



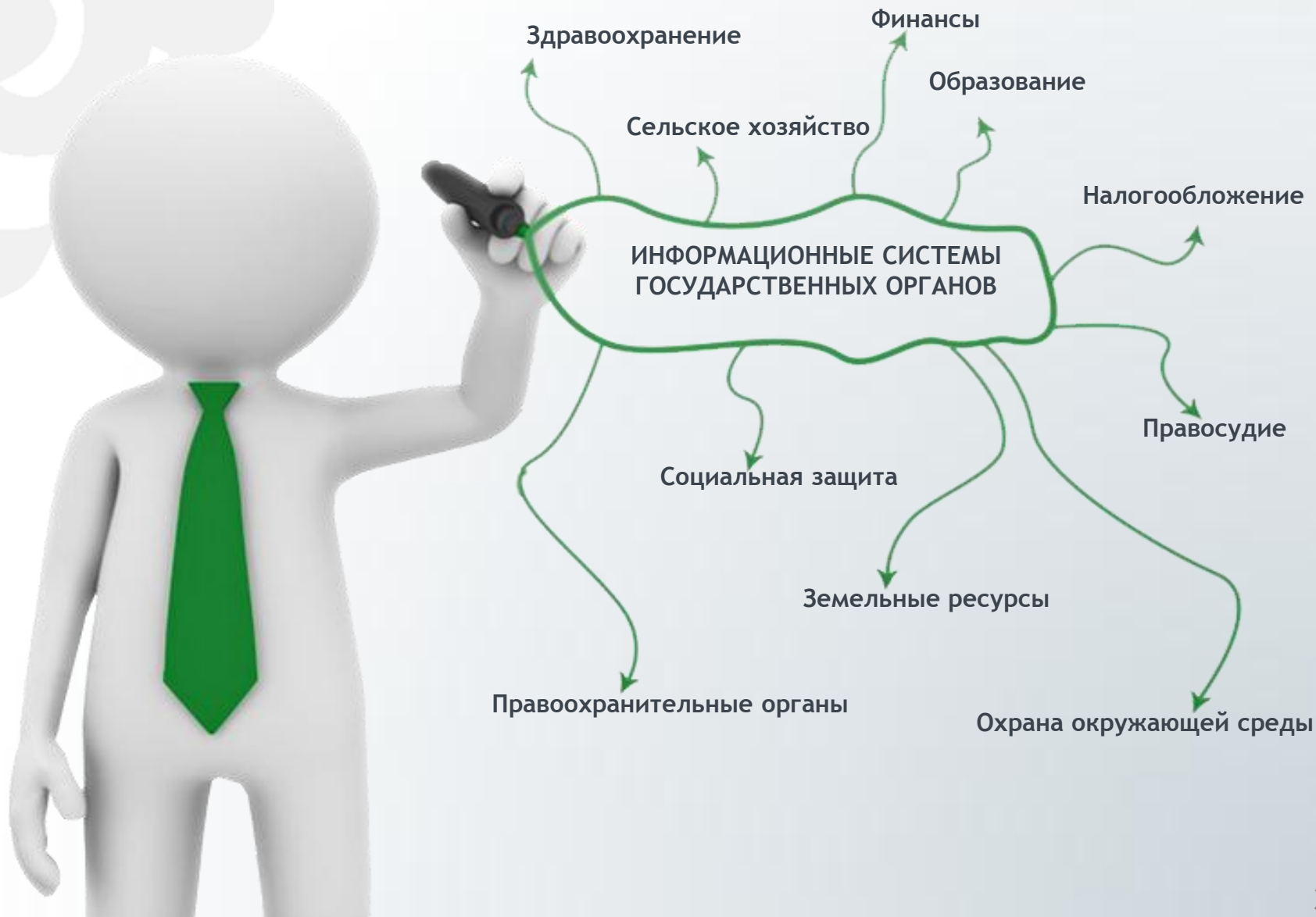
# ITSM в предоставлении ИТ услуг государственным органам

Заместитель Председателя  
Правления АО «НИТ»  
Исмаилов З.А.

## Портал электронного правительства:

- 132 электронных услуг
- 52 интерактивных сервиса
- 48 видов платежей





- ✓ ПЭП – Портал «электронного правительства»
- ✓ ШЭП – Шлюз «электронного правительства»
- ✓ ПШЭП – Платежный шлюз «электронного правительства»
- ✓ ГБД ФЛ – Государственная база данных «Физические лица»
- ✓ ГБД ЮЛ – Государственная база данных «Юридические лица»
- ✓ ГБД РН – Государственная база данных «Регистр недвижимости»
- ✓ ИС ЗАГС – информационная система ЗАГС
- ✓ Е-Лицензирование
- ✓ ИИСК – Интегрированная информационная система Казначейства
- ✓ ЕСЭДО – Единая система электронного документооборота
- ✓ ИИС ЦОН – интегрированная информационная система Центров обслуживания населения
- ✓ ИП ГО – Интранет-портал государственных органов
- ✓ ИС АР – информационная система «Адресный регистр»
- ✓ E-learning - Система электронного обучения
- ✓ Интернет ресурсы государственных органов Республики Казахстан
- ✓ Техосмотр – Информационная система технического осмотра транспортных средств
- ✓ Единая почтовая система государственных органов
- ✓ Е-акимат – Электронные услуги местных исполнительных органов.
- ✓ Е-Нотариат – Единая нотариальная информационная система

### ГБД «Физические лица»

ИИН

сведения о 16.8 млн. граждан

интеграция с 32 ИС ГО

### ГБД «Юридические лица»

БИН

сведения о 350 тыс.  
юридических лиц, филиалах и  
представительствах



### ГБД «Регистр недвижимости»

единая база данных недвижимости

интеграция с 5 ИС ГО

### ГБД «Адресный регистр»

единая база сведений об адресах недвижимости

2,805,325 адресов  
интеграция с 9 ИС ГО



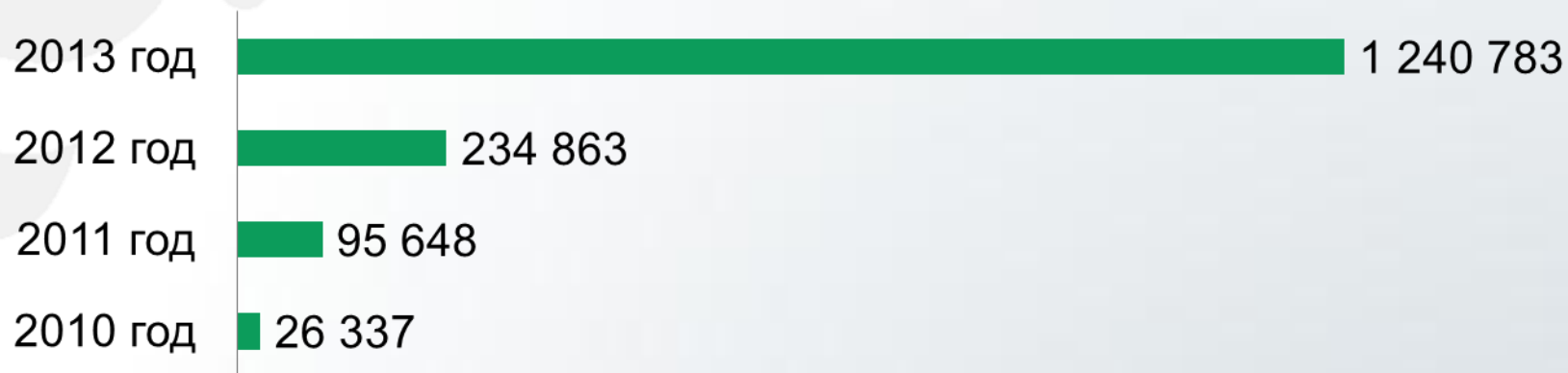
В 2013 году elicense.kz получила главный приз в номинации «E-Business» на конкурсе WSIS Project Prizes Всемирного Форума информационного общества в Женеве.



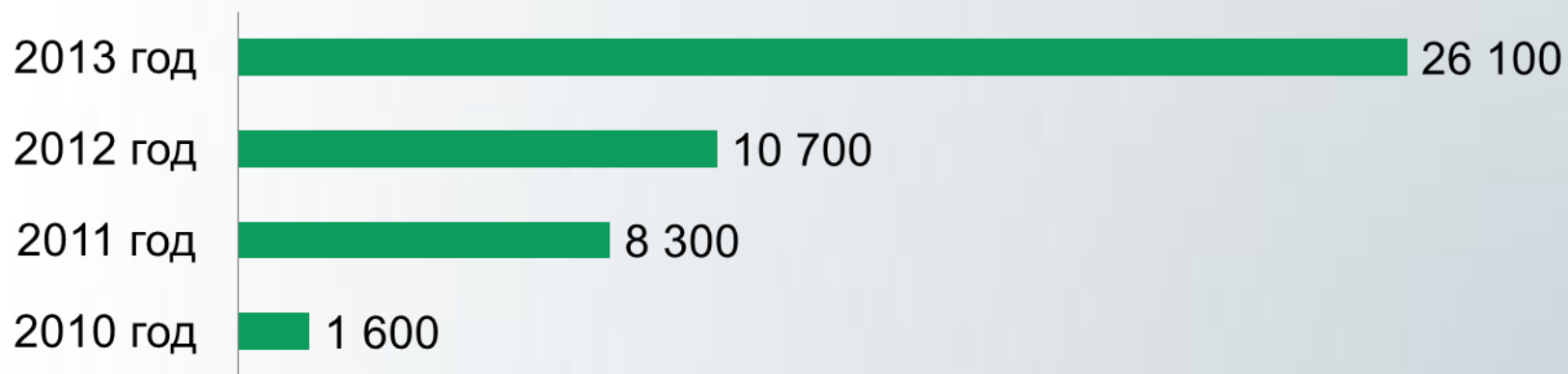
	2008	2010	2012
<b>Индекс развития Электронного правительства</b>	81	46	38
Онлайн услуги	95	24	14
Телекоммуникационная инфраструктура	96	91	77
Человеческий капитал	16	22	25
<b>Индекс e-Участия</b>	98	18	2

*По индексу e-участия ООН Казахстан занял второе место в мире наравне с Сингапуром*

Количество пользователей, зарегистрировавшихся на портале  
Электронного правительства



Количество услуг, оказанных порталом Электронного  
правительства (тыс. услуг)







**2012**

- реструктуризация АО «НИТ» в соответствии с процессами ITSM
- мониторинг сервисов с помощью Единой системы мониторинга
- ресертификация ИТ-услуг на ISO/IEC 20000-1:2011

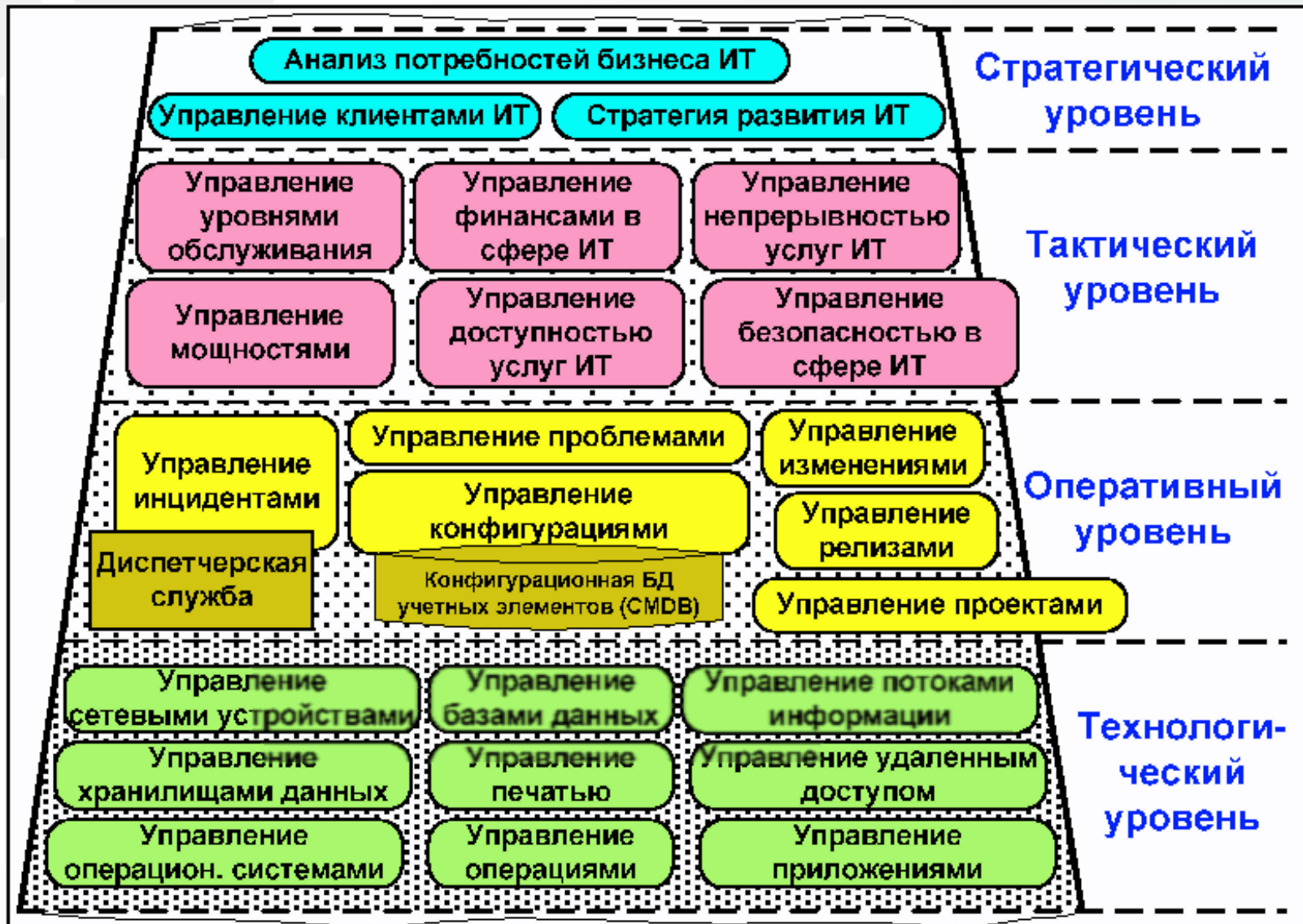
**2010/2011**

- утверждение каталога услуг и внедрение процессов управления инцидентами и проблемами
- диспетчерская служба

**2009**

- сертификация на соответствие ISO/IEC 20000-1:2005 службы поддержки Service Desk
- создание call-центра







**Стратегический  
уровень**

1. Стратегия развития Общества
2. Утверждение Каталога услуг
3. План развития Общества
4. Инвестиционные проекты
5. Аккаунт-менеджмент по управлению потребителями ИТ
6. Портфолио услуг

**Тактический  
уровень**

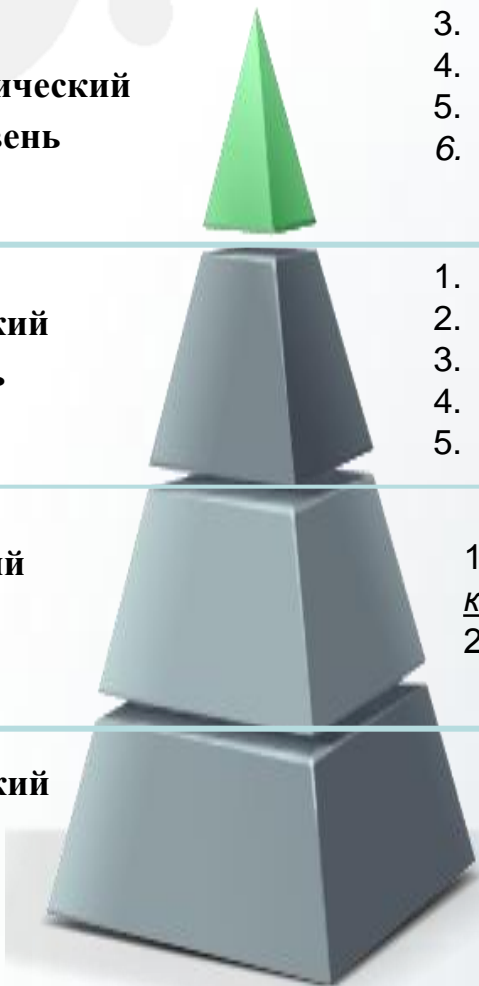
1. Контроль качества услуг
2. Управление финансами
3. Договорная деятельность
4. SLA
5. Процесс сопровождения, эксплуатации и поддержка пользователей

**Оперативный  
уровень**

1. Управления инцидентами, проблемами, изменениями, конфигурациями
2. Центр мониторинга

**Технологический  
уровень**

1. Управления технологическим процессом ИТ-услуг с применением ЕСМ
2. Управления событиями, каналами связи, приложениями, СУБД, оборудованием и ОС, хранилищами данных, доступом, релизами и развертыванием, безопасностью и отчетностью





## Обращение пользователей

- 1414
- 8-8000-80-7777
- sd@nitec.kz
- 1414.kz



## Первая линия поддержки клиентов

- Регистрация заявок, жалоб и первичная консультация согласно политикам процессов ITSM



Центр мониторинга сервисов

Service Desk

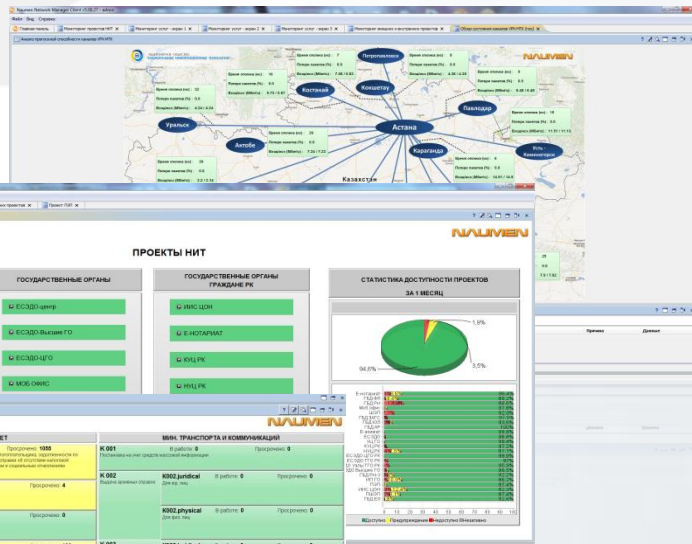
## Вторая линия поддержки

- Обработка заявок согласно разработанным политикам ITSM
- Анализ запросов согласно политикам процессов ITSM

НУЦ		ИС ЦОН		ПЭП	ШЭП
ГБД «ФЛ»	ГБД «ЮЛ»	ГБД «Е-лиц»		Государственные органы	
ГБД «РН»	ГБД «АР»	ЕСЭДО			
Телекоммуникации					

Регионы Казахстана

Проекты



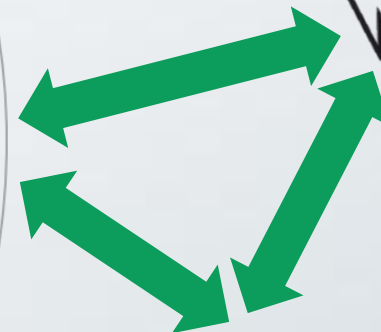
The screenshot displays a web-based monitoring system. At the top, there's a map of Kazakhstan with several regions highlighted in blue and green, connected by lines to a central point labeled 'Астана'. Below the map, there are several data panels. One panel titled 'ПРОЕКТЫ НИТ' (NIT Projects) shows a grid of project status indicators for different regions and government bodies. Another panel shows a pie chart titled 'СТАТИСТИКА ДОСТУПНОСТИ ПРОЕКТОВ ЗА 1 МЕСЯЦ' (Project Availability Statistics for 1 Month) with a 94.9% completion rate. The interface includes various filters and navigation options.

Услуги



Код услуги	Наименование услуги	Статус	Процент готовности
П101.01	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.02	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.03	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.04	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.05	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.06	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.07	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.08	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.09	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.10	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.11	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.12	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%
П101.13	Услуги по предоставлению информации о состоянии дел в сфере государственного управления	В работе	0%

Service Desk




Naumen Network Manager Client v5.00.27 - admin

Файл Вид Справка

Главная панель | Мониторинг проектов НИТ | Мониторинг внешних и внутренних проектов | Проект ПЭП

Мониторинг проектов


 АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
"НАЦИОНАЛЬНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"

### ПРОЕКТЫ НИТ

#### ГРАЖДАНЕ РК

- ПЭП
- ШЭП
- Е-АКИМАТ
- ПШЭП
- ГБДАР
- ГБДЕЛ
- ГБДЗАГС
- ГБДРН
- ГБДРН3
- ГБДФЛ
- ГБДЮЛ
- ТЕХОСМОТР

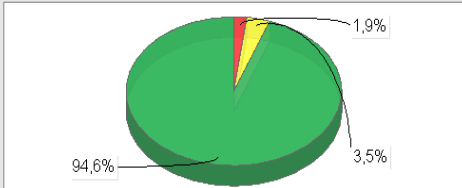
#### ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

- ЕСЭДО-центр
- ЕСЭДО-Высшие ГО
- ЕСЭДО-ЦГО
- МОБ ОФИС
- ИП ГО
- УЦ ГО
- ЕСЭДО-ТГО
- ЕСЭДО-Узлы ТГО
- ЕПС ГО

#### ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ГРАЖДАНЕ РК

- ИИС ЦОН
- Е-НОТАРИАТ
- КУЦ РК
- НУЦ РК
- Е-ОБУЧЕНИЕ

#### СТАТИСТИКА ДОСТУПНОСТИ ПРОЕКТОВ ЗА 1 МЕСЯЦ



Проект	Доступно	Предупреждение	Недоступно	Неактивно
Е-нотариат	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ГБД ФЛ	89.4%	0.0%	0.0%	10.6%
ГБД РН	84.6%	0.0%	0.0%	15.4%
Моб офис	97.8%	0.0%	0.0%	2.2%
ШЭП	92.3%	0.0%	0.0%	7.7%
ГБДЗАГС	97.6%	0.0%	0.0%	2.4%
ГБДЮЛ	93.8%	0.0%	0.0%	6.2%
ГБДАР	100%	0%	0%	0%
Е-акимат	99.8%	0.0%	0.0%	0.2%
ЕСЭДО	98.8%	0.0%	0.0%	1.2%
УЦ ГО	99.4%	0.0%	0.0%	0.6%
КУЦ РК	97.2%	0.0%	0.0%	2.8%
НУЦ РК	87.1%	0.0%	0.0%	12.9%
ЕСЭДО ЦГО РК	99.9%	0.0%	0.0%	0.1%
ЕСЭДО ТГО РК	97%	0%	0%	3%
ЕСЭДО Узлы ТГО РК	95.9%	0%	0%	4.1%
ЕСЭДО Высшие ГО	96.5%	0%	0%	3.5%
ГБДРН-3	92.2%	0%	0%	7.8%
ИП ГО	86.2%	0%	0%	13.8%
ПЭП	97.4%	0%	0%	2.6%
ИИС ЦОН	82.3%	0%	0%	17.7%
ПШЭП	87.4%	0%	0%	12.6%
ГБДЕЛ	92.6%	0%	0%	7.4%

Загрузка...



МИН. ТРУДА И СОЦ. ЗАЩИТЫ ГРАЖДАН РК		НАЛОГОВЫЙ КОМИТЕТ		МИН. ТРАНСПОРТА И КОММУНИКАЦИЙ	
<b>ГЦВП 6.01</b>	В работе: <b>6</b> Просрочено: <b>606</b> Выдача информации о поступлении и движении средств вкладчика	<b>P 1.03</b>	В работе: <b>155</b> Просрочено: <b>1055</b> Выдача справки об отсутствии (наличии) налоговой задолженности налогоплательщика, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям или справки об отсутствии налоговой задолженности, задолженности по обязательным пенсионным взносам и социальным отчислениям	<b>K 001</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Постановка на учет средств массовой информации
<b>ГЦВП 6.02</b>	В работе: <b>6</b> Просрочено: <b>185</b> Присвоение социального индивидуального кода	<b>P 1.07</b>	<b>P1071NK</b> В работе: <b>2</b> Просрочено: <b>4</b> Предоставление персонального доступа к регистрационным данным для просмотра и изменения для юр. лица Этап 1: предоставление	<b>K 002</b>	<b>K002.juridical</b> В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Выдача архивных справок Для юр. лиц
<b>ГЦВП 6.03</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>2</b> Выдача дубликата о присвоении социального индивидуального кода	<b>P1072NK</b> В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Этап 2: изменение		<b>K002.physical</b> В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Для физ. лиц	
<b>ГЦВП 6.04</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) пособий на рождение ребенка и по уходу за ребенком по достижению им возраста одного года	<b>P 1.08</b>	<b>P1081NK</b> В работе: <b>11</b> Просрочено: <b>106</b> Предоставление персонального доступа к регистрационным данным для просмотра и изменения для физ. лица Этап 1: предоставление	<b>K 003</b>	<b>K003.juridical</b> В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Апостилирование Для юр. лиц
<b>ГЦВП 6.05</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) государственной базовой пенсионной выплаты	<b>P1082NK</b> В работе: <b>1</b> Просрочено: <b>3</b> Этап 2: изменение		<b>K003.physical</b> В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Для физ. лиц	
<b>ГЦВП 6.06</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) гос. социального пособия по инвалидности	<b>P 1.09</b>	В работе: <b>1</b> Просрочено: <b>9</b> Предоставление выписки из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом по исполнению налоговых обязательств юр. лица	<b>ГЕНЕРАЛЬНАЯ ПРОКУРАТУРА</b>	
<b>ГЦВП 6.07</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) гос. специального пособия	<b>P 1.10</b>	В работе: <b>12</b> Просрочено: <b>73</b> Предоставление выписки из лицевого счета о состоянии расчетов с бюджетом по исполнению налоговых обязательств физ. лица	<b>ГП 10.01</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Выдача справки о наличии либо отсутствии судимости
<b>ГЦВП 6.08</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о подтверждении инвалидности	<b>P 1.15</b>	В работе: <b>16</b> Просрочено: <b>130</b> Расширенный поиск налогоплательщикам	<b>МИН. ВНУТРЕННИХ ДЕЛ</b>	
<b>ГЦВП 6.09</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) пенсионных выплат из Гос. центра по выплате пенсий с учетом базовой пенсионной выплаты	<b>ВЕРХОВНЫЙ СУД</b>		<b>МВД ФЛ 40.04</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>25</b> Адресная справка
<b>ГЦВП 6.10</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) гос. социального пособия по случаю потери кормильца	<b>ВС 60.01</b>	В работе: <b>22</b> Просрочено: <b>313</b> Подача искового заявления	<b>ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ</b>	
<b>ГЦВП 6.11</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) гос. социального пособия по возрасту	<b>ВС 60.02</b>	В работе: <b>2</b> Просрочено: <b>13</b> Подача заявления о выдаче судебного протокола в электронном виде	<b>P 2.12</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Вспомогательный сервис асинхронного поиска актовых записей (используется иными услугами)
<b>ГЦВП 6.12</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Получение информации о назначении (отказе в назначении) специального гос. пособия	<b>ВС 60.03</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>5</b> Запрос на подачу заявления замечания на протокол	<b>P 2.40</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Вспомогательный сервис (используется иными услугами)
<b>ГЦВП 6.13</b>	В работе: <b>0</b> Просрочено: <b>0</b> Назначение пособия на рождение ребенка				

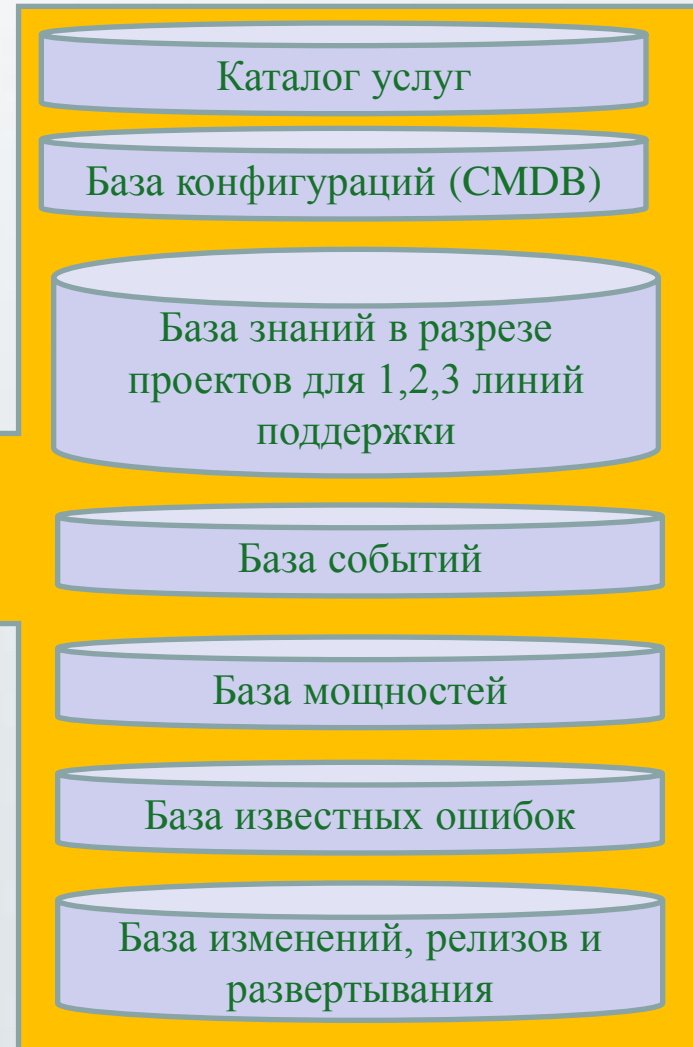
## ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ITSM

Единый контакт-центр



Система  
информационных  
баз процессов  
ITSM

Центр мониторинга





- Доступность услуг **99,8%**
- Подключены **1917** компонентов ИТ-инфраструктуры
- Мониторинг доступности **191** электронных услуг/сервисов
- Мониторинг **25 ИС**
- Более **300 000** транзакций в день



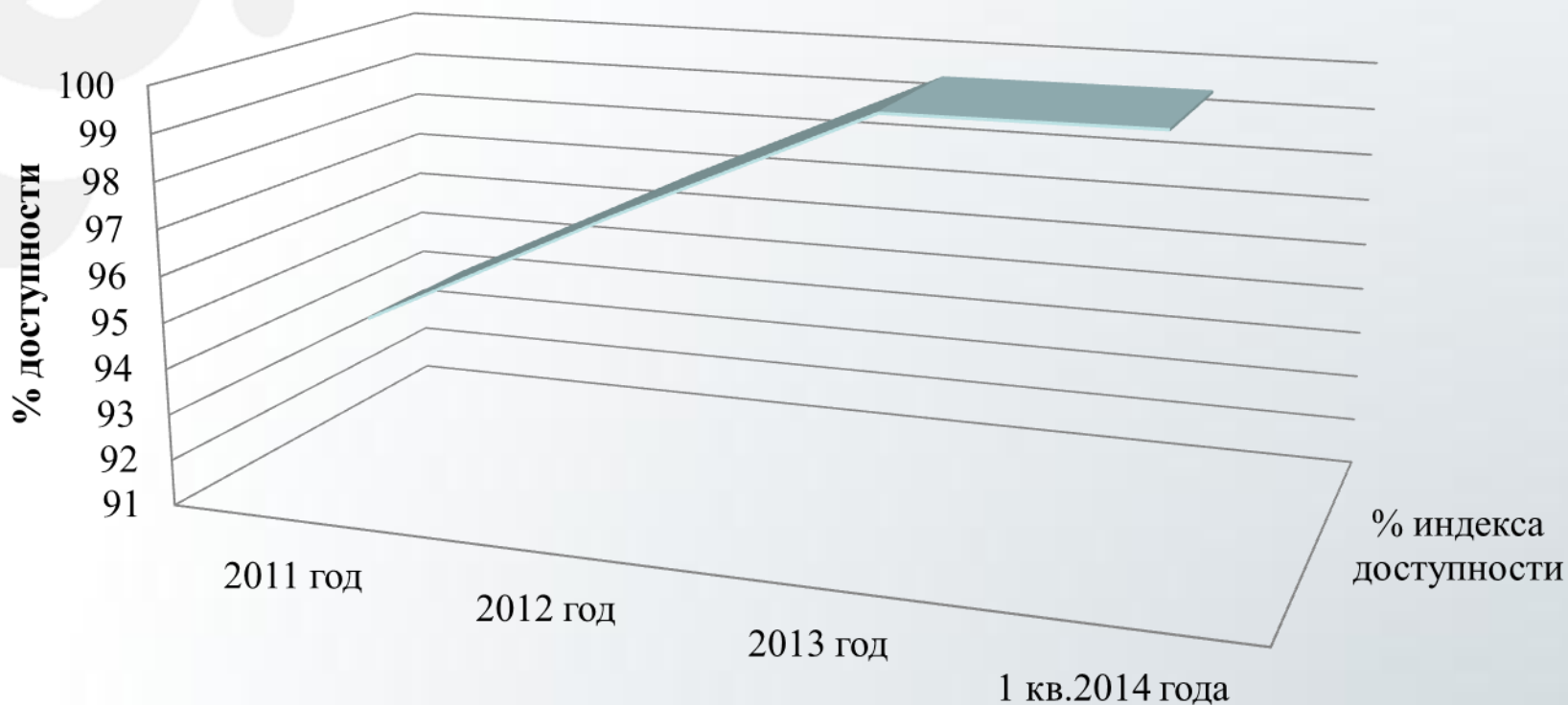
**Победитель конкурса itSMF Россия в номинации «Эффективные процессы управления ИТ» Москва, 2013 г.**

### **Управление процессами ИТ-услуг**

- Инциденты
- Проблемы
- Изменения
- Конфигурации
- Мощности
- SLA

## ДИНАМИКА РОСТА ДОСТУПНОСТИ ИТ-УСЛУГ АО «НИТ»

### Индекс доступности сервисов АО «НИТ»



	2011 год	2012 год	2013 год	1 кв.2014 года
■ % индекса доступности	94,5	97,2	99,73	99,76
■				



- ✓ Увеличена доступность сопровождаемых ИС
- ✓ Снизились риски при эксплуатации ИС
- ✓ Снизилось количество незапланированных простоев и срочных изменений, связанных с неустойчивой работой ИС и некачественным предоставлением услуг
- ✓ Получаем и анализируем актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре, сервисах, документации, ответственных.
- ✓ Предоставляются гарантии качества пользователям и бизнес-заказчикам ИТ-услуг
- ✓ Уменьшилось количество Инцидентов
- ✓ Проводится анализ причин возникновения инцидентов и улучшения качества при оказании ИТ-услуг



*ҰЛТТЫҚ АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР  
Национальные информационные технологии*

*РАХМЕТ !!!*

*Адрес:  
Республика Казахстан, г.Астана, ул.Орынбор 8, Дом  
Министерств, Серверный центр, Блок А  
Тел. +7 7172 74 10 69*