АКТ
приема – передачи об оказанных услугах по техническому сопровождению интегрированной информационной системы управления персоналом «Е-қызмет»

г. Астана 12.12.2018г.

Настоящим акт подписан в соответствии с договором №11-18-НЗ от 01 октября 2018 года между Агентством по делам государственной службы РК и противодействию коррупции и АО «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы» (далее – АО «НЦУП»), о том, что АО «НЦУП» оказал услуги по техническому сопровождению информационной системы «Е-қызмет» за IV квартал 2018 года.

№ п/п	Наименования мероприятий	Форма завершения
1	Обеспечение квалифицированной поддержки пользователей по функционалу ИИС «Е-қызмет», в том числе:	
	Консультация пользователей ИИС «Е-қызмет» посредством телефона	*Было принято 5404 звонков (приложение на CD)*
	Обеспечение поддержки пользователей ИИС «Е-қызмет» посредством писем	*Обращений не поступало*
	Оказания практической помощи на местах	*Обращений не поступало*
	Предложения по развитию ИИС «Е-қызмет»	*Количество писем – 1. (приложение на CD)*
2	Работы по актуализацию/наполнению справочников, памяток и инструкции	*Количество актов – 6. (приложение на CD)*

	ИИС «Е-қызмет»	
3	Функциональное тестирование подсистем в случае проведения обновлений системы «Е-қызмет»	*Количество протоколов – 24.* *Количество актов – 3.* *(приложение на CD)*
4	Работы по обновлению внесенных изменений в ИИС «Е-қызмет»	*Количество запросов на бой – 17* *(приложение на CD)*
5	Работы по внедрению ИИС «Е-қызмет» в новых/реорганизованных и/или упраздненных государственных органов	*Количество актов – 89.* *(приложение на CD)*
6	Проведение инструктажа по работе с ИИС «Е-қызмет» по согласованному графику	*Количество актов – 5.* *(приложение на CD)*
7	Взаимодействие с территориальными департаментами уполномоченного органа по делам государственной службы по активному использованию системы «Е-қызмет» государственными органами	*Количество писем – 22.* *(приложение на CD)*
8	Ежедневный мониторинг работоспособности системы ПО, АПК и телекоммуникационных оборудовании	*Количество отчетов – 20, количество актов – 1.* *(приложение на CD)*

Всего выполнено работ за IV-квартал 2018 года на сумму с учетом НДС: 28 000 000 теңге.

Принял:

Директор департамента государственной службы Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции

_____Тлеукенов Ж.О.

Передал:

Генеральный директор АО «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы»

_____Нургазиева Б.Г.

ОТЧЕТ
об оказанных услугах по техническому сопровождению интегрированной информационной системы управления персоналом «Е-қызмет»

г. Астана 12.12.2018г.

Настоящим отчет подписан в соответствии с договором №11-18-НЗ от 01 октября 2018 года между Агентством по делам государственной службы РК и противодействию коррупции и АО «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы» (далее – АО «НЦУП»), о том, что АО «НЦУП» оказал услуги по техническому сопровождению информационной системы «Е-қызмет».

№ пункта технической спецификации	Наименование выполненных мероприятий согласно технической спецификации
1	**Обеспечение квалифицированной поддержки пользователей по функционалу ИИС «Е-қызмет»**
1.1	**Консультация пользователей ИИС «Е-қызмет» посредством телефона.** *Было принято 5404 звонков.*
1.2	**Обеспечение поддержки пользователей ИИС «Е-қызмет» посредством писем.** *По данному пункту со стороны государственных органов писем не поступило.*

1.3	**Оказания практической помощи на местах.** *По данному пункту со стороны государственных органов обращение не поступало.*
1.4	**Предложения по развитию ИИС «Е-қызмет».** *От сотрудников СУП ГО в ходе консультаций и проведений функциональных тестирований поступило ряд предложений. (Количество писем – 1).*
2	**Работы по поддержанию актуальности контентного наполнения системы «Е-қызмет»** *Была актуализация справочников:* *- Раздел «Реестр обновлений» (Количество актов – 1);* *- Раздел «Права доступа» (Количество актов – 2);* *- Раздел «Справочник» (Количество актов – 1);* *- Раздел «Помощь» (Количество актов – 1);* *-Раздел «Технологический блок», передача документов (Количество актов – 1);*
3	**Функциональное тестирование подсистем в случае проведения обновлений системы «Е-қызмет».** *На основании произведенного обновления тестовой базы системы «Е-қызмет» были проверены доработанные функционалы системы на соответствие первоначальному запросу на изменение, а также на устранение выявленных ошибок в ходе консультаций. Для контроля внесенных изменений сотрудниками службы поддержки были проведены функциональные тестирования бизнес-процессов и результаты зафиксированы внутренними протоколами. (Количество протоколов о проверке функционального тестирования – 1, Количество протоколов по проведению функционального тестирования –1, количество протоколов о проверке функциональных ошибок – 7, количество актов по выявлению функциональных ошибок – 3, количество протоколов проверки актов функциональных ошибок – 1).* *Количество протоколов о проверке изменения функционала – 1, Количество протоколов о проверке функциональных ошибок по запросу на бой – 13).*
4	**Работы по обновлению внесенных изменений в ИИС «Е-қызмет».** *Обновления на тестовых и на промышленных серверах ИИС «Е-кызмет». (Количество актов – 3).* *По запросам на предоставление доступа к промышленному серверу ИИС «Е-кызмет». (Количество запросов на бой –17).*
5	**Работы по внедрению ИИС «Е-қызмет» в новых/реорганизованных и/или упраздненных государственных органов.** *В системе «Е-қызмет» были созданы – 136 ГО,*

	переименованы – 26 ГО, перемещены – 11 ГО, ликвидированы – 6 ГО. Были переведены в штатный режим работы ГО. (Количество актов – 33).
6	**Проведение инструктажа по работе с ИИС «Е-қызмет» по согласованному графику.** *Проводился инструктаж для сотрудников по работе с ИИС «Е-қызмет». (Количество актов – 5).*
7	**Взаимодействие с территориальными департаментами уполномоченного органа по делам государственной службы по активному использованию системы «Е-қызмет» государственными органами.** *Для централизованного сбора информации выполненных работ рядовых пользователей и сотрудников службы управления персоналом в виде электронного отчета еженедельно были выгружены и направлены мониторинг состояния активности пользователей, где прослеживается динамика пользования бизнес-процессами.*
8	**Ежедневный мониторинг работоспособности системы ПО, АПК и телекоммуникационных оборудовании.** *Отчет об оказанных услуг по технической поддержке серверного оборудования интегрированной информационной системы управления персоналом «Е-қызмет», в том числе отчеты Управления информационной безопасности. (Количество отчетов – 20, Количество актов – 1).*

Принял:

Директор департамента государственной службы Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции

_____Тлеукенов Ж.О.

Передал:

Генеральный директор АО «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы»

_____Нургазиева Б.Г.