Утверждаю
И.о. Председателя Комитета архивов,
документации и книжного дела Министерства
культуры и информации Республики Казахстан

_____ Карсакбаева Г.Е.
«12» ноября 2023 г.

Утверждаю
Директор
ТОО «IServ»

_____ Гайвак С.В.
«12» декабря 2023 г.

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

Согласовано
Руководитель управления электронных архивов
Департамента цифровой трансформации и
проектного менеджмента Министерства культуры
и информации Республики Казахстан

_____ Корикбаев А.К.
«14» декабря 2023 г.

Согласовано
Менеджер проектов
ТОО «IServ»

_____ Балтабекова Д.А.
«12» декабря 2023 г.

г. Астана

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Министерство культуры и информации РК

№ п\п	ФИО	Должность	Подпись
1	Гадилова Н.С.	гл. эксперт	
2			
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» августа по «28» ноября 2023 года согласно договору государственных закупок №179 от «27» июня 2023 года, заключенным «Министерством культуры и спорта Республики Казахстан» с ТОО «IServ» и дополнительному соглашению №КА-215-Государственные закупки, заключенным «Министерством культуры и информации Республики Казахстан» (далее – Заказчик) с ТОО «IServ» (далее – Поставщик) от 4 декабря 2023 г. 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 Официальная переписка Исх №098 от 29.08.2023 г. Исх №099 от 29.08.2023 г. Исх №111 от 28.09.2023 г. Исх №113 от 03.10.2023 г. Исх №115 от 04.10.2023 г. Исх №119 от 05.10.2023 г. Исх №123 от 10.10.2023 г. Исх №124 от 10.10.2023 г. Исх №126 от 17.10.2023 г. Исх №129 от 24.10.2023 г. Исх №133 от 02.11.2023 г. Исх №135 от 07.11.2023 г. Исх №136 от 09.11.2023 г. Исх №137 от 09.11.2023 г. Исх №143 от 14.11.2023 г. Исх №144 от 15.11.2023 г. Исх №145 от 17.11.2023 г. Исх №146 от 17.11.2023 г.

			Исх №148 от 23.11.2023 г. Исх №149 от 23.11.2023 г. Исх №150 от 23.11.2023 г. Исх №151 от 28.11.2023 г. Планы проведения регламентных работ План регламентных работ №3 от 02.09.2023 г. Протокол тестирования №3 к ПРР №3 План регламентных работ №4 от 14.10.2023 г. Протокол тестирования №4 к ПРР №4 План регламентных работ №5 от 21.10.2023 г. Протокол тестирования №5 к ПРР №5 План регламентных работ №6 от 11.11.2023 г. Протокол тестирования №6 к ПРР №6 План регламентных работ №7 от 18.11.2023 г. Протокол тестирования №7 к ПРР №7 *В папке М1 Приложения*
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, которые были направлены по электронной почте в адрес Службы поддержки).	Перечень заявок, полученных и обработанных Службой поддержки за отчетный период Реестр звонков *В папке М2 Приложения*
М 3.3	Оперативная разработка	Разработка программных скриптов для	Реестр выполненных скриптов

	скриптов по заявке Заказчика	базы данных ИС по заявке Заказчика.	*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	Проведены работы по модификации Системы: - Модификация функционала государственного архива; - Модификация функционала ведомственного архива; - Модификация функционала государственного архива ИС «ЕЭАД» для работы с ЭПМК; согласно утвержденным ЛУТ №31, 32, 33 от 17 марта 2023 года	Заявка на изменение ПО №3 ПиМИ к ЗНИ ПО №3 Протокол тестирования и испытания модифицированного ПО к ЗНИ ПО №3 Заявка на изменение ПО №4 ПиМИ к ЗНИ ПО №4 Протокол тестирования и испытания модифицированного к ЗНИ ПО №4 ПО Заявка на изменение ПО №5 ПиМИ к ЗНИ ПО №5 Протокол тестирования и испытания модифицированного ПО к ЗНИ ПО №5 *В папке М7 Приложения*

М 3.8	Обучение пользователей	Проведение обучения пользователей подсистемы Ведомственный архив.	Акт обучения пользователей № 1 от 25.09.2023 г. Акт обучения пользователей № 2 от 04.10.2023 г. Обучающие видеоролики, инструкции; *В папке М8 Приложения*