

Еуразиялық экономикалық одақтың интеграцияланған ақпараттық жүйесін сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету регламентін бекіту туралы

Еуразиялық экономикалық комиссия Алқасының 2019 жылғы 6 тамыздағы № 136 шешімі

Еуразиялық экономикалық одақ шеңберіндегі ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық өзара іс-қимыл туралы хаттаманың (2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартқа № 3 қосымша) 27-тармағын іске асыру мақсатында және 30-тармағына сәйкес Еуразиялық экономикалық комиссия Алқасы **шешті:**

1. Қоса беріліп отырған Еуразиялық экономикалық одақтың интеграцияланған ақпараттық жүйесін сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету регламенті бекітілсін.

2. Осы Шешім ресми жарияланған күнінен бастап күнтізбелік 30 күн өткен соң күшіне енеді.

*Еуразиялық экономикалық комиссия
Алқасының Төрағасы*

Т. Саркисян

Еуразиялық экономикалық
комиссия Алқасының
2019 жылғы 6 тамыздағы
№ 136 шешімімен
БЕКІТІЛГЕН

Еуразиялық экономикалық одақтың интеграцияланған ақпараттық жүйесін сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету РЕГЛАМЕНТІ

I. Жалпы ережелер

1. Осы Регламент Еуразиялық экономикалық одақтың интеграцияланған ақпараттық жүйесін (бұдан әрі тиісінше – интеграцияланған жүйе, Одақ) сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету жөніндегі іс-шаралардың құрамын, мазмұнын және орындау сапасының параметрлерін, сондай-ақ Еуразиялық экономикалық комиссияның (бұдан әрі – Комиссия) және Одаққа мүше мемлекеттердің уәкілетті органдарының (бұдан әрі – уәкілетті органдар) техникалық қолдау қызметтері жүзеге асыратын функциялар мен олардың өзара іс-қимылының тәртібін айқындайды.

2. Осы Регламенттің мақсаттары үшін мынаны білдіретін ұғымдар пайдаланылады:

"өтінім" – пайдаланушының консультация алуға, ақпараттық жүйенің (оның кіші жүйесінің, компонентінің) жұмыс істеуін қалпына келтіруге немесе функциясын өзгертуге кез келген сұрау салуы;

"инцидент" – ақпараттық жүйенің (оның кіші жүйесінің, компонентінің) жұмыс істеуінің бұзылуына әкелетін не оның жұмыс істеуіне келеңсіз әсерін тигізетін немесе тигізуге қабілетті кез келген оқиға;

"пайдаланушы" – ақпараттық жүйенің жұмыс істеуіне қатысатын немесе оның функцияларын пайдаланатын тұлға;

"техникалық қолдау қызметі" – ақпараттық жүйелерді сүйемелдеуді және техникалық қолдауды жүзеге асыратын сервистік құрылым;

"сүйемелдеу" – ақпараттық жүйенің орнықты жұмыс істеуін және дамуын қамтамасыз ету жөніндегі ұйымдық және техникалық іс-шаралар кешені;

"техникалық қызмет көрсету" – ақпараттық жүйенің пайдалануға әзірлігін қолдау жөніндегі ұйымдық және техникалық іс-шаралар кешені.

Осы Регламентте пайдаланылатын өзге ұғымдар 2014 жылғы 29 мамырдағы Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартта және Одақ органдарының интеграцияланған жүйені құру мен дамыту мәселелерін регламенттейтін актілерінде айқындалған мәндерде қолданылады.

3. Интеграцияланған жүйені сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету оның орнықты жұмыс істеуін және дамуын қамтамасыз ету мақсатында жүзеге асырылады.

4. Интеграцияланған жүйенің Комиссия интеграциялық сегментінің және Одаққа мүше мемлекеттердің ұлттық сегменттерінің (бұдан әрі – ұлттық сегменттер) құрамындағы кіші жүйелері мен компоненттері, сондай-ақ оларды біріктіретін ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылым оны сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету объектілері болып табылады.

5. Комиссия мыналарды қамтамасыз етеді:

а) интеграцияланған жүйенің Комиссия интеграциялық сегментінің құрамындағы кіші жүйелері мен компоненттерін сүйемелдеуді және оларға техникалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

б) интеграцияланған жүйені құру және дамыту жөніндегі жұмыстардың шеңберінде әзірленген және ұлттық сегменттердің құрамында пайдалану үшін ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілеріне берілген бағдарламалық қамтылымды сүйемелдеуді ұйымдастыру;

в) ақпараттық-телекоммуникациялық "Интернет" желісі арқылы Одақтың ақпараттық порталына қолжетімділікті ұйымдастыру;

г) интеграцияланған жүйе сегменттері арасында деректер беруді ұйымдас;

д) Комиссияның интеграциялық сегменті мен халықаралық ұйымдардың және үшінші елдердің ақпараттық жүйелері арасында Одақ құқығына кіретін халықаралық шарттарды іске асыру шеңберінде деректер беруді ұйымдастыру;

е) сенім білдірілген үшінші тараптың типтік интеграциялық шлюзі мен типтік кіші жүйесі негізінде әзірленген сенім білдірілген үшінші тараптардың интеграциялық

шлюздері мен кіші жүйелеріне техникалық қызмет көрсету мәселелері бойынша консультациялық қолдауды ұйымдастыру;

ж) интеграцияланған жүйенің жұмыс істеуін мониторингтеу.

6. Ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мынаны қамтамасыз етеді:

а) интеграцияланған жүйенің ұлттық сегмент құрамындағы кіші жүйелері мен компоненттерін сүйемелдеуді және оларға техникалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

б) Одақ шеңберіндегі жалпы процестерді іске асыруға қатысатын уәкілетті органдардың (бұдан әрі тиісінше – жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдар, жалпы процестер) ұлттық сегментке қосылуын үйлестіру;

в) ұлттық сегмент құрамындағы интеграцияланған жүйенің Комиссиядан алынған бағдарламалық қамтылымды пайдалану арқылы іске асырылған кіші жүйелері мен компоненттеріне (соның ішінде жалпы процестерді базалық іске асыру компоненттеріне) техникалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

г) ұлттық сегменттің жұмыс істеуін мониторингтеуді жүргізу (мониторинг құралдары мен мониторинг объектілерін ұлттық сегменттердің операторлары дербес айқындайды).

7. Осы Регламенттің 6-тармағында көрсетілген функцияларды жүзеге асыру үшін ұлттық сегменттің тапсырыс берушісі мамандандырылған ұйымдарды (ұлттық сегмент операторын, интеграциялық шлюз операторын, сенім білдірілген үшінші тарап операторын және т.б.) айқындап, көрсетілген ұйымдар айқындалған күннен бастап 5 жұмыс күні ішінде бұл туралы Комиссияны хабардар етеді.

Көрсетілген мамандандырылған ұйымдар орындайтын әрқилы операторлардың функцияларын мүше мемлекет заңнамасының талаптарына сәйкес үйлестіруге болады.

8. Жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдар мынаны қамтамасыз етеді:

а) уәкілетті органдардың жалпы процестерді іске асыру үшін пайдаланылатын ақпараттық жүйелерін ұлттық сегментке қосу (ұлттық сегменттің тапсырыс берушісінің үйлестіруімен және осы Регламенттің 7-тармағында көрсетілген мамандандырылған ұйымдармен өзара іс-қимыл жасай отырып);

б) уәкілетті органдардың жалпы процестерді іске асыру үшін пайдаланылатын ақпараттық жүйелерін сүйемелдеу және оларға техникалық қызмет көрсету;

в) жалпы процестерді іске асырудың функционалдық мәселелері бойынша пайдаланушыларды консультациялық қолдау.

9. Интеграцияланған жүйені сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету үшін және жалпы процестердің іске асырылуын қамтамасыз ету үшін Комиссия, ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері (ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері айқындаған мамандандырылған ұйымдар) мен жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдар өзара іс-қимыл жасайтын техникалық қолдау қызметтерін ұйымдастырады (Комиссияның техникалық қолдау қызметінің үйлестіруімен).

II. Интеграцияланған жүйеге техникалық қызмет көрсету

10. Интеграцияланған жүйеге техникалық қызмет көрсету мынаны қамтиды:

а) есептегіш және коммуникациялық инфрақұрылымның өнімділік көрсеткіштерін талдауды қоса алғанда, соның ішінде ұлттық сегменттердің техникалық қолдау қызметтері Комиссияға электронды түрде ұсынатын регламенттік есептілік негізінде интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің жұмыс істеуіне мониторинг жүргізу;

б) пайдаланушыларды техникалық қолдау;

в) пайдаланушыларға интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің бағдарламалық қамтылымына қолжетімділік беру;

г) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің бағдарламалық қамтылымын пысықтауға арналған өтінімді қалыптастыру;

д) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің бағдарламалық қамтылымын пысықтаудың іске асырылуын бақылау;

е) Одақтың ақпараттық порталына орналастырылатын, осындай кіші жүйелер мен компоненттерге арналған пайдалану құжаттамасына сәйкес техникалық қолдау қызметтерінің мамандары үшін регламенттелген қолжетімділікті қамтамасыз ете отырып, деректерді (метадеректерді резервтік көшіру жөніндегі операцияларды қоса алғанда, интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне регламенттік қызмет көрсетуді орындау. Пайдалану құжаттамасында интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне регламенттік қызмет көрсету жұмыстарының түрлері мен олардың жүргізілу кезеңділігі көрсетіледі;

ж) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерін пайдалану кезінде орын алатын инциденттерді талдау және жою;

з) істен шыққаннан және іркілістерден кейін интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің ақпараты мен жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру, істен шығу мен іркілістер жойылғаннан кейін осындай кіші жүйелер мен компоненттерге арналған пайдалану құжаттамасына сәйкес ақпараттың тұтастығын тексеру;

и) деректер базаларының (ақпараттық ресурстардың) резервтік көшірмелерін қалыптастыру рәсімдерін теңшеу және бақылау;

к) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне арналған пайдалану құжаттамасына сәйкес деректер базасының логикалық және физикалық құрылымының тұтастығын ауық-ауық бақылау;

л) пайдаланушылардың рөлдері мен қол жеткізу құқықтарын теңшеу;

м) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінде пайдаланылатын анықтамалықтар мен сыныптауыштарды өзектілендіру;

н) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне тарихи деректер массивтерін жүктеу жұмыстарын орындау;

о) интеграцияланған жүйенің жұмысқа қабілеттілігін қолдау мақсатында оған техникалық қызмет көрсетумен байланысты өзге де жұмыстарды орындау;

п) мүше мемлекет заңнамасының талаптарына сәйкес ұлттық сегмент компоненттерінің бағдарламалық қамтылымы мен оларға техникалық қызмет көрсетуді пысықтауды ұйымдастыру (соның ішінде мұндай компоненттерді мүше мемлекеттер өздері әзірлеген жағдайларда да).

11. Пайдаланушыларды техникалық қолдау шеңберінде Комиссияның техникалық қолдау қызметі және ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілерінің техникалық қолдау қызметтері мына міндеттердің іске асырылуын қамтамасыз етеді:

а) пайдаланушылардан өтінімдер қабылдау;

б) интеграцияланған жүйенің сегменттері арасында электронды деректер алмасу процесінің жұмыс істеуіне және уәкілетті органдардың ақпараттық жүйелерін ұлттық сегменттерге қосуға байланысты мәселелер бойынша консультациялар өткізу, пайдаланушыларға мәліметтер беру;

в) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерін пысықтауға арналған өтінімдерді тіркеу және олардың орындалуын бақылау;

г) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне уақытша кіруге болмайтыны, пайдаланушылардың өтінімдерін қарау, өңдеу және орындау нәтижелері туралы пайдаланушыларды осындай кіші жүйелер мен компоненттерге арналған пайдалану құжаттамасына сәйкес хабардар ету.

III. Интеграцияланған жүйені сүйемелдеу

12. Интеграцияланған жүйені сүйемелдеу мынаны қамтиды:

а) жобалық және пайдалану құжаттамасына сәйкес интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерін теңшеу;

б) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің сенімділігі мен өнімділігінің белгіленген параметрлерін қамтамасыз ету;

в) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің жұмыс істеуін талдау;

г) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің нақты пайдалану сипаттамалары мәндерінің жобалық мәндерден ауытқуын табу және мұндай ауытқулардың себептерін анықтау;

д) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің пайдалану сипаттамаларының анықталған кемшіліктерін жою және белгіленген параметрлерін қамтамасыз ету;

е) пайдаланушылардың өтінімдері бойынша интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерін пысықтау;

ж) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне арналған жобалық және пайдалану құжаттамасына қажетті өзгерістер енгізу.

IV. Интеграцияланған жүйенің жұмыс істеу сапасының параметрлері

13. Интеграцияланған жүйенің жұмыс істеуі тәулік бойғы режимде қамтамасыз етілуге тиіс, оған қызмет көрсетуге және іркіліс кезінде жұмысқа қабілетін қалпына келтіруге жылына 44 сағаттан аспайтын үзіліс жасауға жол беріледі, бұл ретте бір үзілістің орташа уақыты 4 сағаттан аспауға тиіс.

14. Интеграцияланған жүйенің сегменттері арасында деректер беру арналарының тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн, жылына 365 (366) күн жұмыс істеуі қамтамасыз етілуге тиіс. Бұл ретте деректер беру арналарының 0,995-тен төмен болмайтын коэффициенті қамтамасыз етілуге тиіс.

15. Деректер беру арналарының жұмысқа қабілетін қалпына келтіру уақыты 4 сағаттан аспауға тиіс. Арнаның жұмыс істемейтін жалпы уақыты – күнтізбелік айдың 0,85 процентінен аспайды. Профилактикалық жұмыстарға байланысты арнаның жұмыс істемейтін уақыты – күнтізбелік айдың 0,3 процентінен аспайды. Интеграцияланған жүйенің сегменттері арасында деректер беру арналарының өткізу қабілеті – кемінде 50 Мбит/с.

16. Техникалық қолдау қызметтерінің өтінімдерді орындауының ең көп мерзімі 1 және 2-кестелерге сәйкес айқындалады.

1-кесте

Өтінімнің басымдығы

Басымдық	Сипаты
Бұғаттаушы	интеграцияланған жүйенің кіші жүйесі (компоненті) пайдаланушылардың барлық санаттары үшін толық қолжетімсіз
Сындарлы	интеграцияланған жүйенің кез келген кіші жүйесінің (компонентінің) бір немесе одан көп функциясы пайдаланушылардың барлық санаттары үшін толық қолжетімсіз
Жоғары	пайдаланушылар тобы үшін интеграцияланған жүйенің кіші жүйесінің (компонентінің) бір немесе одан көп функциясының жұмыс істеу қабілетінің бұзылғаны байқалады
Орташа	жекелеген пайдаланушылар үшін интеграцияланған жүйенің кіші жүйесінің (компонентінің) бір немесе одан көп функциясының жұмыс істеу қабілетінің бұзылғаны байқалады
Төмен	интеграцияланған жүйенің кіші жүйесінің (компонентінің) функцияларын ескертулермен орындауға болады (мысалы, жауап беру уақыты ұзарған)

Өтінімді орындау мерзімі

Өтінімнің типі	Орындау мерзімі
Инцидент	"бұғаттаушы" басымдығы бар өтінімді орындау үшін 2 сағаттан аспайды "сындарлы" басымдығы бар өтінімді орындау үшін 4 сағаттан аспайды "жоғары" басымдығы бар өтінімді орындау үшін 8 сағаттан аспайды "орташа" басымдығы бар өтінімді орындау үшін 24 сағаттан аспайды "төмен" басымдығы бар өтінімді орындау үшін 48 сағаттан аспайды
Қызмет көрсетуге сұрау салу	өтінімді "жұмыста" мәртебесіне ауыстыру уақыты – 1 сағаттан аспайды өтінімді "кейінге қалдырылды" немесе "кері қайтарылды" мәртебесіне ауыстыру уақыты – 4 сағаттан аспайды өтінімді орындау уақыты – 48 сағаттан аспайды
Пысықтауға сұрау салу	өтінімді орындау уақыты 12 сағаттан аспайды интеграцияланған жүйенің кіші жүйесін (компонентін) пысықтаудың жалпы мерзімі регламенттелмеген және әр өтінім үшін жеке белгіленеді
Регламенттік жұмыстар	регламенттік жұмыстарды келісу мерзімі – 4 сағаттан аспайды регламенттік жұмыстарды орындау мерзімі – 4 сағаттан аспайды

V. Техникалық қолдау қызметтерінің өзара іс-қимыл жасауы

17. Техникалық қолдау қызметтерінің өзара іс-қимыл жасауы мына мақсаттарда жүзеге асырылады:

а) пайдаланушылар өтінімдерінің белгіленген мерзімдерде орындалуын қамтамасыз ету;

б) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттерінің жұмыс істеуіндегі инциденттер мен технологиялық үзілістер туралы өзара хабардар ету;

в) интеграцияланған жүйенің кіші жүйелері мен компоненттеріне техникалық қызмет көрсету жөніндегі іс-шараларды жүргізудің құрамы мен мерзімдерін келісу;

г) бағдарламалық қамтылымның құрамы мен мерзімдерін келісу;

д) интеграцияланған жүйенің жұмыс істеуін, дамуын және пайдаланылуын қамтамасыз ету жөніндегі өзге де жедел міндеттерді шешу;

е) интеграцияланған жүйенің жұмыс істеуін, дамуын және пайдаланылуын қамтамасыз ету мәселелері жөніндегі ілімдер базасын қалыптастыру.

18. Комиссияның техникалық қолдау қызметі және ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мен жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдардың техникалық қолдау қызметтері пайдаланушыларды "қызу желі" телефондары мен электронды почта арқылы техникалық қолдауды қамтамасыз етеді.

19. "Қызу желі" телефондары арқылы өтінімдерді қабылдау және ақпарат беру жұмыс күндері 7 сағат 00 минуттан бастап 21 сағат 00 минутқа дейін қамтамасыз етіледі (жергілікті уақыт бойынша). Электронды почта арқылы ақпарат беру жылына 365 (366) күн тәулік бойы қамтамасыз етіледі.

20. Интеграцияланған жүйені сүйемелдеу және оған техникалық қызмет көрсету жұмыстарын тиімді ұйымдастыру үшін және Комиссияның, ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мен жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдардың техникалық қолдау қызметтерінің жедел өзара іс-қимылын қамтамасыз ету үшін интеграцияланған жүйенің технологиялық порталының шеңберінде сүйемелдеуге арналған өтінімдерді есепке алу және өңдеу құралдарына, штаттан тыс жағдайларды талқылау мақсатында жедел өзара іс-қимыл жасау және инциденттерді талдау құралдарына, әдістемелік материалдар мен пайдалану құжаттамасына қол жеткізу сервистері көзделеді.

21. Интеграцияланған жүйенің технологиялық порталында жалпы ақпараттық ресурстардың жұмыс істеуіне және интеграцияланған жүйені пайдалана отырып, мемлекетаралық ақпараттық өзара іс-қимылды жүзеге асыруға байланысты өтінімдерді тіркеу сервистеріне қолжетімділік және олардың орындалу мәртебесін қадағалау қамтамасыз етіледі.

22. Жалпы ақпараттық ресурстардың жұмыс істеуіне байланысты емес және интеграцияланған жүйені пайдалана отырып, мемлекетаралық ақпараттық өзара іс-қимылды жүзеге асыруға ықпал етпейтін өтінімдерді есепке алу үшін Комиссияның, ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мен жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдардың техникалық қолдау қызметтері өздерінің өтінімдерді есепке алу жүйелерін пайдалана алады, оларға қойылатын талаптар осы Регламентте белгіленбейді.

23. Интеграцияланған жүйенің технологиялық порталының жұмыс істеуін қамтамасыз етуді Комиссия ұйымдастырады.

24. Ұлттық сегменттің жұмыс істеуін мониторингтеу нәтижелері туралы ақпаратты ұлттық сегменттің тапсырыс берушісі (ұлттық сегменттің тапсырыс берушісі айқындаған мамандандырылған ұйымдар) Комиссияға жинақтау үшін интеграцияланған жүйенің технологиялық порталының сервистерін пайдалана отырып, ай сайын, есепті айдан кейінгі айдың 5-ші жұмыс күнінен кешіктірмей береді.

25. Интеграцияланған жүйенің жұмыс істеуін мониторингтеу нәтижелері туралы ақпаратты Комиссия ай сайын, есепті айдан кейінгі айдың 10-шы жұмыс күнінен кешіктірмей интеграцияланған жүйенің технологиялық порталына орналастырады.

26. Интеграцияланған жүйенің технологиялық порталына регламенттелген қолжетімділік Комиссияның, ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мен жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдардың техникалық қолдау қызметтерінің қызметкерлеріне беріледі.

27. Интеграцияланған жүйенің технологиялық порталында интеграцияланған жүйені құру және дамыту жұмыстарының шеңберінде әзірленген, оны ұлттық сегмент құрамында пайдалану мүмкіндігін көздейтін және Еуразиялық экономикалық комиссия Алқасының 2016 жылғы 26 қаңтардағы № 10 шешімімен бекітілген Еуразиялық экономикалық одақтың интеграцияланған ақпараттық жүйесінің Еуразиялық экономикалық комиссия интеграциялық сегментінің бағдарламалық қамтылымын беру және оны пайдалану тәртібіне сәйкес берілетін бағдарламалық қамтылым (интеграциялық шлюз, сенім білдірілген үшінші тараптың кіші жүйесі, адаптерлер, жалпы процестерді базалық іске асыру компоненттері және т.б.) туралы ақпарат орналастырылады.

28. Интеграцияланған жүйенің технологиялық порталында осы Регламенттің 27-тармағында көрсетілген бағдарламалық қамтылым тізілімі, сондай-ақ бағдарламалық қамтылымның жаңа нұсқалары және (немесе) жаңартылуы туралы ақпарат орналастырылады, ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мен операторларына бағдарламалық қамтылымның нұсқаларын және (немесе) жаңартылуын жүктеп алуға арналған сервистерге және бағдарламалық қамтылымды пайдалану процесінде анықталған іркілістер, істен шығу немесе өзге де кемшіліктер туралы ақпарат беру үшін кері байланыс сервистеріне қолжетімділік беріледі.

29. Техникалық қолдау қызметтерінің "қызу желісінің" байланыс телефондары мен электронды почта мекенжайлары туралы, сондай-ақ ұлттық сегменттердің тапсырыс берушілері мен жалпы процестерге қатысушы уәкілетті органдардың техникалық қолдау қызметтерінің жауапты қызметкерлері туралы өзекті ақпаратты ұлттық сегменттің тапсырыс берушісі Комиссияға ресми хатпен жібереді, сондай-ақ Комиссияның интеграцияланған жүйені құру және дамыту жұмыстарын үйлестіру құзыретіне кіретін департаментінің электронды поштасына жібереді.

30. Интеграцияланған жүйенің технологиялық порталында техникалық қолдау қызметтерінің "қызу желісінің" байланыс телефондары мен электронды почта мекенжайлары туралы ақпаратты орналастыруды Комиссия ұлттық сегменттің тапсырыс берушісінен осындай ақпаратты алған күннен бастап 3 жұмыс күні ішінде жүзеге асырады. Көрсетілген ақпараттың өзектілігін тиісті ұлттық сегменттің тапсырыс берушісі қамтамасыз етеді.