«УТВЕРЖДАЮ»
И.о. Председателя РГУ «Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

_____ **А. Кушербаев**

«14» июля 2023 год

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Правления
АО «Национальные информационные технологии»

_____ **Р. Конышкин**

« 5 » июля 2023 год

ОТЧЕТ
выполненных работ за 2 квартал 2023 года по Договору о государственных закупках услуг по сопровождению информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование» от 27 января 2023 года №4

Название проекта	*Сопровождение информационной системы «Государственная база данных «Е-лицензирование»*

Заказчик проекта	*РГУ «Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан»*

NITEC	АО «Национальные информационные технологии»
Отчет за 2 квартал 2023 года по Договору №4 от 27 января 2023 года	

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

Статус	Согласовано	Согласовано	Согласовано	Согласовано
Должность	Заместитель председателя	Руководитель управления	Главный эксперт	Главный эксперт
Подразделение	Комитет государственных услуг МЦРИАП РК	Управление проектов внутреннего контура «электронного правительства» Комитета государственных услуг МЦРИАП РК	Управление проектов внутреннего контура «электронного правительства» Комитета государственных услуг МЦРИАП РК	Комитет государственных услуг МЦРИАП РК
ФИО	А. Юсупова	Е. Актаев	К.Ережеп	Е. Әлмаханов
Подпись				

АО «Национальные информационные технологии»:

Статус	Согласовано	Согласовано	Согласовано	Разработал
Должность	Заместитель Председателя Правления	Директора департамента	Руководитель проекта	Главный менеджер
Подразделение	B2C	Департамента Е-лицензирования и интегрированной информационной системы «Центр обслуживания населения»	Департамента Е-лицензирования и интегрированной информационной системы «Центр обслуживания населения»	Департамент Е-лицензирования и интегрированной информационной системы «Центр обслуживания населения»
ФИО	А.Уразова	А. Кершин	А. Жолдабекова	А. Шарипова
Подпись				

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Сокращение	Определение, расшифровка
АО «НИТ», Общество	Акционерное общество «Национальные информационные технологии»
ГО	Государственный(-е) орган(-ы)
Договор	Договор о государственных закупках услуг по сопровождению информационной системы «Государственная база данных «Е – лицензирование» №4 от 27.01.2023 г.
ЕСМ	Единая система мониторинга
ИС	Информационная(-ые) система(-ы)
ГБД ЕЛ, ГБД «Е-лицензирование»	«Государственная база данных «Е-лицензирование»
РП	Региональные представительства
Регламент	Регламент взаимодействия организаций по инструментальному обследованию и мониторингу информационно – коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства»
ТС	Техническая спецификация
Пользователь	Сотрудники государственных органов, физические и юридические лица

1. ВЕХИ ПРОЕКТА, СТАТУС

№ п/п	Вехи проекта	Целевая дата	Статус
1	Договор о государственных закупках услуг по сопровождению информационной системы «Государственная база данных «Е – лицензирование»	№4 от 27.01.2023 г.	
2	Дополнительное соглашение по сопровождению информационной системы «Государственная база данных «Е – лицензирование»	№4/1 от 6.06.2023 г.	Текущий

2. ВЫПОЛНЕННЫЕ УСЛУГИ В ТЕКУЩЕМ ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ СОГЛАСНО ТЕХНИЧЕСКОЙ СПЕЦИФИКАЦИИ

№	Наименование услуги согласно ТС к Договору	Информация по оказанию услуг	Форма завершения	Фактическое оказание услуг
1	**Мониторинг ГБД ЕЛ**			
1.1	**Мониторинг ИС посредством Единой системы мониторинга**			
	Мониторинг сервисов и услуг ИС с оповещением при сбоях/восстановлениях посредством звонков или электронной почты в режиме 24/7/365 (согласно списку контактов, предоставленного Заказчиком с указанием номеров и адресов почты, при изменениях Заказчику необходимо направлять актуализированный список для оповещения) и уведомление о плановых и внеплановых работах посредством телефонограмм	В течение 2 квартала текущего года в режиме 24/7 проводились работы по мониторингу доступности ИС ГБД ЕЛ посредством ЕСМ с своевременным оповещением заинтересованных лиц путем уведомления на электронные адреса.	Отчёт об инцидентах с указанием времени простоя	Оказано в полном объеме
	Подключение сервисов и услуг ИС к системе мониторинга	Во 2 квартале текущего года подключено 1 устройство ИС ГБД ЕЛ к системе мониторинга.	Акт подключения сервиса ИС ГБД ЕЛ	Оказано в полном объеме
2	**Сопровождение и поддержка пользователей ГБД ЕЛ**			
2.1	**Сопровождение ИС**			
	Поддержка пользователей, отработка запросов, поступающих от сотрудников ГО, участников взаимодействия, решение возникающих проблем при работе с функционалом, выявление, анализ,	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года были зарегистрированы и решены на 2 линии поддержки – **1704** запроса.	Отчет выполненных работ с выгрузкой запросов из АС SD	Оказано в полном объеме

	решение проблемных вопросов, возникающих с функционалом и бизнес процессом ИС			
	Тестирование после проведения изменений	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года по **145** заявкам провели **6** тестирований.	Протокола тестирований	Оказано в полном объеме
	Управление учетными записями пользователей ИС (создание, изменение, удаление учетных записей пользователей, присвоение ролей)	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года проведены работы по созданию **1896** учетных записей, по редактированию (изменению) **1397** учетных записей пользователей.	Отчет выполненных работ с указанием официальных оснований проведенных работ с выгрузкой по созданию, изменению и удалению учетных записей пользователей (CD-диск)	Оказано в полном объеме
	Формирование отчетов, статистики по данных с динамикой оказанных услуг в разрезе гос.услуг и сервисов (с учетом подвидов услуг)	Проведены работы по предоставлению статистической информации за период с 1 апреля по 30 июня 2023 года.	Отчет о выполненных работах на CD диске	Оказано в полном объеме
	Поддержка пользователей ИС ГБД ЕЛ в ГО на региональном уровне			
2.2	Установка и настройка клиентского места	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года проведено **2749** установок и настроек клиентских мест.	Протокола оказанных услуг на CD диске	Оказано в полном объеме
	Обучение пользователей работе с ИС	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года проведено **17915** обучений.		

	Оказание консультационной поддержки пользователям ИС	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года оказано **23920** консультационных услуг.		
2.3	**Техническая поддержка ИС**			
	Сбор, анализ и устранение замечаний от пользователей ГБД ЕЛ	За период с 1 апреля по 30 июня текущего года на 3-линию поддержки поступило **599** запроса (из них перешло с предыдущего отчетного периода - 31 запрос), отработано **548** (с учетом переходящих с предыдущего отчетного периода) запросов, кроме этого в работе **51** запрос. Все открытые запросы будут отработаны в регламентное время.	Отчет о поступивших и устраненных замечаниях и протокола тестирования	Оказано в полном объеме
2.4	**Информационная поддержка внешнего портала ГБД ЕЛ**			
	Своевременная актуализация контента с обеспечением отсутствия замечаний от Заказчика	В рамках актуализации контента были проведены следующие работы: - создание новых лицензиаров, настройка исторических ГО, настройка запрета и (или) снятия запрета подачи заявлений – 351; - создание видов и подвидов деятельности, настройка исторических видов и подвидов деятельности, переименование видов и подвидов деятельности, блокировка и разблокировка услуг, изменение лицензиара по государственным услугам -15; - Справочник КАТО – 1 значение; - Справочник сроков обработки заявлений-2 значения.	Отчет по информационной поддержке с приложением на CD диске	Оказано в полном объеме
	Обеспечение перевода паспортов услуг на внешнем портале на английский язык (кроме перечня требуемых документов)	В рамках обеспечения перевода паспортов услуг на внешнем портале, за период с 1 апреля по 30 июня текущего года проводились работы по переводу наименований лицензиаров ГО и		

		государственных услуг на английский и государственный языки: 1) на государственный язык – 40; 2) на английский язык – 40.		
	Обеспечение функционирования услуг и сервисов			
2.5	Обеспечение 100% работоспособности услуг и сервисов в режиме 24/7/365 (кроме плановых, внеплановых работ по обновлению, технических сбоев аппаратных средств, каналов связи и неработоспособности услуг по причине проблем на стороне ИС ГО)	В течение 2 квартала текущего года обеспечена бесперебойная работоспособность всех услуг и сервисов ИС ГБД ЕЛ. За 2 квартал текущего из 436 автоматизированных услуг были доступны – 433, неработоспособна по вине ИС ГО – 2, заблокированы -1, а также доступны все 9 компонентов ИС ГБД ЕЛ.	Отчет о работоспособности услуг и сервисов	Оказано в полном объеме
	Модификация ГБД ЕЛ			
2.6	Модификация программного обеспечения в соответствии с запросами Заказчика, взаимодействующих ГО без проведения модернизации и реализации дополнительных функциональных требований и при условии сохранения целостности ИС Обработка заявок на модификацию при готовности сервисов ГО, а также после утверждения технической документации со стороны ГО, включая подготовку и вывод услуг ГБД ЕЛ на мобильное приложение egovMobile, в срок не более 14/30 рабочих дней.	По запросу ГО разработаны СТПО, согласованные и утвержденные с заинтересованными ГО и представителем Заказчика, подписаны протокола демонстрации. А также разработаны сервисы и опубликованы на Smart Bridge.	СТПО, протокола демонстрации, заявки на публикацию сервиса посредством Smart Bridge (*Приложение 1*)	Оказано в полном объеме

	Модификация программного обеспечения в соответствии с запросами Заказчика без проведения модернизации и реализации дополнительных функциональных требований и при условии сохранения целостности ИС *(в части внесения изменений в требуемые документы, формы сведений, выходные формы без изменения бизнес-процесса услуг)*	По запросу ГО разработаны Листы изменений, согласованные и утвержденные с заинтересованными ГО и представителями Заказчика. Проведены демонстрации.	Листы изменений, протокола демонстрации	Оказано в полном объеме

Приложение 1

Список больших модификаций

1. Автоматизация процесса предоставления уполномоченному государственному органу в сфере экспортного контроля (МИИР) информации об исполнении выданных разрешительных документов (лицензии, разрешения) в сфере экспортного контроля и лицензирования из информационных систем КГД (АСТАНА-1);
2. Уведомление о начале или прекращении деятельности в качестве налогоплательщика, осуществляющего отдельные виды деятельности по производству бензина (кроме авиационного), дизельного топлива, газохола, бензанола, нефраса, смеси легких углеводородов, экологического топлива;
3. Выдача разрешения на проезд по территории иностранного государства перевозчикам Республики Казахстан в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан;
4. Выдача удостоверения о допуске к осуществлению международных автомобильных перевозок и карточки допуска на автотранспортные средства;
5. Выдача сертификата специалиста в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Список малых модификаций

1. Утверждение отчета об итогах размещения акций;
2. Выдача сертификата специалиста для допуска к клинической практике;
3. Выдача сертификата иностранному специалисту для допуска к клинической практике;
4. Распределение квот изъятия объектов животного мира на основании утвержденных лимитов;
5. Выдача сертификата специалиста в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий;
6. Выдача разрешения на ввоз, вывоз и транзит наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров;