**Приложение**к приказу ФТС России от 18 июля 2018 г. № 1129

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

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в целях:

1) развития Единой системы технической поддержки информационно-коммуникационных технологий (далее - ИКТ) при использовании в таможенных органах государственных информационных систем (далее - ГИС);

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

других систем информационного обмена и взаимодействия, доступ к которым предоставлен должностным лицам и работникам таможенных органов на правах пользователя;

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

1.2. Настоящее положение определяет:

1) состав средств ИКТ таможенных органов;

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Техническая поддержка ИКТ (деятельность подразделений КТП) включает в себя выполнение комплекса мероприятий и работ, направленных на обеспечение непрерывного функционирования информационных систем, информационных технологий, средств их обеспечения, а также на своевременное принятие мер по устранению НШС и восстановлению функционирования средств ИКТ в штатном режиме.

**2. Средства ИКТ таможенных органов. Причины и категории НШС**

2.1. К средствам ИКТ таможенных органов относятся:

1) технические средства ИВК таможенного органа, включая:

а) средства вычислительной техники (далее - СВТ);

б) телекоммуникационное оборудование и аппаратура связи (далее - ТЛК);

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

г) источники бесперебойного питания;

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

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

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

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

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

4) структурированная кабельная система ЛВС ИВК таможенного органа;

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

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

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

2.2. На каждом уровне таможенных органов (ФТС России (Центрального информационно-технического таможенного управления), РТУ, 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) должностных лиц (работников) таможенного органа, использующих ИКТ в служебной деятельности в соответствии с должностной инструкцией или должностным регламентом (далее - пользователи средств ИКТ), не входящих в ЕАИС ТО.

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

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

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

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

**3. Организация технической поддержки ИКТ и средств их обеспечения**

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5. Перечень и содержание работ по обеспечению функционирования средств ИКТ определены в эксплуатационных документах на технические средства ИКТ и СЗИ, в программной, организационно-распорядительной, рабочей и методической документации на ИПС, а также в приказах ФТС России:

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

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

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

3.6. Организация технической поддержки ИКТ включает:

1) создание и укомплектование подразделения КТП в таможенном органе;

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

3) назначение из числа специалистов средств ИКТ таможенного органа:

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

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

4) установление в таможенном органе дежурства в каждой смене специалиста(ов) средств ИКТ (далее - дежурный специалист средств ИКТ);

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

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

7) обеспечение подразделений КТП и ИТС:

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

б) справочной и методической документацией, необходимой для деятельности по технической поддержке ИКТ;

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

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

д) мобильными средствами связи;

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

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

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

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

3.8. Элементами ЕСТП ИКТ ТО являются:

1) подразделения КТП:

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

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

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

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

3) средства (системы) мониторинга функционирования ИКТ;

4) ПС АСУ НШС;

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

3.9. Деятельность подразделений КТП направлена:

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

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

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

3.10. Подразделение КТП осуществляет:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6) своевременное информирование о проведении плановых и внеплановых работ со средствами ИКТ (далее - работы со средствами ИКТ) на уровне ЦВК (РВК), влияющих на проведение автоматизированных процедур в таможенных органах, с использованием ПС АСУ НШС:

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

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

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

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

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

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

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

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

б) от дежурной смены подразделения КТП Центрального информационно-технического таможенного управления;

3) своевременную передачу сведений о возникновении и устранении НШС, проведении работ со средствами ИКТ с использованием ПС АСУ НШС:

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

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

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

3.14. В ИТС (ИТП) ТНП ФТС России, таможни, подчиненной РТУ, включая ЭТ, ИТП таможенного поста, включая таможенные посты (центры электронного декларирования) (далее - ЦЭД), организуются прием и передача информации в части, касающейся технической поддержки ИКТ и средств их обеспечения, которые осуществляются в целях:

1) своевременного принятия мер по предупреждению и устранению НШС;

2) оказания технической и консультационной помощи пользователям средств ИКТ по существу поступившей заявки или обращения;

3) своевременного представления с использованием ПС АСУ НШС в вышестоящий (подчиненный) таможенный орган сведений о возникновении и устранении НШС (открытии и закрытии НШС в ПС АСУ НШС), проведении работ со средствами ИКТ ИВК таможенного органа.

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

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

2) поддерживает непосредственный контакт с Исполнителем, осуществляющим выполнение работ, оказание услуг по обеспечению функционирования средств ИКТ в соответствии с условиями контракта, в части, касающейся своей деятельности;

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

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

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

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

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

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

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

7) обеспечивается мобильным средством связи (при необходимости).

3.16. Специалисты средств ИКТ таможенного органа принимают непосредственное участие в устранении НШС, выполняют работы по технической поддержке ИКТ, оказывают техническую и консультационную помощь пользователям средств ИКТ в части, относящейся к их компетенции, представляют информацию в подразделение КТП таможенного органа о ходе устранения НШС.

3.17. Обязанности, порядок действий, взаимодействие специалистов средств ИКТ (дежурной смены подразделения КТП, ответственного за прием информации, ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ, дежурного специалиста средств ИКТ) при возникновении и в процессе устранения НШС, а также при поступлении и исполнении заявок (обращений) пользователей средств ИКТ отражаются в правовых актах таможенного органа, разработанных в соответствии с установленной компетенцией.

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

3.19. Подразделения КТП таможенных органов с привлечением ответственных за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средств ИКТ в таможенном органе на постоянной основе проводят анализ причин и статистики НШС. Результаты анализа используются:

1) для совершенствования организации технической поддержки;

2) для своевременного принятия мер по предупреждению НШС;

3) для определения и реализации (при наличии возможности) мероприятий, направленных на сокращение сроков устранения НШС;

4) для определения и обоснования состава резерва ТС ИКТ;

5) для подготовки методических материалов по технической поддержке ИКТ;

6) для подготовки и представления в Главное управление информационных технологий ФТС России и Центральное информационно-техническое таможенное управление предложений по обеспечению функционирования средств ИКТ и недопущения НШС впоследствии.

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

1) разработку и издание правовых актов Центрального информационно-технического таможенного управления по вопросам технической поддержки в соответствии с установленной компетенцией;

2) мероприятия по развитию и сопровождению ПС АСУ НШС в таможенных органах;

3) методическое руководство взаимодействием подразделений КТП таможенных органов, а также использованием специалистами средств ИКТ ПС АСУ НШС;

4) анализ причин и статистики НШС I категории на уровне Центрального информационно-технического таможенного управления, ФТС России и в таможенных органах (в том числе с использованием ПС АСУ НШС);

3.21. Центральное информационно-техническое таможенное управление в случае недостоверности и (или) несоответствия сведений, 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.

ИТС РТУ, ТНП ФТС России по согласованию с Центральным информационно-техническим таможенным управлением в случае недостоверности и (или) несоответствия сведений, 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.

3.22. Главное управление информационных технологий ФТС России осуществляет:

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

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

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

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

5) методическое руководство по вопросам технической поддержки ИКТ.

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

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

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

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

**4. Причины и категории НШС**

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, предоставляемых таможенному органу оператором электросвязи;

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

г) стихийные бедствия в районе деятельности таможенного органа;

2) на внутренние, к которым относятся:

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

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

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

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

д) проведение плановых профилактических и других работ со средствами ИКТ ВК и систем, обеспечивающих функционирование средств ИКТ, при условии завершения работ в запланированный срок и штатного функционирования средств ИКТ после завершения работ.

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

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

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

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

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

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

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

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

а) фамилию, имя, отчество;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4. Специалисты средств ИКТ в случае возникновения НШС действуют в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе и учитывающим местонахождение (территориальное размещение структурных подразделений), специфику деятельности и правила внутреннего (служебного) распорядка таможенного органа, подчиненных таможенных органов, а также фактическую численность специалистов средств ИКТ, наличие контрактов с Исполнителем на выполнение работ, оказание услуг в сфере ИКТ.

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

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

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

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

1) в таможенном органе:

а) начальник ИТС (ИТП);

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

2) в Центральном информационно-техническом таможенном управлении:

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

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

5.9. Решение о закрытии НШС принимается на основании данных:

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

о проверке функционирования средства ИКТ (ИС), данных о функционировании средств ИКТ в штатном режиме, полученных от средств и систем мониторинга функционирования ИС, ВИТС ФТС России, ТТП ЕАИС ТО, и (или) сведений об устранении НШС пользователем средств ИКТ (структурным подразделением таможенного органа).

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

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

5.12. В сведениях о НШС I категории (приложение № 4 к настоящему положению) на уровне ИВК таможенного органа (в структурном подразделении ФТС России, таможенного органа) отражаются:

1) при информировании о возникновении НШС:

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

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

в) категория НШС;

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

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

а) сведения, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

б) дата и время устранения НШС (окончание простоя по причине НШС указывается в ПС АСУ НШС);

в) продолжительность НШС (часов, минут);

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

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

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

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

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

5.17. Представление сведений осуществляется:

1) с использованием функциональных возможностей ПС АСУ НШС:

а) по форме, приведенной в приложении № 4 к настоящему положению, - 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);

б) по форме ИТФ-31, включенной в сборник форм статистической отчетности таможенных органов перед ФТС России по информационно-техническим вопросам и методических рекомендаций о заполнении форм отчетности, утвержденный приказом ФТС России от 25 марта 2009 г. № 549, - о НШС за неделю.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5) принимаемые (принятые) меры по устранению НШС;

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

7) дата и время устранения НШС;

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

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

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

5.21. Начальник ИТС (ИТП) таможенного органа:

1) информирует руководство таможенного органа:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.23. Начальники Главного управления информационных технологий ФТС России, Центрального информационно-технического таможенного управления информируют заместителя руководителя ФТС России, осуществляющего координацию и контроль деятельности Главного управления информационных технологий ФТС России и Центрального информационно-технического таможенного управления, о возникновении НШС I категории длительностью более 5 часов на уровне ЦВК, структурного подразделения ФТС России, а также о причинах указанной НШС и принимаемых (принятых) мерах по ее устранению.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Главного управления информационных технологий | Г.В.Песчанских |

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

|  |
| --- |
| **Перечень информационных систем регламентированных процедур ЕАИС ТО** |
| Наименование таможенных органов | Наименование ИС регламентированных процедур |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| АС КТТ-2 | АПС "СКВВ" | КПС "Взаимодействие ИС" | АС "ПП" | АПС "Электронное представление сведений" | АПС "Лицевые счета" | АИС "АИСТ-М" | АИС "Ордер" | АС "Обеспечение" | ИСС "Малахит" | АС "Управление предварительным информированием | КПС "Выявление рисков" | АИС "ПКОП" | АС "БД РД" | ИАС "Тарифы-1" | АС "АЮД" | КПС "Портал Морской порт" | АИС "ЦРСВЭД" | ИСС "Портал ФТС России" | КПС "Ведение БДПР" | АПС "Личный кабинет" |

Размещение ИС регламентированных процедур на уровнях ЕАИС ТО

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень РТУ | + |  |  | + | + | + | + | + |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  | + |  |
| ТНП ФТС России, таможня, ЭТ, ЦЭД | + |  |  | + |  | + | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Таможенный пост | + |  |  | + |  |  | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пункт пропуска | + |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Уровень ФТС России | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

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

|  |
| --- |
| **Категории нештатных ситуаций** |
| **№ пп** | **Уровень ЕАИС ТО** | **Категория НШС** | **События, приводящие к задержке или невозможности проведения автоматизированных процедур по причине неисправности или сбоя в работе средств ИКТ и систем таможенного органа, обеспечивающих функционирование средств ИКТ** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| I. Вычислительные комплексы таможенных органов |
| 1 | ФТС России (ЦВК <1> ЦИТТУ <2>) | 1.1. I категория (чрезвычайно критичная) | 1.1.1. Нарушение (отсутствие):1) электропитания или системы кондиционирования ЦВК;2) телефонной связи со всеми таможенными органами;3) информационного обмена с РТУ, ТНП ФТС России по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ЦВК или другого телекоммуникационного оборудования ЦИТТУ;4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне <\*> ЦВК по причине:а) неисправности серверного оборудования;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС;в) неисправности оборудования ЛВС ЦВК;5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между ЦИТТУ и РТУ, ТНП ФТС России.1.1.2. Сбой в работе компонентов ТТП ЕАИС ТО, АСВД <3>, СВУЦ ТО <4>, СОБИ <5>, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.1.1.3. Отсутствие доступа к центральной базе данных ЕАИС ТО либо одной из баз данных на уровне ЦВК, влияющих на функционирование ИС регламентированных процедур. |
| 1.2. II категория (критичная) | 1.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации функций, возложенных на таможенные органы (в том числе оказание государственных услуг) (далее - основные функции), по причине:1) неисправности серверного оборудования;2) сбоя в работе системных ПС, ИПС;3) неисправности оборудования ЛВС ЦВК.1.2.2. Отсутствие возможности передачи информации между ФТС России и сторонней организацией в соответствии с соглашением о регламенте информационного обмена по причине нарушения функционирования средств ИКТ ЦВК.1.2.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных на уровне ЦИТТУ между ЦИТТУ и РТУ, ТНП ФТС России.1.2.4. Нарушение работоспособности системы ведомственной электронной почты на уровне ЦИТТУ.1.2.5. Нарушение работоспособности системы электронного документооборота на уровне ЦИТТУ. |
| 1.3. III категория (не критичная) | 1.3.1. Отсутствие возможности использования:1) ИС стандартных процедур для реализации функций, обеспечивающих деятельность (далее - вспомогательные функции) таможенных органов;2) информационно-справочных систем общего пользования.1.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ЦВК, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур. |
| 2 | РТУ (РВК <6> РТУ) | 2.1. I категория (чрезвычайно критичная) | 2.1.1. Нарушение (отсутствие):1) электропитания или системы кондиционирования РВК;2) телефонной связи с таможенными органами;3) информационного обмена с ЦИТТУ, таможнями, подчиненными РТУ, по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования РВК;4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне РВК по причине:а) неисправности серверного оборудования;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС;в) неисправности оборудования ЛВС РВК;5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между ЦИТТУ и РТУ.2.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО, РВУЦ <7>, СОБИ, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.2.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО РВК, влияющим на функционирование ИС регламентированных процедур. |
| 2.2. II категория (критичная) | 2.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:1) неисправности серверного оборудования РВК;2) сбоя в работе системных ПС, ИПС;3) неисправности оборудования ЛВС РВК.2.2.2. Отсутствие возможности передачи информации между РТУ и сторонней организацией в соответствии с соглашением о регламенте информационного обмена по причине нарушения функционирования средств ИКТ РВК.2.2.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных на уровне РТУ между РТУ и таможней (таможнями).2.2.4. Нарушение работоспособности системы ведомственной электронной почты на уровне РТУ.2.2.5. Нарушение работоспособности системы электронного документооборота на уровне РТУ. |
| 2.3. III категория (не критичная) | 2.3.1. Отсутствие возможности использования:1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме;2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов;3) информационно-справочных систем общего пользования.2.3.2. Отсутствие доступа к базам данных РВК, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур. |
| ТНП ФТС России (ВК ТНП ФТС России) | 3.1. I категория (чрезвычайно критичная) | 3.1.1. Нарушение (отсутствие):1) электропитания или системы кондиционирования ВК;2) телефонной связи с таможенными органами;3) информационного обмена с ЦИТТУ, таможенными постами по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ВК;4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК по причине:а) неисправности серверного оборудования;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС;в) неисправности оборудования ЛВС ВК;5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между ЦИТТУ и ТНП ТС России.3.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТП ЕАИС ТО, РВУЦ, СОБИ, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.3.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО ВК ТНП ФТС России, влияющим на функционирование ИС регламентированных процедур. |
| 3.2. II категория (критичная) | 3.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:1) неисправности серверного оборудования ВК ТНП ФТС России;2) сбоя в работе системных ПС, ИПС;3) неисправности оборудования ЛВС ВК ТНП ФТС России.3.2.2. Отсутствие возможности передачи информации в соответствии с регламентом информационного обмена между ТНП ФТС России и сторонней организацией по причине нарушения функционирования средств ИКТ ВК ТНП ФТС России.3.2.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных на уровне ТНП ФТС России между ТНП ФТС России и таможенным постом (постами).3.2.4. Нарушение работоспособности системы ведомственной электронной почты на уровне ТНП ФТС России.3.2.5. Нарушение работоспособности системы электронного документооборота на уровне ТНП ФТС России. |
| 3.3. III категория (не критичная) | 3.3.1. Отсутствие возможности использования:1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме;2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов;3) информационно-справочных систем общего пользования.3.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ВК ТИП ФТС России, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур. |
| 4 | Таможня, подчиненная РТУ (ВК таможни, подчиненной РТУ), электронная таможня (ЭТ) | 4.1. I категория (чрезвычайно критичная) | 4.1.1. Нарушение (отсутствие):1) электропитания или системы кондиционирования ВК (в случае влияния на работоспособность ИС регламентированных процедур);2) телефонной связи с таможенными органами;3) информационного обмена с РТУ, таможенными постами по причине неисправности (сбоя в работе) телекоммуникационного оборудования ВК таможни;4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК таможни по причине:а) неисправности серверного оборудования ВК таможни;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС;в) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни;5) работоспособности основного и резервного канала передачи данных между таможенным органом и РТУ, а также подчиненными таможенными органами.4.1.2. Сбой в работе компонентов узла ТТЛ ЕАИС ТО ВК таможни, СОБИ, которые влияют на доступность ИС регламентированных процедур.4.1.3. Отсутствие доступа к базам данных ЕАИС ТО ВК таможни. |
| 4.2. II категория (критичная) | 4.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:1) неисправности серверного оборудования ВК таможни;2) сбоя в работе системных ПС, ИПС;3) неисправности оборудования ЛВС ВК таможни.4.2.2. Отсутствие возможности передачи информации между таможней и сторонней организацией в соответствии с регламентом информационного обмена по причине нарушения функционирования средств ИКТ ВК таможни. |
| 4.3. III категория (не критичная) | 4.3.1. Отсутствие возможности использования:1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме;2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов;3) информационно-справочных систем общего пользования;4) системы ведомственной электронной почты;5) системы электронного документооборота по причине:а) неисправности серверного оборудования ВК таможни;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС;в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС ВК таможни (структурных подразделений таможни).4.3.2. Отсутствие доступа к базам данных ВК таможни, данные которых используются при реализации ИКТ в ИС стандартных процедур.4.3.3. Нарушение работоспособности основного или резервного канала передачи данных между таможенным органом и подчиненными таможенными органами. |
| 5 | Таможенный пост (пункт пропуска) (ВК таможенного поста (пункта пропуска), центр электронного декларирования (ЦЭД) | 5.1. I категория (чрезвычайно критичная) | 5.1.1. Нарушение (отсутствие):1) электропитания объекта таможенного поста (пункта пропуска), в котором установлено серверное и другое оборудование (в рабочее время), обеспечивающего работу пользователей средств ИКТ;2) телефонной связи с вышестоящим таможенным органом;3) информационного обмена с ВК таможни, структурными подразделениями таможенного поста (пункта пропуска);4) функционирования ИС регламентированных процедур на уровне ВК таможенного поста по причине:а) неисправности серверного оборудования ВК таможенного поста;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС таможенного поста;в) неисправности оборудования ЛВС ВК таможенного поста. |
| 5.2. II категория (критичная) | 5.2.1. Нарушение функционирования ИС стандартных процедур, предназначенных для реализации основных функций, по причине:1) неисправности серверного оборудования таможенного поста;2) сбоя в работе системных ПС, ИПС;3) неисправности оборудования ЛВС таможенного поста. |
| 5.3. III категория (не критичная) | 5.3.1. Отсутствие возможности использования:1) ИС регламентированных процедур в отношении отдельных операций, при котором функционирование ИС регламентируемых процедур для остальных операций производится в штатном режиме;2) ИС стандартных процедур для реализации вспомогательных функций таможенных органов;3) информационно-справочных систем общего пользования;4) системы ведомственной электронной почты;5) системы электронного документооборота по причине:а) неисправности серверного оборудования таможенного поста;б) сбоя в работе системных ПС, ИПС;в) неисправности оборудования или линии связи сегмента ЛВС таможенного поста.5.3.2. Нарушение (отсутствие) электропитания ВК в нерабочее время. |
| 6 | Для всех уровней ЕАИС ТО | 6.1. III категория (не критичная) | 6.1.1. Неисправности, сбои в работе средств ИКТ вследствие ошибок пользователя средств ИКТ при выполнении процедур с использованием средств ИКТ. |
| 7 | Для всех уровней ЕАИС ТО | 7.1. IV категория (локальная) | 7.1.1. Неисправности, сбои в работе средств ИКТ, для восстановления функционирования которых потребовалось не более:1) используемых в ИС регламентированных процедур - 30 минут;2) используемых в ИС стандартных процедур, обеспечивающих реализацию основных функций таможенных органов, - 60 минут;3) используемых в ИС стандартных процедур, обеспечивающих реализацию вспомогательных функций таможенных органов, - 100 минут;4) используемых в системе электронного документооборота - 60 минут;5) используемых в информационно-справочных системах - 90 минут.7.1.2. Проведение плановых профилактических и других работ со средствами ИКТ ВК и систем, обеспечивающих функционирование средств ИКТ, при условии завершения работ в запланированный срок и штатного функционирования средств ИКТ после завершения работ. |
| 8 | Для всех уровней ЕАИС ТО | 8.1. V категория (внешняя) | 8.1.1. Неисправности, сбои в работе средства ИКТ оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена таможенного органа с органами государственной власти, других сторонних организаций, с которыми таможенный орган осуществляет информационный обмен и взаимодействие. |
| II. АРМ пользователя средств ИКТ |
| 9 | Для всех уровней ЕАИС ТО | 9.1. III категория (не критичная) | 9.1.1. Отсутствие возможности у пользователя средств ИКТ структурного подразделения таможенного органа выполнять должностные обязанности с использованием ИС регламентированных и нерегламентированных процедур по причине:1) неисправности рабочей станции, входящей в состав АРМ пользователя средств ИКТ;2) сбоя в работе системных ПС, ИПС, установленных на рабочей станции;3) отсутствия связи рабочей станции с серверным оборудованием из-за неисправности (отсутствия) подключения (доступа) к ЛВС;4) сбоя в работе периферийного оборудования или невозможности его использования по причине отсутствия расходных материалов. |

<\*> Уровень функционирования ИС - это уровень инсталляции ИПС.

<1> ЦВК - Центральный вычислительный комплекс.

<2> ЦИТТУ - Центральное информационно-техническое таможенное управление.

<3> АСВД - Автоматизированная система внешнего доступа.

<4> СВУЦ ТО - Система ведомственных удостоверяющих центров таможенных органов.

<5> СОБИ - Система обеспечения безопасности информации.

<6> РВК - Региональный вычислительный комплекс.

<7> РВУЦ - Региональный ведомственный удостоверяющий центр.

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

|  |
| --- |
| **Типовой порядок действий специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении нештатной ситуации** |
| **Специалисты средств ИКТ таможенного органа** | **Действия специалистов средств ИКТ таможенного органа при возникновении НШС** |
| **I этап (при получении информации о НШС)** | **II этап** | **III этап** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| I. Неисправность (сбой в работе) средств АРМ пользователя средств ИКТ |
| 1. Дежурная смена отдела КТП, специалист средств ИКТ, ответственный за прием информации | 1.1. Осуществляет:1) регистрацию заявки о проведении работ по восстановлению функционирования средства ИКТ АРМ в соответствии с порядком, установленным в таможенном органе (далее - ТО);2) уточнение признака, содержания неисправности (сбоя в работе), сообщений, отображаемых на экране монитора;3) консультационную помощь по устранению сложившейся ситуации (по возможности). | 1.1.1. Направляет заявку в ИТП, к компетенции которого относится средство ИКТ АРМ, в функционировании которого возникла неисправность (произошел сбой). | 1.1.2. Осуществляет контроль за исполнением заявки и регистрирует сведения о ее выполнении. |
| II. Неисправность (сбой в работе) средств ИКТ вычислительного комплекса таможенного органа или инженерно-технической системы таможенного органа, обеспечивающей функционирование средств ИКТ |
| 2. Специалист средств ИКТ, ответственный за прием информации в ТНП ФТС России (таможне, подчиненной РТУ, включая ЭТ), дежурный специалист средств ИКТ | 2.1. НШС на уровне ТНП ФТС России (таможни, подчиненной РТУ):1) регистрирует НШС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП);2) в случае нарушения информационного обмена с одним из таможенных постов или с ЦВК ЦИТТУ (РВК РТУ) уточняет у диспетчера оператора электросвязи состояние канала (линии связи), предоставленного ТО. | 2.1.1. Информирует (в течение указанных минут после регистрации НШС):1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ таможни, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (10 мин.);2) ответственного за прием информации в подчиненном ТО в случае, если причина НШС влияет на функционирование автоматизированных подсистем таможенного поста (10 мин.);3) дежурную смену КТП ЦИТТУ <1> (РТУ), ГУИТ <2> о НШС, причине возникновения и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин.);4) начальника ИТС (ИТП) таможни о НШС, доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин.). | 2.1.2. Осуществляет:1) поддержание информации о ходе устранения НШС в актуальном состоянии;2) информирование о работах, проводимых по устранению, и об устранении НШС начальника ИТС (ИТП);3) информирование дежурной смены подразделения КТП ЦИТТУ (РТУ) о ходе и факте устранения НШС. |
| 2.2. НШС в ТО, подчиненных ТНП ФТС России (таможне РТУ, включая ЭТ):1) регистрирует информацию о НШС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП);2) уточняет необходимость оказания помощи со стороны таможни. | 2.2.1. Информирует (в течение указанных минут после регистрации НШС):1) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (при необходимости оказания помощи) (10 мин.);2) дежурную смену КТП ЦИТТУ (РТУ) (30 мин.);3) начальника ИТС (ИТП) таможни (30 мин.). | 2.2.2. Осуществляет:1) поддержание информации о ходе устранения НШС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии;2) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 2.2.1, о ходе и факте устранения НШС. |
| 3. Специалист средств ИКТ, ответственный за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ | 3.1. Осуществляет:1) уточнение времени, места, при проведении какой процедуры возникла неисправность (произошел сбой), характерные признаки проявления НШС;2) выявление возможных причин и последствий НШС; | 3.1.1. Информирует в рабочее время (в течение указанных минут после принятия решения (подпункт 3 пункта 3.1):1) начальника ИТС (ИТП) о принятом решении по устранению НШС (5 мин.);2) специалиста средств ИКТ, от которого поступила информация о возникновении НШС, о мерах, принимаемых для устранения НШС (20 мин.). | 3.1.2. Проводит мероприятия (работы) по устранению НШС и информирует о результатах работ по устранению НШС должностных лиц (работников), указанных в подпункте 3.1.1 |
| 3) принятие решения по устранению НШС, в котором определяет:а) состав проводимых работ;б) необходимые материальные и (или) другие средства;в) время (ориентировочное) для устранения неисправности (сбоя) и восстановления функционирования средств ИКТ;г) необходимость привлечения других специалистов средств ИКТ ТО и (или) специалистов Исполнителя для устранения НШС. |
| 4. Дежурная смена отдела КТП ИТС РТУ | 4.1. НШС на уровне РТУ:1) регистрирует НШС и в рабочее время немедленно информирует непосредственного начальника;2) производит анализ НШС, возможных причин ее возникновения и с работой каких средств ИКТ она связана (при отсутствии явно выраженной причины);3) в случае нарушения информационного обмена с одной из таможен РТУ или с ЦВК ЦИТТУ уточняет у диспетчера оператора электросвязи состояние канала, линии связи, предоставленных РТУ. | 4.1.1. Информирует в рабочее время о НШС (в течение указанных минут после получения сведений о НШС):1) непосредственного начальника, начальника ИТС о результатах анализа причины НШС (10 мин.);2) специалиста, ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (10 мин.);3) ответственного за прием информации в таможне, подчиненной РТУ, в случае, если НШС влияет на проведение автоматизированных процедур на уровне таможни, таможенного поста (15 мин.);4) дежурную смену КТП ЦИТТУ, ГУИТ о сведениях и принимаемых мерах по устранению НШС (30 мин.);5) начальника ИТС РТУ о доведении информации до соответствующих должностных лиц и принимаемых мерах по ее устранению (30 мин.). | 4.1.2. Осуществляет:1) мероприятия по организации устранения НШС;2) координацию действий специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении НШС;3) поддержание информации о ходе устранения НШС в актуальном состоянии;4) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.1.1, о проводимых работах по устранению и об устранении НШС. |
| 4.2. НШС на уровне подчиненных ТО:1) регистрирует НШС;2) немедленно информирует непосредственного начальника о НШС в ТО (в том числе НШС, возникшие в результате пожара, стихийного бедствия, аварии инженерных систем);3) уточняет сведения о НШС (при необходимости), влияние НШС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны РТУ. | 4.2.1. Информирует (в течение указанных минут после получения сведений о НШС):1) начальникам ИТС РТУ (10 мин.);2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, по причине нарушения функционирования которого возникла НШС (при необходимости оказания помощи) (10 мин.);3) дежурную смену КТП ЦИТТУ (30 мин.);4) ГУИТ (30 мин.);5) начальника подразделения КТП (30 мин.). | 4.2.2. Осуществляет:1) поддержание информации о ходе устранения НШС в подчиненном таможенном органе в актуальном состоянии;2) информирует должностных лиц (работников), указанных в подпункте 4.2.1, о проводимых работах по устранению и об устранении НШС. |
| 5. Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ | 5.1. НШС на уровне ЦИТТУ:1) регистрирует НШС и информирует непосредственного начальника;2) производит предварительный анализ НШС, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НШС). | 5.1.1. Информирует о НШС и других сведениях (в течение указанных минут после регистрации НШС):1) непосредственного начальника о результатах предварительного анализа НШС (10 мин.);2) ответственного за эксплуатацию и (или) организацию сопровождения средства ИКТ, из-за нарушения функционирования которого возникла НШС (10 мин.);3) дежурную смену отдела КТП ИТС РТУ, ТНП в случае, если НШС влияет на функционирование подсистем РТУ (30 мин.);4) о НШС I категории: ГУИТ; структурное подразделение ФТС России, к компетенции которого относится ИС регламентированных процедур, функционирование которой нарушено в результате НШС (30 мин.). | 5.1.2. Осуществляет:1) мероприятия по организации устранения НШС;2) координацию действий специалистов средств ИКТ, принимающих участие в устранении НШС;3) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в актуальном состоянии;4) информирование сторонних организаций о невозможности информационного обмена по причине НШС в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ;5) информирование должностных лиц (работников), указанных в подпункте 5.1.1, об устранении НШС. |
| 5.2. НШС на уровне РТУ, ТНП ФТС России и подчиненных им ТО:1) регистрирует НШС;2) информирует непосредственного начальника о НШС на уровне РТУ, ТНП ФТС России, а также о НШС в ТО;3) уточняет сведения о НШС (при необходимости), влияние НШС на деятельность ТО, необходимость оказания помощи со стороны ЦИТТУ. | 5.2.1. Информирует о НШС (в течение указанных минут после получения сведений о НШС):1) непосредственного начальника об уточненных сведениях о НШС, запросе РТУ, ТНП ФТС России об оказании помощи (10 мин.);2) специалиста средства ИКТ ЦИТТУ, от которого требуется помощь РТУ, ТНП ФТС России в устранении НШС (10 мин.);3) ГУИТ о НШС 1 категории на уровне РТУ, ТНП ФТС России (при отсутствии возможности РТУ, ТНП ФТС России представить сведения в ГУИТ) (30 мин.). | 5.2.2. Осуществляет:1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в РТУ, ТНП ФТС России в актуальном состоянии;2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС;3) отражение информации о НШС в сведения о НШС 1 категории, представляемых дежурной смене ОДС ФТС России. |
| II. Неисправности, сбои в работе средства ИКТ оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена таможенного органа с органами государственной власти, другими сторонними организациями, с которыми таможенный орган осуществляет информационный обмен и взаимодействие |
| 1. Дежурная смена подразделения КТП таможенного органа | 1.1. НШС на уровне таможенного органа:1) регистрирует НШС и немедленно информирует начальника ИТС (ИТП);2) информирует непосредственного начальника о НШС на уровне таможенного органа | 1.1.1. Информирует о НШС (в течение указанных минут после получения сведений о НШС):1) непосредственного начальника об уточненных сведениях о НШС, 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 НШС (10 мин.);3) ГУИТ о НШС V категории на уровне таможенного органа (30 мин.). | 1.1.2. Осуществляет:1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в таможенном органе в актуальном состоянии;2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС; |
| 2. Дежурная смена подразделения КТП ЦИТТУ | 1.2. НШС на уровне ЦИТТУ или структурного подразделения ФТС России:1) регистрирует НШС и немедленно информирует непосредственного начальника;2) производит предварительный анализ НШС, возможных причин ее возникновения (при отсутствии явно выраженной причины НШС);3) информирует о НШС заместителя начальника ЦИТТУ, курирующего деятельность подразделения КТП ЦИТТУ | 2.1.1. Информирует о НШС (в течение указанных минут после получения сведений о НШС):1) непосредственного начальника об уточненных сведениях о НШС, (10 мин.);2) оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена ЦИТТУ с органами государственной власти, другими сторонними организациями, с которыми ФТС России осуществляет информационный обмен и взаимодействие (30 мин.);3) ГУИТ, структурное подразделение ФТС России, к компетенции которого относится соответствующая ГИС о НШС V категории на уровне ЦИТТУ (30 мин.). | 2.1.2. Осуществляет:1) поддержание информации о ходе работ по устранению НШС в таможенном органе в актуальном состоянии;2) представление информации непосредственному начальнику об устранении НШС;3) взаимодействие со службой технической поддержки оператора ГИС, оказывающего услуги для осуществления информационного обмена ЦИТТУ с органами государственной власти, другими сторонними организациями, с которыми ФТС России осуществляет информационный обмен и взаимодействие. |

<1> ЦИТТУ - Центральное информационно-техническое таможенное управление.

<2> ГУИТ - Главное управление информационных технологий ФТС России.

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

|  |
| --- |
| **Сведения о нештатных ситуациях I категории** |
| в |  |
|  | (региональное таможенное управление (далее - РТУ), таможня, подчиненная РТУ, таможня, непосредственно подчиненная ФТС России) |
| **Таможенный орган, в котором возникла НШС** | **Информационные системы, информационно-программные средства, функционирование которых нарушено. Краткое описание НШС, кто проинформирован** | **Категория НШС** | **Дата, время** | **Продолжительность НШС (часов, минут)** | **Причины НШС и работы, проведенные по восстановлению функционирования средств ИКТ в штатном режиме <\*>** |
| возникновения НШС | устранения НШС |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (должность специалиста средств ИКТ, ответственного за представление сведений) |  | (инициалы, фамилия) |
| телефон: |  |  |

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

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

|  |
| --- |
| **Представление сведений о возникновении (устранении) НШС I категории в вычислительных комплексах таможенных органов** |
| **Кто представляет сведения** | **Кому представляются сведения** | **Содержание сведений** | **Срок представления** |
| 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Специалист средств ИКТ таможенного поста (пункта пропуска) таможни, подчиненной РТУ (ТНП ФТС России), включая ЦЭД | 1.1. ИТС (ИТП) таможни | 1.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможенного поста (пункта пропуска) (далее - таможенный пост) | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС |
| 1.1.2. Об устранении НШС | после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 1.2. Дежурной смене ОДС таможни | 1.2.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможенного поста | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС |
| 1.2.2. Об устранении НШС | после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме |
| 2. ИТС таможни (поста), подчиненной РТУ (ТНП ФТС России), включая ЭТ | 2.1. Дежурной смене подразделения КТП ИТС РТУ | 2.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК подчиненных таможенных органов (далее - ПТО) | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) |
| 2.1.2. Об устранении НШС | после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни, ВК ПТО в штатном режиме |
| 2.1.3. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки <1> | в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС |
| 2.1.4. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за неделю | в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31 <2> |
| 2.1.5. О НШС II и III категории на уровне ВК таможни, ВК ПТО | при необходимости получения квалифицированной помощи |
| 2.2. Дежурной смене ОДС таможни | 2.2.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) |
| 2.2.2. О возникновении НШС на уровне РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК, влияющих на проведение в таможне и ПТО автоматизированных процедур | немедленно после получения сведений о НШС на уровне РВК, ЦВК от подразделения КТП ИТС РТУ (ТНП ФТС России) |
| 2.2.3. Об устранении НШС | после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 2.2.4. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС |
| 2.3. Специалисту средств ИКТ ПТО | 2.3.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможни, РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС, получения сведений от подразделения КТП ИТС РТУ (ТНП ФТС России) |
| 2.3.2. Об устранении НШС на уровне ВК таможни, РВК РТУ (ТНП ФТС России), ЦВК | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни в штатном режиме, получения сведений от подразделения КТП ИТС РТУ (ТНП ФТС России) |
| 2.4. Исполнителю <3> | 2.4.1. О НШС в функционировании средства ИКТ ВК таможни (заявка) | после установления причины НШС |
| 3. ИТС (ИТП) ТНП ФТС России | 3.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ <4> | 3.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО | не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) |
| 3.1.2. Об устранении НШС | после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни, ВК ПТО в штатном режиме |
| 3.1.3. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС |
| 3.1.4. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за неделю | в соответствии с отчетностью по форме ИТФ-31 |
| 3.1.5. О НШС II и III категории на уровне ВК таможни | при необходимости получения квалифицированной помощи |
| 3.2. Дежурной смене ОДС таможни | 3.2.1. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) |
| 3.2.2. О возникновении НШС на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в таможне и ПТО | немедленно после получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ |
| 3.2.3. Об устранении НШС на уровне ВК таможни, ЦВК | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК в штатном режиме |
| 3.2.4. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС |
| 3.3. Специалисту средств ИКТ ПТО | 3.3.1. О возникновении НШС на уровне ВК таможни, ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в ПТО | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС, получения сведений от подразделения КТП ЦИТТУ |
| 3.3.2. Об устранении НШС на уровне ВК таможни, ЦВК | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни в штатном режиме, получения сведений от подразделения КТП ИТС РТУ |
| 3.4. Исполнителю | 3.4.1. О НШС (проблеме) в функционировании средства ИКТ ВК таможни (заявка) | после установления причины НШС |
| 3.5. ГУИТ <5> | 3.5.1. О возникновении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО | не позднее 30 минут после возникновения НШС |
| 3.5.2. Об устранении НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ ВК таможни, ПТО в штатном режиме |
| 3.5.3. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС |
| 3.5.4. О НШС I категории на уровне ВК таможни и ВК ПТО за неделю | в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31 |
| 4. Подразделение КТП ИТС РТУ | 4.1. Дежурной смене подразделения КТП ЦИТТУ | 4.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне РВК и ВК ПТО | не позднее 30 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) |
| 4.1.2. Об устранении НШС | после восстановления функционирования средств ИКТ РВК (ВК) в штатном режиме |
| 4.1.3. О НШС I категории на уровне РВК и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС |
| 4.1.4. О НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за неделю | в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31 |
| 4.1.5. О НШС II и III категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО | при необходимости получения квалифицированной помощи |
| 4.2. Дежурной смене ОДС РТУ | 4.2.1. О возникновении НШС I категории на уровне РВК РТУ, ВК ПТО | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС (получения сведений от ПТО) |
| 4.2.2. О возникновении НШС на уровне ЦВК, влияющей на проведение автоматизированных процедур в РТУ и ПТО | немедленно после получения информации от подразделения КТП ЦИТТУ |
| 4.2.3. Об устранении НШС на уровне РВК, ВК ПТО, ЦВК | после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме. |
| 4.2.4. О НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС |
| 4.3. ИТС таможни, подчиненной РТУ | 4.3.1. О возникновении НШС на уровне РВК РТУ, ЦВК, влияющих на проведение автоматизированных процедур в ПТО | немедленно после установления категории НШС, но не позднее 10 минут после возникновения НШС, получения сведений о НШС на уровне ЦВК |
| 4.3.2. Об устранении НШС на уровне РВК, ЦВК | после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 4.4. Исполнителю | 4.4.1. О НШС (проблеме) в функционировании средства ИКТ ВК таможни (заявка) | после установления причины НШС |
| 4.5. ГУИТ | 4.5.1. О возникновении НШС I категории на уровне РВК РТУ, ВК ПТО | не позднее 30 минут после возникновения НШС (начала рабочего дня в ФТС России) |
| 4.5.2. Об устранении НШС на уровне РВК РТУ, ВК ПТО | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 4.5.3. О НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за сутки | в соответствии с порядком представления сведений по линии ОДС |
| 4.5.4. О НШС I категории на уровне РВК РТУ и ВК ПТО за неделю | в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31 |
| 5. Подразделение КТП ЦИТТУ | 5.1. Заместителю начальника <6> ЦИТТУ | 5.1.1. О возникновении НШС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России | немедленно в соответствии с порядком, установленным в ЦИТТУ |
| 5.1.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 5.1.3. 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. Дежурной смене ОДС ФТС России | 5.2.1. О НШС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России | не позднее 30 минут после возникновения НШС |
| 5.2.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 5.2.3. О НШС I категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки | в соответствии с порядком подготовки сведений по линии ОДС |
| 5.3. Дежурной смене КТП ИТС РТУ, ИТС ТНП ФТС России | 5.3.1. О возникновении НШС I категории на уровне ЦВК | не позднее 30 минут после возникновения НШС |
| 5.3.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК | после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 5.4. ГУИТ | 5.4.1. О НШС I категории на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России | не позднее 30 минут после возникновения НШС |
| 5.4.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК и в структурных подразделениях ФТС России | немедленно после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |
| 5.4.3. О НШС I категории на уровне ЦВК, РВК, ВК таможенных органов за сутки | в период с 6 часов 30 минут до 7 часов 15 минут (по московскому времени) |
| 5.4.4. О НШС I категории на уровне ЦВК за неделю | в срок, установленный для представления формы отчетности ИТФ-31 |
| 5.5. Структурному подразделению ФТС России | 5.5.1. О возникновении НШС I категории на уровне ЦВК, которая привела к невозможности проведения автоматизированных процедур с использованием информационно-программных средств, относящихся к компетенции структурного подразделения ФТС России | не позднее 30 минут после возникновения НШС |
| 5.5.2. Об устранении НШС на уровне ЦВК | после восстановления функционирования средств ИКТ в штатном режиме |

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

<2> Сборник форм статистической отчетности таможенных органов перед ФТС России по информационно-техническим вопросам и методических рекомендаций о заполнении форм отчетности, утвержденный приказом ФТС России от 25 марта 2009 г. № 549.

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

<4> ЦИТТУ - Центральное информационно-техническое таможенное управление.

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

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

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

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

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

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

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

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

специалист средств ИКТ при локализации места возникновения НШС в информационных системах таможенных органов РТУ, ТНП ФТС России, в регионе деятельности которого размещен внутренний таможенный орган, действует в соответствии с типовым порядком действий специалистов средств ИКТ таможенных органов при возникновении нештатной ситуации (далее - Типовой порядок);

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

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

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

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

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

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