

ОТЧЕТ

**в рамках исполнения работ по государственному
контракту на оказание услуг, выполнение работ
по ведению и обслуживанию единой
информационной системы в сфере закупок в
2016 году**

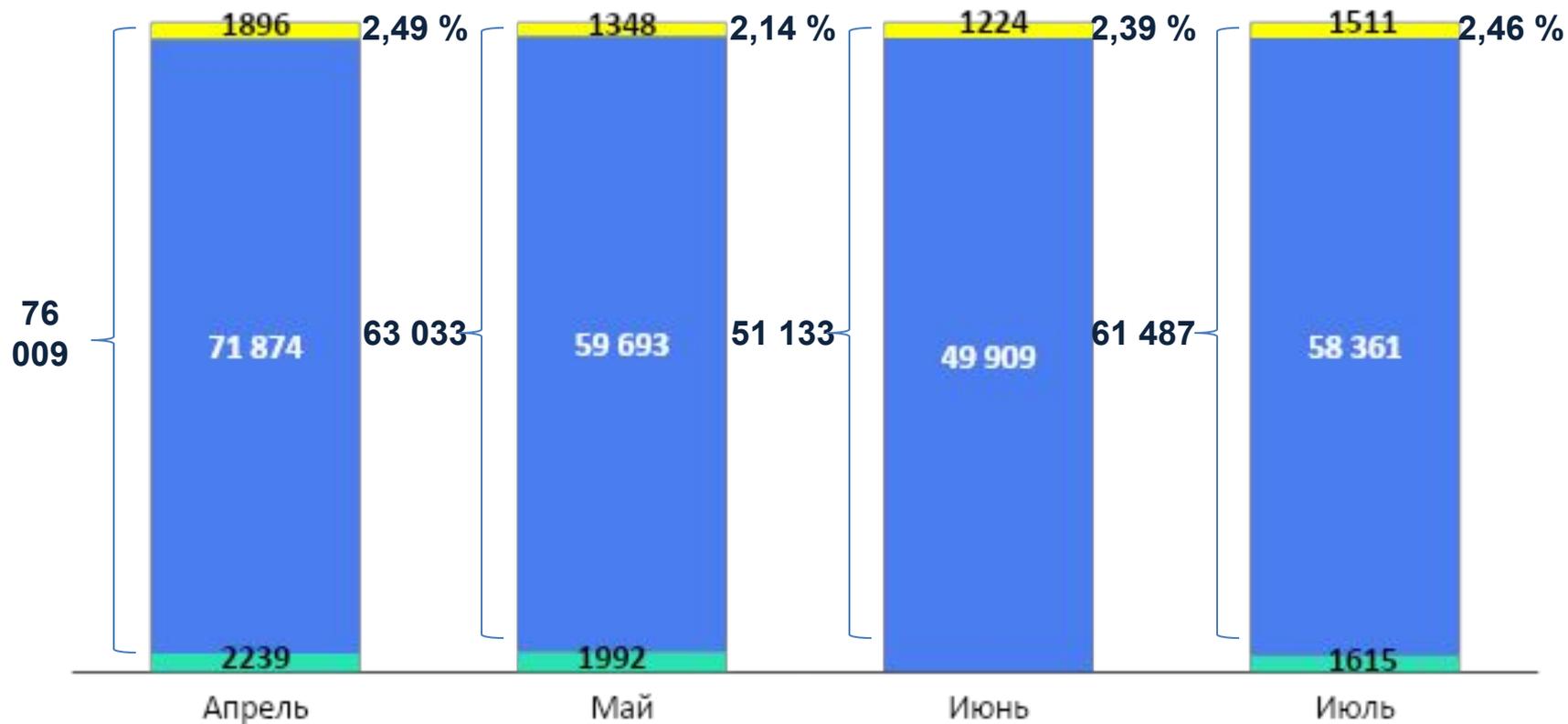
от 08.12.2015 г. № ГК-232-ЕЕ/Д21

Апрель – Июль 2016г.

Исполнитель - ЗАО
«МЦФЭР»



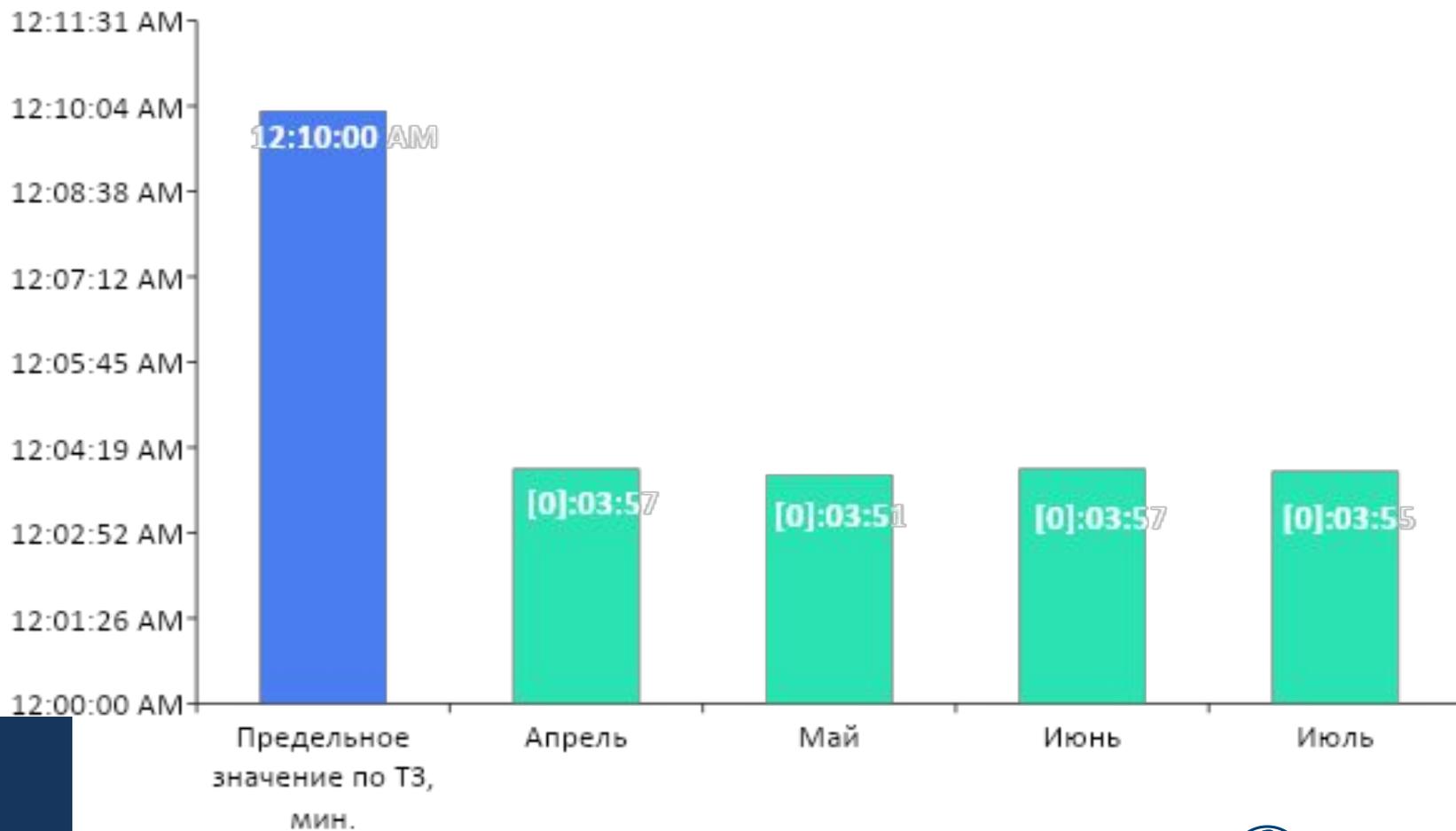
Динамика обработки входящих вызовов в апреле - июле 2016г.



- Кол-во пропущенных вызовов при нештатном функционировании ЕИС
- Кол-во обработанных вызовов
- Кол-во пропущенных вызовов при штатном функционировании ЕИС

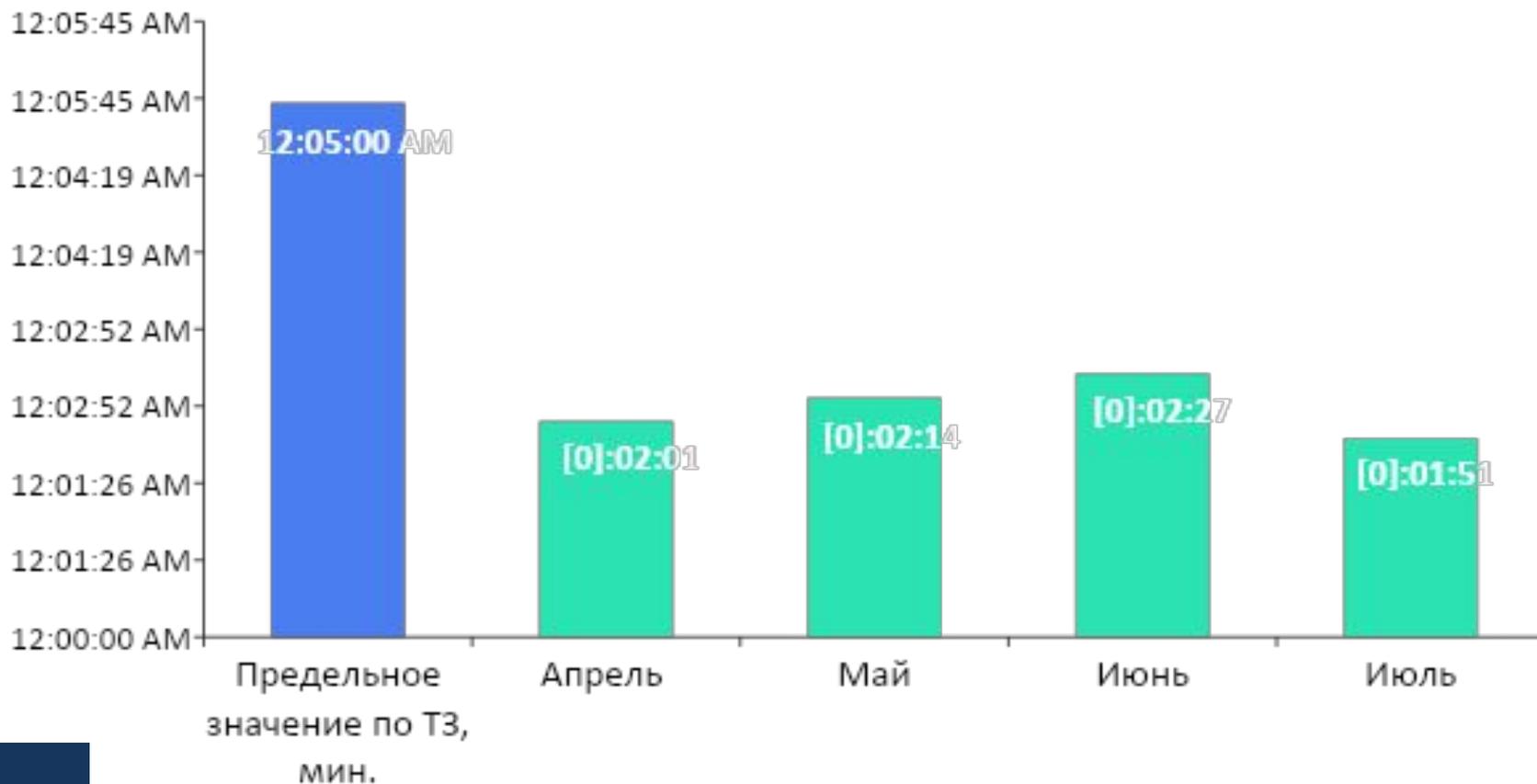
3

Время обработки одного звонка в Call Center в апреле – июле 2016 г. (мин.).



4

Предельное время ожидания соединения с оператором при штатном функционировании ЕИС в апреле - июле 2016 г. (мин.)



5

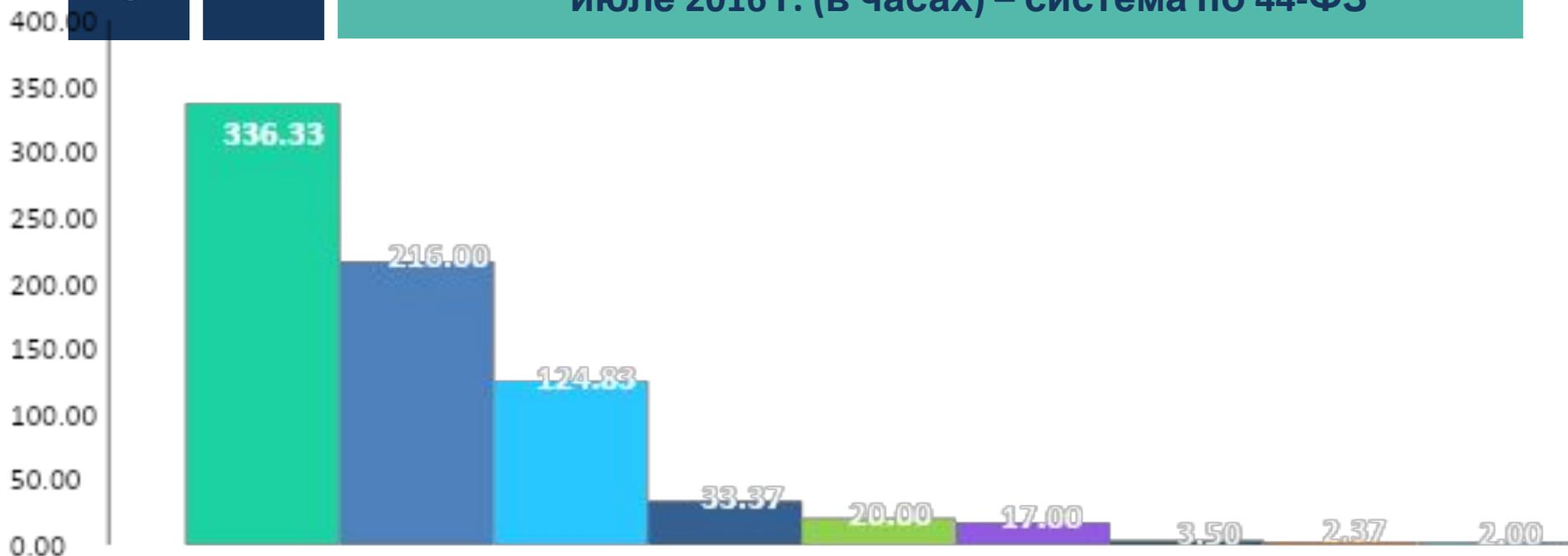
Процент пропущенных вызовов при штатном функционировании ЕИС в апреле – июле 2016 г.



Нештатная ситуация - состояние вычислительных, информационных и иных ресурсов ЕИС, не предусмотренное документацией ЕИС, приводящее к сбоям и/или отказам системы, нарушению штатного функционирования предоставляемого пользователям ЕИС сервиса, либо несоответствию предоставляемого сервиса инструкциям и регламентирующим документам ЕИС, требующее вмешательства эксплуатирующей организации для восстановления штатного функционирования системы и дополнительных разъяснений пользователям службой поддержки ЕИС и/или исправления, доработки ППО со стороны разработчика ЕИС, при этом распределение нагрузки на Оператора ЕИС не соответствует параметрам штатного распределения входящих вызовов, либо максимальное количество входящих обращений в адрес Оператора ЕИС в период с 5:00 до 19:00 (МСК) в рабочие дни хотя бы за один час превышает 450 телефонных обращений, в выходные и праздничные дни общее количество входящих телефонных вызовов превышает 250 вызовов за сутки.

6

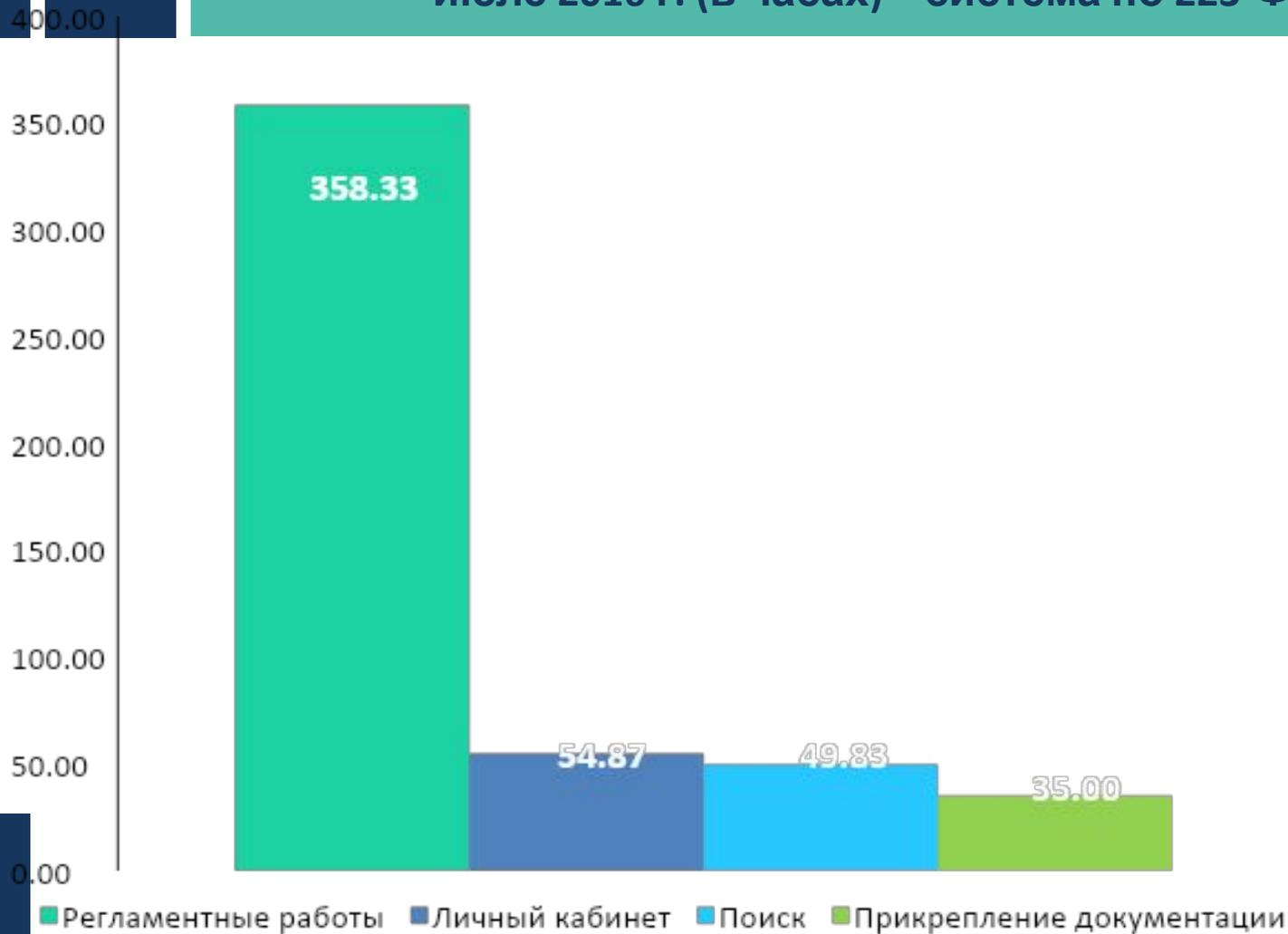
Анализ неработоспособности систем ЕИС в апреле - июле 2016 г. (в часах) – система по 44-ФЗ



- Регламентные работы
- Интеграция
- Поиск
- Реестр закупок
- Скачивание документации

7

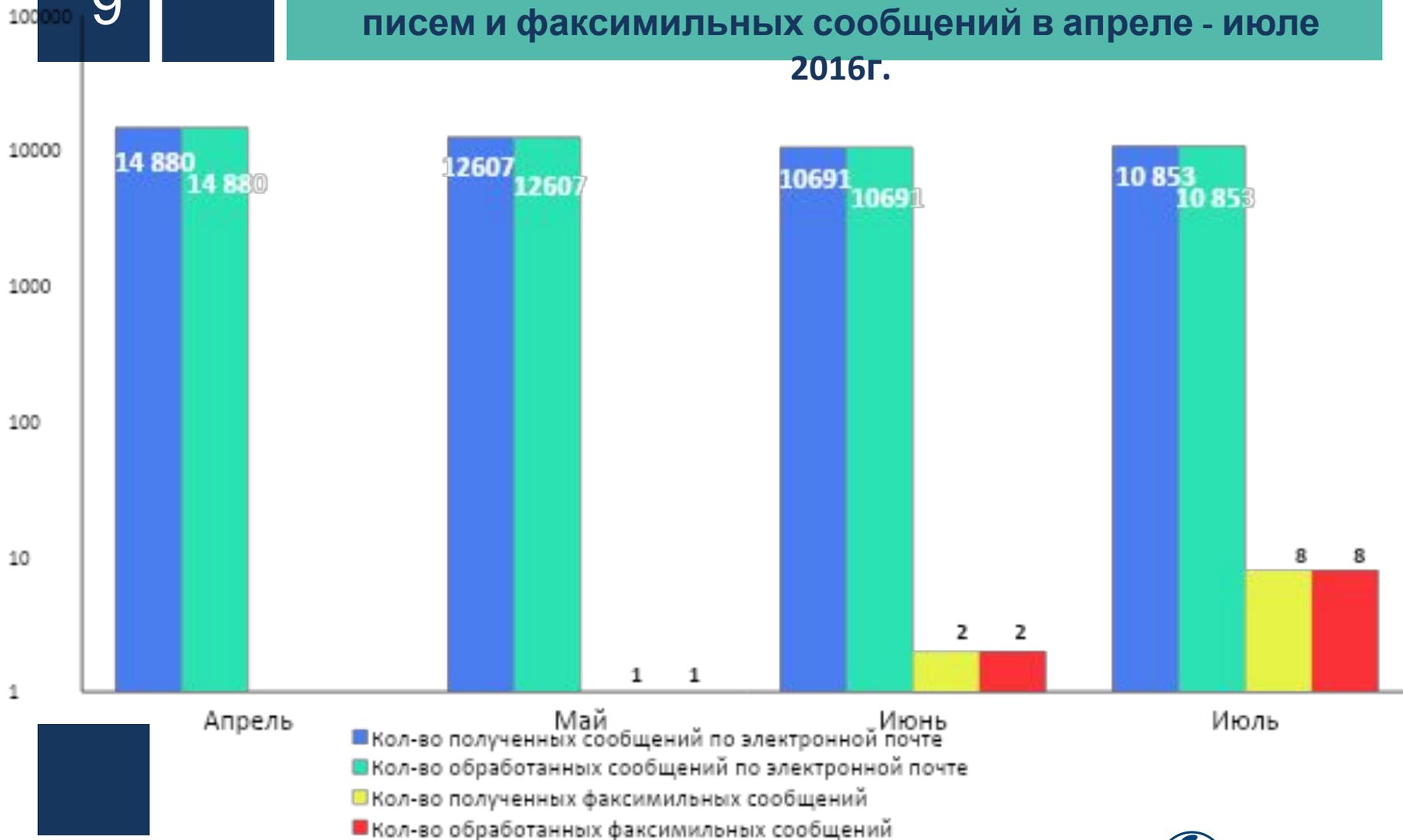
Анализ неработоспособности систем ЕИС в апреле - июле 2016 г. (в часах) – система по 223-ФЗ



Анализ неработоспособности систем ЕИС в апреле - июле 2016 г. (в часах) – Официальный сайт ЕИС



Динамика поступления и обработки электронных писем и факсимильных сообщений в апреле - июле 2016г.



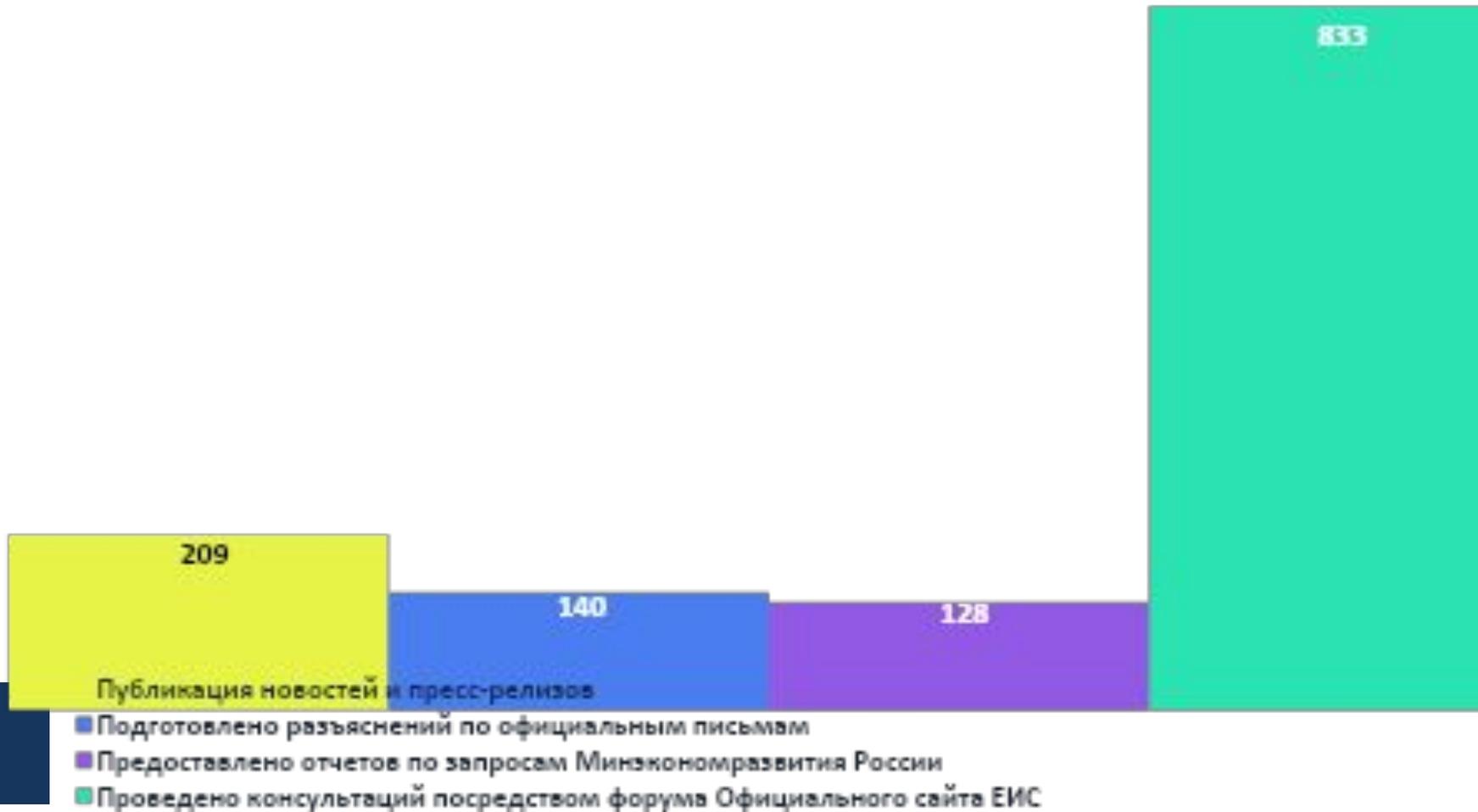
10

Среднее время обработки одного электронного письма в Service Desk в апреле - июле 2016г. (мин.)



- Общие вопросы по контрактам (формирование сведений о контракте/сведений об изменении/исполнении контракта);
- Общие вопросы по реестру закупок (Закон № 44-ФЗ);
- Настройка рабочего места по 44-ФЗ/223-ФЗ;
- Регистрация сертификата электронной подписи (Закон № 44-ФЗ);
- Общие вопросы пользователей по работе с поиском;
- Работа в реестре закупок (Закон № 223-ФЗ);
- Формирование, внесение изменений в план-график;
- Общие вопросы поставщиков;
- Вопросы, связанные с интеграцией между ЕИС и ЭП, ЕИС и ВСПЗ.
- Регистрация организации/пользователя (Закон № 223-ФЗ).

Показатели работы Service Desk в апреле – июле 2016г.



Спасибо за внимание!

ЗАО «МЦФЭР»

Апрель – Июль 2016г.