Приложение 2

**ПРОТОКОЛ**
**выполненных работ по сопровождению ЕСЭДО**
**в ГУ «Аппарат акима Западно-Казахстанской области» и его территориальных подразделениях**
**за 1 квартал 2022 года**

г. Уральск 4 / апреля 2022 г.

Мы, нижеподписавшиеся составили настоящий протокол о том, что согласно договора № №9/17-465 от 2022-03-10 г. в 1 квартале 2022 года выполнены следующие работы:

**Сопровождение и поддержка пользователей Единой системы электронного документооборота с web-интерфейсом:**

- Поддержка пользователей, отработка запросов, поступающих от сотрудников ГО, участников взаимодействия, решение возникающих проблем при работе с функционалом, выявление, анализ, решение проблемных вопросов, возникающих с функционалом и бизнес процессом ИС ЕСЭДО в регламентное время отработки запросов, согласованное с заказчиком
- Сопровождение нормативно-справочной информации ИС (справочник ГО)
- Управление учетными записями пользователей ИС (создание, удаление, модификация, блокирование, присвоение ролей)
- Поддержка клиентского места (установка и настройка клиентского приложения, мониторинг работы клиентского приложения)
- Индивидуальное обучение пользователя
- Консультирование пользователей (оказание консультаций, обработка запросов)
- Тестирование ИС после проведения изменений и доработки разработчиками
- Анализ функционала, бизнес процесса, возможностей, потребностей пользователей, предложений по модификациям (по поручениям, официальным письмам и запросам ГО).

**Сопровождение ЕСЭДО:**

- Администрирование ОС
- Мониторинг задач сервера Lotus Domino
- Анализ журнала действий пользователей
- Операции Lotus Domino по эксплуатации БД на сервере Заказчика
- Консультирование пользователей (оказание консультаций, обработка запросов)
- Установка и настройка Lotus Notes на рабочей станции
- БД «Администрирование»
- БД «Корреспонденция» (Входящая)
- БД «Корреспонденция» (Исходящая)
- БД «Обращение лиц»
- БД «Корреспонденция» (ДИРОРД)
- БД «Справочник»
- БД «Хранилище документов»
- Резервное копирование важных данных на внешние носители (CD, DVD, flash)

**Сопровождение ЕСЭДО в маслихатах ЗКО и РЕВКОМ:**

- Обеспечение функционирования БД «Адаптер»
- Обеспечение функционирования Tumar
- Администрирование ОС
- Мониторинг задач сервера Lotus Domino
- Анализ журнала действий пользователей
- Операции Lotus Domino по эксплуатации БД на сервере Заказчика
- Консультирование пользователей (оказание консультаций, обработка запросов)
- Установка и настройка Lotus Notes на рабочей станции
- БД «Администрирование»

- БД «Обращение лиц»
- БД «Корреспонденция» (ДИРОРД)
- БД «Справочник»
- БД «Хранилище документов»
- БД «Отчеты»
- БД «АРМ»
- БД «Поисковик»
- БД «Проекты документов»
- БД «Сканирование»

Примечание:
1) Отчет Service Desk предоставляется на CD диске по требованию Заказчика.

**ГУ «Аппарат акима Западно-Казахстанской области»**

Заместитель руководителя аппарата _____ Губашев А.З.

И.о. руководителя отдела информатизации
аппарата акима Западно-Казахстанской области _____ Мурзанов Т.Ж.

**АО «Национальные информационные технологии»**

Директор представительства по ЗКО _____ Лиликин А.

Начальник управления по сопровождению
информационных систем _____ Сисенгалиев Н.