



ДЕРЖАВНА МИТНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
(Держмитслужба)

вул. Дегтярівська, 11Г, м. Київ, 04119, тел.: (044) 481-20-42, (044) 481-19-58, (044) 481-20-20
E-mail: post@customs.gov.ua; Код ЄДРПОУ 43115923

№ _____

Гаманюк Неля

E-mail: foi+request-102712-a72e0cee@dostup.pravda.com.ua

**Щодо запиту на
публічну інформацію**

За результатами розгляду запиту на публічну інформацію (вх. Держмитслужби № ЗП/148 від 13.07.2022) щодо надання копії наказу Держмитслужби від 08.07.2022 № 318 «Про внесення змін до наказу Держмитслужби від 19.11.2021 № 926» надаємо запитувані документи, що додаються.

Додатково повідомляємо, що наказ Держмитслужби від 19.11.2021 № 926 «Про затвердження порядку роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби» (зі змінами) розміщено на офіційному вебпорталі Держмитслужби.

Додатки: в 1 прим. на 13 арк.

Заступник Голови

Руслан ЧЕРКАССЬКИЙ

090512

Марина Смоляр 247 26 73

Державна митна служба України

№08-6/14-01/10/4024 від 20.07.2022





ДЕРЖАВНА МИТНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

НАКАЗ

08. 07. 2022 р.

Київ

№ 318

Про внесення змін до наказу
Держмитслужби від 19.11.2021 № 926

Відповідно до пункту 35 розділу VI Плану заходів з реформування та розвитку системи органів, що реалізують митну політику, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 травня 2020 року № 569-р, пункту 9, підпункту 25 пункту 11 Положення про Державну митну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 березня 2019 року № 227, та з метою забезпечення надання технічної та консультативної підтримки користувачам національної електронної транзитної системи

НАКАЗУЮ:

1. Внести до наказу Державної митної служби України від 19.11.2021 № 926 «Про затвердження Порядку роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби» (далі – наказ № 926) такі зміни:

1) пункт 2 наказу № 926 після підпункту 2.1 доповнити новим підпунктом 2.2 такого змісту:

«2.2. у десятиденний строк з дати видання цього наказу визначити відповідальний підрозділ за моніторинг та усунення інцидентів з критичним пріоритетом по технічним питанням у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні. Надати інформацію про відповідальний підрозділ та визначених посадових осіб, відповідальних за опрацювання запитів користувачів ЕТС, до Департаменту запровадження міжнародної транзитної системи та Координаційно-моніторингової митниці;».

У зв'язку з цим підпункти 2.2, 2.3, 2.4 вважати підпунктами 2.3, 2.4, 2.5 відповідно;

2) пункт 4 наказу № 926 після підпункту 4.2 доповнити новим підпунктом 4.3 такого змісту:

«4.3. у місячний строк надати до Департаменту з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації методичні рекомендації щодо визначення пріоритету запиту користувачів ЕТС»».

У зв'язку з цим підпункти 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 вважати підпунктами 4.4, 4.5, 4.6, 4.7 відповідно;

3) Порядок роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби, затверджений наказом № 926, викласти у новій редакції, що додається.

2. Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю (Алевтина Топчієва) забезпечити розміщення цього наказу на офіційному вебпорталі Держмитслужби.

Термін – три робочі дні з дати видання цього наказу.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Голови Владислава Суворова.

В. о. Голови



Вячеслав ДЕМЧЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної митної служби
України

19.11.2021 № 926

(у редакції наказу Державної
митної служби України
від 08.07.2022 № 318)

Порядок роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби

І. Загальні положення

1. Порядок роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби визначає єдиний порядок опрацювання запитів користувачів національної електронної транзитної системи (далі – ЕТС).
2. Посадові особи митного органу, суб'єкти режиму (його представники), фінансові гаранті (його представники), які використовують ЕТС та/або її складові, та представники інших юридичних осіб, що звертаються з питаннями щодо застосування режиму спільного транзиту, є користувачами ЕТС (далі – користувачі).
3. До служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби (далі – Служба підтримки) належать посадові особи структурних підрозділів Державної митної служби України та зовнішні оператори надання послуг, які відповідно до встановленого розподілу обов'язків опрацьовують запити користувачів, подані у спосіб, визначений цим Порядком, та вживають заходів з усунення збоїв у роботі ЕТС та/або її складових, несправностей функціонального або технічного характеру, що виникають або можуть виникнути під час роботи ЕТС, а також надають консультації щодо застосування режиму спільного транзиту.
4. Положення цього Порядку не застосовуються для прийняття та обліку скарг на рішення, дії або бездіяльність посадових осіб митних органів, що розглядаються в порядку, передбаченому главою 4 Митного кодексу України.
5. Терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених у Законі України від 12 березня 2019 року № 78-ІХ «Про режим спільного транзиту та запровадження національної електронної транзитної системи», Митному кодексі України, а також інших нормативно-правових актах України з питань митної справи.

II. Прийняття запитів

1. Служба підтримки приймає запити від користувачів щодо: несправності функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі ЕТС та/або її складових, що вимагають здійснення технічних заходів, надання технічних консультацій для відновлення функціонування ЕТС та/або її складових (далі – запит про інцидент);

надання роз'яснень про особливості користування ЕТС та/або її складовими, застосування режиму спільного транзиту (далі – запит на консультацію).

2. Служба підтримки приймає запити, надіслані користувачами в електронній формі за допомогою вебінтерфейсу Модуля технічної підтримки користувачів програмних продуктів Держмитслужби з питань спільного транзиту (далі – Модуль), розташованого за посиланням: <https://help.customs.gov.ua/>,

У разі відсутності у користувача ЕТС можливості подати запит за допомогою вебінтерфейсу Модуля, відповідно до визначених функцій, Служба підтримки приймає запити такими способами:

1) засобами електронного зв'язку на електронну поштову скриньку Держмитслужби HelpDesk_NCTS@customs.gov.ua;

2) у телефонному режимі на контактні номери телефонів першої лінії Служби підтримки, розміщені на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)»;

3) засобами електронного зв'язку на електронну поштову скриньку другої лінії Служби підтримки ncts-monitoring@customs.gov.ua у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні.

3. Запит користувача повинен містити таку контактну інформацію:

1) назву юридичної особи, код ЄДРПОУ (для юридичних осіб та відокремлених підрозділів юридичних осіб – резидентів та нерезидентів) або реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб – підприємців), ПІБ контактної особи, адресу електронної поштової скриньки та/або номер телефону;

2) код та/або назву підрозділу митного органу, посаду, ПІБ посадової особи, адресу електронної поштової скриньки та/або номер телефону (у разі якщо користувачем є посадова особа митного органу).

У запиті обов'язково має викладатись суть питання відповідно до пункту 1 цього розділу.

III. Опрацювання запитів

1. Служба підтримки опрацьовує запити користувачів згідно з розподілом функцій першої, другої та третьої ліній Служби підтримки.

2. Першою лінією Служби підтримки є відділ підтримки національної електронної транзитної системи Центру митних компетенцій Координаційно-

моніторингової митниці (далі – відділ). Начальник відділу є керівником першої лінії Служби підтримки та здійснює загальне керівництво Службою підтримки.

Перша лінія Служби підтримки є координатором опрацювання запитів усіма залученими сторонами та виконує такі функції:

- 1) перевіряє, чи внесені користувачем контактні дані, необхідні для реєстрації запиту та надання відповіді;
- 2) здійснює реєстрацію у Модулі запитів, що надійшли на адресу електронної поштової скриньки HelpDesk_NCTS@customs.gov.ua чи у телефонному режимі, або відмовляє у реєстрації таких запитів у випадках, передбачених цим Порядком;
- 3) інформує користувача, що надіслав запит на адресу електронної поштової скриньки чи у телефонному режимі, про реєстрацію такого запиту у Модулі або повідомляє йому про відмову у реєстрації запиту у випадках, передбачених цим Порядком;
- 4) запитує у користувача додаткову інформацію, необхідну для аналізу проблеми та вирішення запиту по суті;
- 5) опрацьовує запит користувача самостійно або, за потреби, залучає до розгляду другу лінію Служби підтримки;
- 6) вносить у Модуль інформацію щодо контрольного строку опрацювання запиту та залучених до його розгляду осіб;
- 7) надає відповідь за результатами опрацювання запиту;
- 8) здійснює щоденний моніторинг, аналіз та систематизацію запитів користувачів, у тому числі контролює строки опрацювання запитів другою та третьою лініями Служби підтримки;
- 9) надає статистичну та аналітичну інформацію профільним структурним підрозділам Держмитслужби щодо опрацьованих запитів;
- 10) підтримує в актуальному стані інформацію щодо контактних даних Служби підтримки на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)» шляхом надання відповідної інформації до Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби;
- 11) забезпечує за результатами узагальнення запитів оновлення розділу «Запитання-відповіді щодо користування національною електронною транзитною системою» на вебпорталі Держмитслужби, для чого взаємодіє з Департаментом запровадження міжнародної транзитної системи, Департаментом з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації та Відділом прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби.

3. Другою лінією Служби підтримки є уповноважені посадові особи Департаменту з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації, які відповідають за надання технічної підтримки, та уповноважені посадові особи Департаменту запровадження міжнародної транзитної системи, які відповідають за надання консультативно-методологічної допомоги.

Друга лінія Служби підтримки виконує такі функції:

- 1) опрацьовує запити, отримані від першої лінії Служби підтримки, вживає практичних заходів для усунення інцидентів, надає консультативну допомогу;
 - 2) за наявності достатніх підстав, визначених цим Порядком, змінює строк опрацювання запиту, про що інформує першу лінію Служби підтримки;
 - 3) залучає, у разі потреби, до вирішення проблемного питання, зазначеного у запиті, зовнішнього оператора надання послуг, який забезпечує технічну підтримку функціонування ЕТС;
 - 4) вносить інформацію до Модуля по суті запиту, про зміну строку опрацювання запиту з метою подальшого інформування користувача;
 - 5) аналізує найпоширеніші проблеми та вживає заходів щодо усунення або зменшення їх негативного впливу;
 - 6) перевіряє роботу ЕТС або електронної системи управління гарантіями, або єдиної автоматизованої інформаційної системи митних органів та у разі підтвердження тимчасового збою роботи інформує про можливість застосування процедури забезпечення безперервної роботи першу лінію Служби підтримки;
 - 7) здійснює моніторинг та усунення інцидентів з критичним пріоритетом, які надійшли на електронну поштову скриньку ncts-monitoring@customs.gov.ua у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні;
 - 8) пересилає отримані у неробочі години першої лінії Служби підтримки, вихідні та святкові дні запити користувачів ЕТС на поштову скриньку Держмитслужби HelpDesk_NCTS@customs.gov.ua для реєстрації та подальшого опрацювання запиту першою лінією Служби підтримки відповідно до графіка роботи.
4. Третьою лінією Служби підтримки є зовнішні оператори надання послуг (розробники програмного забезпечення), що відповідно до зовнішніх угод (договорів, контрактів) здійснюють технічну підтримку функціонування ЕТС.
5. Опрацювання запитів першою та другою лініями Служби підтримки здійснюється з використанням Модуля.
6. У разі надсилання запиту в електронній формі за допомогою Модуля реєстрація запиту здійснюється автоматично. У разі надсилання запиту на адресу електронної поштової скриньки або в телефонному режимі перша лінія Служби підтримки самостійно формує та реєструє запит у Модулі.
- При реєстрації запиту присвоюється реєстраційний номер з фіксацією дати та часу реєстрації. У разі надсилання запиту в електронній формі за допомогою Модуля, користувач повідомляється про реєстрацію запиту (номер реєстрації) в електронній формі автоматично. У разі надсилання запиту на адресу електронної поштової скриньки або в телефонному режимі, про реєстрацію запиту (номер реєстрації) користувач повідомляється електронною поштою або телефоном, які було вказано при надсиланні запиту.
- У разі надходження запиту в телефонному режимі ведеться автоматичний аудіозапис відповідей працівників Служби підтримки. Електронна база даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації та аудіозаписи розмов, зберігається не менше ніж 1095 днів.

7. Запит не реєструється у разі відсутності у запиті інформації, визначеної пунктом 3 розділу II цього Порядку.

8. Забезпечення захисту інформації під час опрацювання запитів здійснюється відповідно до законів України від 05 липня 1994 року № 80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», від 13 січня 2011 року № 2939-VI «Про доступ до публічних даних». Обробка і захист персональних даних, що використовуються під час опрацювання запитів, здійснюється відповідно до Закону України від 01 червня 2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних».

9. Опрацювання запитів здійснюється Службою підтримки з автоматизованою фіксацією в Модулі зміни статусів запиту:

1) «Новий запит» – початковий статус розгляду запиту, що передбачає реєстрацію запиту та присвоєння йому реєстраційного номера;

2) «В роботі» – статус розгляду запиту, що передбачає визначення виконавця запиту та направлення йому запиту для опрацювання;

3) «Розгляд продовжено» – статус розгляду запиту, що передбачає необхідність отримання додаткової інформації для опрацювання запиту;

4) «Відкладено» – статус розгляду запиту, що передбачає доопрацювання та/або оновлення програмного забезпечення складових ЕТС;

5) «Вирішено» – статус розгляду запиту, що передбачає вирішення запиту після доопрацювання та/або оновлення програмного забезпечення складових ЕТС;

6) «Закрито» – статус розгляду запиту, що передбачає отримання від користувача підтвердження вирішення запиту. Статус «Закрито» встановлюється також автоматично через 10 днів після інформування користувача про результати розгляду запиту у разі відсутності зауважень (повторного звернення) цього користувача щодо незадовільних результатів такого розгляду.

10. Інформація про опрацювання запиту вноситься до Модуля посадовою особою першої або другої лінії Служби підтримки, відповідальною за запит, із здійсненням зміни статусу запиту. Відповідальність за дотриманням строків внесення інформації до статусів запиту «Новий запит» та «Закрито» покладається на першу лінію Служби підтримки.

11. Перша лінія Служби підтримки розглядає запит самостійно або залучає до його розгляду другу лінію Служби підтримки.

12. Перша лінія Служби підтримки здійснює розгляд, розподіл та опрацювання запитів, враховуючи пріоритети та відповідно до таблиці часу доручення запиту, яка наведена у додатку 2 до цього Порядку.

Опрацювання запиту починається з моменту призначення відповідальної посадової особи (присвоєння статусу «В роботі») до вирішення запиту (присвоєння статусу «Вирішено»).

Друга лінія Служби підтримки здійснює розгляд та опрацювання запиту, враховуючи пріоритети та відповідно до таблиці опрацювання запиту, яка наведена у додатку 2 до цього Порядку.

Час опрацювання запиту другою лінією Служби підтримки визначається як час, який минув між призначенням виконавця (присвоєння статусу «В роботі») до моменту часу, коли друга лінія Служби підтримки завершила аналіз дій, зафіксувала дані опрацювання запиту в Модулі, присвоїла статус запиту «Відкладено» або «Вирішено» і передала результати розгляду першій лінії Служби підтримки.

Третя лінія Служби підтримки здійснює розгляд та опрацювання запиту, враховуючи пріоритети та відповідно до таблиці опрацювання запиту, яка наведена у додатку 2 до цього Порядку.

Час опрацювання запиту третьою лінією Служби підтримки визначається як час, який минув між призначенням виконавця (присвоєння статусу «Розгляд продовжено») та моментом часу, коли третя лінія Служби підтримки завершила аналіз дії, зафіксувала дані опрацювання запиту у Модулі, присвоїла статус запиту «Відкладено» або «Вирішено» і передала результати аналізу першій або другій лінії Служби підтримки.

Перша або друга лінія Служби підтримки здійснює передоручення запиту (присвоєння статусу «В роботі» або «Розгляд продовжено»), якщо завдання за своїм характером не належить до компетенції визначеної лінії Служби підтримки, та вносить необхідні зміни у Модулі.

13. Запити опрацьовуються Службою підтримки у робочі дні та робочий час згідно з графіком режиму роботи структурних підрозділів Держмитслужби, що виконують функції першої та другої ліній Служби підтримки.

Термін розгляду запиту може бути продовжений на строк, необхідний для врегулювання виявлених проблемних питань:

першою лінією Служби підтримки – у разі необхідності отримання від користувача додаткової інформації;

другою лінією Служби підтримки – якщо вирішення запиту потребує доопрацювання/оновлення програмного забезпечення складових ЕТС або у разі необхідності залучення до вирішення питання, зазначеного у запиті, зовнішнього оператора надання послуг.

Перша лінія Служби підтримки повідомляє користувача про продовження строку розгляду запиту.

14. Перша лінія Служби підтримки забезпечує надання остаточної відповіді користувачу.

Якщо запит був надісланий в електронній формі за допомогою Модуля, відповідь надається користувачу в електронній формі за допомогою Модуля.

Якщо запит був надісланий на адресу електронної поштової скриньки або в телефонному режимі, відповідь на запит надається на адресу електронної поштової скриньки, вказану користувачем при надсиланні запиту, або у телефонному режимі.

15. Відповідь на запит має індивідуальний характер та повинна містити інформацію та/або роз'яснення відповідно до змісту запиту.

Якщо відповідь на ідентичний за змістом запит міститься у розділі «Запитання-відповіді щодо користування національною електронною транзитною системою», Служба підтримки надає відповідь згідно з

інформацією, що міститься у відповідному розділі, з обов'язковим посиланням на доступ до відповідного розділу на вебпорталі Держмитслужби.

У разі потреби Служба підтримки може надавати будь-яку додаткову інформацію, не затребувану користувачем у запиті, якщо доведення такої інформації до відома користувача вважається Службою підтримки доцільним.

16. Департамент з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Держмитслужби повідомляє електронними засобами зв'язку першу лінію Служби підтримки щодо інцидентів, що виникли або можуть виникнути у зв'язку з технічним обслуговуванням сервісу або змінами налаштувань.

Перша лінія Служби підтримки формує інформаційне повідомлення про терміни регламентних робіт або про позапланову недоступність ЕТС та направляє таке повідомлення до Відділу прес-служби та взаємодії з громадськістю Держмитслужби засобами електронного зв'язку на електронну поштову скриньку press@customs.gov.ua для подальшого інформування користувачів на офіційному вебпорталі Держмитслужби.

Перша лінія Служби підтримки негайно інформує Центральну службу/систему управлінської інформації DG TAXUD (ЦУ/СУІ) про терміни планової або позапланової недоступності ЕТС та про поновлення роботи ЕТС.

17. Відділ прес-служби та взаємодії з громадськістю забезпечує розміщення актуальної інформації, отриманої відповідно до пункту 16 цього розділу, на офіційному вебпорталі Держмитслужби та інших ресурсах (у т. ч. на офіційних каналах Держмитслужби у соціальних мережах та месенджерах).

IV. Особливості забезпечення безперервної роботи процедури спільного транзиту

1. У разі тимчасової відмови електронної транзитної системи або електронної системи управління гарантіями, або єдиної автоматизованої інформаційної системи митних органів, або електронного з'єднання між такими системами та системою, яка використовується для подання митної декларації (далі – інцидент), митні формальності процедури спільного транзиту можуть здійснюватися з використанням митної декларації, поданої у паперовій формі, та доданих до неї документів у паперовому вигляді.

З метою забезпечення безперервної роботи процедури спільного транзиту таке використання митної декларації у паперовій формі здійснюється за окремим дозволом, що надається Службою підтримки.

2. Процедура забезпечення безперервної роботи передбачає, що митниця відправлення у разі повідомлення про інцидент від суб'єкта режиму:

отримує від нього інформацію по суті такого інциденту,

перевіряє, за можливості, працездатність відповідних електронних систем у митниці відправлення,

узгоджує із суб'єктом режиму необхідність застосування ним такої процедури.

3. Якщо наявність інциденту підтверджується або суб'єкт режиму наполягає, що такий інцидент має місце, митниця відправлення за узгодженням з таким суб'єктом надсилає до Служби підтримки запит щодо:

необхідності вирішення інциденту без застосування процедури забезпечення безперервної роботи, або

застосування процедури забезпечення безперервної роботи, якщо інцидент неможливо вирішити у найкоротший строк, на який по такому інциденту погоджується відповідний суб'єкт режиму.

4. Перша лінія Служби підтримки приймає запит та перенаправляє запит на другу лінію Служби підтримки для підтвердження або спростування тимчасового збою системи.

5. Друга лінія Служби підтримки перевіряє роботу електронних систем та у разі підтвердження інциденту інформує першу лінію Служби підтримки про наявність підстав застосування процедури забезпечення безперервної роботи. Граничний час опрацювання запиту становить 4 години з моменту отримання запиту.

6. Перша лінія Служби підтримки інформує митницю відправлення та суб'єкта режиму про дозвіл на використання в процедурі спільного транзиту митної декларації у паперовій формі.

7. Строк дії дозволу на використання в процедурі спільного транзиту митної декларації у паперовій формі складає 24 години з моменту інформування митниці відправлення та суб'єкта режиму.

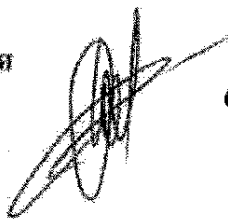
8. За наявності відповідного дозволу митниця відправлення приймає остаточне рішення щодо оформлення митної декларації за процедурою забезпечення безперервної роботи.

При цьому митниця відправлення повідомляє першу лінію Служби підтримки про реєстраційний номер митної декларації та дату випуску товарів по кожній процедурі забезпечення безперервної роботи або про причини незастосування дозволеної процедури. Після отримання такої інформації від митниці відправлення запити присвоюється статус «Закрито».

9. У разі якщо другою лінією Служби підтримки не підтверджено або у найкоротший строк вирішено інцидент, перша лінія Служби підтримки інформує про це митницю відправлення та суб'єкта режиму і відмовляє у використанні процедури забезпечення безперервної роботи. Такому запиту присвоюється статус «Закрито».

10. Користувач має право направити до Служби підтримки новий запит для усунення збоїв у роботі електронних систем. Такий запит реєструється та розглядається відповідно до положень цього Порядку.

Директор Департаменту запровадження
міжнародної транзитної системи



Сергій ДЕМЧЕНКО

Додаток 1
до Порядку роботи служби
підтримки з питань спільного
транзиту Держмитслужби

Визначення пріоритету запиту

Пріоритетність запиту		Вплив		
		Низький	Середній	Високий
Терміновість	Низька	4	3	2
	Середня	3	2	1
	Висока	2	1	1

- 1 - критичний пріоритет
- 2 - високий пріоритет
- 3 - середній пріоритет
- 4 - низький пріоритет

Оцінювання впливу на пріоритет запиту

Запит про інцидент	
Не блокує митне оформлення в межах ЕТС	→ Низький
Блокує митне оформлення для однієї сторони ЕТС	→ Середній
Блокування митного оформлення в ЕТС. Підтвердження дозволу на використання в процедурі спільного транзиту митної декларації у паперовій формі	→ Високий
Запит на консультацію	
Надання роз'яснень щодо застосування режиму спільного транзиту	→ Низький
Надання роз'яснень про особливості користування ЕТС та/або її складовими	→ Середній

Надання консультацій та роз'яснень користувачам ЕТС щодо виправлення помилок, які виникають при подачі декларацій в ЕТС	→ Високий
---	-----------

Оцінювання терміновості на пріоритет запиту

<ul style="list-style-type: none"> • надання інформації щодо технічних, прикладних чи ділових аспектів застосунків та супровідної документації; • незначні функції застосунків працюють некоректно, але це не заважає кінцевим користувачам використовувати їх; • проблеми застосунків, які не блокують митне оформлення 	→ Низька
<ul style="list-style-type: none"> • одна програма або один сервер не працюють; • основні функції додатків працюють некоректно; • проблеми з пропускнуою здатністю; • запити на оновлення через інтернет; • запити на управління правами користувача 	→ Середня
<ul style="list-style-type: none"> • інцидент, пов'язаний з програмами, які блокують митне оформлення; • весь домен не працює; • передача пошкоджених даних; • конфіденційна інформація може розголошуватися та впливати на інтереси країн-членів Конвенції або їх державних службовців; • запити, які можуть призвести до фінансових збитків, завдаючи шкоди країнам-членам Конвенції або іншим сторонам; • запити на управління правами користувачів на програми та портал ITSM; • повідомлення про позапланову недоступність 	→ Висока

Додаток 2

до Порядку роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби

Час доручення запиту – перша лінія Служби підтримки		
Пріоритет	Цільовий час	Граничний час
4 — Критичний	30 робочих хвилин	1 робоча година
3 — Високий	1 робоча година	1 робоча година
2 — Середній	1 робоча година	1 робоча година
1 — Низький	1 робоча година	1 робоча година
Час опрацювання запиту – перша лінія Служби підтримки		
Пріоритет	Цільовий час	Граничний час
4 — Критичний	2 години	4 години
3 — Високий	1 робочий день	1 робочий день
2 — Середній	2 робочі дні	3 робочі дні
1 — Низький	4 робочі дні	5 робочих днів
Час опрацювання запиту – друга лінія Служби підтримки		
Пріоритет	Цільовий час	Граничний час
4 — Критичний	2 години	4 години
3 — Високий	1 робочий день	1 робочий день
2 — Середній	2 робочі дні	3 робочі дні
1 — Низький	4 робочі дні	5 робочих днів
Час опрацювання запиту – третя лінія Служби підтримки		
Пріоритет	Цільовий час	Граничний час
4 — Критичний	4 робочі години	1 робочий день
3 — Високий	3 робочі дні	4 робочі дні
2 — Середній	4 робочі дні	6 робочих днів
1 — Низький	5 робочих днів	10 робочих днів