемого пункта;

д) состава предоставленных услуг;

5) автоматическая запись:

а) по каждому вызову номера СТК, ее номинала и срока действия СТК;

б) по каждому вызову номера абонентского устройства, с которого поступил вызов;

в) по каждому вызову номера линии, по которой поступил вызов от пользователя;

г) даты и времени поступления вызова (число, месяц, год, ч, мин., с);

д) даты и времени начала соединения (разговора) (число, месяц, год, ч, мин., с);

е) даты и времени окончания соединения (разговора) (число, ч, мин., с);

ж) продолжительности соединения;

з) тарифа с учетом скидок;

и) стоимости состоявшегося соединения (в единицах);

к) остатка (в единицах) на счете карты;

л) личного номера телефониста, предоставившего соединение;

6) анализ статуса и платежного актива карты с последующим выводом информации на экран РМТ;

7) тарификация услуг, предоставленных по СТК;

8) прерывание соединения при истечении кредита на счете карты;

9) предварительное предупреждение пользователя сигналом об истечении кредита на счете карты.

7. Обеспечивается автоматическое обновление в базе данных баланса счета СТК после завершения вызова или во время предоставления услуги.

8. По запросу пользователей обеспечивается возможность выдачи пользователям данных:

1) об остатке на счете СТК;

2) о длительности и стоимости соединений (разговоров);

3) о номере абонентских устройств вызывающих абонентов (без последних трех - четырех цифр).

При этом обеспечивается автоматическая запись:

а) даты и времени запроса;

б) личного номера телефониста, предоставившего сведения по запросу.

9. В части административного управления по предоставлению услуг телефонной связи по СТК обеспечивается:

1) создание, корректировка и ведение баз данных, связанных с предоставлением услуг по СТК;

ГАРАНТ:

Нумерация пунктов приводится в соответствии с источником

1) создание, корректировка и ведение баз данных, связанных с предоставлением услуг по СТК;#

2) создание и поддержка систем многоуровневого меню для автоинформатора;

3) пакетная обработка СТК (уничтожение и изменение параметров сервисных телефонных карт в базе данных);

4) создание архива протоколов действий с PIN-кодами;

5) сбор и анализ статистической и коммерческой информации;

6) блокировка PIN-кода:

а) автоматически, когда единиц на карте меньше минимально установленной величины кредита;

б) вручную администратором (по жалобе абонента на возможность несанкционированного доступа);

7) организация процедур полного подтверждения СТК для установления действительности карточки и получения разрешения на ее использование;

8) возможность регулирования количества повторных вводов PIN-кода при ошибочном его вводе пользователем или телефонистом.

10. Регистрируется следующая статистическая информация:

1) количество поступивших вызовов;

2) количество вызовов, получивших отказ в предоставлении услуги из-за малого остатка (в единицах) на счете карты;

3) количество установленных соединений (автоматически и с помощью телефониста) по СТК;

4) количество предоставленных услуг по СТК (автоматически и с помощью телефониста) с учетом направлений связи;

5) типы исполненных услуг;

6) количество справок по СТК, выданных пользователям по их запросу;

7) доход за период времени (сутки, неделю, месяц);

8) количество использованных СТК с учетом номинала (единиц) за период времени (сутки, неделю, месяц).

11. Для реализации функции тарификации и расчета обеспечивается:

1) проверка достаточности суммы платежного актива на текущем счете СТК для оплаты заказываемой услуги;

2) расчет в режиме реального времени максимального объема заказываемой пользователем услуги на основе состояния платежного актива СТК и применяемого тарифного плана;

3) расчет стоимости предоставленных услуг в режиме реального времени;

4) списание с текущего счета СТК стоимости объема оказанных услуг;

5) возможность повторения расчета стоимости оказанных услуг или услуги как в период действия СТК, так и вне его при рассмотрении претензий пользователей услуг, предоставляемых по СТК;

6) возможность корректировки состояния текущего счета СТК по результатам повторного расчета начисленной платы за предоставленные услуги;

7) ведение истории движения платежного актива текущего счета СТК;

8) возможность адаптации к изменяющимся законодательным и нормативным актам, регламентирующим расчеты за услуги;

9) тарификация предоставленных услуг по тарифному плану оператора связи, действующему на момент начала установления соединения между вызывающей и вызываемой сторонами.