**Задание на сопровождение ГИС РНПК**

**(ГИС РНПК - Географическая информационная система оценки страховых рисков Российской национальной перестраховочной компании, реализованная**

**на базе геоинформационной платформы «ЦИКЛОН Э»)**

Москва, 2024

## Основные понятия

**«ГИС РНПК»** –Географическая информационная система оценки страховых рисков Российской национальной перестраховочной компании, реализованная на базе геоинформационной платформы «ЦИКЛОН Э» (далее – АС, Система).

**«Задание»** - настоящее задание на сопровождение ГИС РНПК (далее – ТЗ).

**«Компания, Заказчик, Владелец»** - Акционерное Общество «Российская Национальная Перестраховочная Компания».

**«Достаточная информация по несоответствию»** – набор информации, достаточный для начала работы Исполнителя по устранению несоответствия:

- однозначное описание условий проявление несоответствия;

- отладочная информация (если она запрошена Исполнителем и Исполнитель пояснил Заказчику способ ее получения).

## Требования к Исполнителю.

Исполнитель должен иметь опыт работы на рынке информационных технологий в области сопровождения продуктов на базе платформ «ЦИКЛОН Э» и/или ArcGIS не менее 2 лет.

Исполнитель должен предоставить персонализированный состав команды сопровождения, изменить которую в рамках оказания услуг (выполнения работ) возможно только по согласованию с Заказчиком.

**В составе команды должны быть специалисты, являющиеся гражданами РФ[[1]](#footnote-2) и обладающие сертификатами по системе ArcGIS:**

Табл. 1.

|  |
| --- |
| Разработка веб-приложений в ArcGIS API for JavaScript |
| Настройка и администрирование многопользовательских баз геоданных |

## Объект сопровождения

Объектом сопровождения являются разработанное программное обеспечение веб-приложение SPA «Цифровая карта рисков» и веб-приложение «Цифровая карта рисков (внешний сегмент») на базе геоинформационной платформы «ЦИКЛОН Э», развернутые в промышленном и тестовом контурах Заказчика.

**АС включает в себя следующие функциональные модули и виджеты:**

1. **Виджет «Землетрясения»;**
2. **Виджет «Наводнения»;**
3. **Виджет «Портфели объектов»;**
4. **Модуль оценки подверженности объектов землетрясениям;**
5. **Модуль оценки подверженности объектов наводнениям;**
6. **Модуль оценки уязвимости объектов в результате землетрясений;**
7. **Модуль интеграции с подсистемой моделирования землетрясений;**
8. **Модуль визуализации кумуляции по катастрофам (землетрясения);**
9. **Модуль интеграции с корпоративной информационной системой автоматизации процессов перестрахования АО РНПК (КИСАПП), реализованной на базе платформы PEGA BPM;**
10. **Модуль анализа портфеля объектов.**

Потребителями сопровождения являются:

Пользователи – работники Заказчика, использующие сопровождаемые модули/компоненты для осуществления своих функциональных обязанностей.

Ответственные лица – работники Заказчика, осуществляющие взаимодействие с Исполнителем.

## Взаимодействие сторон в рамках сопровождения

Исполнитель предоставляет следующие каналы обращения за технической поддержкой:

* + - телефон технической поддержки и/или сотрудников, обеспечивающих сопровождение;
    - адрес электронной почты;
    - возможность взаимодействия специалистов Заказчика и Исполнителя посредством видеоконференц связи.

**Взаимодействие в ходе сопровождения осуществляется в системе HelpDesk АО РНКП. Результат работы также должен быть обязательно зафиксирован Исполнителем в HelpDesk: должно быть описано предоставленное решение, консультация, алгоритм и т.д.**

**Ответственное лицо со стороны Заказчика, осуществляет:**

* + - предоставление доступа Исполнителю на корпоративный сайт поддержки (HelpDesk) АО РНПК для работы с обращениями Заказчика;
    - сбор обращений от Пользователей по проблемам работы с АС;
    - формулирование Заявки на техническую поддержку;
    - назначение Заявки на Исполнителя;
    - предоставление дополнительной информации по Запросу от Исполнителя;
    - обеспечение возможности Исполнителю дистанционной настройки и обслуживания АС;
    - контроль исполнения Заявки со стороны Заказчика, направление претензий по качеству выполнения Заявок;
    - отслеживание хода исполнения Заявки и/или устранения недостатков в ее исполнении;
    - получение от Исполнителя и фиксация отчета об исполнении Заявки.

## Обязанности Исполнителя и Заказчика

**Исполнитель:**

* + - назначает персонального менеджера, ответственного за взаимодействие с Заказчиком, и аналитика (и/или архитектора);
    - формирует согласованную с Заказчиком группу сопровождения, необходимую для своевременного и качественного оказания Услуг в объемах и сроках, указанных в настоящем ТЗ;
    - оказывает Услуги, указанные в п.1.6. настоящего ТЗ, и в соответствии с Правилами предоставления технической поддержки, указанными в Приложении А;
    - обязуется обеспечить полноту и точность во всех аспектах, предоставляемых Заказчику информации и данных;
    - оказывает Услуги по настройке и обслуживанию АС на стороне Заказчика как дистанционно, посредством терминального доступа через Интернет к организованному Заказчиком АРМ сопровождения АС, так и непосредственно на территории Заказчика при необходимости;
    - оказывает консультационные Услуги, а также осуществляет демонстрацию правильной технологии работы сотрудникам Заказчика;
    - в случае необходимости получения копии базы данных для развёртывания на вычислительных мощностях Исполнителя, исполнитель разрабатывает и поддерживает в актуальном состоянии скрипт по обезличиванию тестовых баз данных. **Стоимость данных работ не тарифицируется**;
    - по запросу Заказчика предоставляет отчет (в согласованной договором форме) о статусе выполнения работ/оказания услуг (актуальный статус по Заявкам Заказчика) на дату запроса;
    - согласовывает с Заказчиком перечень ПО, устанавливаемого Исполнителем на АРМ сопровождения;
    - использует АРМ сопровождения только для доступа к ресурсам Заказчика, на которых размещены объекты сопровождения.

**Заказчик:**

* + - назначает не более 5 (пяти) специалистов Заказчика, ответственных за взаимодействие с Исполнителем и имеющих в т. ч. полномочия осуществлять постановку задач Исполнителю, согласовывать сроки оказания Услуг, принимать работы;
    - обеспечивает персонифицированный доступ представителей Исполнителя, входящим в согласованную группу сопровождения;
    - предоставляет Исполнителю для проведения работ/оказания услуг в соответствии с настоящим ТЗ размещенный на стороне Заказчика АРМ сопровождения и обеспечивает защищенный терминальный доступ к нему из Интернет, а также, при необходимости, непосредственный доступ в офис Заказчика и по согласованию выделенное рабочее место;
    - осуществляет контроль действий Исполнителя по дистанционному оказанию Услуг;
    - обеспечивает, при необходимости, доступ к документации и технической информации, необходимым для выполнения работ/оказания услуг в соответствии с настоящим ТЗ;
    - своевременно уведомляет Исполнителя о любых изменениях в исходных данных, документации и информации, предоставленных Исполнителю ранее и необходимых Исполнителю для выполнения работ/оказания услуг;
    - обеспечивает точное исполнение рекомендаций и плана действий, предоставленных Заказчику Исполнителем в рамках оказания Услуг в соответствии с настоящим ТЗ;
    - имеет право в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, не вмешиваясь в его деятельность.

## Состав Услуг

Исполнитель оказывает следующие услуги по сопровождению АС Заказчика (Табл. 2):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Услуга** | **Описание** | **SLA**  **(Приложение B к Приложению №1)** |
| **Общие требования** | | | | |
|  | Управление обращениями (инцидентами) | Предоставление услуги по приему, классификации, логистике и контролю обращения сотрудников Заказчика, сотрудниками Исполнителя. | 1 | |
| **Системный уровень сопровождения** | | | | |
|  | Поддержка промышленной/тестовой среды, включая системное ПО | Мониторинг производительности. Работы по оптимизации производительности системы, в случае инцидентов. | 2 | |
|  | Взаимодействие с вендором, «ЦИКЛОН Э» | Регистрация платформенных ошибок, консультации у вендора, в рамках договора между вендором и Заказчиком на поддержку лицензий. | 2 | |
| **Прикладной уровень** | | | | |
|  | Консультация по бизнес-функциональности системы | Консультация сотрудников Заказчика в части прикладного функционала, используемого в промышленной эксплуатации у Заказчика. | 2 | |
|  | Консультирование ИТ специалистов по использованию платформы «ЦИКЛОН Э» | Консультация сотрудников ИТ подразделения Заказчика в части функционала системы «ЦИКЛОН Э», используемого в промышленной эксплуатации у Заказчика | 2 | |
|  | Устранение ошибок и несоответствий | Устранение ошибок и несоответствий по обращениям Заказчика.  Ошибкой считается некорректно работающий функционал, если есть подтверждение, что он раньше работал корректно или несоответствие документации. | 2 | |
|  | Поддержка интеграции с КИСАПП и ПО Aon Elements | Устранение ошибок и несоответствий по обращениям Заказчика. | 2 | |
|  | Установка версий Прикладного ПО | Заказчик или силами Исполнителя в нерабочее время (после 18:00). В случае установки Заказчиком Исполнитель подготавливает и передает детальные инструкции по установке релиза, с указанием контрольных точек и точек отката в случае неудачной установки. | Согласованное время | |

Исполнитель оказывает услуги по сопровождению в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени.

При необходимости оказание услуг во внеурочное время (в выходные и праздничные дни в любое время или с 18:00 до 09:00 часов по Московскому времени по рабочим дням) осуществляется по заявке Заказчика и в согласованное Сторонами время.

**Приложение А**

**К Заданию на сопровождение ГИС РНПК**

# ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

## Терминология

**Ошибка** – некорректно работающий функционал, если есть подтверждение, что он раньше работал корректно или несоответствие документации.

**Авария/инциденты -** события, когда >30% пользователей не могут работать с системой или полностью не работоспособно одно из бизнес-направлений (п.1.3. настоящего ТЗ).

**Консультация** – любой вопрос по использованию АС компании, в том числе по прикладной разработке, системному ПО, используемому АС.

**Приоритет** – совокупная оценка степени влияния ошибки/инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

**Срок реакции** – время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении. В силу широкого спектра возможных проблем и методов их решения срок реакции НЕ ЯВЛЯЕТСЯ сроком решения проблемы.

**Обходное решение** - метод, позволяющий избежать инцидента или проблемы с помощью временного решения или иным способом, устраняющим зависимость потребителя от проблемных аспектов АС. В случае применения обходного решения приоритет обращения может быть изменен. Применение обходного решения не является исправлением ошибки.

**Эскалация** – процедура передачи заявки или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Описание ролей и функций на разных уровнях службы поддержки:

**1-я линия поддержки:**

Опытные (ключевые) пользователи Системы – обеспечивают разрешение простых инцидентов (например, консультации по навигации в Системе). Также они обеспечивают разъяснение пользователям Системы действующих внутренних регламентов и процедур, принятых у Заказчика, порядок взаимодействия между подразделениями компании Заказчика и организации внутренних бизнес-процессов.1-ый уровень поддержки обеспечивает Заказчик.

**2-я линия поддержки:**

2-я линия поддержки – является первичным контактом ответственного представителя со стороны Заказчика для разрешения инцидентов, зарегистрированных в службе поддержки, если инцидент не может быть разрешен 1-ой линией поддержки. 2-я линия поддержки принимает и обрабатывает заявки на обслуживание, разрешает инциденты по работе с Системой или передает их на следующий уровень поддержки. При передаче на следующий уровень поддержки, локальная поддержка отслеживает статус исполнения инцидента и сообщает о его разрешении пользователю, от которого поступила заявка. Управление локальной поддержкой осуществляет специалист группы поддержки.

Его роль и функции:

* Принятие заявок на обслуживание в обработку;
* Назначение ответственного исполнителя 2-й линии поддержки по обработке заявки или передача заявки на следующий уровень поддержки, а также координация обработки заявки между несколькими ресурсами или линиями поддержки;
* Определение очереди обработки заявок в соответствии с [приоритетами обработки инцидентов, приведенными в п. 3 настоящего Приложения;](#_Политика_приоритетов_инцидентов)
* Информирование пользователей о плановых сроках обработки заявки;
* Отслеживание статуса обработки заявки на всех уровнях поддержки.

## Подача заявки

Заявка регистрируется непосредственно в системе HelpDesk Заказчика и назначается на персонального менеджера или другого выделенного сотрудника Исполнителя для первичного анализа обращения.

Альтернативным путем подачи Заявки являются телефон или электронная почта Исполнителя.

Уровни критичности задач разделяются на пять видов, один из которых Заказчик указывает при подаче Заявки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Уровень критичности | Описание |
| 1 | Немедленный | Критичная задача, часть функционала системы недоступна или функционирует с ошибками, которые не могут быть преодолены обходными решениями. |
| 2 | Срочный | Уровень критичности задачи выше среднего, система работает, но функционирует с ошибками, которые могут быть преодолены обходными решениями. |
| 3 | Высокий | Стандартный уровень критичности задачи, система работает, но затрудняет работу сотрудника. |
| 4 | Нормальный | Нормальный уровень критичности задачи, система работает, существенно не влияет на работу сотрудника. Вмешательство желательно. |
| 5 | Низкий приоритет | Задачи выполняются только в случае отсутствия других с большим приоритетом. |

**Изменение уровня критичности Исполнителем возможно только по согласованию с Заказчиком и с применением обходного решения.**

Каждой заявке присваивается тип, в соответствии со следующими определениями:

* Ошибка;
* Консультация;
* Авария (инцидент).

## Отработка заявки Типа «Ошибка»

В случае запроса дополнительной информации Службой поддержки у Заказчика или необходимости выполнения Заказчиком промежуточных рекомендаций Службы поддержки, Инициатор заявки пересылает Службе поддержки информацию и результаты выполнения рекомендаций в течение 30 мин с момента отправки запроса. Плановый срок решения автоматически увеличивается на время получения ответа от инициатора по запрошенной дополнительной информации. Время отправки запроса и получения ответа фиксируется системой HelpDesk автоматически.

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены ошибки АС. Все обнаруженные в процессе оказания поддержки ошибки передаются в подрядную организацию и исправляются разработчиком в рамках планируемых внутренних работ.

## Отработка Заявки типа «Консультация»

В случае запроса дополнительной информации Службой поддержки у Заказчика или необходимости выполнения Заказчиком промежуточных рекомендаций Службы поддержки, инициатор заявки пересылает Службе поддержки информацию и результаты выполнения рекомендаций в течение 15 мин с момента отправки запроса. Плановый срок решения автоматически увеличивается на время получения ответа от инициатора по запрошенной дополнительной информации. Время отправки запроса и получения ответа фиксируется системой HelpDesk автоматически.

## Отработка заявки типа «Авария/инцидент»

**SLA по инцидентам.** Допускается не более 1 случая инцидентов в месяц, продолжительностью больше 30 минут каждый (инциденты, решенные менее чем за 30 минут, не учитываются).

Время простоя считается в интервале с 9:00 до 18:00. *Если сбой произошёл в 17:45, а к утру работоспособность полностью восстановлена, такой сбой не учитывается для целей контроля лимитов, т.к. его продолжительность в рабочее время составила менее 30 минут*. *Не учитываются инциденты вызванные отказом каналов связи или оборудования серверного оборудования.*

Если SLA не выполнен, то сумма штрафа составляет 20% от ежемесячной стоимости оказания услуг в соответствующем отчетном периоде.

**Данный вид заявки является наиболее приоритетным в рассмотрении.**

**Устранение Аварии предполагает восстановление нормального функционирования системы.**

## Порядок внесения изменений в АС.

* 1. **При решении обращений может возникнуть необходимость внесения изменений в типовые решения АС.**

К таким изменениям относятся:

- изменение объектов АС (добавление/удаление/переименование реквизитов документов, справочников и других объектов, добавление новых отчетов, документов обработок и т.д.)

- изменение ролей пользователей

- добавление внешних отчетов

- другие изменения АС.

Требования к порядку и способам внесения изменений АС определены Стандартами разработки, принятыми у Исполнителя.

Все изменения в АС вносятся по заявке Заказчика в следующем порядке:

- После завершения работ в тестовом стенде Исполнитель передает функционал (релиз) на тестирование Заказчику на тестовом стенде Заказчика;

- После положительного тестирования, Заказчик уведомляет Исполнителя о необходимости переносе доработок на Промышленный стенд Заказчика.

- По договоренности при получении от Исполнителя функционала (релиза) Заказчик может самостоятельно осуществить установку функционала (релиза) на свой тестовый и промышленный стенд.

- Исполнитель направляет Заказчику «Запрос на проведение Изменений» (далее – RFC) в электронном виде на проведение работ на промышленном стенде. RFC должно содержать информацию указанную в п.3.2.

- После согласования RFC, Исполнитель переносит все работы на промышленный стенд.

- Все RFC фиксируются во внутренней системе сервис деск.

- Со стороны Заказчика назначается ответственный за проведение работ, в обязанности которого входит помощь Исполнителю и приемка выполненных работ.

**3.2. Запрос на проведение Изменений должен содержать следующую информацию:**

1. Описание проводимых изменений

• Номер Задачи в системе Help Desk АО РНПК;

• Затрагиваемые сервисы;

• Риски.

Пример:

«- Работы проводятся на: npk1-cycgis-01

- Затронутые системы: Srvr="10.1.25.11";Ref="cycgis"».

2. План работ, включая время недоступности сервиса.

3. ФИО Участников работ:

• ФИО сотрудника Исполнителя;

• ФИО сотрудника Заказчика.

4. План отката устанавливаемых изменений, в случае возникновения непредвиденных ситуаций.

5. Эскалация

В течение 5 минут с момента обнаружения проблемы или с момента превышения сроков сообщить телефонным звонком о ситуации и ее причинах ответственному лицу Заказчика или лицу его замещающему.

## Отчетность

Ежеквартально Исполнитель составляет отчет, который включает в себя:

* количество решенных инцидентов и объем часов, затраченных Исполнителем;
* открытые заявки, сроки их решения;
* план работ на следующий месяц;
* жалобы пользователей;
* нарушение сроков реакции и сроков решения (фиксируется количество времени и причина просрочки по каждой заявке);
* замечания и предложения сторон.

**Приложение В**

**к Заданию на сопровождение ГИС РНПК**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.**

**По все обращениям должна быть предусмотрена возможность взаимодействия Заказчика и Исполнителя по телефону и/или коммуникаторам (skype и т.п.), как дополнение HelpDesk. Данные средства используются для оперативности решения обращений, получения дополнительной информации. Результат работы должен быть обязательно зафиксирован Исполнителем в HelpDesk. Должно быть описано предоставленное решение, консультация, алгоритм и т.д. Запись в HelpDesk типа «информация предоставлена по телефону» не допускается.**

1. **«Управление обращениями»**

|  |  |
| --- | --- |
| Способ предоставления | HelpDesk |
| Цель | Предоставление сервиса по приему, классификации, логистике и контролю обращения сотрудников Заказчика. Предоставление информации о текущем состоянии и плановой дате закрытия обращения. |
| Состав | * Прием обращений сотрудников Заказчика через Web, skype, e-mail, телефон * Классификация обращения (ошибка, консультация, авария) * Определение критичности обращения * Диагностика и воспроизведение ошибки * Контроль исполнения обращения * Информирование о статусе обращения * Информирование о статистике обработки обращений за месяц |
|  | |
| **Период доступности услуги:** Рабочие дни, с 9-00 до 18-00  **Время реакции:** | |
| |  |  | | --- | --- | | Немедленный | 15 минут | | Срочный | 1 час | | Высокий | 1 день | | Нормальный | 2 дня | | Низкий | 2 дня | | |
| Ограничение услуги: | |
| Услуга предоставляется сотрудникам Заказчика, включенным в список лиц, имеющих право на обращение к службе Горячей линии.  Статистика обработки обращений за месяц предоставляется в первый рабочий день следующего месяца | |

1. **«Устранение ошибок и несоответствий»**

|  |  |
| --- | --- |
| Способ предоставления | HelpDesk, |
| Цель | Предоставления сервиса по устранению ошибок и несоответствий по обращениям Заказчика |
| Состав | * Консультации по бизнес-функциональности системы * Устранение ошибок и несоответствий по обращениям Заказчика * Корректировка бизнес-данных, измененных в результате ошибки (при наличии соответствующей информации в системе) * Устранение ошибок и несоответствий интеграционного функционала с КИСАПП и Aon Elements |
|  | |
| **Период доступности услуги**: Рабочие дни, с 9-00 до 18-00  **Время решения:** | |
| Немедленный | 6 часов |
| Срочный | 2 дня |
| Высокий | 5 дней |
| Нормальный | 10 дней |
| Низкий | Согласовывается Сторонами |
| Ограничение услуги: | * Наличие удаленного доступа к копии продуктивной базы для решения «немедленных» и «Срочных» ошибок |
|  | |

**От Исполнителя От Заказчика**

|  |  |
| --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Н.В. Карпова/** |

1. [↑](#footnote-ref-2)