«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель РГУ «Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

_____ **Д. Бекманов**

«25» 04 2023 год

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Правления АО «Национальные информационные технологии»

_____ **Р. Коняшкин**

«18» 04 2023 год

ОТЧЕТ

выполненных работ за I квартал 2023 года по Договору о государственных закупках услуг по сопровождению информационных систем «Веб-портал «электронного правительства», «Платежный шлюз «электронного правительства», «Шлюз «электронного правительства» от 01 февраля 2023 года №9

Название проекта	*Сопровождение информационных систем «Веб-портал «электронного правительства», «Платежный шлюз «электронного правительства», «Шлюз «электронного правительства»*
Заказчик проекта	*РГУ «Комитет государственных услуг Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан»*

NITEC	**АО «Национальные информационные технологии»**
Отчет за I квартал 2023 года по Договору №9 от 01 февраля 2023 года	

РГУ «Комитет государственных услуг Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан»:

Статус	**Согласовано**
Должность	Заместитель Председателя
Подразделение	Комитет государственных услуг МЦРИАП РК
ФИО	**А. Юсупова**
Подпись	в командировке

Статус	**Согласовано**
Должность	Руководитель
Подразделение	Управления проектов внешнего контура "электронного правительства" Комитета государственных услуг МЦРИАП РК
ФИО	**А. Макеева**
Подпись	

Статус	**Согласовано**	**Согласовано**
Должность	Руководитель управления	Главный эксперт
Подразделение	Управление проектов внутреннего контура «электронного правительства» Комитета государственных услуг МЦРИАП РК	Управление проектов внутреннего контура «электронного правительства» Комитета государственных услуг МЦРИАП РК
ФИО	**Е. Актаев**	**А. Карымсаков**
Подпись		

Статус	**Согласовано**	**Согласовано**
Должность	Руководитель управления	Главный эксперт
Подразделение	Управление административно - финансовой работы Комитета государственных услуг МЦРИАП РК	Комитета государственных услуг МЦРИАП РК
ФИО	**А. Ныгыметоллина**	**Е. Әлмаханов**
Подпись		2.4,2.5

NITEC	АО «Национальные информационные технологии»
Отчет за I квартал 2023 года по Договору №9 от 01 февраля 2023 года	

АО «Национальные информационные технологии»:

Статус	Согласовано
Должность	Заместитель Председателя Правления
Подразделение	АО «НИТ»
ФИО	**А. Уразова**
Подпись	

Статус	Согласовано	Согласовано	Разработал
Должность	Директор департамента "Открытых данных и интегрированных сервисов"	И.о. директора департамента "электронного правительства"	Менеджер департамента "Открытых данных и интегрированных сервисов"
Подразделение	АО «НИТ»	АО «НИТ»	**АО «НИТ»**
ФИО	**Н. Искакова**	**А. Уразов**	**Д. Кулумбетова**
Подпись			

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Сокращение	Определение, расшифровка
АО «НИТ»	Акционерное общество «Национальные информационные технологии»
ПЭП	Информационная система «Веб-портал «электронного правительства» Республики Казахстан»
ШЭП	Информационная система «Шлюз «электронного правительства» Республики Казахстан»
ПШЭП	Информационная система «Платежный шлюз «электронного правительства»
ОП	Открытое Правительства
ГО	Государственный(-е) орган(-ы)
ИС ГО	Информационная система государственного органа
АС SD	Автоматизированная система Service Desk
ЕСМ	Единая система мониторинга
НПА	Нормативные правовые акты
НАО ГК	Некоммерческое акционерное общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»
МЦРИАП РК	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК
СТПО	Спецификация требований программного обеспечения
ЗНИ	Задание на проектирование
СМИ	Средство массовой информации
НПО	Неправительственные организации
АРМ	Автоматизированное рабочее место

1. ВЕХИ ПРОЕКТА, СТАТУС

№ п/п	Вехи проекта	Целевая дата	Статус
1	Договор о государственных закупках услуг по сопровождению информационных систем «Веб-портал «электронного правительства», «Платежный шлюз «электронного правительства», «Шлюз «электронного правительства»	№ 9 от 01.02.2023 г.	Текущий

2. ВЫПОЛНЕННЫЕ УСЛУГИ В ТЕКУЩЕМ ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ СОГЛАСНО ТЕХНИЧЕСКОЙ СПЕЦИФИКАЦИИ

№ п/п	Наименование услуг	Характеристика (спецификация)	Форма завершения	Фактическое оказание услуг
1	**Мониторинг ПЭП, ШЭП, ПШЭП**			
1.1	Мониторинг ИС посредством Единой системы мониторинга	Проведен круглосуточный мониторинг доступности ПЭП, ПШЭП, ШЭП посредством ЕСМ с обеспечением оповещения при сбоях/восстановлениях посредством звонков или электронной почты.	Отчет об инцидентах с указанием времени простоя	Оказано в полном объеме
2	**Сопровождение и поддержка пользователей ПЭП**			
2.1	Сопровождение ИС	В течение 1 квартала текущего года были зарегистрированы на 2 линии поддержки – 3482 запросов, из них 3321 запросов закрыты на 2 линии поддержки, 161 запросов переданы на 3 линию поддержки. За январь и март 282 запросов закрыты не в регламентное время. 100- (282/3321)*100))=91,5%.	Отчет выполненных работ с приложением на CD диске	Оказано в объеме 91,5%
		В 1 квартале 2023 года успешно проведено тестирование ПЭП после проведения изменений. Доработки выполнены, ошибки не выявлены.	Протокола тестирования по ПЭП	Оказано в полном объеме
		В 1 квартале 2023 года проведены работы по предоставлению статистической информации по запросам от ГО.	Отчет выполненных работ на CD диске с приложением	Оказано в полном объеме

2.2	Техническая поддержка ИС	За 1 квартале 2023 года на 3 линию поддержки пользователей портала «электронного правительства» поступило 161 запросов, из них своевременно закрыто – 158, открыто - 3.	Отчет выполненных работ по поступившим замечаниям с выгрузкой запросов из ИС SD на CD диске	Оказано в полном объеме
2.3	Обеспечение функционирования бизнес-логики услуг и сервисов	За 1 квартала 2023 года из 478 услуг и сервисов, оказываемых через ПЭП были недоступны – 19 (15-ГО, 4 -АО НИТ). Перечень государственных услуг и сервисов которые были недоступны на стороне АО «Национальные информационные технологии»: 1. Государственная регистрация заключения брака (супружества) за рубежом – 90 дней; 2. Назначение государственного социального пособия по случаю потери кормильца – 90 дней; 3. Регистрация заключения брака (супружества), в том числе внесение изменений, дополнений и исправлений в записи актов гражданского состояния – 55 дней; 4. Регистрационный учет лица, занимающегося частной практикой – 84 дней. Недоступность услуг и сервисов за 1 квартала 2023 года: Общее количество просроченных минут: (90+90+55+84) дней*60*24= 459 360 минут; Время простоя: 1 час 27 минут. 459 360 + 87 = 459 447 минут. Общее количество рабочих минут: (31+28+31) дней	Отчет и аналитическая справка о работоспособности услуг с приложением подтверждающих документов (письма ГО пр.)	Оказано в объеме 99,25%

		*24 *60 * 478 услуг = 61 948 800 минут. Процент исполнения =100-(459 447/61 948 800)*100) = 99,25 %.		
2.4	Информационная поддержка ПЭП	За 1 квартала 2023 года разработано 15 материала (статей, паспортов услуг и сервисов). -статьи – 5 -паспорта услуг и сервисов - 10	Отчет по информационной поддержке с приложением на CD диске	Оказано в полном объеме
		Размещено 45 материалов		
		Всего размещено – 870 материала (статей, паспортов услуг и сервисов): на гос. язык размещено переводов – 412, переведено на гос. язык – 23, переведено на анг. язык – 435.		
		Актуализировано 420 материалов: - паспорта гос. услуг – 359; - полезная информация – 61. Своевременно отработано 13 запросов в части актуализации контента.		
		По переходам из поисковых систем по аналитическим данным Yandex Metrika – 69.1 % от общего объема всех источников переходов; По переходам из поисковых систем по аналитическим данным Google Analytics – 47.2 % от общего объема всех источников переходов.		
2.5	Продвижение ПЭП	В отчетном периоде подготовлено и размещено 8 пресс-релизов, новостных материалов в СМИ, согласованных с Заказчиком. Размещено 166 материалов в СМИ и 144 публикации для продвижение проекта в социальных медиа.	Отчет по продвижению ПЭП	Оказано в полном объеме

		В отчетном периоде разработано 8 обучающих видео роликов, кроме перевода интерфейса на английский язык.	Отчет по продвижению ПЭП	Оказано в объеме 70 %
2.6	Модификация ПЭП	В 1 квартале 2023 года по запросу Заказчика и ГО разработано по ПЭП СТПО, дополнения к СТПО и соглашение, согласованные и утвержденные с заинтересованными ГО и представителями Заказчика.	Отчет по ПЭП, с приложением СТПО, дополнений к СТПО и соглашение, протоколов демонстрации, подписанных с Заказчиком и ГО	Оказано в полном объеме
3	**Сопровождение и поддержка пользователей порталов «Открытого правительства»**			
3.1	Сопровождение ИС	В отчетном периоде успешно проведено тестирование ИС, работает в штатном режиме.	Протокола тестирования.	Оказано в полном объеме
		За 1 квартал 2023 года сформировано отчеты (документы) по порталам «Открытого правительства».	Отчет выполненных работ с выгрузкой запросов из CD	Оказано в полном объеме
3.2	Поддержка пользователей ИС	На 2 линии поддержки компонентов «Открытого правительства» проведены работы по поддержке пользователей, от сотрудников государственных органов, участников взаимодействия.	Отчет выполненных работ с выгрузкой запросов из AC SD	Оказано в полном объеме
		За 1 квартал 2023 года 1011 сотрудникам ГО предоставлен доступ к АРМ компонентам «Открытого правительства».	Отчет выполненных работ с приложением заявок ГО на CD	Оказано в полном объеме

			диске	
3.3	Техническая поддержка ИС	За 1 квартал 2023 года поступило 8 запросов: все запросы закрыты.	Отчет выполненных работ с выгрузкой запросов из AC SD	Оказано в полном объеме
3.4	Информационная поддержка порталов «Открытого правительства»	За 1 квартал 2023 года на портале «Открытый диалог» актуализировано 6 и создано 1 блог руководителей ГО и организаций квазигосударственного сектора, проведены 284 интернет-конференций и 85 опросов. Были направлены 3 рассылки (4 поста в социальных сетях) в НПО по порталу ОП для дальнейшего принятия мер НПО по популяризации.	Отчет по информационной поддержке с приложением на CD диске	Оказано в полном объеме
		За 1 квартал 2023 года по принятию мер по популяризации портала среди населения, с привлечением СМИ были проведены работы.	Отчет по информационной поддержке с приложением на CD диске	Оказано в полном объеме
3.6	Обеспечение функционирования бизнес-логики порталов «Открытого правительства»	За 1 квартал 2023 года обеспечена функциональная работоспособность порталов «Открытого правительства» в режиме 24/7/365 (кроме плановых и внеплановых работ, технических сбоев, сбоев на стороне ИС ГО и перебоев в каналах связи, проведение плановых обновлений – не более 1 раз в две недели, внеплановые – по согласованию с Заказчиком).	Отчет выполненных работ согласно составленных актов	Оказано в полном объеме
4	**Сопровождение и поддержка пользователей ПШЭП**			

4.1	Сопровождение ИС	В отчетном периоде успешно проведено тестирование ИС. ПШЭП работает в штатном режиме. Отчет по тестированию прикреплен к ЗНИ.	Протокола тестирования	Оказано в полном объеме
		В отчетном периоде проведены работы по предоставлению статистической информации по запросам от ГО.	Отчет выполненных работ с приложением на CD диске с серийным № CD-R	Оказано в полном объеме
4.2	Поддержка пользователей ИС	В отчетном периоде обеспечена поддержка пользователей ИС ПШЭП. На 2 линию поддержки от пользователей поступило и решено 56 запроса.	Отчет выполненных работ с выгрузкой запросов из АС SD на CD диске с серийным	Оказано в полном объеме
4.3	Техническая поддержка ИС	В отчетном периоде обеспечена техническая поддержка в части сбора, анализа и устранения замечаний от пользователей ИС ПШЭП. Поступило 5 запроса, из них открытых 0.	Отчет о поступивших замечаниях с выгрузкой запросов из АС SD	Оказано в полном объеме
4.4	Обеспечение функционирования бизнес – логики сервисов	В 1 квартале 2023 года обеспечена функциональная работоспособность сервисов ПШЭП в режиме 24/7/365 (кроме плановых и внеплановых работ, технических сбоев, сбоев на стороне ИС ГО и перебоев в каналах связи, проведение плановых обновлений – не более 1 раз в две недели, внеплановые – по согласованию с Заказчиком).	Отчет о работоспособности услуг	Оказано в полном объеме
6	**Ключевой показатель эффективности**			
6.1	Формирование итогового отчета по сопровождению ШЭП	В 1 квартале 2023 года исполнены заявки по интеграции посредством ШЭП.	Отчет по сопровождению ШЭП на СД диске	Оказано в полном объеме