Утверждаю
Директор Департамента цифровизации и развития
государственных услуг Министерства культуры и
спорта Республики Казахстан

_____ Буштаев С.К.
«___» _____ 2023 г.

Утверждаю
Директор
ТОО «IServ»

_____ Кузнецов И.В
«___» _____ 2023 г.

ПРОТОКОЛ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ
«ЕДИНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ АРХИВ ДОКУМЕНТОВ» (ИС ЕЭАД)
за период с «27» июня по «28» июля 2023 года

Согласовано
Заместитель председателя Комитета архивов, документации и
книжного дела Министерства культуры и
спорта Республики Казахстан

_____ Карсакбаева Г.Е.
«___» _____ 2023 г.

Согласовано
Менеджер проектов
ТОО «IServ»

_____ Балтабекова Д.А.
«___» _____ 2023 г.

г. Астана

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Министерство культуры и спорта РК

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Кадимова Ж.	Главный эксперт	
2			
3			

ТОО «IServ»

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Ильина Е.	Ведущий аналитик	
2			
3			

Настоящий документ разработан по факту оказанных услуг (сопровождение «Единый электронный архив документов» (ИС ЕЭАД)) за период с «27» июня по «28» июля 2023 года согласно договору государственных закупок №179 от «27» июня 2023 года, заключенными «Министерством культуры и спорта Республики Казахстан» (далее – Заказчик) с ТОО «IServ» (далее – Поставщик) выполнены следующие работы по сопровождению «Единый электронный архив документов» (ИС ЕЭАД), а именно:

№ п/п	Наименование мероприятий (согласно ТС)	Содержание выполненных работ	Форма завершения мероприятия (согласно ТС)
М 3.1	Оказание услуг по консультационному участию в работах по обеспечению функционирования прикладного программного обеспечения системы, в работах по восстановлению работоспособности системы	Консультирование эксплуатационного персонала системы по вопросам функционирования Системы, в части относящейся к компетенции Поставщика; К компетенции Поставщика относятся вопросы функционирования прикладного программного обеспечения Системы.	Перечень заявок по обеспечению функционирования ПО *В папке М1 Приложения* Официальная переписка Исх №061 от 30.06.2023 Исх №063 от 1.07.2023 Исх №064 от 3.07.2023 Исх №065 от 3.07.2023 Исх №066 от 3.07.2023 Исх №072 от 13.07.2023 Исх №073 от 13.07.2023 Исх №074 от 19.07.2023 Исх №075 от 19.07.2023 Исх №076 от 21.07.2023 Исх №079 от 26.07.2023 Исх №081 от 27.07.2023 Планы проведения регламентных работ План регламентных работ № 1 от 22.07.2023 г. Протокол тестирования №1 к ПРР №1
М 3.2	Оказание службой поддержки консультационной помощи пользователям Системы по	Обеспечение работы службы поддержки: оказание консультационной помощи пользователям Системы в целях получения	Перечень заявок, полученных и обработанных Службой поддержки за отчетный период Реестр звонков

	вопросам, направленным по электронной почте.	ими результатов, соответствующих функциональному назначению Системы (в том числе уточнение статуса и сроков рассмотрения обращений пользователей, которые были направлены по электронной почте в адрес Службы поддержки).	*В папке М2 Приложения*
М 3.3	Оперативная разработка скриптов по заявке Заказчика	Разработка программных скриптов для базы данных ИС по заявке Заказчика.	Реестр выполненных скриптов *В папке М3 Приложения*
М 3.4	Подготовка и предоставление Заказчику реестра типичных вопросов и ответов по вопросам использования Системы	Данный реестр включает в себя наиболее часто задаваемые вопросы за период ведения реестра и ответы, предоставляемые Службой поддержки.	Реестр типичных вопросов и ответов за отчетный период *В папке М4 Приложения*
М 3.5	Ведение и предоставление Заказчику реестра проблемных ситуаций, возникающих при функционировании Системы	Данный реестр включает в себя причины возникновения указанных ситуаций и сроки их устранения.	Реестр проблемных ситуаций *В папке М5 Приложения*
М 3.7	Модификация ПО Системы	Оптимизация регистрационных свидетельств Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан (ключей ЭЦП) для применения единого регистрационного свидетельства с учетом развития информационных технологий и методов криптографического анализа	Заявка на изменение ПО №1 Программа и методика испытаний Протокол тестирования и испытания модифицированного ПО Системы Протокол демонстрации модификации от 27.07.2023 г.