Утверждаю
Вице-министр культуры и спорта
Республики Казахстан

_____ Еркинбаев Е.М.

«_1_» _сентября_ 2023 г.

Утверждаю
Директор
ТОО «IServ»

_____ Кузнецов И.В.

«_29_» _августа_ 2023 г.

ПРОТОКОЛ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ
«ЕДИНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ АРХИВ ДОКУМЕНТОВ» (ИС ЕЭАД)
за период с «29» июля по «28» августа 2023 года

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

_____ Буштаев С.К.

«_1_» _сентября_ 2023 г.

Согласовано
Менеджер проектов
ТОО «IServ»

_____ Балтабекова Д.А.

«_29_» _августа_ 2023 г.

г. Астана

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Министерство культуры и спорта РК

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Корикбаев А.	Руководитель управления данными и электронным архивом ДЦРГУ	
2	Кадимова Ж.	Главный эксперт ДЦРГУ	
3			

ТОО «IServ»

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Ильина Е.	Ведущий аналитик	
2	Каржау А.	Аналитик	
3	Рсалиев Д.	Специалист поддержки ИС	

Настоящий документ разработан по факту оказанных услуг (сопровождение «Единый электронный архив документов» (ИС ЕЭАД)) за период с «29» июля по «28» августа 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 №084 от 31.07.2023 Исх №086 от 02.08.2023 Исх №089 от 10.08.2023 Исх №091 от 11.08.2023 Исх №092 от 15.08.2023 Исх №093 от 17.08.2023 Исх №094 от 21.08.2023 Планы проведения регламентных работ План регламентных работ № 2 от 19.08.2023 г. Протокол тестирования №2 к ПРР №2
М 3.2	Оказание службой поддержки консультационной помощи пользователям Системы по вопросам, направленным по электронной почте.	Обеспечение работы службы поддержки: оказание консультационной помощи пользователям Системы в целях получения ими результатов, соответствующих функциональному назначению Системы (в том числе уточнение статуса и сроков рассмотрения обращений пользователей,	Перечень заявок, полученных и обработанных Службой поддержки за отчетный период Реестр звонков *В папке М2 Приложения*

		которые были направлены по электронной почте в адрес Службы поддержки).	
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	Модификация модуля Помощь. Создание условий пользователям для получения готовых ответов по часто задаваемым вопросам. Модуль инструкции и контакты службы поддержки	Заявка на изменение ПО №2 Программа и методика испытаний Протокол тестирования и испытания модифицированного ПО Системы Протокол демонстрации модификации от 07.08.2023 г.