|  |
| --- |
| 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

|  |  |
| --- | --- |
| * 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 |
| * одна програма або один сервер не працюють; * основні функції додатків працюють некоректно; * проблеми з пропускною здатністю; * запити на оновлення через інтернет; * запити на управління правами користувача | ➔ Середня |
| * 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 |