



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТАМОЖЕННАЯ СЛУЖБА
(ФТС РОССИИ)**

П Р И К А З

10 марта 2020 г.

№ 255

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. Начальнику Управления по связям с общественностью ФТС России Винокурову В.С. совместно с начальником Центрального информационно-технического таможенного управления Скибой В.Ю. обеспечить публикацию информации о нештатных ситуациях (далее – НШС) I категории длительностью более 5 часов на уровне центрального информационно-вычислительного

комплекса на официальном WEB-сайте ФТС России в день возникновения НШС (в случае возникновения указанной НШС в нерабочее время – в ближайший рабочий день).

5. Признать утратившим силу приказ ФТС России от 18 июля 2018 г. № 1129 «Об утверждении Положения по организации технической поддержки информационно-коммуникационных технологий в таможенных органах».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя ФТС России Терещенко Д.В.

Руководитель



В.И. Булавин

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом ФТС России

от 10 марта 2020 г. № 255

**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 нарушений функционирования средств ИКТ, приводящих к задержке или невозможности проведения автоматизированных процедур, обеспечивающих реализацию функций, возложенных на таможенные органы в сфере таможенного регулирования, по оказанию государственных услуг, а также функций, обеспечивающих деятельность таможенных органов – нештатных ситуаций, возникающих при нарушении функционирования средств ИКТ (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 о НШС и плановых мероприятиях, выполняемых по утвержденному графику, или внеплановых мероприятиях, выполняемых в соответствии с техническим процессом в целях поддержания устойчивого функционирования и развития средства ИКТ – профилактических и регламентных работах (далее – ПРР) организаций, выполняющих работы, оказывающих услуги для нужд таможенного органа в сфере ИКТ в соответствии с условиями государственных контрактов 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) о НШС в функционировании средств ИКТ и ПРР, затрагивающих средства ИКТ таможенного органа, эксплуатируемых в рамках информационного обмена и/или взаимодействия;

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

4) причины и категории НШС, а также состав сведений о НШС и ПРР 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 при наличии соответствующих полномочий и технической возможности) включает в себя выполнение комплекса мероприятий и работ, в том числе проведение ПРР, 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

2.1. К средствам ИКТ таможенных органов относятся:

1) технические средства ИВК таможенного органа, включая:

а) средства вычислительной техники (далее – СВТ);

б) телекоммуникационное оборудование: маршрутизаторы, коммутаторы, иное оборудование, предназначенное для работы компьютерных сетей;

в) оборудование ведомственной телефонной связи: УПАТС (учрежденческо-производственная автоматическая телефонная станция), IP АТС, голосовые шлюзы;

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

д) каналы и линии связи, предоставляемые операторами электросвязи для передачи данных;

е) каналы и линии связи, принадлежащие таможенному органу на праве оперативного управления;

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 программные средства, далее – ЛПС);

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) мобильные инспекционно-досмотровые комплексы (далее – МИДК).

2.2. На каждом уровне таможенных органов (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 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) – пользователей 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 в режиме времени, близкому к реальному, выполнение которых регламентировано регулирующими таможенные правоотношения международными договорами Российской Федерации и актами, составляющими право ЕАЭС, законодательством Российской Федерации о таможенном регулировании, правовыми актами ФТС России (далее – ИС регламентированных процедур) (приложение № 1 к настоящему Положению);

2) ИПС, обеспечивающие реализацию процедур в режиме времени, отличного от реального, выполнение которых регламентировано регулирующими таможенные правоотношения международными договорами Российской Федерации и актами, составляющими право ЕАЭС, законодательством Российской Федерации о таможенном регулировании, правовыми актами ФТС России (далее – ИС стандартных процедур).

3. Организация технической поддержки ИКТ и средств их обеспечения

3.1. Первый заместитель начальника Главного управления информационных технологий ФТС России осуществляет общую организацию технической поддержки средств ИКТ в таможенных органах в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Первый заместитель начальника Центрального информационно-технического таможенного управления (либо лицо, его замещающее) осуществляет организацию технической поддержки средств ИКТ в Центральном информационно-техническом таможенном управлении в соответствии с должностными обязанностями.

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 о НШС, ПРР, а также запросах пользователя средства ИКТ на восстановление функционирования средства ИКТ или получение консультации по вопросам функционирования средства ИКТ – заявок на выполнение работ (далее – ЗНВР) и доведение ее до соответствующих должностных лиц и работников таможенного органа, контроль за ходом выполнения работ в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе, в том числе с использованием возможностей программных средств Автоматизированной системы управления нештатными ситуациями в работе информационных систем таможенных органов (далее – ПС АСУ НШС);

2) техническое обслуживание (ПРР), настройка технических средств ИКТ в соответствии с графиком, утвержденным заместителем руководителя ФТС России (осуществляются при наличии соответствующих полномочий и технической возможности);

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 (осуществляется при наличии соответствующих полномочий и технической возможности).

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 на уровне Центрального информационно-технического таможенного управления, РТУ, ТНП ФТС России;

2) создание и укомплектование подразделения КТП на уровне таможенных органов, подчиненных РТУ и ТНП ФТС России, при необходимости и наличии достаточной штатной численности;

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

4) 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;

5) установление в таможенном органе, в котором правилами внутреннего (служебного) распорядка определен сменный график работы, дежурства в каждой смене специалиста(ов) средств ИКТ (далее – дежурный специалист средств ИКТ);

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

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

8) 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 (Веб-интерфейс оператора связи);

г) ПС АСУ НШС, обеспечивающей прием, регистрацию, хранение информации о НШС, ПРР, ЗНВР, управление и взаимодействие специалистов средств ИКТ при устранении НШС, ведение статистики НШС, ПРР и ЗНВР в таможенном органе;

д) мобильными средствами связи;

е) транспортным средством для доставки специалистов средств ИКТ и средств ИКТ из резерва на объект, на котором возникла НШС, либо запланированы ПРР (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 и проведения ПРР.

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 – подразделение КТП ИТС РТУ);

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

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 поступившей заявки.

3.10. Подразделение КТП (ответственный за прием информации) 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 (проведении ПРР) на уровне ЦВК, РВК, ИВК таможенных органов (открытие НШС в ПС АСУ НШС), ЗНВР 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 всех уровнях таможенных органов (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, ТТП ФТС России) НШС I, II, III категорий;

б) до подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления, подразделения КТП ИТС РТУ, ИТС (ИТП) ТТП ФТС России, если НШС влияет на деятельность таможенных органов РТУ, ТТП ФТС России НШС I, II, III категорий;

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

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

б) своевременное информирование подразделением КТП Центрального информационно-технического таможенного управления – дежурных смен подразделений КТП РТУ, ИТС (ИТП) ТТП ФТС России, а также начальника и заместителей начальника Центрального информационно-технического таможенного управления, начальника и заместителей начальника Главного управления информационных технологий ФТС России, курирующего заместителя руководителя ФТС России о проведении ПРР со средствами ИКТ на уровне ЦВК

(РВК), влияющих на проведение автоматизированных процедур в таможенных органах, с использованием ПС АСУ НШС;

7) своевременное информирование отделом КТП ИТС РТУ – дежурной смены подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления, ИТС (ИТП) таможен, подчиненных РТУ, начальника и заместителей начальника Центрального информационно-технического таможенного управления, начальника и заместителей начальника Главного управления информационных технологий ФТС России, заместителя руководителя ФТС России о проведении ПРР со средствами ИКТ на уровне РВК, ЭТ, таможенных постов (центров электронного декларирования, далее – ЦЭД), влияющих на проведение автоматизированных процедур в таможенных органах, с использованием ПС АСУ НШС;

8) информирование таможенных органов об устранении НШС (окончании ПРР) и восстановлении функционирования средств ИКТ в штатном режиме (закрытие НШС, ПРР в ПС АСУ НШС).

3.11. Из состава должностных лиц (работников) подразделения КТП организуется дежурная смена. Начальником подразделения КТП, при наличии достаточной штатной численности, 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 ПРР со средствами ИКТ ИВК (ЦВК), в том числе с использованием ПС АСУ НШС:

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 ПРР со средствами ИКТ с использованием ПС АСУ НШС в соответствии с подпунктами 5 – 8 пункта 3.10 настоящего Положения:

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

б) на уровне ИВК, ЦВК, 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 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 ЗНВР;
- 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 ПРР 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 технической поддержки», даты начала и окончания функционирования «горячей линии технической поддержки»);
- 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);
- 6) по запросу подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления совместно с подразделением КТП таможенного органа предоставляет соответствующую информацию, касающуюся НШС и ПРР средств ИКТ 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 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 в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению.

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, II и III категорий на уровне Центрального информационно-технического таможенного управления, ФТС России и в таможенных органах (в том числе с использованием ПС АСУ НШС) в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению.

3.21. Центральное информационно-техническое таможенное управление в случае недостоверности, несвоевременности и (или) несоответствия сведений, представленных таможенными органами с применением ПС АСУ НШС, об уровне, источнике, причинах, дате и времени возникновения НШС, важности нарушенных ИКТ по согласованию с Главным управлением информационных технологий

ФТС России, уведомляет об этом таможенный орган, представивший сведения о НШС, и производит корректировку сведений, повышает или снижает категорию НШС.

3.22. ИТС РТУ, ТНП ФТС России осуществляет:

1) ежедневно по итогам суток анализ НШС, корректировку и уточнение сведений в АСУ НШС до 11 часов (по местному времени таможенного органа) следующего рабочего дня;

2) по согласованию с Главным управлением информационных технологий ФТС России и Центральным информационно-техническим таможенным управлением в случае недостоверности и (или) несоответствия сведений в части закрытых НШС, представленных таможенными органами с применением ПС АСУ НШС, об уровне, источнике, причинах, дате и времени возникновения НШС, важности нарушенных ИКТ уведомляет об этом таможенный орган, представивший сведения о НШС, и производит корректировку сведений, повышает или снижает категорию НШС.

Согласование, указанное в пунктах 3.21 и 3.22, осуществляется в рабочем порядке по электронной почте.

Производить корректировку сведений в АСУ НШС по истечении 14 суток и более после закрытия НШС не допускается.

3.23. 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, II и III категорий в таможенных органах в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению;

5) методическое руководство по вопросам технической поддержки ИКТ.

3.24. 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.

3.25. 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, источники возникновения и категории НШС и ПРР:

4.1. 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, предоставляемого(ой) 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 (электропитания и кондиционирования) (далее – ЭПиК) таможенного органа, обеспечивающих функционирование технических средств ИКТ, собственных каналов и линий связи;

в) ошибки пользователей средств ИКТ (далее – ОШП) таможенного органа при выполнении процедур с использованием средств ИКТ и специалистов средств ИКТ таможенного органа при эксплуатации средств ИКТ;

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

4.2. Источники возникновения НШС в зависимости от своего характера входят в состав перечня (приложение № 3 к настоящему Положению).

4.3. Установление и детализация внутренних причин возникновения НШС осуществляются специалистами средств ИКТ таможенного органа в процессе устранения НШС и в обязательном порядке вносятся в соответствующий раздел в карточке НШС в АСУ НШС.

4.4. НШС в зависимости от важности автоматизированных процедур подразделяются на категории (приложение № 4 к настоящему Положению).

4.5. 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, в соответствии с правилами внутреннего (служебного) распорядка таможенного органа.

4.6. Проведение ПРР и других работ со средствами ИКТ ВК и систем, обеспечивающих функционирование средств ИКТ, осуществляется при необходимости в рамках плановых мероприятий, выполняемых по утвержденному

графику, или внеплановых мероприятий, выполняемых в соответствии с техническим процессом при условии завершения работ в запланированный срок и штатного функционирования средств ИКТ после завершения работ, в ином случае ПРР переводится в НШС.

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

5.1. Должностное лицо (работник) таможенного органа, использующее ИКТ в служебной деятельности в соответствии с должностной инструкцией или должностным регламентом (далее – пользователь средств ИКТ), при нарушении функционирования средств ИКТ на своем АРМ или нарушении функционирования ИС, используемой в процессе исполнения должностных обязанностей, обязано:

1) установить отсутствие или наличие подобной ситуации на АРМ пользователей средств ИКТ своего структурного подразделения (НШС или ЗНВР);

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 ЗНВР в подразделении КТП (ИТС или ИТП таможенного органа) посредством сервиса автоматической регистрации ЗНВР (далее – Портал технической поддержки), располагающегося на официальном портале РТУ или Портале технической поддержки Центрального информационно-технического таможенного управления в зависимости от уровня возникновения НШС или ЗНВР, а в случае отсутствия такой возможности – по телефону, ведомственной электронной почте или с использованием ПС АСУ НШС. При оформлении заявки следует 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 ЗНВР по электронной почте отразить соответствующую информацию в теме сообщения, при использовании ПС АСУ НШС дополнительно указать тему сообщения (заявка на выполнение работ), отразить соответствующую информацию в заголовке, а также прикрепить к сообщению файл (файлы) со скриншотами, подтверждающими нарушение работоспособности информационной системы;

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

5.2. Должностное лицо подразделения КТП (ИТС) вправе отказать 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. Регистрация НШС в АСУ НШС, возникших на уровне подчиненных РТУ и ТНП ФТС России таможенных органов (далее – подчиненных таможенных органов), осуществляется в следующем порядке:

1) при нарушении функционирования средств ИКТ, в том числе НШС или зафиксированных должностными лицами таможенных органов ситуаций, связанных с задержками, длительным ожиданием или фактической невозможностью совершения таможенных операций, информационно-техническим подразделением подчиненного таможенного органа регистрируется ЗНВР;

2) подразделение таможни, подчиненной ИТС РТУ (с обязательным согласованием с ИТС РТУ), либо ИТС РТУ, ТНП ФТС России осуществляет перевод ЗНВР в НШС в соответствии с приложением № 4 к настоящему Положению;

3) после устранения последствий сбоя подразделением таможни, подчиненной ИТС РТУ (с обязательным согласованием с ИТС РТУ), либо ИТС РТУ, ТНП ФТС России осуществляется анализ и закрытие НШС. В случае, если на момент закрытия НШС заполнить информацию о НШС в полном объеме не представляется возможным, недостающая информация вносится в АСУ НШС на следующий рабочий день до 11 часов по местному времени таможенного органа.

Содержание поля «Описание» в карточке НШС в АСУ НШС в обязательном порядке должно включать максимально полную информацию о сбое на момент его возникновения.

Содержание поля «Решение» в карточке НШС в АСУ НШС в обязательном порядке должно включать исчерпывающие сведения о причинах возникшего сбоя, принятых мерах для его устранения, информацию от специалистов технической поддержки при их привлечении для решения проблемы, а также реквизиты доклада заместителю руководителя ФТС России (для НШС I и II категорий). При отсутствии таких сведений в поле «Решение» по прошествии двух рабочих дней после устранения НШС она будет считаться незакрытой.

5.4. 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) на Портале технической поддержки РТУ или Центрального информационно-технического таможенного управления в зависимости от уровня возникновения НШС или ЗНВР, а в случае отсутствия такой возможности – 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 устранения НШС.

5.5. 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.

5.6. Типовой порядок действий специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении НШС приведен в приложении № 5 к настоящему Положению.

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

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

5.9. 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 регламентом Центрального информационно-технического таможенного управления при возникновении нештатных ситуаций.

5.10. Решение о закрытии НШС принимается на основании данных:

а) 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;

б) 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, программных средств Комплексной системы мониторинга информационно-

коммуникационных технологий таможенных органов (далее – КСМ ИКТ ТО) и (или) сведений об устранении НШС пользователем средств ИКТ (структурным подразделением таможенного органа).

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

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

5.13. В сведениях о НШС (приложение № 6 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 мероприятия, проведенные по восстановлению функционирования в штатном режиме ИС (ИПС).

5.14. Сведения о НШС и ПРР в таможенных органах представляются дежурной смене ОДС таможенного органа, начальнику ИТС (ИТП) 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, заместителю руководителя ФТС России.

5.15. Представление сведений о возникновении (устранении) НШС в ИВК, ЦВК, РВК таможенных органов осуществляется в соответствии с приложением № 7 к настоящему Положению. Представление сведений о проведении (завершении) ПРР на ИВК, ЦВК, РВК таможенных органов осуществляется в соответствии с приложением № 8 к настоящему Положению.

5.16. Информация о должностных лицах Главного управления

информационных технологий ФТС России, которым представляются сведения о НШС, доводится до таможенных органов письмом ФТС России или Центрального информационно-технического таможенного управления.

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

5.18. Представление сведений о возникновении и устранении НШС, а также о НШС, возникших за сутки (продолжительность времени от начала до окончания несения службы дежурной сменой ОДС таможенного органа) осуществляется с использованием функциональных возможностей ПС АСУ НШС по образцу, приведенному в приложении № 6 к настоящему Положению.

При этом направление информации, указанной в настоящем пункте, производится:

1) посредством электронной почты с использованием функционала электронного предоставления сведений из состава ПС АСУ НШС;

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

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

5.20. ИТС (ИТП) и дежурная смена ОДС таможенного органа осуществляют следующие действия 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 о НШС на объекте (объектах) таможенного органа;

3) оповещение структурных подразделений таможенного органа, подчиненных таможенных органов о НШС:

а) 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);

б) о принимаемых (принятых) мерах по устранению НШС;

4) доставка специалиста средств ИКТ, ТС ИКТ на объект вне времени работы таможенного органа (в том числе в выходные и праздничные дни);

5) уточнение даты и времени устранения НШС;

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

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

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

5.22. Начальник ИТС (ИТП) таможенного органа:

1) информирует руководство таможенного органа:

а) о НШС 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) о НШС 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 и восстановлении функционирования средств ИКТ в штатном режиме;

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

5.23. При возникновении НШС I категории длительностью более 5 часов начальник ИТС РТУ, ТНП ФТС России или лицо, его замещающее, осуществляет координацию и контроль устранения указанной НШС непосредственно на объекте таможенного органа, на котором возникла НШС, либо, в случае его большой удаленности, со своего рабочего места, до момента устранения НШС, а также информирует начальников Главного управления информационных технологий ФТС России и Центрального информационно-технического таможенного управления о причинах указанной НШС и принимаемых (принятых) мерах по ее устранению.

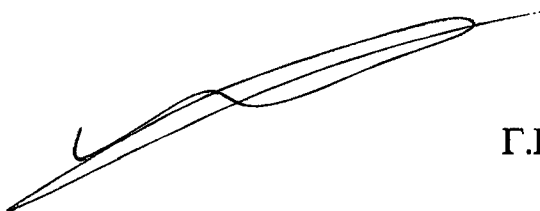
5.24. Действия должностных лиц и работников таможенных органов в случаях превышения регламентного времени ожидания ответных сообщений от внешнего таможенного органа на внутренний таможенный орган при совершении таможенных операций при таможенном декларировании в электронной форме товаров, находящихся в регионе деятельности таможенного органа, отличного от места декларирования (технология удаленного выпуска), осуществляются согласно порядку, приведенному в приложении № 9 к

настоящему Положению.

5.25. 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.

5.26. Центральное информационно-техническое таможенное управление, совместно с Главным управлением информационных технологий ФТС России, ИТС РТУ и ТНП ФТС России осуществляет анализ НШС I, II и III категорий и подготавливает сводный анализ НШС для включения в еженедельный доклад руководству ФТС России в соответствии с порядком, приведенном в приложении № 10 к настоящему Положению.

Начальник Главного управления
информационных технологий



Г.В. Песчанских

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

**Разграничение ответственности между Главным управлением информационных технологий,
Центральным информационно-техническим таможенным управлением,
региональными таможенными управлениями и таможнями, непосредственно подчиненными ФТС России
по вопросам выявления, устранения и подготовки предложений по недопущению нештатных ситуаций**

№ п/п	Вопрос	Уровень возникновения НШС	Источник возникновения НШС	Зона ответственности РТУ, ТНП	Зона ответственности ЦИТТУ	Зона ответственности ГУИТ
1	2	3	4	5	6	7
1.	Устранение НШС	ЦИТТУ (ФТС России)	Все источники возникновения	Информирование подчиненных ТО (в соответствии с Положением ¹)	Устранение НШС, обобщение информации, информирование РТУ, ТНП, руководства ГУИТ (в соответствии с Положением)	Контроль хода устранения НШС Оказание организационного содействия при обращении ЦИТТУ
		РТУ, ТНП, подчиненные ТО	Все источники возникновения	Устранение НШС, обобщение информации, информирование ОДС ЦИТТУ ² (в соответствии с Положением)	Контроль хода устранения, обобщение информации, информирование руководства ГУИТ (в соответствии с Положением). Оказание технического содействия таможенным органам при направлении соответствующего запроса.	Контроль хода устранения. Оказание организационного содействия таможенным органам при обращении таможенного органа и (или) ЦИТТУ.
2.	Выявление причин возникновения НШС	ЦИТТУ (ФТС России)	Все источники возникновения		Выявление причин возникновения НШС. Учет в работе для подготовки предложений по недопущению НШС.	Контроль и содействие ЦИТТУ при направлении соответствующего запроса от ЦИТТУ

1	2	3	4	5	6	7
		РТУ, ТНП, подчиненные ТО	ИПС, ТТП	Выявление причин возникновения НПС, направление результатов в ГУИТ и ЦИТТУ	<p>Контроль и содействие РТУ, ТНП в выявлении причин при направлении соответствующего запроса.</p> <p>Учет в работе для подготовки предложений по недопущению НПС.</p>	Учет в работе
			СВТ, КПрД, ТЛКО, ВТЛФ	Выявление причин возникновения НПС, направление результатов в ГУИТ и ЦИТТУ	Оказание технического содействия РТУ, ТНП при направлении соответствующего запроса	Оказание организационного содействия РТУ, ТНП при направлении соответствующего запроса.
			ЛПС, СЗИ, ЭПик	Выявление причин возникновения НПС, направление результатов в ГУИТ и ЦИТТУ	Учет в работе	Учет в работе для подготовки предложений по недопущению НПС.
3.	Подготовка предложений по недопущению НПС	ЦИТТУ (ФТС России) РТУ, ТНП, подчиненные ТО	ИПС, ТТП	<p>Учет в работе</p> <p>Подготовка предложений по недопущению НПС, направление результатов в ГУИТ и ЦИТТУ</p>	<p>Подготовка предложений по недопущению НПС с учетом информации РТУ, ТНП.</p> <p>Планирование мероприятий, направленных на реализацию разработанных предложений совместно с Исполнителями по государственному контрактам на модернизацию ИПС.</p> <p>Ежеквартальное информирование ГУИТ о проделанной работе и предложениях по повышению надежности компонентов ЕАИС таможенных органов.</p>	Учет в работе

1	2	3	4	5	6	7
		ЦИТТУ (ФТС России)	СВТ, КПрД, ТЛКО, ЛПС, СЗИ, СЭПик, ВТЛФ	Учет в работе	Подготовка предложений по недопущению НПС, направление результатов в ГУИТ	Обобщение сведений, полученных от РТУ, ТНП и ЦИТТУ. Планирование мероприятий, направленных на реализацию разработанных предложений. Представление ежеквартального отчета курующему заместителю руководителя ФТС России по достигнутым результатам и подготовленным предложениям.
		РТУ, ТНП, подчиненные ТО		Учет в работе Подготовка предложений по недопущению НПС, направление результатов в ГУИТ и ЦИТТУ	Учет в работе	

Используемые сокращения:

- ИПС – информационно программные средства;
- ЛПС – лицензионные программные средства;
- СВТ – средства вычислительной техники;
- ТПП – транспортная технологическая подсистема;
- КПрД – каналы передачи данных;
- СЭПик – системы (электропитания, кондиционирования), обеспечивающие функционирование технических средств ИС;
- ТЛКО – телекоммуникационное оборудование;
- ВТЛФ – ведомственная телефонная сеть;
- СЗИ – средства защиты информации;
- ОШП – ошибка пользователя средства ИКТ.

¹ Приложения №№ 5 и 7 к Положению по организации технической поддержки информационно-коммуникационных технологий в таможенных органах

² Отдел дежурной службы круглосуточной технической поддержки ЦИТТУ

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

Перечень источников возникновения нештатных ситуаций

№	Сокращенное наименование	Полное наименование
1	ИПС	информационно-программные средства
2	ЛПС	лицензионные программные средства
3	СВТ	средства вычислительной техники
4	ТПП	транспортная технологическая подсистема
5	КПрД	каналы передачи данных
6	СЭПиК	системы (электропитания, кондиционирования), обеспечивающие функционирование технических средств ИС
7	ТЛКО	телекоммуникационное оборудование
8	ВТЛФ	ведомственная телефонная связь
9	СЗИ	средства защиты информации
10	ОШП	ошибка пользователя средства ИКТ
11	МИДК*	мобильный инспекционно-досмотровый комплекс

* НШС регистрируются исключительно по МИДК отечественного производства

№	События, приводящие к задержке или невозможности проведения автоматизированных процедур	Источник	Длительность	Оказано влияние на доступность ИС регламентированных процедур										Не оказано влияния на доступность ИС регламентированных процедур																			
				нарушены временные интервалы завершения операций 50 и более таможенных операций					нарушены временные интервалы завершения операций от 2 до 49 таможенных операций					ЦИТЧ	РТУ	ТНП	Таможня	ЭТ, ТЛ (ЦЭД)	Т/П														
				ЦИТЧ	РТУ	ТНП	Таможня	ЭТ, ТЛ (ЦЭД)	Т/П	ЦИТЧ	РТУ	ТНП	Таможня							ЭТ, ТЛ (ЦЭД)	Т/П												
14.	Нарушение (отсутствие) функционирования компонентов ведомственной электронной почты		60 мин. и более																II	II	II	III	III	II	II	II	III	III	II	III			
			менее 60 мин.																														
15.	Нарушение (отсутствие) функционирования компонентов электронного документооборота		60 мин. и более																														
			менее 60 мин.																														
16.	Нарушение (отсутствие) функционирования компонентов информационно-справочных систем общего пользования		90 мин. и более																														
			менее 90 мин.																														
17.	Отсутствие возможности у пользователя средств ИКТ ТО выполнять должностные обязанности с использованием процедур по следующим причинам: - неисправности рабочей станции, входящей в состав АРМ пользователя средств ИКТ; - сбой в работе системных ПС, ИПС, установленных на рабочей станции; - отсутствия связи рабочей станции с серверным оборудованием из-за неисправности (отсутствия) подключения (доступа) к ЛВС; - сбой в работе периферийного оборудования или невозможности его использования по причине отсутствия расходных материалов.																																
18.	Неисправность (сбой в работе), проведение профилактических регламентных работ, влияющих на функционирование средства ИКТ сторонней организации-партнера ФТС России по информационному обмену в рамках СМЭВ (проблема в сторонней организации)																																

* Учитываются только МИДК российского производства

Приложение № 5
к Положению по организации технической
поддержки информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

Типовой порядок действий
специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении нештатной ситуации, проведении
профилактических регламентных работ

Специалисты средств ИКТ таможенного органа	Действия специалистов средств ИКТ таможенного органа при возникновении НШС	II этап	III этап
1	I этап (при получении информации о НШС, ПРР)	2	3 4
I. Неисправность (сбой в работе) средств АРМ пользователя средств ИКТ			
Дежурная смена отдела КТП, специалист средств ИКТ, ответственный за прием информации	<p>1.1. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) регистрацию ЗНВР на восстановление 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. 	1.2. Направляет ЗНВР в ИТП, к компетенции которого относится средство ИКТ АРМ, в функционировании которого возникла неисправность (произошел сбой).	1.3. Осуществляет контроль за исполнением ЗНВР и регистрирует сведения о ее выполнении.

1	2	3	4
<p>II. Неисправность средств ИКТ</p>	<p>Средств ИКТ, ответственный за прием информации в ТНП ФТС России (таможне, подчиненной РТУ, включая ЭТ),</p>	<p>Средств ИКТ</p>	<p>Органа или инженерно-технической службы ИКТ</p>
<p>1.1. Сбой на уровне ТНП ФТС России (таможни, подчиненной РТУ, включая ЭТ):</p> <p>1) регистрирует ЗНВР (НШС) и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП);</p> <p>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>1.2. Принимает решение с начальником ИТС (ИТП) таможни, по согласованию с ИТС РТУ (для таможни, подчиненной РТУ) о переводе ЗНВР в НШС, информирует (в течение указанных минут после регистрации ЗНВР):</p> <p>1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ таможни, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (10 мин);</p> <p>2) ответственного за прием информации в подчиненном ТО в случае, если причина НШС влияет на функционирование автоматизированных подсистем таможенного поста (10 мин);</p> <p>3) дежурную смену КТП ЦИТТУ¹ (РТУ), ГУИТ² о НШС, причине возникновения и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин);</p> <p>4) начальника ИТС (ИТП) таможни об НШС, доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин).</p>	<p>1.3. Осуществляет:</p> <p>1) поддержание информации о ходе устранения НШС в актуальном состоянии;</p> <p>2) информирование о работах, проводимых по устранению, и об устранении НШС начальника ИТС (ИТП);</p> <p>3) информирование дежурной смены подразделения КТП ЦИТТУ (РТУ) о ходе и факте устранения НШС.</p>	

1	2	3	4
<p>Специалист средств ИКТ, ответственный за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ</p>	<p>2.1. НПС в ТО, подчиненных ТНП ФТС России (таможне РТУ, включая ЭТ):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) регистрирует информацию о НПС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП); 2) уточняет необходимость оказания помощи со стороны таможни. 	<p>2.2. Информировует (в течение указанных минут после регистрации НПС):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НПС (при необходимости оказания помощи) (10 мин.); 2) дежурную смену КТП ЦИТТУ (РТУ) (30 мин.); 3) начальника ИТС (ИТП) таможни (30 мин.). 	<p>2.3. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) поддержание информации о ходе устранения НПС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии; 2) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 2.2., о ходе и факте устранения НПС.
<p>Специалист средств ИКТ, ответственный за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ</p>	<p>3.1. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> а) состав проводимых работ; б) необходимые материалы и (или) другие средства; в) время (ориентировочное) для устранения неисправности (сбоя) и восстановления функционирования средств ИКТ; 	<p>3.2. Информировует (в течение указанных минут после принятия решения (подпункт 3 пункта 3.1):</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 (20 мин.). 	<p>3.3. Проводит мероприятия (работы) по устранению НПС и информирует о результатах работ по устранению НПС должностных лиц (работников), указанных в подпункте 3.2</p>

1	2	3	4
Дежурная смена отдела КТП ИТС РТУ	<p>г) необходимость привлечения других специалистов средств ИКТ ТО и (или) специалистов Исполнителя для устранения НПС.</p>		
	<p>4.1. НПС на уровне РТУ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) регистрирует НПС и немедленно информирует непосредственного начальника; 2) производит анализ НПС, 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 ЦИТГУ уточняет у диспетчера оператора электросвязи состояние канала, линии связи, предоставленных РТУ. 	<p>4.2. Информировать об НПС (в течение указанных минут после получения сведений об НПС):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) непосредственного начальника, начальника ИТС о результатах анализа причины НПС (10 мин); 2) специалиста, ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования 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 (15 мин); 4) дежурную смену КТП ЦИТГУ, ГУИТ о сведениях и принимаемых мерах по устранению НПС (30 мин); 5) начальника ИТС РТУ о доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин). 	<p>4.3. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) мероприятия по организации устранения НПС; 2) координацию специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении НПС; 3) поддержание информации о ходе устранения НПС в актуальном состоянии; 4) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.2, о проводимых работах по устранению и об устранении НПС.

1	2	3	4
	<p>5.1. НПС на уровне подчиненных ТО:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) регистрирует НПС; 2) немедленно информирует непосредственного начальника об НПС в ТО (в том числе НПС, возникшие в результате пожара, стихийного бедствия, аварии инженерных систем); 3) уточняет сведения об НПС (при необходимости), влияние НПС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны РТУ. 	<p>5.2. Информировует (в течение указанных минут после получения сведений об НПС):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) начальников ИТС РТУ (10 мин.); 2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НПС (при необходимости оказания помощи) (10 мин.); 3) дежурную смену КТП ЦИГТУ (30 мин.); 4) ГУИТ (30 мин.); 5) начальника подразделения КТП (30 мин). 	<p>5.3. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) поддержание информации о ходе устранения НПС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии; 2) информирует должностных лиц (работников), указанных в подпункте 5.2, о проводимых работах по устранению и об устранении НПС.

1	2	3	4
<p>Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ</p>	<p>6.1. НПС на уровне ЦИТТУ: 1) регистрирует НПС и информирует непосредственного начальника; 2) производит предварительный анализ НПС, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НПС).</p>	<p>6.2. Информировует об НПС и других сведениях (в течение указанных минут после регистрации НПС): 1) непосредственного начальника о результатах предварительного анализа НПС (10 мин); 2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, из-за нарушения функционирования которого возникла НПС (10 мин); 3) дежурную смену отдела КТП ИТС РТУ, ТНП в случае, если НПС влияет на функционирование подсистем РТУ (30 мин); 4) об НПС I категории: ГУИТ; структурное подразделение ФТС России, к компетенции которого относится ИС регламентированных процедур, функционирование которой нарушено в результате НПС (30 мин).</p>	<p>6.3. Осуществляет: 1) мероприятия по организации устранения НПС; 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 6.2, об устранении НПС.</p>
	<p>7.1. НПС на уровне РТУ, ТНП ФТС России и подчиненных им ТО: 1) регистрирует НПС; 2) информирует непосредственного начальника об НПС на уровне РТУ, ТНП ФТС России, а также об НПС в ТО;</p>	<p>7.2. Информировует об НПС (в течение указанных минут после получения сведений об НПС): 1) непосредственного начальника об уточненных сведениях об НПС, запросе РТУ, ТНП ФТС России об оказании помощи (10 мин);</p>	<p>7.3. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе работ по устранению НПС в РТУ, ТНП ФТС России в актуальном состоянии; 2) представление информации об непосредственному начальнику об устранении НПС;</p>

1	2	3	4
	<p>3) уточняет сведения об НДС (при необходимости), влияние НДС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны ЦИТТУ.</p>	<p>2) специалиста средства ИКТ ЦИТТУ, от которого требуется помощь РГУ, ТНП ФТС России в устранении НДС (10 мин); 3) ГУИТ об НДС I категории на уровне РГУ, ТНП ФТС России (при отсутствии возможности РГУ, ТНП ФТС России представить сведения в ГУИТ) (30 мин).</p>	<p>3) отражение информации об НДС в сведениях об НДС I категории, представляемых дежурной смене ОДС ФТС России.</p>
<p>III. Неисправность (сбой в работе), проведение профилактических регламентных работ, влияющих на функционирование средства ИКТ сторонней организации-партнера ФТС России по информации об организации)</p>			
<p>Дежурная смена подразделения КТП таможенного органа</p>	<p>1.1. НДС на уровне таможенного органа: 1) регистрирует НДС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП); 2) информирует непосредственного начальника об НДС на уровне таможенного органа</p>	<p>1.2. Информировывает об НДС (в течение указанных минут после получения сведений об НДС): 1) непосредственного начальника об уточненных сведениях о НДС, запросе вышестоящих таможенных органов об оказании помощи (10 мин); 2) дежурную смену КТП ЦИТТУ, специалиста средства ИКТ ЦИТТУ, от которого требуется помощь таможенного органа в устранении НДС (10 мин); 3) ГУИТ об НДС на уровне таможенного органа (30 мин).</p>	<p>1.3. Осуществляет: 1) поддержание информации о ходе работ по устранению НДС в таможенном органе в актуальном состоянии; 2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НДС;</p>

1	2	3	4
<p>Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ</p>	<p>2.1. НПШ на уровне ЦИТТУ или структурного подразделения ФТС России:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) регистрирует НПШ и немедленно информирует начальника подразделения; 2) производит предварительный анализ НПШ, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НПШ); 3) информирует об НПШ заместителя начальника ЦИТТУ, курирующего деятельность подразделения КТП ЦИТТУ 	<p>2.2. Информировать об НПШ (в течение указанных минут после получения сведений об НПШ):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) непосредственного начальника об уточненных сведениях об НПШ, (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 НПШ V категории на уровне ЦИТТУ (30 мин). 	<p>2.3. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) поддержание информации о ходе работ по устранению НПШ в таможенном органе в актуальном состоянии; 2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НПШ; 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.
<p>IV. Проведение профилактических и регламентных работ, затрагивающих средства ИКТ ТО</p>			
<p>Дежурная смена подразделения КТП, специалист средств ИКТ, ответственный за прием информации</p>	<p>1.1. Осуществляет регистрацию заявки на проведение плановых работ в соответствии с порядком, установленным в ТО</p>	<p>1.2. Осуществляет оповещение о проведении плановых работ должностных лиц, к компетенции которых относится средство ИКТ, функционирование которого будет затронуто при проведении работ в соответствии с порядком, установленным в ТО, руководства</p>	<p>1.3. Осуществляет:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) контроль за исполнением заявки и регистрирует сведения о ее выполнении, б) оповещение о продлении работ должностных лиц, к компетенции которых относится средство ИКТ, функционирование которого будет затронуто при проведении работ в соответствии с порядком, установленным в

1	2	3	4
		<p>ТО, подразделения КТП ЦИТТУ, начальника и заместителей начальника ЦИТТУ и ГУИТ, курирующего заместителя заместителя руководителя ФТС России, заинтересованных участников внешнеэкономической деятельности (не позднее чем за 3 рабочих дня до начала работ);</p>	<p>ТО, руководства ТО, подразделения КТП ЦИТТУ, начальника и заместителей начальника ЦИТТУ и ГУИТ, курирующего заместителя руководителя ФТС России, заинтересованных участников внешнеэкономической деятельности (не позднее чем за 10 минут до окончания работ);</p> <p>в) оповещение об окончании работ должностных лиц, к компетенции которых относится средство ИКТ, функционирование которого будет затронуто при проведении работ в соответствии с порядком, установленным в ТО, руководства ТО, подразделения КТП ЦИТТУ, начальника и заместителей начальника ЦИТТУ и ГУИТ, курирующего заместителя руководителя ФТС России, заинтересованных участников внешнеэкономической деятельности (не позднее 30 мин. после окончания работ).</p>
	<p>2.1. Осуществляет регистрацию заявки на проведение внеплановых работ в соответствии с порядком, установленным в ТО</p>	<p>2.2. Осуществляет оповещение о проведении плановых работ должностных лиц, к компетенции которых относится средство ИКТ, функционирование которого будет затронуто при проведении работ в соответствии с порядком, установленным в ТО, руководства ТО, подразделения КТП ЦИТТУ, начальника и заместителей начальника ЦИТТУ и ГУИТ, курирующего заместителя</p>	<p>2.3. Осуществляет:</p> <p>а) контроль за исполнением заявки и регистрирует сведения о ее выполнении.</p> <p>б) оповещение о продлении работ (при необходимости) должностных лиц, к компетенции которых относится средство ИКТ, функционирование которого будет затронуто при проведении работ в соответствии с порядком, установленным в ТО, руководства ТО, подразделения КТП ЦИТТУ, начальника и заместителей начальника ЦИТТУ и ГУИТ, курирующего заместителя руководителя ФТС России, заинтересованных участников</p>

1	2	3	4
		<p>руководителя ФТС России, заинтересованных участников внешнеэкономической деятельности (не позднее чем за 60 мин. до начала работ);</p>	<p>внешнеэкономической деятельности (не позднее чем за 10 минут до планового окончания работ);</p> <p>в) оповещение об окончании работ должностных лиц, к компетенции которых относится средство ИКТ, функционирование которого будет затронуто при проведении работ в соответствии с порядком, установленным в ТО, руководства ТО, подразделения КТП ЦИТТУ, начальника и заместителей начальника ЦИТТУ и ГУИТ, курирующего заместителя руководителя ФТС России, заинтересованных участников внешнеэкономической деятельности (не позднее 60 мин. после окончания работ).</p>

¹ ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление.

² ГУИТ – Главное управление информационных технологий ФТС России.

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

Сведения о нештатной ситуации _____ 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, работы, проведенные по восстановлению штатного режима функционирования средств ИКТ **
			возникновения НШС	устранения НШС		
1	2	3	4	5	6	7

(должность специалиста средств ИКТ, ответственного за представление сведений)

_____ (инициалы, фамилия)

телефон: _____

* Отражается максимально полная информация о НШС на момент ее возникновения.

** Отражаются исчерпывающие сведения о причинах НШС, принятых мерах для ее устранения, информация от специалистов технической поддержки при их привлечении для решения проблемы, а также реквизиты доклада заместителя руководителя ФТС России (для НШС I и II категорий).

Сведения о профилактических, регламентных работах

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

	Информационные системы, информационно-программные средства, функционирование которых затронут ППР. Краткое описание длительность ППР, кто проинформирован	Дата, время		Продолжительность ППР (часов, минут)	Информация о завершении ППР, объеме выполненных работ
		начала ППР	окончания ППР		
1	2	3	4	5	6

_____ (должность специалиста средств ИКТ, ответственного за представление сведений)

_____ (инициалы, фамилия)

телефон: _____

Приложение № 7
к Положению по организации технической поддержки
информационно-коммуникационных технологий в
таможенных органах

**Представление сведений
о возникновении (устранении) НПС в функциональных вычислительных комплексах таможенных органов**

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

1	2	3	4
ФТС России), включая ЭТ	2		
	2.2. Дежурной смене ОДС таможи	<p>2.1.2. Об устранении НШС</p> <p>2.1.3. О НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки¹</p> <p>2.2.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО</p> <p>2.2.2. О возникновении НШС на уровне РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК, влияющих на проведение в таможене и ПТО автоматизированных процедур</p> <p>2.2.3. Об устранении НШС</p> <p>2.2.4. О НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки</p>	<p>не позднее 10 минут после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ВК ПТО в штатном режиме</p> <p>в соответствии с внутренним порядком таможенного органа</p> <p>немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)</p> <p>немедленно после получения сведений о НШС на уровне РВК, ЦВК от подразделения КТП ИТС РТУ (ТНП ФТС России)</p> <p>не позднее 10 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме</p> <p>в соответствии с внутренним порядком таможенного органа</p>
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)

1	2	3	4
		2.3.2. Об устранении НШС на уровне ВК таможи, РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК	не позднее 10 минут после восстановления ИКТ ВК таможи в штатном режиме, получения сведений от подразделения КТП ИТС РТУ (ТНП ФТС России)
	2.4. Исполнителю ²	2.4.1. О возникновении НШС в функционировании средства ИКТ ВК таможи (заявка)	не позднее 10 минут после установления причины НШС
3. ИТС (ИТП) ТНП ФТС России	3.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ ³	3.1.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО 3.1.2. Об устранении НШС 3.1.3. О возникновении НШС I, II категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки	не позднее 30 минут после возникновения НШС (немедленно получения сведений от ПТО) в течении 10 минут после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ВК ПТО в штатном режиме в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
	3.2. Дежурной смене ОДС таможи	3.2.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО 3.2.2. Об устранении НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО 3.2.3. О возникновении НШС на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в таможе и ПТО 3.2.4. Об устранении НШС на уровне ЦВК 3.2.5. О НШС I категории на уровне ВК таможи и ВК ПТО за сутки	не позднее 10 минут после получения сведений от ПТО) не позднее 10 минут после устранения НШС (получения сведений от ПТО) немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ в соответствии с внутренним порядком таможенного органа

1	2	3	4
	3.3. Специалисту средств ИКТ ПТО	3.3.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможи, ЦВК, входящей 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. О НШС (проблеме) в функционировании средства ИКТ ВК таможи (заявка)	после установления причины НШС
	3.5. ГУИТ ⁴	3.5.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		3.5.2. Об устранении НШС на уровне ВК таможи и ВК ПТО	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ПТО в штатном режиме
4. Подразделение КТП ИТС РТУ	4.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ	4.1.1. О возникновении НШС на уровне РВК и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО)
		4.1.2. Об устранении НШС	не позднее 15 минут после восстановления функционирования средств ИКТ РВК (ВК) в штатном режиме
		4.1.3. О НШС I категории на уровне РВК и ВК ПТО за сутки	в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС

1	2	3	4
	4.2. Дежурной смене ОДС РТУ	4.2.1. О возникновении НШС на уровне РВК РТУ, ВК ПТО 4.2.2. О возникновении НШС на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в РТУ и ПТО 4.2.3. Об устранении НШС на уровне РВК, ВК ПТО, ЦВК 4.2.4. О НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за сутки	немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) немедленно после получения информации от подразделения КТП ЦИТТУ не позднее 10 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме. в соответствии с внутренним порядком таможенного органа
	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
	4.4. Исполнителю	4.3.2. О устранении НШС на уровне РВК, ЦВК	не позднее 10 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
	4.5. ГУИТ	4.4.1. О НШС (проблеме) в функционировании средства ИКТ ВК таможи (заявка) 4.5.1. О возникновении НШС на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	не позднее 10 минут после установления причины НШС не позднее 30 минут после возникновения НШС (начала рабочего дня в ФТС России)

1	2	3	4
		4.5.2. Об устранении НШС на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	не позднее 30 минут после восстановления ИКТ в штатном режиме
5. Подразделение КТП ЦИТТУ	5.1. Курирующему заместителю руководителя ФТС России	5.1.1. О возникновении НШС I, II категории на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.1.2. Об устранении НШС I, II категории на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 30 минут после восстановления ИКТ в штатном режиме (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.1.3. О 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. Начальнику ЦИТТУ, заместителям начальника ЦИТТУ	5.2.1. О возникновении НШС на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 15 минут после возникновения НШС (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.2.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 15 минут после восстановления ИКТ в штатном режиме (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.2.3. О НШС I категории на уровне ЦВК, РВК РТУ, ВК таможен и таможенных постов за сутки	в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)

1	2	3	4
5.3. Дежурной смене ОДС ФТС России		5.3.1. О НШС I категории на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.3.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 30 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.3.3. О НШС I категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки	в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС
5.4. Дежурной смене КТП ИТС РТУ, ИТС ТНП ФТС России		5.4.1. О возникновении НШС на уровне ЦВК	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		5.4.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК	после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме
5.5. ГУИТ		5.5.1. О НШС I категории на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.5.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК, в структурных подразделениях ФТС России, РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 30 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме (получения сведений от ИТС РТУ, ТНП)
		5.5.3. О НШС I категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки	в период с 6 часов 30 минут до 7 часов 30 минут (по московскому времени)

1	2	3	4
	5.6. Структурному подразделению ФТС России	5.6.1. О возникновении НШС на уровне ЦВК, которая привела к невозможности проведения автоматизированных процедур с использованием информационно-программных средств, относящихся к компетенции структурного подразделения ФТС России	не позднее 30 минут после возникновения НШС
		5.6.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК	не позднее 30 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме

¹ Сутки – продолжительность времени от начала до окончания несения службы дежурной сменной оперативно-дежурной службы (далее – ОДС) таможенного органа.

² Исполнитель – организация, осуществляющая техническую поддержку средств ИКТ таможенного органа или оказание услуг по энергоснабжению, предоставлено каналов или линий связи в соответствии с условиями государственного контракта.

³ ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление. Сведения о НШС представляются должностным лицам ЦИТТУ, информация о которых доводится до РТУ, ТНП ФТС России письмом ЦИТТУ.

⁴ ГУИТ – Главное управление информационных технологий ФТС России. Сведения о НШС представляются должностным лицам ГУИТ, информация о которых доводится до РТУ, ТНП ФТС России, ЦИТТУ письмом ФТС России.

**Представление сведений
о проведении профилактических и регламентных работ (ПРР) на вычислительных комплексах таможенных
органов**

Кто представляет сведения	Кому представляются сведения	Содержание сведений	Срок представления для плановых ПРР	Срок представления для внеплановых ПРР
1	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 проведении ПРР на уровне ВК таможенного поста (пункта пропуска) (далее – таможенный пост)	не позднее чем за 7 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 3 часа до проведения ПРР
		1.1.2. О завершении ПРР	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме	
	1.2. Дежурной смене ОДС таможни	1.2.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможенного поста	не позднее чем за 7 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 3 часа до проведения ПРР
		1.2.2. О завершении ПРР	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме	

1	2	3	4	5
2. ИТС таможенного поста), подчиненной РТУ (ТНП ФТС России), включая ЭТ	2.1. Дежурной смене подразделения КТП ИТС РТУ	2.1.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможни и ВК подчиненных таможенных органов (далее – ПТО)	не позднее чем за 7 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 3 часа до проведения ПРР
	2.2. Дежурной смене ОДС таможни	2.1.2. О завершении ПРР 2.2.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможни и ВК ПТО 2.2.2. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК, влияющих на проведение в таможене и ПТО автоматизированных процедур	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме не позднее чем за 5 суток до проведения ПРР не позднее чем за 5 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР и не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР
	2.3. Специалисту средств ИКТ ПТО	2.2.3. О завершении ПРР 2.3.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможни, РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР и немедленно после получения информации о проведении ПРР

1	2	3	4	5
		2.3.2. О завершении ПРР на уровне ВК таможи, РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК	не позднее 15 минут после получения информации о завершении ПРР и (или) восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи в штатном режиме, получения сведений от подразделения КТП ИТС РТУ (ТНП ФТС России)	
3. ИТС (ИТП) ТНП ФТС России	3.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ ¹	3.1.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР
		3.1.2. О завершении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме	
	3.2. Дежурной смене ОДС таможи	3.2.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР
		3.2.2. О завершении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме (после получения сведений от ПТО)	
		3.2.3. О проведении ПРР на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в таможе и ПТО	немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ	
		3.2.4. О завершении ПРР на уровне ВК таможи, ЦВК	немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ	
3.3. Специалисту средств ИКТ ПТО		3.3.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможи, ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в ПТО	немедленно после получения сведений	

1	2	3	4	5	
		3.3.2. О завершении ПРР на уровне ВК таможи, ЦВК	немедленно после получения сведений		
	3.5. ГУИТ ²	3.5.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР	
		3.5.2. О завершении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ПТО в штатном режиме		
	3.6. Заместителю руководителя ФТС России	3.6.1. О проведении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР		
		3.6.2. О завершении ПРР на уровне ВК таможи и ВК ПТО.	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ПТО в штатном режиме		
	4. Подразделение КТП ИТС РТУ	4.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ	4.1.1. О проведении ПРР на уровне РВК и ВК ПТО	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР	
			4.1.2. О завершении ПРР	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможи, ПТО в штатном режиме	
	4.2. Дежурной смене ОДС РТУ	4.2.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР		
			4.2.2. О завершении ПРР на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	не позднее 15 минут после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме	
		4.2.3. О проведении ПРР на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в РТУ и ПТО	немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме, получения информации от подразделения КТП ЦИТТУ		

1	2	3	4	5
		4.2.4. О завершении ПРР на уровне РВК, ВК ПТО, ЦВК	не позднее 15 минут после получения информации от подразделения КТП ЦИТТУ	
4.3. ИТС таможни, подчиненной РТУ	4.3.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	4.3.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	не позднее чем за 2 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 1 час до проведения ПРР
	4.3.2. О устранении НШС на уровне РВК РТУ	4.3.2. О устранении НШС на уровне РВК РТУ	не позднее 15 минут после функционирования средств ИКТ в штатном режиме	восстановления
	4.3.3. О проведении ПРР на уровне ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	4.3.3. О проведении ПРР на уровне ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО	немедленно после получения информации от подразделения КТП ЦИТТУ	информации от
	4.3.4. О устранении НШС на уровне ЦВК	4.3.4. О устранении НШС на уровне ЦВК	немедленно после получения информации от подразделения КТП ЦИТТУ	информации от
4.5. ГУИТ	4.5.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	4.5.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР
	4.5.2. О завершении ПРР на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	4.5.2. О завершении ПРР на уровне РВК РТУ, ВК ПТО	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ РВК РТУ, ВК ПТО в штатном режиме	ПРР и
4.6. Заместителю руководителя ФТС России	4.6.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ и ВК ПТО	4.6.1. О проведении ПРР на уровне РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее чем за 3 суток до проведения ПРР	не позднее чем за 2 часа до проведения ПРР
	4.6.2. О завершении ПРР на уровне РВК РТУ и ВК ПТО	4.6.2. О завершении ПРР на уровне РВК РТУ и ВК ПТО	не позднее 15 минут после завершения ПРР и восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни, ПТО в штатном режиме	ПРР и

1	2	3	4	5
5. Подразделение КТП ЦИТТУ	5.1. Курирующему заместителю руководителя ФТС России	5.1.1. О проведении ПРР на уровне ЦВК 5.1.2. О завершении ПРР на уровне ЦВК	не позднее чем за 2 суток до проведения ПРР не позднее 15 минут после восстановления средств ИКТ в штатном режиме	не позднее чем за 1 час до проведения ПРР
	5.2. Начальнику ЦИТТУ, заместителям начальника ЦИТТУ	5.2.1. О проведении ПРР на уровне ЦВК 5.2.2. О завершении ПРР на уровне ЦВК	не позднее чем за 2 суток до проведения ПРР не позднее 15 минут после восстановления средств ИКТ в штатном режиме	не позднее чем за 1 час до проведения ПРР
	5.3. Дежурной смене ОДС ФТС России	5.3.1. О проведении ПРР на уровне ЦВК 5.3.2. О завершении ПРР на уровне ЦВК	не позднее чем за 2 суток до проведения ПРР не позднее 15 минут после восстановления средств ИКТ в штатном режиме	не позднее чем за 1 час до проведения ПРР
	5.4. Дежурной смене КТП ИТС РТУ, ИТС ТНП ФТС России	5.4.1. О проведении ПРР на уровне ЦВК 5.4.2. О завершении ПРР на уровне ЦВК	не позднее чем за 2 суток до проведения ПРР не позднее 15 минут после восстановления средств ИКТ в штатном режиме	не позднее чем за 1 час до проведения ПРР
	5.5. ГУИТ	5.5.1. О проведении ПРР на уровне ЦВК 5.5.2. О завершении ПРР на уровне ЦВК	не позднее чем за 2 суток до проведения ПРР не позднее 15 минут после восстановления средств ИКТ в штатном режиме	не позднее чем за 1 час до проведения ПРР

1	2	3	4	5
5.6. Структурному подразделению ФТС России	5.6.1. О проведении ГПП на уровне ЦВК, которые приведут к невозможности проведения автоматизированных процедур с использованием информационно-программных средств, относящихся к компетенции структурного подразделения ФТС России	не позднее чем за 2 суток до проведения ГПП	не позднее чем за 1 час до проведения ГПП	
	5.6.2. О завершении ГПП на уровне ЦВК	не позднее 15 минут после функционирования средств ИКТ в штатном режиме		

¹ ЦИТТУ – Центральное информационно-техническое таможенное управление. Сведения о НДС представляются должностным лицам ЦИТТУ, информация о которых доводится до РТУ, ТНП ФТС России письмом ЦИТТУ.

² ГУИТ – Главное управление информационных технологий ФТС России. Сведения о НДС представляются должностным лицам ГУИТ, информация о которых доводится до РТУ, ТНП ФТС России, ЦИТТУ письмом ФТС России.

Приложение № 9
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 (Центральное информационно-техническое таможенное управление);

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 Центрального информационно-технического таможенного управления;

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 которых размещен внешний таможенный орган информирует об устранении причины непоступления авторизированных сообщений во внутренний таможенный орган подразделение 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, доводит информацию об устранении/возникновении НШС до заинтересованных должностных лиц, работников подчиненных таможенных органов.

Приложение № 10
к Положению по организации
технической поддержки
информационно-коммуникационных
технологий в таможенных органах

**Порядок анализа нештатных ситуаций I, II и III категорий
должностными лицами и работниками информационно-технических
подразделений таможенных органов**

Анализ НШС I, II и III категорий производится ежедневно и результаты готовятся в следующем порядке:

1) Центральное информационно-техническое таможенное управление осуществляет контрольную рассылку НШС по образцу «Информация об анализе НШС I, II и III категорий» по ведомственной электронной почте ответственным должностным лицам таможенных органов с указанием необходимых комментариев в части полноты сведений о НШС и корректности их оформления:

а) в понедельник* – до 12 часов (здесь и далее время московское) за период с четверга по воскресенье (включительно) недели, предшествующей отчетной;

б) в четверг* – до 11 часов за период с четверга недели, предшествующей отчетной, по среду текущей недели (включительно);

2) ИТС РТУ и ТНП (при необходимости совместно с Главным управлением информационных технологий ФТС России и Центральным информационно-техническим таможенным управлением) производят контрольную проверку и уточнение сведений в ПС АСУ НШС и направляют полученные результаты по форме предоставления информации об анализе НШС I, II и III категорий по ведомственной электронной почте:

а) в понедельник* – до 17 часов 30 минут за период с четверга по воскресенье (включительно) недели, предшествующей отчетной;

б) в четверг* – до 14 часов за период с четверга недели, предшествующей отчетной, по среду текущей недели (включительно);

3) Центральное информационно-техническое таможенное управление подготавливает сводный анализ НШС за период с четверга недели, предшествующей отчетной, по среду текущей недели (включительно) для включения в еженедельный доклад руководству ФТС России.

* В случае наложения праздничного выходного дня на понедельник или четверг рассылка делается в первый рабочий день.

