

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної
митної служби України

№ _____

**Тимчасовий регламент
функціонування програмного продукту «Технологічний сервіс
«Управління інцидентами та підтримки користувачів»**

Загальні положення

1. Тимчасовий регламент функціонування програмного продукту «Технологічний сервіс «Управління інцидентами та підтримки користувачів» (далі – Регламент) визначає порядок його роботи в Державній митній службі України, включаючи реєстрацію, маршрутизацію, обробку та контроль виконання запитів, встановлює механізми взаємодії користувачів із службою підтримки та регламентує виконання основних процесів у межах функціонування програмного продукту.

2. Терміни вживаються у значенні, наведеному в Положенні про Єдину автоматизовану інформаційну систему митних органів, порядок і умови застосування її систем, затвердженому наказом Міністерства фінансів України від 19 травня 2023 року № 263, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 03 липня 2023 року за № 1132/40188 (далі – Положення про ЄАІС), та інших нормативно-правових актах, що діють у відповідній сфері.

Також у Регламенті використовуються:

1) SLA (Service Level Agreement) – стандарти, що визначають рівень сервісу, який очікується від служби підтримки;

2) база знань – інструмент, що забезпечує швидкий доступ до рішень типових проблем, інструкцій, документації та інших інформаційних ресурсів, які допомагають службі підтримки ефективно вирішувати запити;

3) бібліотека ITIL (Information Technology Infrastructure Library) – найпоширеніший стандарт для управління IT-сервісами;

4) власник – член робочої групи, відповідальний за вирішення конкретного запиту про інцидент або запиту на обслуговування;

5) запит – звернення користувача до служби підтримки у разі необхідності отримання функціональної, технічної та консультаційної допомоги, а також адміністративної допомоги у розумінні Конвенції про процедуру спільного транзиту від 20 травня 1987 року, ратифікованій Законом України від 30 серпня 2022 року № 2555-IX «Про приєднання України до Конвенції про процедуру спільного транзиту» (далі – Конвенція);

6) запит на обслуговування – запит щодо отримання консультацій, планових або звичайних заходів (послуг, робіт, дій), інформації або виконання стандартних процедур і який не стосується інцидентів;

7) запит про інцидент – запит щодо несправності функціонального або технічного характеру, переривання у роботі функціональних систем та засобів забезпечення автоматизованої інформаційної системи митних органів



Державна митна служба України
№ 341 від 14.04.2025

Підписувач Звягинцев Сергій Борисович

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000350E31003446DE00

Дійсний з 16.01.2025 14:48:24 по 14.01.2027 14:48:24

(далі – ЄАІС), ІТ-обладнання та програмного забезпечення, що вимагають здійснення заходів та/або надання консультації технічного характеру для відновлення роботи функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення;

8) зовнішні виконавці – постачальники послуг, виробники, розробники, оператори, експерти та інші організації, які відповідно до договорів (угод, контрактів, меморандумів, протоколів, інших правочинів) (далі – договори) здійснюють технічну підтримку функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення;

9) інцидент – будь-яка непередбачена подія або переривання у роботі функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення, яка впливає на користувача чи бізнес-процеси та потребує негайного вирішення;

10) користувачі – посадові особи структурних підрозділів апарату Держмитслужби (у повному обсязі) та її територіальних органів (в обсязі стосовно роботи відомчої електронної комунікаційної мережі Держмитслужби та електронної транзитної системи (далі – ЕТС)), громадяни та суб'єкти зовнішньоекономічної діяльності (резиденти та нерезиденти), представники митних органів країн-учасниць Конвенції, які є споживачами сервісу.

До внутрішніх користувачів відносяться посадові особи структурних підрозділів апарату Держмитслужби (у повному обсязі) та її територіальних органів (в обсязі стосовно роботи відомчої електронної комунікаційної мережі Держмитслужби та електронної транзитної системи (далі – ЕТС)), які є споживачами сервісу.

До зовнішніх користувачів відносяться громадяни та суб'єкти зовнішньоекономічної діяльності (резиденти та нерезиденти), представники митних органів країн-учасниць Конвенції, які є споживачами сервісу;

11) програмний продукт «Технологічний сервіс «Управління інцидентами та підтримки користувачів» – засіб забезпечення функціонування ЄАІС на базі інсталюваного програмного забезпечення з використанням конкурентних комбінованих ліцензій «Ivanti Neurons for ITSM Concurrent Analyst» On-Prem (далі – система «HELP DESK»);

12) робоча група – група ІТ-персоналу, відповідального за певну сферу (ІТ-служби, системи тощо), підтримку, технічне обслуговування, розвиток і управління;

13) сервіс – комплекс заходів (послуг, робіт, дій) з надання ресурсу доступу до ЄАІС, спрямованих на швидке відновлення та підтримку працездатності функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення з мінімізацією негативного впливу інцидентів на процеси митних процедур, спрощення ведення управлінської діяльності Держмитслужби, опрацювання запитів;

14) служба підтримки – багаторівнева модель організації функціональної, технічної і консультаційної допомоги, де запити обробляються на трьох рівнях (лініях) залежно від складності запиту;

15) управління запитами та інцидентами – процес виявлення, реєстрації, класифікації, обробки, ескалації та вирішення запитів та інцидентів, які

виникають у роботі функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення;

16) ескалація – процес передачі запиту/інциденту на вищий рівень служби підтримки через його складність або перевищення SLA.

3. Система «HELP DESK» призначена для підвищення якості сервісних функцій Держмитслужби, удосконалення моделі комунікації з бізнесом та суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності із отриманням зворотного зв'язку, надання консультацій з митних питань, оперативного реагування на звернення громадян та суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, адміністративної допомоги у розумінні Конвенції.

Система «HELP DESK» (у реалізованій функціональності) впроваджена з метою автоматизації процесів роботи служби підтримки для забезпечення:

швидкого відновлення та підтримки працездатності функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення з мінімізацією негативного впливу інцидентів на процеси митних процедур;

управлінської діяльності Держмитслужби;

опрацювання запитів;

адміністративної допомоги у розумінні Конвенції;

забезпечення ефективної роботи служби підтримки і задоволення потреб користувачів відповідно до рекомендацій бібліотеки ІТІЛ.

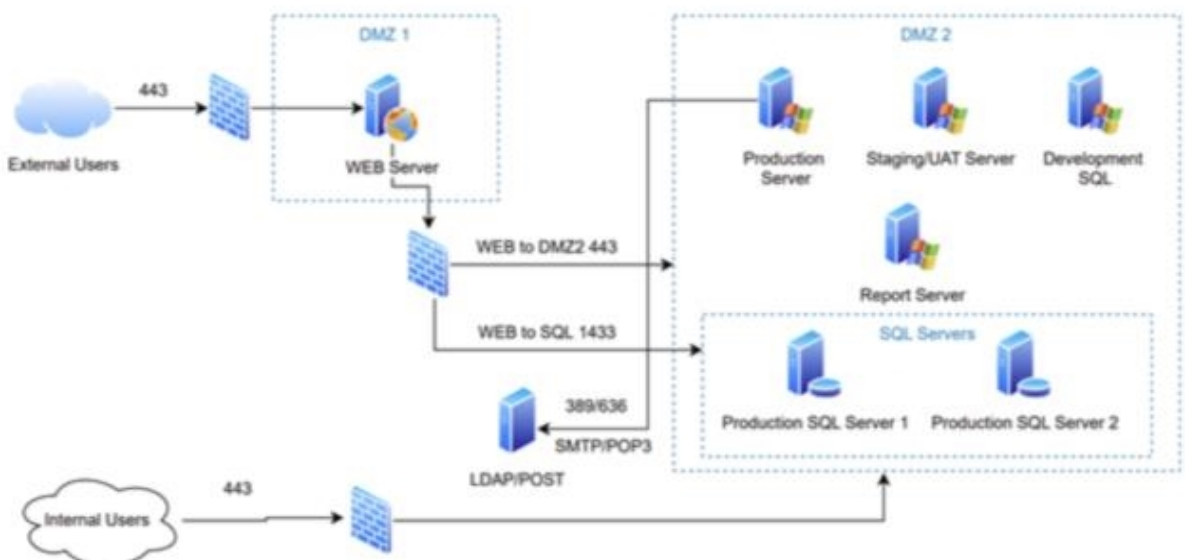
4. Система «HELP DESK» побудована на базі програмного забезпечення «Ivanti Neurons for ITSM» (Ivanti Service Manager) та інтегрована з:

системою моніторингу інформаційних систем та електронного комунікаційного обладнання із веденням Журналу подій для раннього виявлення та обліку збоїв на базі програмного забезпечення «Zabbix» 7.0.0;

системою моніторингу інженерної інфраструктури «StruxureWare Data Center Expert» 7.2.1 та «StruxureWare Data Center Expert» 7.9.3;

LDAP-сервісом програмно-технічного комплексу Держмитслужби «Електронна пошта» (далі – ПТК «Електронна пошта»), що забезпечує реєстрацію користувачів Держмитслужби для здійснення доступу до системи «HELP DESK»;

ПТК «Електронна пошта».



Архітектура побудови та інтеграції системи «HELP DESK»

5. Розвиток системи «HELP DESK» здійснюється відповідно до Положення про ЄАІС.

6. Положення Регламенту 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; скарг на податкові повідомлення – рішення територіальних органів Держмитслужби, які розглядаються в порядку адміністративного оскарження; скарги, які розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

7. Наповнення та оновлення бази знань здійснюватиметься структурним підрозділом Координаційно-моніторингової митниці, відповідальним за інженерію бази знань (потребує створення). Порядок формування та підтримки бази знань визначається окремим актом організаційно-розпорядчого характеру (проект акта розробляється Координаційно-моніторинговою митницею з урахуванням положень Регламенту).

8. Регламент діє тимчасово до налагодження роботи Контакт-центру системи «HELP DESK» як єдиного технологічного та комунікаційного простору для автоматизації потоків спілкування на базі єдиної централізованої сучасної технічної платформи.

Служба підтримки

9. Служба підтримки опрацьовує запити згідно з розподілом функцій першої, другої та третьої ліній служби підтримки.

Переваги багаторівневої підтримки – швидке вирішення простих запитів, ефективний розподіл ресурсів та навантаження, глибший аналіз та вирішення складних технічних проблем.

10. Рівні служби підтримки:

1) першою лінією служби підтримки (L1) є:

структурний підрозділ Координаційно-моніторингової митниці, відповідальний за опрацювання запитів користувачів ЕТС, здійснення контролю за повнотою та якістю інформації зареєстрованої у системі «HELP DESK»;

структурний підрозділ, який відповідає за підтримку працездатності програмного забезпечення для митних органів і входить до складу самостійного структурного підрозділу апарату Держмитслужби, відповідального за забезпечення реалізації в Держмитслужбі державної політики у сферах цифровізації, цифрових трансформацій і цифрового розвитку (далі – технічний адміністратор ЄАІС);

2) другою лінією служби підтримки (L2) є уповноважені посадові особи:

технічного адміністратора ЄАІС, які відповідають за адміністрування, технічну підтримку та безперебійну роботу функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення, підтримку користувачів ЄАІС та програмного забезпечення;

самостійного структурного підрозділу апарату Держмитслужби, відповідального за супроводження та координацію застосування митними органами України процедури спільного транзиту та ЕТС, які відповідають за

надання консультативної, методичної та адміністративної допомоги у розумінні Конвенції;

інших самостійних структурних підрозділів апарату Держмитслужби та її територіальних органів, що задіяні у вирішенні запитів/інцидентів у межах компетенції;

3) третьої лінією служби підтримки (L3) є зовнішні виконавці.

11. Порядок взаємодії служби підтримки та користувачів окремих функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення під час опрацювання запитів та інцидентів, SLA можуть визначатися окремими актами організаційно-розпорядчого характеру з урахуванням положень Регламенту.

Критерії для SLA

12. Основними вимогами до SLA є: чіткість, вимірюваність та можливість контролю виконання.

SLA за сферами застосування поділяються на:

1) внутрішній SLA (Internal SLA) визначає рівень сервісу, який очікується від служби підтримки (L1, L2) та використовується для підвищення ефективності її роботи і контролю внутрішніх процесів;

2) зовнішній SLA (External SLA) визначає рівень сервісу, який очікується від служби підтримки (L3) та забезпечує відповідальність зовнішнього виконавця перед Держмитслужбою.

Внутрішні SLA визначаються окремими актами організаційно-розпорядчого характеру або в актах організаційно-розпорядчого характеру, що визначають порядок взаємодії служби підтримки (L1, L2) та користувачів окремих функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення під час опрацювання запитів та інцидентів (з урахуванням Положення про ЄАІС, інших актів організаційно-розпорядчого характеру у сфері забезпечення належного функціонування ЄАІС та Регламенту).

Зовнішні SLA визначаються у договорах з зовнішніми виконавцями (з урахуванням Положення про ЄАІС, інших актів організаційно-розпорядчого характеру у сфері забезпечення належного функціонування ЄАІС та Регламенту).

13. SLA за параметрами сервісу повинні визначати:

1) доступність сервісу (Uptime SLA) – час, протягом якого сервіс працює, та час, протягом якого сервіс може знаходитися у простої;

2) рівень підтримки користувачів (Support SLA) – час, протягом якого підтримка доступна для користувачів, та час, протягом якого надаються відповіді.

Приклад:

Рівень підтримки:

24/7 – підтримка цілодобово.

8/5 – підтримка в робочий час.

12/5 – підтримка в робочий час (ETC).

Час відповіді:

До 1 години – для адміністраторів.

До 4 годин – для користувачів;

3) час реагування (Reaction time) та вирішення (Resolution time) запитів/інцидентів (Response & Resolution Time SLA) – час, за який служба підтримки повинна відреагувати та вирішити запити/інциденти.

Час реагування та вирішення запитів/інцидентів автоматично розраховується залежно від їхнього пріоритету. Пріоритет визначається за рівнем впливу (важливості) та терміновості. Найвищий пріоритет – 1, найнижчий – 5.

Вплив/терміновість	Високий вплив	Середній вплив	Низький вплив
Висока терміновість	1	2	3
Середня терміновість	3	4	5
Низька терміновість	4	5	5

Пріоритет	Час реагування, хв.	Час вирішення, год.
1	30	4
2	30	8
3	30	24
4	30	40
5	30	160

4) процедуру аналізу повторюваних інцидентів та план дій щодо їх усунення (механізм обробки повторюваних інцидентів, зокрема як вирішуються типові інциденти, що повторюються, як аналізуються масові збої; механізм автоматичного усунення частих проблем);

5) рівень безпеки (Security SLA) – час, за який служба підтримки (L1, L2, L3) повинна відреагувати на інциденти щодо безпеки та виправити критичні вразливості;

6) ключові показники ефективності (KPI) для контролю та оцінки виконання SLA, зокрема:

відсоток запитів, оброблених у межах SLA;

середній час вирішення (MTTR – Mean Time to Resolve);

середній час між інцидентами (MTBF – Mean Time Between Failures);

кількість порушень SLA (SLA Breach Rate).

Положення внутрішнього SLA повинні також визначати процедуру ескалації запитів/інцидентів (механізм передачі запитів/інцидентів між рівнями служби підтримки), ролі та відповідальність за виконання запитів/інцидентів, механізм контролю якості підтримки та зворотного зв'язку (зокрема, контроль якості підтримки та зворотного зв'язку повинен здійснюватися шляхом моніторингу часу реагування, часу вирішення запитів/інцидентів та рівня задоволеності користувачів).

Умови договорів з зовнішніми виконавцями повинні передбачати відповідальність за порушення SLA (штрафи та/або компенсації, розірвання договору тощо).

SLA може містити й інші критерії для сервісу залежно від сфери його застосування, у тому числі залежно від бізнес-моделі (SLA для IT-послуг, SLA для контакт-центру тощо).

Порядок і умови застосування системи «HELP DESK»

14. Обробка та захист інформації у системі «HELP DESK» здійснюються відповідно до вимог Законів України «Про захист персональних даних», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», а також інших нормативно-правових актів, що діють у зазначеній сфері.

Порядок доступу у систему «HELP DESK» визначається відповідно до законодавства у сфері захисту інформації та Положення про ЄАІС, інших актів організаційно-розпорядчого характеру у сфері забезпечення належного функціонування ЄАІС.

15. У системі «HELP DESK» налаштовані такі ролі:

1) Self Service – надається всім зареєстрованим користувачам для доступу через портал самообслуговування у систему «HELP DESK» для здійснення реєстрації запитів;

2) Service Desk Analyst – надається аналітикам служби підтримки – посадовим особам L1 та L2, адміністраторам функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення для реагування на запити, які надходять у систему «HELP DESK»;

3) Administrator – надається адміністраторам системи «HELP DESK» для адміністрування та налаштування системи «HELP DESK».

16. Система «HELP DESK» функціонує безперервно, крім випадків проведення планових та позапланових профілактичних та/або технічних робіт, пов'язаних з усуненням технічних та/або методологічних помилок чи технічного збою в роботі, оновленням програмного забезпечення, тривалість проведення яких визначає технічний адміністратор ЄАІС.

Процес управління запитами та інцидентами

17. Етапи управління запитами та інцидентами у системі «HELP DESK»: виявлення інцидентів, реєстрація запитів, реагування на запити та інциденти, їх вирішення.

18. Виявлення інцидентів передбачає їх ідентифікацію, аналіз та реєстрацію.

Джерела виявлення інцидентів:

1) запити;

2) система моніторингу інформаційних систем та електронного комунікаційного обладнання із веденням журналу подій для раннього виявлення та обліку збоїв;

3) результати роботи посадових осіб L1, L2 та фахівців L3.

19. Реєстрація запитів здійснюється у системі «HELP DESK» шляхом заповнення форми для запита про інцидент або запита на обслуговування.

Користувач подає запит на порталі самообслуговування системи «HELP DESK», розташованого за посиланням: <https://helpdesk.customs.gov.ua>.

При реєстрації запиту на порталі самообслуговування системи «HELP DESK» користувач заповнює запропоновану форму. Технічні керівництва зовнішнього та внутрішнього користувача порталу самообслуговування системи «HELP DESK» наведені у додатках 1 та 2.

У такому разі направлення повідомлення про реєстрацію запиту (номер запиту) відправляються користувачу в електронній формі в автоматичному режимі.

Заповнення форми на порталі самообслуговування є найбільш пріоритетним способом реєстрації запитів, тому що:

в запропонованих формах користувач здійснює детальний опис запиту з можливістю прикріплення додатків та отримує зворотній зв'язок (номер запиту, його статус, опис дій, які були виконані службою підтримки тощо) автоматично;

на порталі самообслуговування користувач отримує доступ до бази знань; може отримати запит на додаткову інформацію від служби підтримки та надати на нього відповідь;

має можливість повторно відкрити інцидент, у разі якщо інцидент не був повністю вирішений.

У разі відсутності у користувача можливості подати запит за допомогою системи «HELP DESK», запити приймаються службою підтримки (L1) у такий спосіб:

1) у телефонному режимі для реєстрації:

запитів користувачів ЕТС – на контактні номери телефонів, розміщених на вебпорталі Держмитслужби у підрозділі «Служба підтримки» розділу «Режим спільного транзиту (NCTS)»;

запитів/інцидентів з питань підтримки працездатності функціональних систем та засобів забезпечення ЄАІС, ІТ-обладнання та програмного забезпечення – на контактний номер (044) 481-19-49;

3) засобами електронного зв'язку на електронну поштову скриньку Держмитслужби: helpdesk_ncts@customs.gov.ua (виключно з питань ЕТС);

4) паперовими документами, що надійшли на поштову адресу Держмитслужби (виключно з питань ЕТС).

У такому разі служба підтримки (L1) повідомляє користувачу номер запиту після його реєстрації в системі «HELP DESK».

При реєстрації запиту за телефоном чи шляхом надсилання поштового повідомлення користувач зазначає обов'язкові дані: ім'я користувача, контактна інформація, детальний опис запиту.

Під час реєстрації запитів шляхом надсилання поштового повідомлення на електронну поштову скриньку можливе виникнення проблемних ситуацій з роботою сторонніх поштових сервісів або спам-фільтрів. Запити вважаються прийнятими, тільки якщо користувач отримав лист про реєстрацію запиту з номером його реєстрації. Це означає, що поштове повідомлення пройшло перевірку на антиспам і зареєстроване в системі «HELP DESK».

20. Реагування на запити та інциденти передбачає прийомку, аналіз, вирішення та закриття запитів та інцидентів.

Служба підтримки (L1) у разі отримання запиту за допомогою порталу самообслуговування системи «HELP DESK» приймає запит до роботи відповідно до внутрішнього SLA та перевіряє повноту наданої інформації.

У разі отримання запиту іншим способом, служба підтримки (L1) приймає запит до роботи відповідно до внутрішнього SLA, вносить запит до системи «HELP DESK» шляхом реєстрації, фіксує основні дані (контактну інформацію

про користувача, суть питання) та, у разі необхідності, запитує додаткову інформацію.

Під час реєстрації запиту служба підтримки (L1) класифікує його шляхом визначення по суті питання (інцидент або запит на обслуговування) та визначає пріоритет.

Залежно від характеру запиту про інцидент або запиту на обслуговування служба підтримки (L1) передає такий запит до L2 або L3 Служби підтримки.

За результатами опрацювання запиту Служба підтримки (L1) надає користувачу відповідь по суті питання та вносить інформацію від користувача про підтвердження вирішення питання.

Якщо інцидент/запит на обслуговування реєструється користувачем на порталі самообслуговування, деяка інформація про класифікацію запиту та робочу групу заповнюється автоматично. На основі вибраних рівнів терміновості та впливу система «HELP DESK» автоматично визначає рівень пріоритету інциденту/запиту на обслуговування.

Члени робочої групи, які отримали запит, повинні його переглянути та призначити себе власником. Керівники робочих груп забезпечують організацію роботи таким чином, щоб кожен запит, призначений їхній групі, мав визначеного власника.

Технічне керівництво аналітика служби підтримки з користування системою «HELP DESK» наведене у додатку 3.

L2 у разі надходження запиту в системі «HELP DESK»:

1) переглядає інцидент/запит на обслуговування та призначає власника в межах робочої групи;

2) аналізує дані, внесені в систему «HELP DESK» з portalу самообслуговування або L1;

3) вживає заходів щодо вирішення інциденту/запиту на обслуговування;

4) в разі необхідності залучає іншу робочу групу або L3 для вирішення інциденту/запиту на обслуговування;

5) за результатом вирішення інциденту/запиту на обслуговування вносить інформацію до системи «HELP DESK».

L3 під час вирішення питань щодо усунення інциденту діє відповідно до укладених договорів.
