



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
(ФТС РОССИИ)

П Р И К А З

18 июля 2018 г.

№ 1129

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 и таможенных постов обеспечить выполнение Положения.

3. Начальникам региональных таможенных управлений, таможен, непосредственно подчиненных ФТС России, обеспечить:

1) деятельность подразделений круглосуточной технической поддержки информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) таможенных органов в круглосуточном режиме;

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

4. Признать утратившим силу приказ ФТС России от 30 июня 2016 г. № 1275 «Об утверждении Положения по организации технической поддержки информационно-коммуникационных технологий в таможенных органах».

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

Руководитель

В.И. Булавин

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

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в целях:

1) развития Единой системы технической поддержки информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) при использовании в таможенных органах

государственных информационных систем (далее – ГИС);

Единой автоматизированной информационной системы (далее – ЕАИС ТО) и иных автоматизированных систем таможенных органов;

других систем информационного обмена и взаимодействия, доступ к которым предоставлен должностным лицам и работникам таможенных органов 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 сфере таможенного дела, по оказанию государственных услуг, а также функций, обеспечивающих деятельность таможенных органов (далее – НШС).

1.2. Настоящее положение определяет:

1) состав средств ИКТ таможенных органов;

2) требования по организации технической поддержки средств ИКТ в таможенных органах в части:

а) деятельности подразделения круглосуточной технической поддержки ИКТ (далее – подразделение КТП) Центрального информационно-технического таможенного управления и подразделений КТП, входящих в состав информационно-технической службы (далее – ИТС) региональных таможенных управлений (далее – РТУ) и таможен, включая электронные таможни (далее – ЭТ), по реализации возложенных на них задач и функций в целях технической поддержки средств ИКТ;

б) взаимодействия подразделений КТП Центрального информационно-технического таможенного управления и таможенных органов, а также должностных лиц и работников, ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ (далее – специалисты средств ИКТ) в таможенных органах, в которых отсутствуют подразделения КТП;

в) информирования об НШС организаций, выполняющих работы, оказывающих услуги для нужд таможенного органа в сфере ИКТ в соответствии с условиями государственных контрактов или гарантийными обязательствами (далее – Исполнители);

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 и/или 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) причины и категории НШС, а также состав сведений об НШС на уровне информационно-вычислительного комплекса (в том числе узла связи, узла транспортной технологической подсистемы, центра управления систем (подсистем) (далее – ИВК) таможенного органа и их представление в вышестоящий таможенный орган, Центральное информационно-техническое таможенное управление и Главное управление информационных технологий ФТС России.

1.3. Техническая поддержка ИКТ (деятельность подразделений КТП) включает в себя выполнение комплекса 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.

2. Средства ИКТ таможенных органов. Причины и категории НШС

2.1. К средствам ИКТ таможенных органов относятся:

1) технические средства ИВК таможенного органа, включая:

- а) средства вычислительной техники (далее – СВТ);
- б) телекоммуникационное оборудование и аппаратура связи (далее – ТЛК);
- в) сетевое оборудование локальных вычислительных сетей (далее – ЛВС);
- г) источники бесперебойного питания;

2) программные и информационно-программные средства, применяемые должностными лицами и работниками таможенного органа, к которым относятся:

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

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

ИПС ЕАИС);

в) ИПС, предоставленные таможенному органу оператором ГИС для информационного обмена и взаимодействия с органами государственной власти (далее – ИПС ГИС);

3) технические, программно-технические, аппаратно-программные и программные средства защиты информации, в том числе криптографические средства защиты информации (далее – СЗИ);

4) структурированная кабельная система ЛВС ИВК таможенного органа;

5) узлы и компоненты транспортной технологической подсистемы (далее – ТТП) ЕАИС ТО;

6) каналы и линии связи, предоставляемые операторами электросвязи для передачи данных и/или информации между таможенными органами (далее – КПД);

7) каналы и линии связи, принадлежащие таможенному органу на праве оперативного управления.

2.2. На каждом уровне таможенных органов (ФТС России (Центрального информационно-технического таможенного управления), РТУ, таможи, непосредственно подчиненной ФТС России (далее – ТНП ФТС России), таможи, подчиненной РТУ, таможенного поста, пункта пропуска) средства ИКТ эксплуатируются:

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

2) в составе автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ) должностных лиц (работников) таможенного органа, использующих ИКТ в служебной деятельности в соответствии с должностной инструкцией или должностным регламентом (далее – пользователи средств ИКТ), не входящих в ЕАИС ТО.

2.3. Назначение и функции средств ИКТ, входящих в ЕАИС ТО или в ГИС, определяются функциональными возможностями ИПС ЕАИС ТО или ИПС ГИС соответственно.

2.4. В зависимости от состава реализуемых процедур и предъявляемых к ним требований различают:

1) ИПС, обеспечивающие реализацию процедур, выполнение которых регламентировано актами, составляющими право ЕАЭС, законодательством Российской Федерации о таможенном деле, правовыми актами ФТС России (далее – ИС регламентированных процедур) (приложение № 1 к настоящему положению);

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

3. Организация технической поддержки ИКТ и средств их обеспечения

3.1. Заместители начальника Главного управления информационных технологий ФТС России осуществляют общую организацию технической поддержки средств ИКТ в таможенных органах в соответствии с должностными обязанностями, определенными должностными инструкциями.

3.2. Заместители начальника Центрального информационно-технического таможенного управления осуществляют организацию технической поддержки средств ИКТ в Центральном информационно-техническом таможенном управлении в соответствии с должностными обязанностями, определенными должностными инструкциями.

3.3. Начальник таможенного органа обеспечивает создание подразделения технической поддержки (далее – ИТП) в таможенном органе. Непосредственным организатором функционирования технической поддержки является начальник ИТС (ИТП) таможенного органа.

3.4. К основным мероприятиям и работам по технической поддержке ИКТ (деятельности подразделений КТП) относятся:

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

2) техническое обслуживание, настройка, восстановление работоспособности технических средств ИКТ;

3) работы и услуги по сопровождению ИПС, эксплуатируемых в составе ИВК таможенного органа или АРМ пользователя средств ИКТ;

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

3.5. Перечень и содержание работ по обеспечению функционирования средств ИКТ определены в эксплуатационных документах на технические средства ИКТ и СЗИ, в программной, организационно-распорядительной, рабочей 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».

3.6. Организация технической поддержки ИКТ включает:

1) создание и укомплектование подразделения КТП в таможенном органе;

2) установление круглосуточного дежурства должностных лиц и 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 (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 настоящего положения;

4) установление в таможенном органе дежурства в каждой смене специалиста(ов) 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;

б) создание резерва средств ИКТ, материальных запасов на случай возникновения НШС;

7) обеспечение подразделений КТП и ИТС:

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 по технической поддержке ИКТ;

в) средствами (системами) мониторинга функционирования ИКТ (в том числе средствами (системами) автоматизированного оповещения с применением информационных SMS-рассылок (M2M и Веб-интерфейс оператора связи);

г) программными средствами Автоматизированной системы управления нештатными ситуациями в работе информационных систем таможенных органов, обеспечивающей прием, регистрацию, хранение информации о НШС, управление и взаимодействие специалистов средств ИКТ при устранении НШС, ведение статистики НШС в таможенном органе (далее – ПС АСУ НШС);

д) мобильными средствами связи;

е) транспортным средством для доставки специалистов средств ИКТ и средств ИКТ из резерва на объект, на котором возникла НШС (далее – объект НШС);

ж) пропусками на объект НШС и на ввоз-вывоз средств ИКТ;

з) оперативной информацией от информационно-технических подразделений таможенных органов о ходе устранения НШС.

3.7. Техническая поддержка ИКТ осуществляется специалистами средств ИКТ таможенных органов, охватывает все уровни таможенных органов и представляет собой Единую систему технической поддержки ИКТ таможенных органов (далее – ЕСТП ИКТ ТО).

3.8. Элементами ЕСТП ИКТ ТО являются:

1) подразделения КТП:

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

в) подразделение круглосуточной технической поддержки информационных систем, информационных технологий и средств их обеспечения ИТС ТНП ФТС России (далее – отдел КТП ИТС (ИТП) ТНП ФТС России);

2) подразделения ИТС (ИТП) таможенных органов и специалисты средств ИКТ таможенных органов, ответственные за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, ответственные за прием информации;

3) средства (системы) мониторинга функционирования ИКТ;

4) ПС АСУ НШС;

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.

3.9. Деятельность подразделений КТП направлена:

1) на обеспечение своевременного принятия мер к устранению НШС, возникшей в процессе функционирования средств ИКТ, и устранение НШС в максимально короткие сроки;

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

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

3.10. Подразделение КТП осуществляет:

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

2) прием и регистрацию в ПС АСУ НШС информации о возникновении НШС на уровне ЦВК, РВК, ИВК таможенных органов (открытие НШС в ПС АСУ НШС), заявок, обращений пользователей средств ИКТ структурных подразделений ФТС России, таможенных органов;

3) анализ принятой информации, выявление совместно со специалистами ИТП таможенных органов причины НШС;

4) принятие мер по устранению НШС (осуществляется при наличии соответствующих полномочий и технической возможности);

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

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

(начальника ИТС РТУ, ТНП ФТС России);

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

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

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, с использованием ПС АСУ НШС:

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 ПС АСУ НШС).

3.11. Из состава должностных лиц (работников) подразделения КТП организуется дежурная смена. Начальником подразделения КТП в обязательном порядке определяется старший для каждой дежурной смены. Полномочия старшего дежурной смены закрепляются в должностной инструкции (должностном регламенте).

3.12. Круглосуточный режим функционирования дежурной смены подразделений КТП ИТС РТУ, ТНП ФТС России должен обеспечивать:

1) техническую поддержку ИКТ в таможенных органах, подчиненных РТУ, ТНП ФТС России;

2) своевременный прием сведений о возникновении и устранении НШС, проведении работ со средствами ИКТ ИВК (ЦВК):

а) от таможенных органов, подчиненных РТУ, ТНП ФТС России;

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 с использованием ПС АСУ НШС:

а) на уровне ЦВК, РВК – в таможенные органы, подчиненные РТУ, ТНП ФТС России;

б) на уровне РВК и таможенных органов, подчиненных РТУ, ТНП ФТС России, – дежурной смене подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления.

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

3.14. В ИТС (ИТП) ТНП ФТС России, таможни, подчиненной РТУ, включая ЭТ, ИТП таможенного поста, включая таможенные посты (центры электронного декларирования) (далее – ЦЭД), 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 с использованием ПС АСУ НШС в вышестоящий (подчиненный) таможенный орган сведений о возникновении и устранении НШС (открытии и закрытии НШС в ПС АСУ НШС), проведении работ со средствами ИКТ ИВК таможенного органа.

3.15. Приказом (распоряжением) таможенного органа назначаются ответственные за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, а также ответственные за эксплуатацию ПС АСУ НШС. Специалист средств ИКТ, ответственный за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ:

- 1) должен знать техническое состояние вверенных ему средств ИКТ и своевременно принимать меры, обеспечивающие их непрерывную работу;
- 2) 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;

3) 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»);

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

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

б) по запросу подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления совместно с подразделением КТП таможенного органа предоставляет соответствующую информацию об НШС в таможенном органе в сроки, определенные запросом;

7) обеспечивается мобильным средством связи (при необходимости).

3.16. 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, представляют информацию в подразделение КТП таможенного органа о ходе устранения НШС.

3.17. Обязанности, порядок действий, взаимодействие специалистов средств ИКТ (дежурной смены подразделения КТП, ответственного за прием 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, разработанных в соответствии с установленной компетенцией.

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

3.19. Подразделения КТП таможенных органов с привлечением ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ в таможенном органе на постоянной основе 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 и недопущения НШС впоследствии.

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

- 1) разработку и издание правовых актов Центрального информационно-технического таможенного управления по вопросам технической поддержки в соответствии с установленной компетенцией;
- 2) мероприятия по развитию и сопровождению ПС АСУ НШС в таможенных органах;
- 3) методическое руководство взаимодействием подразделений КТП таможенных органов, а также использованием специалистами средств ИКТ ПС АСУ НШС;
- 4) анализ причин и статистики НШС I категории на уровне Центрального

информационно-технического таможенного управления, ФТС России и в таможенных органах (в том числе с использованием ПС АСУ НДС);

3.21. Центральное информационно-техническое таможенное управление в случае недостоверности и (или) несоответствия сведений, представленных таможенными органами с применением ПС АСУ НДС, об уровне, источнике, причинах, дате и времени возникновения НДС, важности нарушенных ИКТ уведомляет об этом таможенный орган, представивший сведения об НДС, и производит корректировку сведений, повышает или снижает категорию НДС.

ИТС РТУ, ТНП ФТС России по согласованию с Центральным информационно-техническим таможенным управлением в случае недостоверности и (или) несоответствия сведений, представленными таможенными органами с применением ПС АСУ НДС, об уровне, источнике, причинах, дате и времени возникновения НДС, важности нарушенных ИКТ уведомляет об этом таможенный орган, представивший сведения об НДС, и производит корректировку сведений, повышает или снижает категорию НДС.

3.22. 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 НДС I категории в таможенных органах;

5) методическое руководство по вопросам технической поддержки ИКТ.

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

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

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

3.24. Таможенные органы в соответствии с установленной компетенцией отражают в правовых актах таможенных органов вопросы круглосуточной технической поддержки, действия должностных лиц и работников таможенного органа.

4. Причины и категории НДС

4.1. Причины возникновения НДС 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 таможенному органу оператором электросвязи;

в) нарушение функционирования средств ИКТ ГИС у оператора, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена таможенного органа с органами государственной власти, сторонними организациями, 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 и специалистов средств ИКТ таможенного органа при эксплуатации средств ИКТ ИВК;

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

д) 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.

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

4.3. НШС в зависимости от важности прерванных автоматизированных процедур подразделяются на категории (приложение № 2 к настоящему положению).

4.4. Для своевременного принятия мер по предупреждению и устранению НШС в каждом таможенном органе (на каждом уровне ЕАИС ТО) организуется техническая поддержка ИКТ, которую осуществляют должностные лица подразделений КТП таможенных органов и/или специалисты средств ИКТ таможенных органов, в том числе с привлечением специалистов Исполнителей.

5. Порядок действий должностных лиц и работников таможенного органа при возникновении НШС

5.1. 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 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, ведомственной электронной почте или с использованием ПС АСУ НШС, при оформлении которой указать:

а) фамилию, имя, отчество;

б) наименование структурного подразделения, номер кабинета, телефон, имя АРМ пользователя ИКТ, а также телефон и имя 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.

5.2. Должностное лицо подразделения КТП (ИТС) отказывает пользователю средств ИКТ в регистрации заявки при его отказе в предоставлении одного из сведений, указанных в подпункте 3 пункта 5.1 настоящего положения.

5.3. Пользователь средств ИКТ в случае нарушения функционирования ИС регламентированных процедур (кроме действий, указанных в пункте 5.1 настоящего положения) обязан:

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

2) проинформировать о возникновении НШС и оформлении заявки начальника структурного подразделения не позднее 7 минут после возникновения НШС;

3) проинформировать подразделение КТП (ИТС и ИТП таможенного органа), принявшее заявку (в адрес которого направлена заявка) по телефону или электронной почте (в произвольной форме), о восстановлении функционирования ИС регламентированных процедур в штатном режиме не позднее 10 минут после восстановления функционирования ИС.

5.4. 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.

5.5. Типовой порядок действий специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении НШС приведен в приложении № 3 к настоящему положению.

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

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

5.8. После устранения НШС и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме решение о закрытии НШС в ПС АСУ НШС принимают:

1) в таможенном органе:

а) начальник ИТС (ИТП);

б) старший дежурной смены подразделения КТП ИТС РТУ, ТНП ФТС России (дежурный специалист средств ИКТ таможенного органа) – вне времени работы таможенного органа согласно инструкции о действиях при НШС, разработанной в таможенном органе в соответствии с пунктом 3.17 настоящего положения (далее – инструкция о действиях при НШС);

2) в Центральном информационно-техническом таможенном управлении:

а) заместитель начальника Центрального информационно-технического таможенного управления, осуществляющий координацию и контроль деятельности подразделения КТП;

б) старший дежурной смены подразделения КТП – вне времени работы таможенного органа в соответствии с инструкцией о действиях при НШС.

5.9. Решение о закрытии НШС принимается на основании данных:

о восстановлении функционирования средств ИКТ (ИС) в штатном режиме, представленных специалистом средств ИКТ, ответственным за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ и принимавшим участие в устранении НШС;

о проверке функционирования средства ИКТ (ИС), 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 пользователем средств ИКТ (структурным подразделением таможенного органа).

5.10. Временем закрытия НШС считается время окончания работ по восстановлению функционирования средств ИКТ (ИС) в штатном режиме.

5.11. В случае если факт восстановления функционирования средств ИКТ (ИС) в штатном режиме не подтверждается данными, полученными от средств и систем мониторинга функционирования ИС, ВИТС ФТС России, ТТП ЕАИС ТО и (или) пользователей средств ИКТ (структурных подразделений таможенного органа), время НШС продлевается.

5.12. В сведениях об НШС I категории (приложение № 4 к настоящему положению) на уровне ИВК 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 и работников таможенного органа, оформлению заявки Исполнителю, оператору услуг связи, обслуживающей организации на устранение НШС, устранению НШС);

в) категория НШС;

г) дата и время возникновения НШС (начало простоя по причине НШС указывается в ПС АСУ НШС);

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 (окончание простоя по причине НШС указывается в ПС АСУ НШС);

в) продолжительность НШС (часов, минут);

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

5.13. Сведения об НШС I 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.

5.14. Представление сведений о возникновении (устранении) НШС I категории в ИВК таможенных органов осуществляется в соответствии с приложением № 5 к настоящему положению.

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

5.16. 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 (далее – сведения об НШС I категории). Центральное информационно-техническое таможенное управление направляет сведения об НШС I категории только должностным лицам структурных подразделений ФТС России, информация о которых была предоставлена.

5.17. Представление сведений осуществляется:

1) с использованием функциональных возможностей ПС АСУ НДС:

а) по форме, приведенной в приложении № 4 к настоящему положению, – о возникновении и устранении НДС, а также об НДС, возникших за сутки (продолжительность времени от начала до окончания несения службы дежурной сменой ОДС таможенного органа);

б) по форме ИТФ-31, включенной в 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, – об НДС за неделю.

При этом направление информации, указанной в настоящем пункте, производится автоматически по электронной почте с использованием функциональных возможностей ПС АСУ НДС;

2) по телефону (голосом, текстовыми сообщениями), электронной почте – при информировании должностных лиц и работников таможенного органа о возникновении и устранении НДС I категории (исключительно при отсутствии возможности информировать с использованием функциональных возможностей ПС АСУ НДС).

Перечень НДС I 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).

5.18. Информирование сторонней организации об НДС 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.

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

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

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

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

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 вне времени работы таможенного органа (в том числе в выходные и праздничные дни);
- 7) дата и время устранения НШС;
- 8) информирование руководства таможенного органа, 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.

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

5.21. Начальник ИТС (ИТП) таможенного органа:

- 1) информирует руководство таможенного органа:
 - а) об НШС I категории на уровне ИВК (структурного подразделения) таможенного органа, причинах возникновения и мерах, принимаемых по устранению НШС;

во время работы таможенного органа – в течение 5 минут после установления категории НШС;

вне времени работы таможенного органа – в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе;

- б) об НШС I категории на уровне ИВК 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;

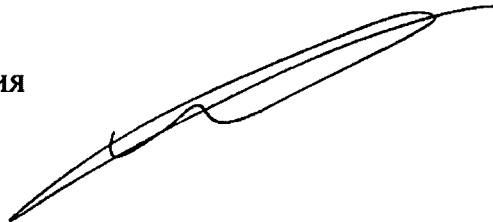
4) принимает меры по своевременному устранению НШС на уровне ИВК (структурного подразделения) таможенного органа.

5.22. Действия должностных лиц и работников таможенных органов в случаях превышения регламентного времени ожидания ответных сообщений от внешнего таможенного органа на внутренний таможенный орган при совершении таможенных операций при таможенном декларировании в электронной форме товаров, находящихся в регионе деятельности таможенного органа, отличного от места декларирования (технология удаленного выпуска), осуществляются согласно приведенному в приложении № 6 к настоящему положению порядку.

5.23. Начальники Главного управления информационных технологий ФТС России, Центрального информационно-технического таможенного управления информируют заместителя руководителя ФТС России, осуществляющего координацию и контроль деятельности Главного управления

информационных технологий ФТС России и Центрального информационно-технического таможенного управления, о возникновении НШС I категории длительностью более 5 часов на уровне ЦВК, структурного подразделения ФТС России, а также о причинах указанной НШС и принимаемых (принятых) мерах по ее устранению.

Начальник Главного управления
информационных технологий



Г.В. Песчанских

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

Категории нештатных ситуаций

№ пп	Уровень ЕАИС ТО	Категория НШС	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 комплексы таможенных органов			
1	ФТС России (ЦВК ¹ ЦИТТУ ²)	1.1. I категория (чрезвычайно критичная)	<p>1.1.1. Нарушение (отсутствие):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) электропитания или системы кондиционирования ЦВК; 2) телефонной связи со всеми таможенными органами; 3) информационного обмена с РТУ, ТНП ФТС России по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ЦВК или другого телекоммуникационного оборудования ЦИТТУ; 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ЦВК по причине: <ol style="list-style-type: none"> а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ЦВК; 5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между ЦИТТУ и РТУ, ТНП ФТС России. <p>1.1.2. Сбой в работе компонентов ТТП ЕАИС ТО, АСВД³, СВУЦ ТО⁴, СОБИ⁵, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.</p> <p>1.1.3. Отсутствие доступа к центральной базе данных ЕАИС ТО либо одной из баз данных на уровне ЦВК, влияющих на функционирование ИС регламентированных процедур.</p>

¹ Уровень функционирования ИС – это уровень установки ИПС.

1	2	3	4
		1.2. II категория (критичная)	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неисправности серверного оборудования; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС ЦВК. <p>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.</p> <p>1.2.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных на уровне ЦИТТУ между ЦИТТУ и РТУ, ТНП ФТС России.</p> <p>1.2.4. Нарушение работоспособности системы ведомственной электронной почты на уровне ЦИТТУ.</p> <p>1.2.5. Нарушение работоспособности системы электронного документооборота на уровне ЦИТТУ.</p>
		1.3. III категория (не критичная)	<p>1.3.1. Отсутствие возможности использования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ИС стандартных процедур для реализации функций, обеспечивающих деятельность (далее – вспомогательные функции) таможенных органов; 2) информационно-справочных систем общего пользования. <p>1.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ЦВК, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.</p>
2	РТУ (РВК ⁶ РТУ)	2.1. I категория (чрезвычайно критичная)	<p>2.1.1. Нарушение (отсутствие):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) электропитания или системы кондиционирования РВК; 2) телефонной связи с таможенными органами; 3) информационного обмена с ЦИТТУ, таможнями, подчиненными РТУ, по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования РВК; 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне РВК по причине: <ol style="list-style-type: none"> а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС РВК; 5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между ЦИТТУ и РТУ.

1	2	3	4
			<p>2.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО, РВУЦ', СОБИ, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.</p> <p>2.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО РВК, влияющим на функционирование ИС регламентированных процедур.</p>
		2.2. II категория (критичная)	<p>2.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неисправности серверного оборудования РВК; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС РВК. <p>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.</p> <p>2.2.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных на уровне РТУ между РТУ и таможенной (таможнями).</p> <p>2.2.4. Нарушение работоспособности системы ведомственной электронной почты на уровне РТУ.</p> <p>2.2.5. Нарушение работоспособности системы электронного документооборота на уровне РТУ.</p>
		2.3. III категория (не критичная)	<p>2.3.1. Отсутствие возможности использования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме; 2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 3) информационно-справочных систем общего пользования. <p>2.3.2. Отсутствие доступа к базам данных РВК, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.</p>

1	2	3	4
	<p>ТНП ФТС России (ВК ТНП ФТС России)</p>	<p>3.1. I категория (чрезвычайно критичная)</p>	<p>3.1.1. Нарушение (отсутствие):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) электропитания или системы кондиционирования 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: <ol style="list-style-type: none"> а) неисправности серверного оборудования; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ВК; 5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между ЦИТТУ и ТНП ТС России. <p>3.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТПП ЕАИС ТО, РВУЦ, СОБИ, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.</p> <p>3.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО ВК ТНП ФТС России, влияющим на функционирование ИС регламентированных процедур.</p>
		<p>3.2. II категория (критичная)</p>	<p>3.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неисправности серверного оборудования ВК ТНП ФТС России; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС ВК ТНП ФТС России. <p>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.</p> <p>3.2.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных на уровне ТНП ФТС России между ТНП ФТС России и таможенным постом (постами).</p> <p>3.2.4. Нарушение работоспособности системы ведомственной электронной почты на уровне ТНП ФТС России.</p> <p>3.2.5. Нарушение работоспособности системы электронного документооборота на уровне ТНП ФТС России.</p>

1	2	3	4
		3.3. III категория (не критичная)	<p>3.3.1. Отсутствие возможности использования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме; 2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 3) информационно-справочных систем общего пользования. <p>3.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ВК ТНП ФТС России, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.</p>
4	Таможня, подчиненная РТУ (ВК таможни, подчиненной РТУ), электронная таможня (ЭТ)	4.1. I категория (чрезвычайно критичная)	<p>4.1.1. Нарушение (отсутствие):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) электропитания или системы кондиционирования ВК (в случае влияния на работоспособность ИС регламентированных процедур); 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: <ol style="list-style-type: none"> а) неисправности серверного оборудования ВК таможни; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни; г) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между таможенным органом и РТУ, а также подчиненными таможенными органами. <p>4.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО ВК таможни, СОБИ, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.</p> <p>4.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО ВК таможни.</p>
		4.2. II категория (критичная)	<p>4.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неисправности серверного оборудования ВК таможни; 2) сбоя в работе системных ПС, ИПС; 3) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни. <p>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.</p>

1	2	3	4
		4.3. III категория (не критичная)	<p>4.3.1. Отсутствие возможности использования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме; 2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 3) информационно-справочных систем общего пользования; 4) системы ведомственной электронной почты; 5) системы электронного документооборота <p>по причине:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) неисправности серверного оборудования ВК таможи; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС; в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС ВК таможи (структурных подразделений таможи). <p>4.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ВК таможи, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.</p> <p>4.3.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных между таможенным органом и подчиненными таможенными органами.</p>
5	Таможенный пост (пункт пропуска) (ВК таможенного поста (пункта пропуска), центр электронного декларирования (ЦЭД))	5.1. I категория (чрезвычайно критичная)	<p>5.1.1. Нарушение (отсутствие):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 таможи, структурными подразделениями таможенного поста (пункта пропуска); 4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК таможенного поста <p>по причине:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) неисправности серверного оборудования ВК таможенного поста; б) сбоя в работе системных ПС, ИПС таможенного поста; в) неисправности оборудования ЛВС ВК таможенного поста.

1	2	3	4
		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 регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме; 2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов; 3) информационно-справочных систем общего пользования; 4) системы ведомственной электронной почты; 5) 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. III категория (не критичная)	6.1.1. Неисправности, сбои в работе средств ИКТ вследствие ошибок пользователя средств ИКТ при выполнении процедур с использованием средств ИКТ.
7	Для всех уровней ЕАИС ТО	7.1. IV категория (локальная)	7.1.1. Неисправности, сбои в работе средств ИКТ, для восстановления функционирования которых потребовалось не более: 1) используемых в ИС регламентированных процедур – 30 минут; 2) используемых в ИС стандартных процедур, обеспечивающих реализацию основных функций таможенных органов, – 60 минут; 3) используемых в ИС стандартных процедур, обеспечивающих реализацию вспомогательных функций таможенных органов, – 100 минут; 4) используемых в системе электронного документооборота – 60 минут; 5) используемых в информационно-справочных системах – 90 минут. 7.1.2. Проведение плановых профилактических и других работ со средствами ИКТ ВК и систем, обеспечивающих функционирование средств ИКТ, при условии завершения работ

1	2	3	4
			в запланированный срок и штатного функционирования средств ИКТ после завершения работ.
8	Для всех уровней ЕАИС ТО	8.1. V категория (внешняя)	8.1.1. Неисправности, сбои в работе средства 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.
II. АРМ пользователя средств ИКТ			
9	Для всех уровней ЕАИС ТО	9.1. III категория (не критичная)	9.1.1. Отсутствие возможности у пользователя средств ИКТ структурного подразделения таможенного органа выполнять должностные обязанности с использованием ИС регламентированных и нерегламентированных процедур по причине: <ul style="list-style-type: none"> 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.

¹ ЦВК – центральный вычислительный комплекс.

² ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление.

³ АСВД – Автоматизированная система внешнего доступа.

⁴ СВУЦ ТО – Система ведомственных удостоверяющих центров таможенных органов.

⁵ СОБИ – Система обеспечения безопасности информации.

⁶ РВК – региональный вычислительный комплекс.

⁷ РВУЦ – Региональный ведомственный удостоверяющий центр.

Приложение № 3
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		
	I этап (при получении информации о НШС)	II этап	III этап
1	2	3	4
I. Неисправность (сбой в работе) средств АРМ пользователя средств ИКТ			
1. Дежурная смена отдела КТП, специалист средств ИКТ, ответственный за прием информации	1.1. Осуществляет: 1) регистрацию заявки 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) консультационную помощь по устранению сложившейся ситуации (по возможности).	1.1.1. Направляет заявку в ИТП, к компетенции которого относится средство ИКТ АРМ, в функционировании 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, подчиненной	2.1.1. Информировует (в течение указанных минут после	2.1.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе

1	2	3	4
<p>ответственный за прием информации в ТНП ФТС России (таможне, подчиненной РТУ, включая ЭТ), дежурный специалист средств ИКТ</p>	<p>РТУ): 1) регистрирует НШС и 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.</p>	<p>регистрации НШС): 1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ таможни, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (10 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 ЦИТТУ¹ (РТУ), ГУИТ² о НШС, причине возникновения и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин); 4) начальника ИТС (ИТП) таможни об НШС, доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин).</p>	<p>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.</p>
	<p>2.2. НШС в ТО, подчиненных ТНП ФТС России (таможне РТУ, включая ЭТ): 1) регистрирует информацию о НШС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП); 2) уточняет необходимость оказания помощи со стороны таможни.</p>	<p>2.2.1. Информировует (в течение 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.);</p>	<p>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.</p>

1	2	3	4
		2) дежурную смену КТП ЦИТТУ (РТУ) (30 мин.); 3) начальника ИТС (ИТП) таможни (30 мин.).	
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 НШС; 2) выявление возможных причин и последствий НШС; 3) принятие решения по устранению НШС, 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 НШС.	3.1.1. Информировать в рабочее время (в течение указанных минут после принятия решения (подпункт 3 пункта 3.1): 1) начальника ИТС (ИТП) о принятом решении по устранению НШС (5 мин.); 2) специалиста средств ИКТ, от которого поступила информация о возникновении НШС, о мерах, принимаемых для устранения НШС (20 мин.).	3.1.2. Проводит мероприятия (работы) по устранению НШС и информирует о результатах работ по устранению НШС должностных лиц (работников), указанных в подпункте 3.1.1
4. Дежурная смена отдела КТП ИТС РТУ	4.1. НШС на уровне РТУ: 1) регистрирует НШС и в рабочее время немедленно информирует непосредственного начальника; 2) производит анализ НШС, возможных причин ее возникновения и с работой каких средств ИКТ она	4.1.1. Информировать в рабочее время об НШС (в течение указанных минут после получения сведений об НШС): 1) непосредственного начальника, начальника ИТС о результатах анализа причины НШС (10 мин);	4.1.2. Осуществляет: 1) мероприятия по организации устранения НШС; 2) координацию действий специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении НШС;

1	2	3	4
	<p>связана (при отсутствии явно выраженной причины);</p> <p>3) в случае нарушения информационного обмена с одной из таможен РТУ или с ЦВК ЦИТТУ уточняет у диспетчера оператора электросвязи состояние канала, линии связи, предоставленных РТУ.</p>	<p>2) специалиста, ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (10 мин);</p> <p>3) ответственного за прием информации в таможне, подчиненной РТУ, в случае, если НШС влияет на проведение автоматизированных процедур на уровне таможни, таможенного поста (15 мин);</p> <p>4) дежурную смену КТП ЦИТТУ, ГУИТ о сведениях и принимаемых мерах по устранению НШС (30 мин);</p> <p>5) начальника ИТС РТУ о доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин).</p>	<p>3) поддержание информации о ходе устранения НШС в актуальном состоянии;</p> <p>4) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.1.1, о проводимых работах по устранению и об устранении НШС.</p>
	<p>4.2. НШС на уровне подчиненных ТО:</p> <p>1) регистрирует НШС;</p> <p>2) немедленно информирует непосредственного начальника об НШС в ТО (в том числе НШС, возникшие в результате пожара, стихийного бедствия, аварии инженерных систем);</p> <p>3) уточняет сведения об НШС (при необходимости), влияние НШС на</p>	<p>4.2.1. Информировует (в течение указанных минут после получения сведений об НШС):</p> <p>1) начальникам ИТС РТУ (10 мин.);</p> <p>2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (при необходимости оказания помощи) (10 мин);</p>	<p>4.2.2. Осуществляет:</p> <p>1) поддержание информации о ходе устранения НШС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии;</p> <p>2) информирует должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.2.1, о проводимых работах по устранению и об устранении НШС.</p>

1	2	3	4
	деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны РТУ.	3) дежурную смену КТП ЦИТТУ (30 мин.); 4) ГУИТ (30 мин); 5) начальника подразделения КТП (30 мин).	
5. Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ	5.1. НШС на уровне ЦИТТУ: 1) регистрирует НШС и информирует непосредственного начальника; 2) производит предварительный анализ НШС, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НШС).	5.1.1. Информировует об НШС и других сведениях (в течение указанных минут после регистрации НШС): 1) непосредственного начальника о результатах предварительного анализа НШС (10 мин); 2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, из-за нарушения функционирования которого возникла НШС (10 мин); 3) дежурную смену отдела КТП ИТС РТУ, ТНП в случае, если НШС влияет на функционирование подсистем РТУ (30 мин); 4) об НШС I категории: ГУИТ; структурное подразделение ФТС России, к компетенции которого относится ИС регламентированных процедур, функционирование которой нарушено в результате НШС (30 мин).	5.1.2. Осуществляет: 1) мероприятия по организации устранения НШС; 2) координацию действий специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении НШС; 3) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в актуальном состоянии; 4) информирование сторонних организаций о невозможности информационного обмена по причине НШС в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ; 5) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 5.1.1, об устранении НШС.
	5.2. НШС на уровне РТУ, ТНП ФТС России и подчиненных им ТО: 1) регистрирует НШС; 2) информирует непосредственного	5.2.1. Информировует об НШС (в течение указанных минут после получения сведений об НШС): 1) непосредственного начальника	5.2.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в РТУ, ТНП ФТС России в актуальном состоянии;

1	2	3	4
	<p>начальника о НШС на уровне РТУ, ТНП ФТС России, а также о НШС в ТО;</p> <p>3) уточняет сведения о НШС (при необходимости), влияние НШС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны ЦИТТУ.</p>	<p>об уточненных сведениях о НШС, запросе РТУ, ТНП ФТС России об оказании помощи (10 мин);</p> <p>2) специалиста средства ИКТ ЦИТТУ, от которого требуется помощь РТУ, ТНП ФТС России в устранении НШС (10 мин);</p> <p>3) ГУИТ о НШС I категории на уровне РТУ, ТНП ФТС России (при отсутствии возможности РТУ, ТНП ФТС России представить сведения в ГУИТ) (30 мин).</p>	<p>2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС;</p> <p>3) отражение информации о НШС в сведения о НШС I категории, представляемых дежурной смене ОДС ФТС России.</p>
<p>II. Неисправности, сбои в работе средства ИКТ оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена таможенного органа с органами государственной власти, другими сторонними организациями, с которыми таможенный орган осуществляет информационный обмен и взаимодействие</p>			
<p>1. Дежурная смена подразделения КТП таможенного органа</p>	<p>1.1. НШС на уровне таможенного органа:</p> <p>1) регистрирует НШС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП);</p> <p>2) информирует непосредственного начальника о НШС на уровне таможенного органа</p>	<p>1.1.1. Информировать о НШС (в течение указанных минут после получения сведений о НШС):</p> <p>1) непосредственного начальника об уточненных сведениях о НШС, запросе вышестоящих таможенных органов об оказании помощи (10 мин);</p> <p>2) дежурную смену КТП ЦИТТУ, специалиста средства ИКТ ЦИТТУ, от которого требуется помощь таможенного органа в устранении НШС (10 мин);</p> <p>3) ГУИТ о НШС V категории на уровне таможенного органа (30 мин).</p>	<p>1.1.2. Осуществляет:</p> <p>1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в таможенном органе в актуальном состоянии;</p> <p>2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС;</p>

1	2	3	4
2. Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ	1.2. НШС на уровне ЦИТТУ или структурного подразделения ФТС России: 1) регистрирует НШС и немедленно информирует непосредственного начальника; 2) производит предварительный анализ НШС, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НШС); 3) информирует об НШС заместителя начальника ЦИТТУ, курирующего деятельность подразделения КТП ЦИТТУ	2.1.1. Информировать об НШС (в течение указанных минут после получения сведений об НШС): 1) непосредственного начальника об уточненных сведениях об НШС, (10 мин); 2) оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена ЦИТТУ с органами государственной власти, другими сторонними организациями, с которыми ФТС России осуществляет информационный обмен и взаимодействие (30 мин); 3) ГУИТ, структурное подразделение ФТС России, к компетенции которого относится соответствующая ГИС об НШС V категории на уровне ЦИТТУ (30 мин).	2.1.2. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в таможенном органе в актуальном состоянии; 2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС; 3) взаимодействие со службой технической поддержки оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена ЦИТТУ с органами государственной власти, другими сторонними организациями, с которыми ФТС России осуществляет информационный обмен и взаимодействие.

¹ ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление.

² ГУИТ – Главное управление информационных технологий ФТС России.

Приложение № 4
к Положению по организации технической
поддержки информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

Сведения о нештатных ситуациях I 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*
			возникновения НШС	устранения НШС		
1	2	3	4	5	6	7

(должность специалиста средств ИКТ, ответственного за представление сведений)

(инициалы, фамилия)

телефон: _____

*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) НШС I 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), включая ЦЭД	1.1. ИТС (ИТП) таможни	1.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможенного поста (пункта пропуска) (далее – таможенный пост)	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС
		1.1.2. Об устранении НШС	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
	1.2. Дежурной смене ОДС таможни	1.2.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможенного поста	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС
		1.2.2. Об устранении НШС	после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме
2. ИТС таможни (поста), подчиненной РТУ (ТНП ФТС России), включая ЭТ	2.1. Дежурной смене подразделения КТП ИТС РТУ	2.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК подчиненных таможенных органов (далее – ПТО)	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
		2.1.2. Об устранении НШС	после восстановления функционирования

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

2	3	4	5
	2.4. Исполнителю ³	2.4.1. Об НШС в функционировании средства ИКТ ВК таможни (заявка)	РТУ (ТНП ФТС России) после установления причины НШС
3. ИТС (ИТП) ТНП ФТС России	3.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ ⁴	3.1.1. Об возникновении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
		3.1.2. Об устранении НШС	после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни, ВК ПТО в штатном режиме
		3.1.3. Об НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
		3.1.4. Об НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за неделю	в соответствии с отчетностью по форме ИТФ-31
		3.1.5. Об НШС II и III категории на уровне ВК таможни	при необходимости получения квалифицированной помощи
	3.2. Дежурной смене ОДС таможни	3.2.1. Об НШС I категории на уровне ВК таможни 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 таможне и ПТО	немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ
		3.2.3. Об устранении НШС на уровне ВК таможни, ЦВК	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме
		3.2.4. Об НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС

2	3	4	5
	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 подразделения КТП ЦИТТУ
		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 подразделения КТП ИТС РТУ
	3.4. Исполнителю	3.4.1. Об НШС (проблема) в функционировании средства ИКТ ВК таможи (заявка)	после установления причины НШС
	3.5. ГУИТ ⁵	3.5.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		3.5.2. Об устранении НШС I категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ПТО в штатном режиме
		3.5.3. Об НШС I категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
3.5.4. Об НШС I категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за неделю		в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31	
4. Подразделение КТП ИТС РТУ	4.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ	4.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне РВК и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
		4.1.2. Об устранении НШС	после восстановления функционирования средств ИКТ РВК (ВК) в штатном режиме
		4.1.3. Об НШС I категории на уровне РВК и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС
		4.1.4. Об НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за неделю	в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31

2	3	4	5
		4.1.5. Об НШС II и III категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО	при необходимости получения квалифицированной помощи
	4.2. Дежурной смене ОДС РТУ	4.2.1. О возникновении НШС I 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 КТП 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 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. О 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	не позднее 30 минут после возникновения НШС (начала рабочего дня в ФТС России)
		4.5.2. Об устранении НШС на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
		4.5.3. Об НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС
		4.5.4. Об НШС I категории на уровне РВК РТУ	в срок, установленный для представления

2	3	4	5
5. Подразделение КТП ЦИТТУ	5.1. Заместителю начальника ⁶ ЦИТТУ	и ВК ПТО за неделю	формы отчетности ИТФ-31
		5.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ
		5.1.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
	5.1.3. Об НШС I категории на уровне ЦВК, РВК РТУ, ВК таможен и таможенных постов за сутки	в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС	
	5.2. Дежурной смене ОДС ФТС России	5.2.1. Об НШС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		5.2.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
		5.2.3. Об НШС I 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 НШС I категории на уровне ЦВК	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		5.3.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
	5.4. ГУИТ	5.4.1. Об НШС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		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 категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки	в период с 6 часов 30 минут до 7 часов 15 минут (по московскому времени)
		5.4.4. Об НШС I категории на уровне ЦВК за неделю	в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31

2	3	4	5
	5.5. Структурному подразделению ФТС России	5.5.1. О возникновении НШС I категории на уровне ЦВК, которая привела к невозможности проведения автоматизированных процедур с использованием информационно-программных средств, относящихся к компетенции структурного подразделения ФТС России 5.5.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК	не позднее 30 минут после возникновения НШС после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме

¹ Сутки – продолжительность времени от начала до окончания несения службы дежурной сменой оперативно- 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.

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.

Приложение № 6
к Положению по организации
технической поддержки
информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

**Порядок действий
должностных лиц и работников таможенных органов в случаях
превышения регламентного времени ожидания ответных сообщений
от внешнего таможенного органа на внутренний таможенный орган
при совершении таможенных операций при таможенном декларировании
в электронной форме товаров, находящихся в регионе деятельности
таможенного органа, отличного от места декларирования
(технология удаленного выпуска)**

При совершении таможенных операций при таможенном декларировании в электронной форме товаров, находящихся в регионе деятельности таможенного органа, отличного от места декларирования, в случаях превышения регламентного времени ожидания ответных сообщений от внешнего таможенного органа на внутренний таможенный орган:

должностное лицо внутреннего таможенного органа оформляет заявку в подразделении круглосуточной технической поддержки (далее – КТП) (информационно-технической службы/подразделения (далее – ИТС или ИТП) внутреннего таможенного органа в соответствии с порядком, установленным Положением по организации технической поддержки информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в таможенных органах (далее – Положение), и далее руководствуется Инструкцией о действиях должностных лиц таможенных органов при совершении таможенных операций при таможенном декларировании в электронной форме товаров, находящихся в регионе деятельности таможенного органа, отличного от места их декларирования, утвержденной приказом ФТС России от 1 ноября 2013 г. № 2081;

специалист средств ИКТ, принявший заявку, осуществляет выявление возможных причин возникновения нештатной ситуации (далее – НШС), необходимость привлечения других специалистов по ИКТ и (или) специалистов исполнителей по государственному контракту на сопровождение информационно-программных средств;

специалист средств ИКТ информирует должностное лицо или работника внутреннего таможенного органа о наличии/отсутствии в текущее время НШС (массовых сбоев) на уровне вычислительных комплексов таможенного поста, таможни, РТУ, таможни, непосредственно подчиненной ФТС России (далее – ТНП ФТС России), ФТС России (ЦИТТУ);

специалист средств ИКТ при локализации места возникновения НШС в информационных системах таможенных органов РТУ, ТНП ФТС России,

в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган, действует в соответствии с типовым порядком действий специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении нештатной ситуации (далее – Типовой порядок);

специалист средств ИКТ при локализации места возникновения НШС в информационных системах таможенных органов за пределами региона деятельности РТУ, ТНП ФТС России незамедлительно представляет сведения о НШС подразделению КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган;

подразделение КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган, организует проверку штатного функционирования компонентов ИКТ, обеспечивающих технологию удаленного выпуска товаров на уровне региона деятельности;

подразделение КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган, при локализации места возникновения НШС в информационных системах подчиненных таможенных органов, действует в соответствии с Типовым порядком;

подразделение КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган, при локализации места возникновения НШС в информационных системах таможенных органов за пределами региона деятельности РТУ, ТНП ФТС России направляет сведения о НШС подразделению КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внешний таможенный орган, и в ОДС СКТП ЦИТТУ;

подразделением КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которых размещен внешний таможенный орган, организуется локализация и устранение причин непоступления авторизированных сообщений во внутренний таможенный орган;

подразделение КТП РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган, доводит информацию об устранении/возникновении НШС до заинтересованных должностных лиц, работников подчиненных таможенных органов.