



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
(ФТС РОССИИ)**

П Р И К А З

30 июня 2016 г.

№ 1275

Москва

**Об утверждении Положения по организации
технической поддержки информационно-коммуникационных технологий
в таможенных органах**

В целях развития технической поддержки информационных систем, информационных технологий таможенных органов и средств их обеспечения, своевременного принятия мер к устранению ситуаций, приводящих к задержке и (или) невозможности проведения автоматизированных процедур, обеспечивающих выполнение функций, возложенных на таможенные органы и связанных с функционированием технических и программных средств Единой автоматизированной информационной системы таможенных органов, Ведомственной интегрированной телекоммуникационной сети ФТС России, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение по организации технической поддержки информационно-коммуникационных технологий в таможенных органах (далее – Положение).

2. Начальникам структурных подразделений ФТС России, региональных таможенных управлений, таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, обеспечить выполнение Положения.

3. Начальникам региональных таможенных управлений, таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, до 1 октября 2016 года обеспечить:

1) организацию круглосуточной технической поддержки информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) таможенных органов с круглосуточным режимом работы;

2) приведение правовых актов таможенных органов о технической поддержке ИКТ в соответствие с Положением.

4. Признать утратившими силу:

приказ ФТС России от 8 апреля 2011 г. № 731 «О взаимодействии подразделений круглосуточной технической поддержки, должностных лиц и работников системы таможенных органов, ответственных за эксплуатацию, сопровождение информационных систем, информационных технологий и средств их обеспечения»;

приказ ФТС России от 30 августа 2011 г. № 1777 «О внесении изменений в приказ ФТС России от 8 апреля 2011 г. № 731»;

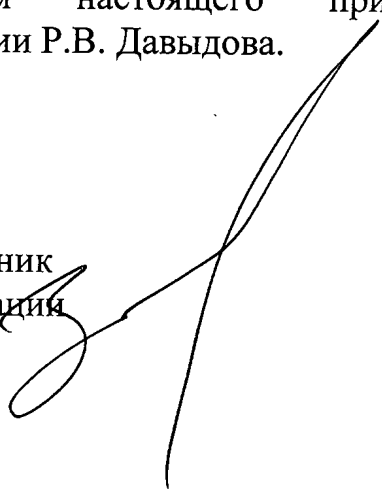
приказ ФТС России от 8 ноября 2013 г. № 2115 «О внесении изменений в Регламент взаимодействия подразделений круглосуточной технической поддержки, должностных лиц и работников системы таможенных органов, ответственных за эксплуатацию, сопровождение информационных систем, информационных технологий и средств их обеспечения, утвержденный приказом ФТС России от 8 апреля 2011 г. № 731»;

приказ ФТС России от 10 февраля 2014 г. № 199 «О внесении изменений в Регламент взаимодействия подразделений круглосуточной технической поддержки, должностных лиц и работников системы таможенных органов, ответственных за эксплуатацию, сопровождение информационных систем, информационных технологий и средств их обеспечения, утвержденный приказом ФТС России от 8 апреля 2011 г. № 731»;

приказ ФТС России от 1 апреля 2015 г. № 604 «О внесении изменений в Регламент взаимодействия подразделений круглосуточной технической поддержки, должностных лиц и работников системы таможенных органов, ответственных за эксплуатацию, сопровождение информационных систем, информационных технологий и средств их обеспечения, утвержденный приказом ФТС России от 8 апреля 2011 г. № 731».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя ФТС России Р.В. Давыдова.

Руководитель
действительный государственный советник
таможенной службы Российской Федерации



А.Ю. Бельянинов

**Положение
по организации технической поддержки информационно-
коммуникационных технологий в таможенных органах**

I. Общие положения

1.1. Положение по организации технической поддержки информационно-коммуникационных технологий в таможенных органах (далее – Положение) разработано в целях:

1) развития Единой системы технической поддержки информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ), используемых в Единой автоматизированной информационной системе таможенных органов (далее – ЕАИС ТО), других автоматизированных системах таможенных органов, а также в государственных информационных системах (далее – ГИС), других системах информационного обмена и взаимодействия, доступ к которым предоставлен таможенным органам на правах пользователя;

2) обеспечения своевременного принятия мер к устранению нештатных ситуаций, возникающих при нарушении функционирования средств ИКТ и приводящих к задержке или невозможности проведения автоматизированных процедур, обеспечивающих реализацию функций, возложенных на таможенные органы в области таможенного дела, по оказанию государственных услуг, а также функций, обеспечивающих деятельность таможенных органов (далее – НШС).

1.2. Положение определяет:

1) требования по организации технической поддержки средств ИКТ в таможенных органах;

2) общие правила:

а) деятельности подразделения круглосуточной технической поддержки ИКТ (далее – подразделение КТП) Центрального информационно-технического таможенного управления, подразделения КТП, входящего в состав информационно-технической службы (далее – ИТС) регионального таможенного управления (далее – РТУ), по реализации возложенных на них задач и функций в целях технической поддержки средств ИКТ;

б) взаимодействия подразделений КТП Центрального информационно-технического таможенного управления, ИТС РТУ, информационно-технических подразделений (далее – ИТП) таможенных органов, должностных лиц и работников ИТП (далее – специалисты средств ИКТ), ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ;

в) информирования об НШС организаций, выполняющих работы, оказывающих услуги для нужд таможенного органа в сфере ИКТ в соответствии

с условиями государственного контракта (далее – контракт) или гарантийными обязательствами (далее – Исполнитель);

г) информирования таможенных органов государства – члена Евразийского экономического союза (далее – ЕАЭС), оператора ГИС, доступ к которой предоставлен таможенному органу, иных организаций (далее – сторонние организации) об НШС в функционировании средств ИКТ таможенного органа, эксплуатируемых в рамках информационного обмена, взаимодействия;

3) последовательность действий должностных лиц и работников таможенного органа при возникновении НШС, доведение информации о возникновении НШС до специалистов средств ИКТ таможенного органа, отвечающих за своевременное принятие мер по устранению НШС, руководства таможенного органа;

4) состав сведений о НШС на уровне вычислительного комплекса (в том числе узел связи, узел транспортной технологической подсистемы, центр управления систем (подсистем) различного назначения) (далее – ВК) таможенного органа и их представление в вышестоящий таможенный орган, Центральное информационно-техническое таможенное управление, Главное управление информационных технологий ФТС России.

1.3. Техническая поддержка ИКТ включает комплекс мероприятий и работ, направленных на обеспечение непрерывного функционирования информационных систем, информационных технологий, средств их обеспечения, а также на своевременное принятие мер по устранению НШС и восстановлению функционирования средств ИКТ в штатном режиме.

1.4. К основным мероприятиям и работам по технической поддержке ИКТ относятся:

1) прием, регистрация, анализ информации (сообщений о НШС, заявок, обращений) и доведение ее до соответствующих должностных лиц таможенного органа в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе;

2) техническое обслуживание, настройка, восстановление работоспособности технических средств (далее – ТС) ИКТ;

3) работы, услуги по сопровождению программных средств (далее – ПС), эксплуатируемых в составе ВК таможенного органа или автоматизированного рабочего места (далее – АРМ) должностного лица (работника) таможенного органа, использующего ИКТ в процессе исполнения должностных обязанностей в соответствии с должностной инструкцией или должностным регламентом (далее – пользователь средств ИКТ);

4) администрирование информационных систем различного назначения, обеспечивающих реализацию технологии выполнения установленных функций (далее – ИС), входящих в состав ЕАИС ТО или используемых автономно, а также компонентов ИС.

1.5. Перечень и содержание работ по обеспечению функционирования средств ИКТ определены в эксплуатационных документах на ТС ИКТ, программной и методической документации на ИПС, а также в приказах ФТС России:

1) от 13 марта 2015 г. № 423 «Об утверждении Положения по организации процессов жизненного цикла информационно-программных средств в таможенных органах»;

2) от 1 августа 2013 г. № 1425 «Об утверждении Руководства по организации технического обеспечения связи Федеральной таможенной службы»;

3) от 28 августа 2013 г. № 1618 «Об утверждении Руководства по организации эксплуатации технических средств информационно-коммуникационных технологий в Федеральной таможенной службе».

II. Средства ИКТ, причины и категории НШС

2.1. К возникновению НШС приводят неисправности, сбои в работе, физические повреждения (далее – нарушение функционирования) следующих средств ИКТ:

1) ТС ИКТ, к которым относятся:

а) средства вычислительной техники (далее – СВТ);

б) телекоммуникационное оборудование и аппаратура связи;

в) сетевое оборудование локальных вычислительных сетей (далее – ЛВС);

г) технические и программно-технические средства защиты информации (далее – СЗИ);

2) ПС, используемых для реализации ИКТ, к которым относятся:

а) системные и другие ПС, на которые ФТС России имеет неисключительное право (лицензионные ПС);

б) информационно-программные средства, созданные по заказу ФТС России для обеспечения реализации функций, возложенных на таможенные органы (далее – ИПС), и включенные в фонд алгоритмов и программ (далее – ФАП) ФТС России, на которые ФТС России имеет исключительное право;

в) ПС, предоставленные таможенному органу оператором ГИС для информационного обмена и взаимодействия с органами государственной власти;

3) кабелей связи ЛВС таможенного органа;

4) узлов и компонентов транспортной технологической подсистемы (далее – ТТП) ЕАИС ТО;

5) узлов и компонентов инспекционно-досмотровых комплексов;

6) каналов и линий связи, предоставляемых оператором электросвязи для нужд таможенных органов;

7) каналов и линий связи, принадлежащих на праве оперативного управления таможенному органу.

2.2. К возникновению НШС приводят нарушения функционирования инженерно-технических систем таможенного органа (электропитания, резервного электропитания, поддержания температурного и влажностного режима), обеспечивающих функционирование средств ИКТ, и (или) электросети организации, оказывающей услуги таможенному органу по энергоснабжению.

2.3. Причины возникновения НШС подразделяются:

1) на внешние, к которым относятся:

а) отсутствие подачи электроэнергии на объекты таможенного органа от организации, оказывающей услуги по энергоснабжению;

б) неисправность канала или линии связи, предоставляемых оператором электросвязи для нужд таможенного органа;

в) нарушение функционирования средств ИКТ оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена таможенного органа с органами государственной власти, других сторонних организаций, с которыми таможенный орган осуществляет информационный обмен и взаимодействие;

г) стихийные бедствия в районе деятельности таможенного органа;

2) на внутренние, к которым относятся:

а) неисправности и (или) сбои в работе средств ИКТ таможенного органа;

б) неисправности и (или) сбои в работе инженерно-технических систем таможенного органа, обеспечивающих функционирование средств ИКТ, собственных каналов и линий связи;

в) ошибки пользователей средств ИКТ таможенного органа при выполнении процедур с использованием средств ИКТ, специалистов средств ИКТ таможенного органа при эксплуатации средств ИКТ ВК;

г) происшествия в таможенном органе, повлиявшие на функционирование ВК таможенного органа (пожар, авария системы теплоснабжения, системы водоснабжения или другие происшествия).

2.4. Установление и детализация внутренних причин возникновения НШС осуществляются специалистами средств ИКТ таможенного органа в процессе устранения НШС.

2.5. На каждом уровне ЕАИС ТО (ФТС России (Центрального информационно-технического таможенного управления), РТУ, таможни, непосредственно подчиненной ФТС России (далее – ТНП ФТС России), таможни, подчиненной РТУ, таможенного поста, пункта пропуска) средства ИКТ являются компонентами ИС различного назначения и эксплуатируются:

1) в составе ВК таможенного органа, обеспечивающего деятельность структурных подразделений таможенного органа, подчиненных таможенных органов, информационный обмен и информационное взаимодействие с вышестоящим таможенным органом (уровнем ЕАИС ТО), иными государственными органами, сторонними организациями;

2) в составе АРМ пользователей средств ИКТ таможенного органа.

2.6. Назначение и функции ИС, входящей в ЕАИС ТО и обеспечивающей реализацию ИКТ, определяются функциональными возможностями ИПС, которые являются компонентами ИС.

2.7. Значимость (важность) ИС определяется требованиями к срокам выполнения процедур, реализацию которых обеспечивает эта ИС. В зависимости от состава реализуемых процедур и предъявляемых к ним требований различают:

1) ИС, обеспечивающие реализацию процедур, выполнение которых регламентировано правом ЕАЭС, законодательством Российской Федерации о таможенном деле, правовыми актами ФТС России (далее – ИС регламентированных процедур);

2) ИС, обеспечивающие реализацию процедур, выполнение которых правом ЕАЭС, законодательством Российской Федерации, правовыми актами ФТС России не регламентировано (далее – ИС стандартных процедур).

2.8. НШС в зависимости от важности прерванных автоматизированных процедур подразделяются на категории (приложение № 1 к Положению).

2.9. Для своевременного принятия мер по предупреждению и устранению НШС в каждом таможенном органе (на каждом уровне ЕАИС ТО) организуется техническая поддержка ИКТ, которую осуществляют специалисты средств ИКТ таможенного органа и специалисты Исполнителя.

III. Организация технической поддержки ИКТ и средств их обеспечения

3.1. Организация технической поддержки ИКТ включает:

1) создание в структуре таможенных органов подразделений КТП;

2) установление круглосуточного дежурства должностных лиц (работников) подразделения КТП (далее – дежурная смена КТП);

3) назначение из числа специалистов средств ИКТ таможенного органа:

а) ответственного за прием информации по вопросам, относящимся к компетенции ИТС, ИТП (далее – ответственный за прием информации) (в таможенном органе, в котором отсутствует подразделение КТП);

б) ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, перечисленных в пункте 2.1 Положения;

4) установление в таможенном органе, в котором правилами внутреннего (служебного) распорядка определена сменная работа, дежурства в каждой смене специалиста средств ИКТ (далее – дежурный специалист средств ИКТ);

5) подготовку и издание правовых актов таможенных органов в соответствии с установленной компетенцией в части, касающейся технической поддержки ИКТ;

6) создание резерва ТС ИКТ, материальных запасов на случай возникновения НШС;

7) обеспечение подразделений КТП, ИТС (ИТП):

а) правовыми актами ФТС России, правовыми актами таможенного органа, устанавливающими требования по организации и осуществлению технической поддержки ИКТ;

б) справочной и методической документацией, необходимой для деятельности подразделений КТП, ИТС (ИТП) по технической поддержке ИКТ;

в) средствами (системами) мониторинга функционирования ИКТ (в том числе средствами (системами) автоматизированного оповещения с применением информационных SMS-рассылок (М2М и Веб-интерфейс оператора связи);

г) ИС (ИПС), обеспечивающими прием, регистрацию, хранение информации о НШС, управление и взаимодействие специалистов средств ИКТ

при устранении НШС, ведение статистики НШС в таможенном органе (далее – ИС (ИПС) технической поддержки);

д) мобильными средствами связи;

ж) транспортным средством для доставки специалистов средств ИКТ, резерва

ТС ИКТ на объект, на котором возникла НШС (далее – объект НШС);

з) пропусками на объект НШС и на ввоз-вывоз ТС ИКТ.

3.2. За организацию технической поддержки в таможенном органе отвечает начальник таможенного органа. Непосредственным организатором технической поддержки является начальник ИТС (ИТП) таможенного органа. Заместители начальника Центрального информационно-технического таможенного управления осуществляют организацию технической поддержки средств ИКТ в соответствии с должностными обязанностями, определенными должностными инструкциями.

3.3. Техническая поддержка ИКТ осуществляется совместными усилиями специалистов средств ИКТ таможенных органов, охватывает все уровни ЕАИС ТО и представляет собой Единую систему технической поддержки ИКТ таможенных органов (далее – ЕСТП ИКТ ТО).

3.4. Элементами ЕСТП ИКТ ТО являются:

1) подразделения КТП, входящие в структуру таможенных органов:

а) подразделение КТП Центрального информационно-технического таможенного управления, выполняющее возложенные на него задачи и функции на уровне ФТС России и Центрального информационно-технического таможенного управления;

б) отдел круглосуточной технической поддержки информационных систем, информационных технологий и средств их обеспечения ИТС РТУ (далее – отдел КТП ИТС РТУ);

2) ИТП таможенных органов, специалисты средств ИКТ таможенных органов, ответственные за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, ответственные за прием информации (в таможенном органе, в котором отсутствует подразделение КТП);

3) средства (системы) мониторинга функционирования ИКТ;

4) ИС (ИПС) технической поддержки;

5) средства связи, каналы и линии связи, используемые для решения задач, возложенных на таможенный орган, в том числе и для информационного обмена, взаимодействия между пользователями средств ИКТ, подразделениями КТП, специалистами средств ИКТ.

3.5. Деятельность подразделений КТП направлена:

1) на обеспечение своевременного принятия мер к устранению НШС, возникшей в процессе функционирования средств ИКТ;

2) на устранение НШС в максимально короткие сроки;

3) на оказание технической помощи пользователям ИКТ в части, касающейся функционирования и использования средств ИКТ, по схеме «24 часа x 7 дней»;

4) на оказание консультационной помощи пользователям ИКТ по существу поступившего обращения.

3.6. Задачи и функции подразделения КТП определяются в положении о подразделении КТП.

3.7. Подразделение КТП осуществляет:

1) мониторинг функционирования средств ИКТ центрального ВК (далее – ЦВК) или регионального ВК (далее – РВК), ВИТС ФТС России, ТТП ЕАИС ТО с использованием системных и специальных ПС мониторинга и контроля;

2) прием и регистрацию информации о возникновении НШС на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов (открытие НШС в ИС (ИПС) технической поддержки), заявок, обращений пользователей средств ИКТ структурных подразделений ФТС России (РТУ);

3) анализ принятой информации, выявление причины НШС на уровне ЦВК (РВК);

4) принятие мер по устранению НШС (при наличии такой возможности);

5) доведение информации о возникновении НШС на уровне ЦВК (РВК) (функционирование каких ИС (ИПС) нарушено, причина, краткое описание, время возникновения НШС):

а) до заместителя начальника Центрального информационно-технического таможенного управления, курирующего деятельность подразделения КТП (начальника ИТС РТУ);

б) до ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, в работе которых возникла неисправность (произошел сбой);

в) до отдела КТП ИТС РТУ, ИТС (ИТП) ТНП ФТС России, если НШС влияет на деятельность таможенных органов РТУ, ТНП ФТС России (до подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления);

г) до Исполнителя, осуществляющего выполнение работ, оказание услуг по обеспечению функционирования средств ИКТ в соответствии с условиями контракта;

б) своевременное информирование о проведении плановых и внеплановых работ со средствами ИКТ (далее – работы со средствами ИКТ) на уровне ЦВК (РВК), влияющих на проведение автоматизированных процедур в таможенных органах:

а) подразделением КТП Центрального информационно-технического таможенного управления – дежурной смены отдела КТП РТУ, ИТС (ИТП) ТНП ФТС России;

б) отделом КТП ИТС РТУ – дежурной смены КТП Центрального информационно-технического таможенного управления, ИТС (ИТП) таможен, подчиненных РТУ;

7) информирование таможенных органов об устранении НШС и восстановлении функционирования средств ИКТ в штатном режиме (закрытие НШС в ИС технической поддержки).

3.8. Из состава должностных лиц (работников) подразделения КТП организуется дежурная смена.

3.9. Режим функционирования дежурной смены отдела КТП ИТС РТУ должен обеспечивать:

- 1) техническую поддержку ИКТ в таможенных органах, подчиненных РТУ;
- 2) своевременный прием сведений о возникновении и устранении НШС, проведении работ со средствами ИКТ ВК (ЦВК):
 - а) от таможенных органов, подчиненных РТУ;
 - б) от дежурной смены подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления;
- 3) своевременную передачу сведений о возникновении и устранении НШС, проведении работ со средствами ИКТ:
 - а) на уровне ЦВК, РВК – в таможенные органы, подчиненные РТУ;
 - б) на уровне РВК и таможенных органов, подчиненных РТУ, – дежурной смене подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления.

3.10. Состав дежурной смены подразделения КТП отражается в графике дежурства, который разрабатывается и утверждается в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе.

3.11. В ИТС (ИТП) ТНП ФТС России, таможни, подчиненной РТУ, ИТП таможенного поста организуются прием и передача информации в части, касающейся технической поддержки ИКТ и средств их обеспечения, которые осуществляются в целях:

- 1) своевременного принятия мер по предупреждению и устранению НШС;
- 2) оказания технической и консультационной помощи пользователям средств ИКТ по существу поступившей заявки или обращения;
- 3) своевременного представления в вышестоящий (подчиненный) таможенный орган сведений о возникновении и устранении НШС (открытии и закрытии НШС в ИС (ИПС) технической поддержки), проведении работ со средствами ИКТ ВК таможенного органа.

3.12. Приказом (распоряжением) таможенного органа назначаются ответственные за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ. Специалист средств ИКТ, ответственный за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ:

- 1) осуществляет свою деятельность согласно должностной инструкции (должностному регламенту);
- 2) обязан знать состояние средств ИКТ таможенного органа, за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения которых несет ответственность, и своевременно принимать меры, обеспечивающие непрерывную работу этих средств;
- 3) поддерживает непосредственный контакт с Исполнителем, осуществляющим выполнение работ, оказание услуг по обеспечению функционирования средств ИКТ в соответствии с условиями контракта, в части, касающейся своей деятельности;

4) представляет начальнику подразделения КТП сведения (после заключения контракта о выполнении работ, оказании услуг по сопровождению ИПС), необходимые для обеспечения деятельности подразделения КТП:

а) о составе ИПС, сопровождение которых осуществляет Исполнитель в соответствии с условиями контракта;

б) к компетенции какого структурного подразделения таможенного органа ИПС относятся;

в) об организации связи с Исполнителем (телефон, электронная почта «горячей линии», даты начала и окончания функционирования «горячей линии»);

5) осуществляет взаимодействие с ответственным за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения аналогичных средств ИКТ вышестоящего и подчиненного таможенного органа;

6) поддерживает постоянную связь с дежурной сменой подразделения КТП (ответственным за прием информации);

7) обеспечивается мобильным средством связи (при необходимости).

3.13. Специалисты средств ИКТ таможенного органа принимают непосредственное участие в устранении НШС, выполняют работы по технической поддержке ИКТ, оказывают техническую и консультационную помощь пользователям средств ИКТ в части, относящейся к их компетенции.

3.14. Обязанности, порядок действий, взаимодействие специалистов средств ИКТ (дежурной смены подразделения КТП, ответственного за прием-передачу информации, ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, дежурного специалиста средств ИКТ) при возникновении и в процессе устранения НШС, а также при поступлении и исполнении заявок (обращений) пользователей средств ИКТ отражаются в правовых актах таможенного органа (приказах, распоряжениях, положениях, правилах, инструкциях), разработанных в соответствии с установленной компетенцией и порядком, установленным в таможенном органе.

3.15. При осуществлении своей деятельности подразделение КТП, специалисты средств ИКТ соблюдают требования правовых актов ФТС России по вопросам обеспечения безопасности информации.

3.16. Таможенные органы проводят анализ причин и статистики НШС. Результаты анализа используются:

- 1) для совершенствования организации технической поддержки;
- 2) для своевременного принятия мер по предупреждению НШС;
- 3) для определения и реализации (при наличии возможности) мероприятий, направленных на сокращение сроков устранения НШС;
- 4) для определения и обоснования состава резерва ТС ИКТ;
- 5) для подготовки методических материалов по технической поддержке ИКТ;
- 6) для подготовки и представления в Главное управление информационных технологий ФТС России и Центральное информационно-техническое таможенное управление предложений по обеспечению функционирования средств ИКТ.

3.17. Центральное информационно-техническое таможенное управление обеспечивает функционирование средств ИКТ ЕАИС ТО на уровне управления и ФТС России, а также осуществляет:

1) разработку и издание правовых актов управления (приказов, распоряжений, положений, правил, инструкций) по вопросам технической поддержки в соответствии с установленной компетенцией;

2) мероприятия по развитию и сопровождению ИС технической поддержки;

3) методическое руководство взаимодействием подразделений КТП, а также использованием специалистами средств ИКТ ИС технической поддержки;

4) анализ причин и статистики НШС I и II категории на уровне ФТС России и в таможенных органах;

5) анализ сведений о НШС, представленных (внесенных в ИС технической поддержки) таможенными органами.

3.18. Центральное информационно-техническое таможенное управление в случае недостоверности и (или) несоответствия сведений об уровне, источнике, причинах, дате и времени возникновения НШС, важности нарушенных ИКТ уведомляет об этом таможенный орган, представивший сведения об НШС, и производит корректировку сведений, повышает или снижает категорию НШС.

3.19. Главное управление информационных технологий ФТС России осуществляет:

1) разработку правовых актов ФТС России по вопросам, относящимся к технической поддержке ИКТ, эксплуатации ИПС, ГИС, доступ к которым предоставлен таможенным органам;

2) координацию деятельности Центрального информационно-технического таможенного управления, ИТС и ИТП таможенных органов по технической поддержке ИКТ;

3) организацию закупки и поставки современных ТС ИКТ, относящихся к номенклатуре централизованных закупок, в таможенные органы;

4) анализ причин и статистики НШС I и II категории в таможенных органах;

5) методическое руководство по вопросам технической поддержки ИКТ.

3.20. Главное управление информационных технологий ФТС России совместно с Центральным информационно-техническим таможенным управлением осуществляет:

1) мероприятия по развитию ИС технической поддержки;

2) рассмотрение предложений таможенных органов по обеспечению функционирования средств ИКТ;

3) планирование и реализацию мероприятий, направленных на совершенствование технической поддержки средств ИКТ в таможенных органах и ее обеспечение.

3.21. Таможенные органы вопросы круглосуточной технической поддержки, действия должностных лиц и работников таможенного органа в случае возникновения НШС отражают в правовых актах (приказах, распоряжениях, положениях, правилах, инструкциях) в соответствии с установленной компетенцией.

IV. Порядок действий должностных лиц, работников таможенного органа при возникновении НШС

4.1. Пользователь средств ИКТ при нарушении функционирования средств ИКТ на своем АРМ или нарушении функционирования ИС, используемой в процессе исполнения должностных обязанностей, обязан:

1) установить отсутствие или наличие подобной ситуации на АРМ пользователей средств ИКТ своего структурного подразделения (НШС локальная или НШС в функционировании средств ИКТ ИС);

2) сделать (при возможности) и сохранить снимок изображения экрана монитора (скриншот) в случаях прекращения работы («зависания») ИС, появления на экране сообщения об ошибке или другого информационного сообщения;

3) оформить заявку на устранение НШС (далее – заявка) в подразделении КТП (ИТС или ИТП таможенного органа) по телефону или электронной почте, при оформлении которой указать:

а) фамилию, имя, отчество;

б) наименование структурного подразделения, номер кабинета, телефон, а также телефон начальника структурного подразделения и (или) пользователя средств ИКТ, у которого аналогичные признаки НШС при работе с ИС (ИПС);

в) наименование ИС (ИПС), в функционировании которой (которого) возникла НШС, а также к какому виду ИС (ИПС) относится (регламентированных или стандартных процедур) (при необходимости);

г) при выполнении каких действий произошла НШС, ее описание;

4) при оформлении заявки по электронной почте дополнительно указать тему сообщения (заявка на устранение НШС) и прикрепить к сообщению файл (файлы) со скриншотами;

5) предоставить по запросу специалиста средств ИКТ дополнительную информацию об НШС, необходимую для ее устранения, а также информацию о восстановлении функционирования ИС в штатном режиме.

4.2. Пользователь средств ИКТ в случае нарушения функционирования ИС регламентированных процедур (кроме действий, указанных в пункте 4.1 Положения) обязан:

1) оформить заявку в подразделении КТП (ИТС или ИТП таможенного органа) по телефону или электронной почте не позднее 5 минут после возникновения НШС;

2) проинформировать о возникновении НШС и оформлении заявки начальника структурного подразделения;

3) немедленно проинформировать специалиста средств ИКТ, принявшего заявку (в адрес которого направлена заявка) по электронной почте (в произвольной форме), о восстановлении функционирования ИС регламентированных процедур в штатном режиме.

4.3. Специалисты средств ИКТ в случае возникновения НШС действуют в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе

и учитывающим местонахождение (территориальное размещение структурных подразделений), специфику деятельности и правила внутреннего (служебного) распорядка таможенного органа, подчиненных таможенных органов, а также фактическую численность специалистов средств ИКТ, наличие контрактов с Исполнителем на выполнение работ, оказание услуг в сфере ИКТ.

Типовой порядок действий специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении НШС приведен в приложении № 2 к Положению.

4.4. Привлечение специалистов Исполнителя для оказания содействия в устранении НШС, их вызов осуществляется в соответствии с условиями контракта или гарантийными обязательствами Исполнителя.

4.5. Должностные лица дежурной смены оперативной дежурной службы (далее – ОДС) таможенного органа при получении информации о возникновении НШС I категории действуют в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе.

4.6. После устранения НШС и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме решение о закрытии НШС в ИС (ИПС) технической поддержки принимают:

1) в таможенном органе:

а) начальник ИТС (ИТП);

б) старший дежурной смены отдела КТП ИТС РТУ (дежурный специалист средств ИКТ таможенного органа) – в нерабочее время в соответствии с инструкцией о действиях при НШС;

2) в Центральном информационно-техническом таможенном управлении:

а) заместитель начальника управления, осуществляющий координацию и контроль деятельности подразделения КТП;

б) старший дежурной смены подразделения КТП – в нерабочее время в соответствии с инструкцией о действиях при НШС.

4.7. Решение о закрытии НШС принимается на основании данных о функционировании средств ИКТ в штатном режиме, полученных от средств и систем мониторинга функционирования ИС, ВИТС ФТС России, ТТП ЕАИС ТО, и (или) сведений об устранении НШС и восстановлении функционирования средств ИКТ (ИС) в штатном режиме, представленных:

1) пользователем средств ИКТ (структурным подразделением таможенного органа);

2) специалистом средств ИКТ, ответственным за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ и принимавшим участие в устранении НШС, проверке функционирования средства ИКТ (ИС);

3) таможенным органом.

4.8. В сведениях об НШС I и II категории (приложение № 3 к Положению) на уровне ВК таможенного органа (в структурном подразделении ФТС России, таможенного органа) отражаются:

1) при информировании о возникновении НШС:

а) наименование таможенного органа (структурного подразделения ФТС России), в котором возникла НШС;

б) ИС (ИПС), функционирование которых нарушено, краткое описание НШС (на проведение каких процедур повлияла), причины (если они известны), принятые меры (по информированию должностных лиц таможенного органа, оформлению заявки Исполнителю на устранение НШС, устранению НШС);

в) категория НШС;

г) дата и время возникновения НШС (регистрации открытия НШС в ИС технической поддержки);

2) при устранении НШС (закрытии НШС в ИС (ИПС) технической поддержки):

а) сведения, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

б) дата и время устранения НШС (регистрации закрытия НШС в ИС технической поддержки);

в) продолжительность НШС (часов, минут);

г) причины НШС и (или) мероприятия, проведенные по восстановлению функционирования в штатном режиме ИС (ИПС).

4.9. Сведения об НШС I и II категории в таможенных органах представляются дежурной смене ОДС таможенного органа, руководству таможенного органа, в вышестоящий и подчиненные таможенные органы, Главное управление информационных технологий ФТС России, дежурной смене подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления.

Представление сведений о возникновении (устранении) НШС I и II категории в ВК таможенных органов осуществляется в соответствии с приложением № 4 к Положению.

4.10. Информация о должностных лицах Главного управления информационных технологий ФТС России, которым представляются сведения об НШС I и II категории, доводится до таможенных органов письмом ФТС России.

4.11. Структурное подразделение ФТС России, к компетенции которого относится ИС (ИПС) регламентированных процедур, представляет в Центральное информационно-техническое таможенное управление информацию о должностных лицах, которым необходимо представлять сведения о возникновении НШС I категории на уровне ЦВК, нарушившей функционирование ИС регламентированных процедур в таможенных органах.

4.12. Представление сведений осуществляется:

1) по телефону (голосом, текстовыми сообщениями) – при информировании должностных лиц таможенного органа о возникновении и устранении НШС I категории;

2) по электронной почте:

а) файлом в формате MS Word по форме, приведенной в приложении № 3 к Положению, – о возникновении и устранении НШС, а также об НШС, возникших за сутки (продолжительность времени от начала до окончания несения службы дежурной сменой ОДС таможенного органа);

б) файлом в формате MS Excel по форме ИТФ-31, включенной в сборник форм статистической отчетности таможенных органов перед ФТС России по информационно-техническим вопросам и методическим рекомендациям о заполнении форм отчетности, утвержденный приказом ФТС России от 25 марта 2009 г. № 549 (с изменениями, внесенными приказом ФТС России от 11 декабря 2012 г. № 2489), – об НШС за неделю.

4.13. Перечень НШС I и II категории, возникших по внешней причине и (или) на уровне ЕАИС ТО вышестоящего таможенного органа и повлиявших на показатели эффективности деятельности таможенного органа, РТУ, ТНП ФТС России направляют по системе электронного документооборота в Главное управление информационных технологий ФТС России до 10 числа первого месяца, следующего за отчетным кварталом (за IV квартал – до 15 января очередного календарного года).

4.14. Информирование сторонней организации о НШС в таможенном органе и невозможности информационного обмена (взаимодействия) осуществляется в соответствии с соглашением (другим документом), устанавливающим технические требования и регламент информационного обмена (взаимодействия) между таможенным органом и сторонней организацией.

4.15. ИТС (ИТП) и дежурная смена ОДС таможенного органа осуществляют информационное взаимодействие по вопросам, относящимся к НШС:

1) уточнение даты, времени и причины (внутренняя или внешняя) возникновения НШС, важности прерванной ИКТ (категории НШС);

2) информирование руководства таможенного органа об НШС на объекте (объектах) таможенного органа;

3) оповещение структурных подразделений таможенного органа, подчиненных таможенных органов об НШС;

4) о планируемом отключении электроэнергии организацией, оказывающей услуги по энергоснабжению, а также каналов или линий связи, предоставляемых оператором электросвязи таможенному органу (дата, время, продолжительность планируемого отключения);

5) принимаемые (принятые) меры по устранению НШС;

6) доставка специалиста средств ИКТ, ТС ИКТ на объект НШС в нерабочее время (в том числе в выходные и праздничные дни);

7) дата и время устранения НШС;

8) информирование руководства, структурных подразделений таможенного органа, вышестоящего таможенного органа, подчиненных таможенных органов о восстановлении функционирования средств ИКТ в штатном режиме;

9) подготовка (уточнение) сведений об НШС для представления в вышестоящий таможенный орган по линии ОДС и ИТС.

4.16. Подразделение КТП Центрального информационно-технического таможенного управления осуществляет информационное взаимодействие с дежурной сменой ОДС ФТС России.

4.17. Начальник ИТС (ИТП) таможенного органа:

1) информирует руководство таможенного органа:

а) об НШС I категории на уровне ВК (структурного подразделения) таможенного органа, причинах возникновения и мерах, принимаемых по устранению НШС:

в рабочее время – немедленно после установления категории НШС;

в нерабочее время – в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе;

б) об НШС I категории на уровне ВК вышестоящего таможенного органа и на уровне ЦВК в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе;

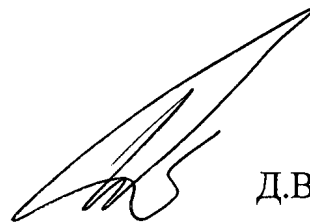
2) осуществляет координацию действий специалистов средств ИКТ по устранению НШС;

3) информирует руководство таможенного органа об устранении НШС I категории и восстановлении функционирования средств ИКТ в штатном режиме;

4) несет ответственность за несвоевременное принятие мер по устранению НШС на уровне ВК (структурного подразделения) таможенного органа.

4.18. Главное управление информационных технологий ФТС России, Центральное информационно-техническое таможенное управление о возникновении НШС I категории на уровне ЦВК, структурного подразделения ФТС России, причинах и принимаемых (принятых) мерах по ее устранению информирует заместителя руководителя ФТС России, осуществляющего координацию и контроль деятельности управлений.

Начальник Главного управления
информационных технологий



Д.В. Данилин

Приложение № 1
к Положению по организации технической
поддержки информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

Категории нештатных ситуаций

№ пп	Уровень ЕАИС ТО	Категория НПС	События, приводящие к задержке или невозможности проведения автоматизированных процедур по причине неисправности или сбоя в работе средств ИКТ и систем таможенного органа, обеспечивающих функционирование средств ИКТ
1	2	3	4
I. Вычислительные комплексы¹ таможенных органов			
1	ФТС России (ЦВК ² ЦИТТУ ³)	1.1. I категория (чрезвычайно критичная)	1.1.1. Нарушение (отсутствие): 1) электропитания ЦВК; 2) телефонной связи с таможенными органами; 3) информационного обмена с РТУ, ТНП ФТС России по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ЦВК; 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ЦВК по причине: а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ЦВК. 1.1.2. Сбой в работе компонентов ТТП ЕАИС ТО ЦВК, АСВД⁴, СВУЦ ТО⁵. 1.1.3. Отсутствие доступа к центральной базе данных ЕАИС ТО.
		1.2. II категория (критичная)	1.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации функций, возложенных на таможенные органы (в том числе оказание государственных услуг) (далее – основные функции), по причине: 1) неисправности серверного оборудования; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС ЦВК. 1.2.2. Отсутствие возможности передачи информации между ФТС России и сторонней организацией в соответствии с соглашением о регламенте информационного обмена по причине нарушения функционирования средств ИКТ ЦВК.

1	2	3	4
		1.3. III категория (не критичная)	1.3.1. Отсутствие возможности использования: 1) ИС стандартных процедур для реализации функций, обеспечивающих деятельность (далее – вспомогательные функции) таможенных органов; 2) информационно-справочных систем общего пользования; 3) системы ведомственной электронной почты; 4) системы электронного документооборота по причине: а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС ЦВК (структурных подразделений ФТС России). 1.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ЦВК, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.
2	РТУ (РВК ⁶ РТУ)	2.1. I категория (чрезвычайно критичная)	2.1.1. Нарушение (отсутствие): 1) электропитания РВК; 2) телефонной связи с таможенными органами; 3) информационного обмена с ЦИТТУ, таможенными, подчиненными РТУ, по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования РВК; 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне РВК по причине: а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ЦВК. 2.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО РВК, РВУЦ⁷. 2.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО РВК.
		2.2. II категория (критичная)	2.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине: 1) неисправности серверного оборудования РВК; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС РВК. 2.2.2. Отсутствие возможности передачи информации между РТУ и сторонней организацией в соответствии с соглашением о регламенте информационного обмена по причине нарушения функционирования средств ИКТ РВК.

1	2	3	4
		2.3. III категория (не критичная)	2.3.1. Отсутствие возможности использования: 1) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 2) информационно-справочных систем общего пользования; 3) системы ведомственной электронной почты; 4) системы электронного документооборота по причине: а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС РВК (структурных подразделений РТУ). 2.3.2. Отсутствие доступа к базам данных РВК, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.
3	ТНП ФТС России (ВК ТНП ФТС России)	3.1. I категория (чрезвычайно критичная)	3.1.1. Нарушение (отсутствие): 1) электропитания ВК; 2) телефонной связи с таможенными органами; 3) информационного обмена с ЦИТТУ, таможенными постами по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ВК; 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК по причине: а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ВК. 3.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО ВК. 3.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО ВК ТНП ФТС России.
		3.2. II категория (критичная)	3.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине: 1) неисправности серверного оборудования ВК ТНП ФТС России; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС ВК ТНП ФТС России. 3.2.2. Отсутствие возможности передачи информации в соответствии с регламентом информационного обмена между ТНП ФТС России и сторонней организацией по причине нарушения функционирования средств ИКТ ВК ТНП ФТС России.

1	2	3	4
		3.3. III категория (не критичная)	3.3.1. Отсутствие возможности использования: 1) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 2) информационно-справочных систем общего пользования; 3) системы ведомственной электронной почты; 4) системы электронного документооборота по причине: а) неисправности серверного оборудования ВК ТНП ФТС России; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС ВК ТНП ФТС России (структурных подразделений ТНП ФТС России). 3.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ВК ТНП ФТС России, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.
4	Таможня РТУ (ВК таможни, подчиненной РТУ)	4.1. I категория (чрезвычайно критичная)	4.1.1. Нарушение (отсутствие): 1) электропитания ВК; 2) телефонной связи с таможенными органами; 3) информационного обмена с РТУ, таможенными постами по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ВК таможни; 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК таможни по причине: а) неисправности серверного оборудования ВК таможни; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни. 4.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО ВК таможни. 4.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО ВК таможни.
		4.2. II категория (критичная)	4.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине: 1) неисправности серверного оборудования ВК таможни; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни. 4.2.2. Отсутствие возможности передачи информации между таможней и сторонней организацией в соответствии с регламентом информационного обмена по причине нарушения функционирования средств ИКТ ВК таможни.

1	2	3	4
		4.3. III категория (не критичная)	4.3.1. Отсутствие возможности использования: 1) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 2) информационно-справочных систем общего пользования; 3) системы ведомственной электронной почты; 4) системы электронного документооборота по причине: а) неисправности серверного оборудования ВК таможни; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС ВК таможни (структурных подразделений таможни). 4.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ВК таможни, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.
5	Таможенный пост (пункт пропуска) (ВК таможенного поста (пункта пропуска))	5.1. I категория (чрезвычайно критичная)	5.1.1. Нарушение (отсутствие): 1) электропитания объекта таможенного поста (пункта пропуска), в котором установлено серверное и другое оборудование (в рабочее время), обеспечивающего работу пользователей средств ИКТ; 2) телефонной связи с вышестоящим таможенным органом; 3) информационного обмена с ВК таможни, структурными подразделениями таможенного поста (пункта пропуска); 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК таможни по причине: а) неисправности серверного оборудования ВК таможни; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни.
		5.2. II категория (критичная)	5.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине: 1) неисправности серверного оборудования таможенного поста; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС таможенного поста.
		5.3. III категория (не критичная)	5.3.1. Отсутствие возможности использования: 1) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 2) информационно-справочных систем общего пользования; 3) системы ведомственной электронной почты;

1	2	3	4
			4) системы электронного документооборота по причине: а) неисправности серверного оборудования таможенного поста; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС таможенного поста. 5.3.2. Нарушение (отсутствие) электропитания ВК в нерабочее время.
6	Для всех уровней ЕАИС ТО	6.1. IV категория (локальная)	6.1.1. Неисправности, сбои в работе средств ИКТ, для восстановления функционирования которых потребовалось не более: 1) используемых в ИС регламентированных процедур – 15 минут; 2) используемых в ИС стандартных процедур, обеспечивающих реализацию основных функций таможенных органов, – 30 минут; 3) используемых в ИС стандартных процедур, обеспечивающих реализацию вспомогательных функций таможенных органов, – 60 минут; 4) используемых в системе электронного документооборота – 60 минут; 5) используемых в информационно-справочных системах – 90 минут. 6.1.2. Проведение плановых профилактических и других работ со средствами ИКТ ВК и систем, обеспечивающих функционирование средств ИКТ, при условии завершения работ в запланированный срок и штатного функционирования средств ИКТ после завершения работ.
II. АРМ пользователя средств ИКТ			
7	Для всех уровней ЕАИС ТО	7.1. II категория (критичная)	7.1.1. Отсутствие возможности у пользователя средств ИКТ структурного подразделения таможенного органа выполнять должностные обязанности с использованием ИС регламентированных процедур по причине: 1) неисправности рабочей станции, входящей в состав АРМ пользователя средств ИКТ; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС, установленных на рабочей станции; 3) отсутствия связи рабочей станции с серверным оборудованием из-за неисправности (отсутствия) подключения (доступа) к ЛВС; 4) сбоя в работе периферийного оборудования или невозможности его использования по причине отсутствия расходных материалов.
		7.2. IV категория (локальная)	7.2.1. Отсутствие возможности у пользователя средств ИКТ структурного подразделения таможенного органа выполнять должностные обязанности с использованием средств ИКТ (за исключением работы с ИС регламентированных процедур) по причине:

1	2	3	4
			1) неисправности рабочей станции, входящей в состав АРМ пользователя средств ИКТ; 2) сбой в работе системных ПС, ИПС, установленных на рабочей станции; 3) отсутствия связи рабочей станции с серверным оборудованием из-за неисправности (отсутствия) подключения (доступа) к ЛВС; 4) сбой в работе периферийного оборудования или невозможности его использования по причине отсутствия расходных материалов; 5) допущенных ошибок при работе со средствами ИКТ.

¹ В том числе узлы связи, узлы транспортной технологической подсистемы, центры управления систем (подсистем) различного назначения.
² ЦВК – центральный вычислительный комплекс.
³ ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление.

⁴ АСВД – Автоматизированная система внешнего доступа.
⁵ СВУЦ ТО – Система ведомственных удостоверяющих центров таможенных органов.

⁶ РВК – региональный вычислительный комплекс.
⁷ РВУЦ – Региональный ведомственный удостоверяющий центр.

Приложение № 2
к Положению по организации технической
поддержки информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

**Типовой порядок действий
специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении нештатной ситуации**

Специалисты средств ИКТ таможенного органа	Действия специалистов средств ИКТ таможенного органа при возникновении НШС		последующие
	при получении информации о НШС	дальнейшие	
1	2	3	4
I. Неисправность (сбой в работе) средств АРМ пользователя средств ИКТ			
1. Дежурная смена отдела КТПП, специалист средств ИКТ, ответственный за прием информации	1.1. Осуществляет: 1) регистрацию заявок о проведении работ по восстановлению функционирования средства ИКТ АРМ в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе (далее – ТО); 2) уточнение признака, содержания неисправности (сбоя в работе), сообщений, отображаемых на экране монитора; 3) осуществляет (по возможности) консультационную помощь по устранению сложившейся ситуации.	1.1.1. Направляет заявку в ИТПП, к компетенции которого относится средство ИКТ АРМ, в котором произошло функционирование которого возникла неисправность (произошел сбой).	1.1.2. Осуществляет контроль за исполнением заявки и регистрирует сведения о ее выполнении.
II. Неисправность (сбой в работе) средств ИКТ вычислительного комплекса таможенного органа или инженерно-технической системы таможенного органа, обеспечивающей функционирование средств ИКТ			
2. Специалист средств ИКТ,	2.1. НШС на уровне ТНП ФТС России (таможни,	2.1.1. Информирует в рабочее ¹ время (в течение не более	2.1.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе

1	2	3	4
ответственный за прием информации в ТНП ФТС России (таможне, подчиненной РТУ), дежурный специалист средств ИКТ	подчиненной РТУ): 1) регистрирует с НШС в соответствии с порядком, установленным в ТО, и в рабочее время немедленно информирует начальника ИТС (ИТП); 2) в случае нарушения информационного обмена с одним из таможенных постов или с ЦВК ЦИТТУ (РВК РТУ) уточняет у диспетчера оператора электросвязи состояние канала (линии связи), предоставленного ТО.	указанных минут после регистрации НШС): 1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию ИКТ сопровождения средства ИКТ таможни, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (5 мин); 2) ответственного за прием информации в подчиненном ТО в случае, если причина НШС влияет на функционирование автоматизированных подсистем таможенного поста (10 мин); 3) дежурную смену КТП ЦИТТУ² (РТУ), ГУИТ³ о НШС, причине возникновения и принимаемых мерах по ее устранению (10 мин); 4) начальника ИТС (ИТП) таможни о НШС, доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (10 мин).	устранения НШС в актуальном состоянии; 2) информирование о работах, проводимых по устранению, и об устранении НШС начальника ИТС (ИТП); 3) информирование дежурной смены подразделения КТП ЦИТТУ (РТУ) о ходе и факте устранения НШС.
2.2. НШС в ТО, подчиненных ТНП ФТС России (таможне РТУ): 1) регистрирует информацию о НШС в соответствии с порядком, установленным в ТНП ФТС России (таможне, подчиненной РТУ); 2) уточняет необходимость оказания помощи со стороны таможни.	2.2.1. Информирует (в течение не более указанных минут после регистрации НШС): 1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (при необходимости оказания помощи) (10 мин.);	2.2.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе устранения НШС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии; 2) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 2.2.1, о ходе и факте устранения НШС.	

1	2	3	4
3. Специалист средств ИКТ, ответственный за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ	3.1. Осуществляет: 1) уточнение времени, места, при проведении какой процедуры возникла неисправность (произошел сбой), характерные признаки проявления НПС; 2) выявление возможных причин и последствий НПС; 3) принятие решения по устранению НПС, в котором определяет: а) состав проводимых работ; б) необходимые материальные и (или) другие средства; в) время (ориентировочное) для устранения неисправности (сбоя) и восстановления функционирования средств ИКТ; г) необходимость привлечения других специалистов средств ИКТ ТО и (или) специалистов Исполнителя для устранения НПС.	2) дежурную смену КТП ЦИТТУ (РТУ) (10 мин.); 3) начальника ИТС (ИТП) таможни (15 мин.). 3.1.1. Информировать в рабочее время (в течение не более указанных минут после принятия решения (подпункт 3 пункта 3.1): 1) начальника ИТС (ИТП) о принятом решении по устранению НПС (5 мин.); 2) специалиста средств ИКТ, от которого поступила информация о возникновении НПС, о мерах, принимаемых для устранения НПС (15 мин.).	3.1.2. Проводит мероприятия (работы) по устранению НПС и информирует о результатах работ по устранению НПС должностных лиц (работников), указанных в подпункте 3.1.1.
4. Дежурная смена отдела КТП ИТС РТУ	4.1. НПС на уровне РТУ: 1) регистрирует НПС в соответствии с порядком, установленным в РТУ, и в рабочее время немедленно информирует непосредственного начальника; 2) производит анализ НПС,	4.1.1. Информировать в рабочее время о НПС (в течение не более указанных минут после получения сведений об НПС): 1) непосредственного начальника, начальника ИТС о результатах анализа причины НПС (5 мин);	4.1.2. Осуществляет: 1) действия по устранению НПС (по мере возможности) (в нерабочее время); 2) координацию действий специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении

1	2	3	4
	возможных причин ее возникновения и с работой каких средств ИКТ она связана (при отсутствии явно выраженной причины); 3) в случае нарушения информационного обмена с одной из таможен РТУ или с ЦВК ЦИТТУ уточняет у диспетчера оператора электропередачи состояние канала, линии связи, предоставленного РТУ.	2) специалиста, ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения которого функционалирования которого возникла НПС (10 мин); 3) ответственного за прием информации в таможене, подчиненной РТУ, в случае, если НПС влияет на проведение автоматизированных процедур на уровне таможен, таможенного поста (10 мин); 4) дежурную смену КТП ЦИТТУ, ГУИТ о сведениях и принимаемых мерах по устранению НПС (15 мин); 5) начальника ИТС РТУ о доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (15 мин).	НПС; 3) поддержание информации о ходе устранения НПС в актуальном состоянии; 4) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.1.1, о проводимых работах по устранению и об устранении НПС.
	4.2. НПС на уровне подчиненных ТО: 1) регистрирует НПС в соответствии с порядком, установленным в РТУ; 2) немедленно информирует в рабочее время непосредственного начальника об НПС в ТО (в том числе НПС, возникшие в результате пожара, стихийного бедствия, аварии инженерных систем);	4.2.1. Информировует в рабочее время (в течение не более указанных минут после получения сведений об НПС): 1) начальника ИТС РТУ (10 мин.); 2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения которого функционалирования которого возникла НПС (при необходимости)	4.2.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе устранения НПС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии; 2) информирует должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.2.1, о проводимых работах по устранению и об устранении НПС.

1	2	3	4
	3) уточняет сведения об НПС (при необходимости), влияние НПС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны РТУ.	оказания помощи) (15 мин.); 3) дежурную смену КТП ЦИТТУ (15 мин.); 4) ГУИТ (15 мин.).	
5. Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ	5.1. НПС на уровне ЦИТТУ: 1) регистрирует НПС в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ, и в рабочее время немедленно информирует непосредственного начальника; 2) производит предварительный анализ НПС, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НПС); 3) уточняет у диспетчера оператора электропередачи состояние канала, линии связи на предмет их исправного функционирования (при нарушении информирования обмена с РТУ, ТНП ФТС России).	5.1.1. Информировать в рабочее время об НПС и других сведениях (в течение не более указанных минут после регистрации НПС): 1) непосредственного начальника о результатах предварительного анализа НПС (5 мин); 2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, из-за нарушения функционирования которого возникла НПС (5 мин); 3) дежурную смену отдела КТП ИТС РТУ в случае, если НПС влияет на функционирование подсистем РТУ (10 мин); 4) ИТС (ИТП) ТНП ФТС России (дежурного специалиста средств ИКТ), если НПС влияет на функционирование подсистем ТНП ФТС России (10 мин); 5) об НПС I категории: ГУИТ (10 мин); структурное подразделение ФТС России (15 мин), к компетенции которого относится ИС регламентированных процедур, функционирование которой нарушено в результате НПС.	5.1.2. Осуществляет: 1) действия по устранению НПС (в нерабочее время, по мере возможности); 2) координацию действий специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении НПС; 3) поддержание информации о ходе работ по устранению НПС в актуальном состоянии; 4) информирование сторонних организаций о невозможности информационного обмена по причине НПС в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ; 5) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 5.1.1, об устранении НПС.

1	2	3	4
	5.2. НШС на уровне РТУ, ТНП ФТС России и подчиненных им ТО: 1) регистрирует НШС в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ; 2) немедленно информирует в рабочее время непосредственного начальника об НШС на уровне РТУ, ТНП ФТС России, а также о НШС в подчиненных им ТО, возникшей в результате происшествия в ТО (пожар, стихийное бедствие, авария инженерных систем); 3) уточняет сведения об НШС (при необходимости), влияние НШС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны ЦИТТУ.	5.2.1. Информировать в рабочее время о НШС (в течение не более указанных минут после получения сведений об НШС): 1) непосредственного начальника об уточненных сведениях об НШС, запросе РТУ, ТНП ФТС России об оказании помощи (5 мин); 2) специалиста средства ИКТ ЦИТТУ, от которого требуется помощь РТУ, ТНП ФТС России в устранении НШС (10 мин); 3) ГУИТ об НШС I категории на уровне РТУ, ТНП ФТС России (при отсутствии возможности РТУ, ТНП ФТС России представить сведения в ГУИТ) (10 мин).	5.2.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в РТУ, ТНП ФТС России в актуальном состоянии; 2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС; 3) отражение информации об НШС в сведениях об НШС I и II категории, представляемых дежурной смене ОДС ФТС России.

¹ Информирование должностных лиц (работников) таможенного органа, Главного управления информационных технологий ФТС России, дежурной смены отдела КТП ИТС РТУ (подразделения КТП ЦИТТУ), подчиненных (вышестоящих) таможенных органов о возникновении НШС в нерабочее время осуществляется в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе.

² ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление.

³ ГУИТ – Главное управление информационных технологий ФТС России.

Приложение № 3
к Положению по организации технической
поддержки информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

Сведения о нештатных ситуациях I и II категории

В _____
(региональное таможенное управление (далее – РТУ), таможня, подчиненная РТУ, таможня, непосредственно подчиненная ФТС России)

Таможенный орган, в котором возникла НШС	Информационные системы, информационно-программные средства, функционирование которых нарушено. Краткое описание НШС, кто проинформирован	Категория НШС	Дата, время		Продолжительность НШС (часов, минут)	Причины НШС и работы, проведенные по восстановлению функционирования средств ИКТ в штатном режиме ¹
			возникновения НШС	устранения НШС		
1	2	3	4	5	6	7

(должность специалиста средств ИКТ, ответственного за представление сведений)

(инициалы, фамилия)

телефон: _____

¹ Отражаются конкретные причины НШС (функционирование какого средства ИКТ нарушено, характер неисправности, сбоя и т.д.), работы по восстановлению функционирования средств ИКТ и кто из специалистов средств ИКТ участвовал в их проведении, его контактный телефон.

**Представление сведений
о возникновении (устранении) НПС I и II категории в вычислительных комплексах таможенных органов**

Кто представляет сведения	Кому представляются сведения	Содержание сведений	Срок представления
2	3	4	5
1. Специалист средств ИКТ таможенного поста (пункта пропуска) таможни, подчиненной РТУ (ТНП ФТС России)	1.1. ИТС (ИТП) таможни	1.1.1. О возникновении НПС I или II категории на уровне ВК таможенного поста (пункта пропуска) (далее – таможенный пост)	немедленно после установления категории НПС, но не позднее 10 минут после возникновения НПС
		1.1.2. Об устранении НПС	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
	1.2. Дежурной смене ОДС таможни	1.2.1. О возникновении НПС I или II категории на уровне ВК таможенного поста	немедленно после установления категории НПС, но не позднее 10 минут после возникновения НПС
		1.2.2. Об устранении НПС	после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме
2. ИТС таможни, подчиненной РТУ	2.1. Дежурной смене отдела КТП ИТС РТУ	2.1.1. О возникновении НПС I или II категории на уровне ВК таможни и ВК подчиненных таможенных органов (далее – ПТО)	немедленно после установления категории НПС, но не позднее 10 минут после возникновения НПС (получения сведений от ПТО)
		2.1.2. Об устранении НПС	после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни, ВК ПТО в штатном режиме

2	3	4	5
		2.1.3. Об НПШ I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки ¹	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
		2.1.4. Об НПШ I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за неделю	в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31 ²
		2.1.5. Об НПШ III категории на уровне ВК таможи	при необходимости получения квалифицированной помощи
	2.2. Дежурной смене ОДС таможи	2.2.1. О возникновении НПШ I или II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО	немедленно после установления категории НПШ, но не позднее 10 минут после возникновения НПШ (получения сведений от ПТО)
		2.2.2. О возникновении НПШ на уровне РВК РТУ, ЦВК, влияющих на проведение в таможене и ПТО автоматизированных процедур	немедленно после получения сведений о НПШ на уровне РВК, ЦВК от отдела КТП ИТС РТУ
		2.2.3. Об устранении НПШ	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
		2.2.4. Об НПШ I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
	2.3. Специалисту средств ИКТ ПТО	2.3.1. О возникновении НПШ на уровне ВК таможи, РВК РТУ, ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	немедленно после установления категории НПШ, но не позднее 10 минут после возникновения НПШ, получения сведений от отдела КТП ИТС РТУ
		2.3.2. Об устранении НПШ на уровне ВК таможи, РВК РТУ, ЦВК	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи в штатном режиме, получения сведений от отдела КТП ИТС РТУ
	2.4. Исполнителю ³	2.4.1. Об НПШ в функционировании средства ИКТ ВК таможи (заявка)	после установления причины НПШ

2	3	4	5
3. ИТС (ИТП) ТНП ФТС России	3.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ ⁴	3.1.1. О возникновении НШС I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
		3.1.2. Об устранении НШС	после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ВК ПТО в штатном режиме
		3.1.3. Об НШС I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
		3.1.4. Об НШС I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за неделю	в соответствии с отчетностью по форме ИТФ-31
		3.1.5. Об НШС III категории на уровне ВК таможи	при необходимости получения квалифицированной помощи
	3.2. Дежурной смене ОДС таможи	3.2.1. Об НШС I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО).
		3.2.2. О возникновении НШС на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в таможе и ПТО	немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ
		3.2.3. Об устранении НШС на уровне ВК таможи, ЦВК	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме
		3.2.4. Об НШС I и II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
	3.3. Специалисту средств ИКТ ПТО	3.3.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможи, ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в ПТО	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС, получения сведений от отдела КТП ЦИТТУ

2	3	4	5
4. Отдел КТП ИТС РТУ		3.3.2. Об устранении НШС на уровне ВК таможи, ЦВК	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи в штатном режиме, получения сведений от отдела КТП ИТС РТУ
		3.4. Исполнителю	после установления причины НШС.
		3.5. ГУИТ ⁵	о НШС, возникших в рабочее время (нерабочее время), не позднее 10 минут после возникновения НШС (начала рабочего дня в ФТС России)
			немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ПТО в штатном режиме
			до начала рабочего дня в ФТС России
			в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31
			немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
			после восстановления функционирования средств ИКТ РВК (ВК) в штатном режиме
			в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС
			в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31

2	3	4	5
		4.1.5. Об НШС III категории на уровне РВК РТУ	при необходимости получения квалифицированной помощи
	4.2. Дежурной смене ОДС РТУ	4.2.1. О возникновении НШС I или II категории на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
		4.2.2. О возникновении НШС на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в РТУ и ПТО	немедленно после получения информации от подразделения КТПП ЦИТТУ
		4.2.3. Об устранении НШС на уровне РВК, ВК ПТО, ЦВК	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме.
		4.2.4. Об НШС I и II категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС
	4.3. ИТС таможи, подчиненной РТУ	4.3.1. О возникновении НШС на уровне РВК РТУ, ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС, получения сведений о НШС на уровне ЦВК
		4.3.2. Об устранении НШС на уровне РВК, ЦВК	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
	4.4. Исполнителю	4.4.1. Об НШС (проблеме) в функционировании средства ИКТ ВК таможи (заявка)	после установления причины НШС
	4.5. ГУИТ	4.5.1. О возникновении НШС I категории на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	о НШС, возникших в рабочее время (нерабочее время), не позднее 10 минут после возникновения НШС (начала рабочего дня в ФТС России)
		4.5.2. Об устранении НШС уровня РВК РТУ, ВК ПТО	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме

2	3	4	5
5. Подразделение КТП ЦИТТУ		4.5.3. Об НПС I и II категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за сутки	не позднее 10 минут после начала рабочего дня в ФТС России
		4.5.4. Об НПС I и II категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за неделю	в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31
	5.1. Заместителю начальника ⁶ ЦИТТУ	5.1.1. О возникновении НПС I и II категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ.
		5.1.2. Об устранении НПС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
		5.1.3. Об НПС I и II категории на уровне ЦВК, РВК РТУ, ВК таможен и таможенных постов за сутки	в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ.
	5.2. Дежурной смене ОДС ФТС России	5.2.1. Об НПС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно после установления категории НПС, но не позднее 15 минут после возникновения НПС
		5.2.2. Об устранении НПС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
		5.2.3. Об НПС I и II категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
	5.3. Дежурной смене КТП ИТС РТУ, ИТС ТНП ФТС России	5.3.1. О возникновении НПС I и II категории на уровне ЦВК	немедленно после установления категории НПС, но не позднее 10 минут после возникновения НПС
		5.3.2. Об устранении НПС на уровне ЦВК	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
5.4. ГУИТ		5.4.1. Об НПС I и II категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	о НПС, возникших в рабочее время (нерабочее время), не позднее 10 минут после возникновения НПС (начала рабочего дня в ФТС России)

2	3	4	5
	5.5. Структурному подразделению ФТС России	5.4.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
		5.4.3. Об НШС I и II категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки	не позднее 10 минут после начала рабочего дня в ФТС России
		5.4.4. Об НШС I и II категории на уровне ЦВК за неделю	в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31
		5.5.1. О возникновении НШС I или II категории на уровне ЦВК, которая привела к невозможности проведения с автоматизированных информационно-программных средств, относящихся к компетенции структурного подразделения ФТС России	о НШС, возникших в рабочее время (нерабочее время), не позднее 15 минут после возникновения НШС (начала рабочего дня в ФТС России)
		5.5.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме

¹ Сутки – продолжительность времени от начала до окончания несения службы дежурной сменой оперативной дежурной службы (далее – ОДС) таможенного органа.

² Сборник форм статистической отчетности таможенных органов перед ФТС России по информационно-техническим вопросам и методических рекомендаций о заполнении форм отчетности, утвержденный приказом ФТС России от 25 марта 2009 г. № 549 (с изменениями, внесенными приказом ФТС России от 11 декабря 2012 г. № 2489).

³ Исполнитель – организация, осуществляющая техническую поддержку средств ИКТ таможенного органа или оказание услуг по энергоснабжению, предоставлению каналов или линий связи в соответствии с условиями государственного контракта.

⁴ ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление.

⁵ ГУИТ – Главное управление информационных технологий ФТС России. Сведения об НШС представляются должностным лицам ГУИТ, информация о которых доводится до РТУ, ТНП ФТС России, ЦИТТУ письмом ФТС России.

⁶ Заместитель начальника ЦИТТУ, осуществляющий координацию и контроль деятельности подразделения КТП.