

Техническая документация
Системы управления
корпоративными рисками
«Нейронавтика»

КОНСАЛТИКА

Москва, 2020

Оглавление

1. Назначение документа	3
2. Используемые термины и сокращения	3
3. Назначение системы	3
4. Описание этапов жизненного цикла	3
5. Команда проекта	7
6. Проектное управление	7
7. Техническая поддержка	8

1. Назначение документа

Настоящий документ содержит в себе описание жизненного цикла Системы управления операционными рисками «Нейронавтика».

2. Используемые термины и сокращения

Аббревиатура	Описание
Гарантийный срок	период времени, определяемый Договором на поставку ПО, в течение которого осуществляются обязательства по гарантийной поддержке.
Техническое задание	документ, содержащий подробный перечень выполняемых работ по внедрению ПО, в соответствии с которым осуществляется приемка работ по внедрению ПО.
«Программное обеспечение», «ПО»	компьютерная программа «Система управления корпоративными рисками Нейронавтика».
Заказчик	организация, изъявившая желание приобрести ПО Нейронавтика, с которой заключен соответствующий договор на поставку ПО.
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Консалтика» , сокращенное наименование ООО «Консалтика» .

3. Назначение системы

Система предназначена для упрощения процессов управления рисками и достижения следующих стратегических целей:

- создание и ведение базы реализованных рисков событий, а также убытков от их реализации в разрезе различных классификаторов;
- планирование и выполнение мероприятий по минимизации риска;
- оценка риска, мониторинг состояния рисков и их факторов, ведение реестра рисков;
- проведение качественной и количественной оценки уровня риска организации;
- снижение вероятности ошибок при принятии управленческих решений;
- планирование непрерывности и восстановления деятельности организации в случае возникновения непредвиденных и чрезвычайных ситуаций.

4. Описание этапов жизненного цикла

4.1. Приобретение Системы

Данный этап начинается в момент изъявления желания Заказчика приобрести ПО. Далее Заказчик и компания «Консалтика» заключают двусторонний договор на поставку ПО.

В рамках договора оговариваются требования к ПО, сроки внедрения, стоимость работ и тд.

На данном этапе проводится предпроектное обследование ожиданий и процессов Заказчика.

Далее Исполнитель разрабатывает Техническое задание (далее - ТЗ), которое подлежит обязательному согласованию с Заказчиком.

После согласования ТЗ, Исполнитель приступает к реализации кастомизированного решения.

4.2. Разработка кастомизированного решения

В соответствии с согласованным ТЗ на разработку Исполнитель осуществляет разработку кастомизированного решения с учетом требований Заказчика.

На этапе разработки кастомизированного решения в Систему загружаются исторические данные в виде статистики рисков событий, справочников Заказчика, Планов мероприятий Заказчика, а также прочие исторические данные, необходимые для работы Системы.

4.3. Развертывание и настройка ПО в контуре Заказчика

По факту окончания разработки кастомизированного решения Исполнитель осуществляет комплекс работ по настройке Системы в инфраструктуре Заказчика на трех средах: тестовой, продуктивной и резервной.

В рамках данного этапа также осуществляется интеграция Системы с источниками данных и информационными системами Заказчика:

- разработка механизмов сбора и выгрузки информации из информационных систем Заказчика;
- разработка и согласование регламента осуществления выгрузки из информационных систем Заказчика.

4.4. Ввод в эксплуатацию

По итогам разработки, настройки, развертывания и интеграции Системы осуществляется:

- итоговое тестирование Системы рабочей группой Заказчика;
- настройка Системы по результату итогового тестирования;
- ввод Системы в опытно-промышленную эксплуатацию.

Также на данном этапе Исполнитель осуществляет предоставление Заказчику разработанных инструкций пользователей по каждой роли в Системе.

Перед окончательной передачей Системы Исполнитель проводит серию обучающих семинаров для персонала Заказчика:

- технический администратор системы;
- бизнес-пользователи системы.

4.5. Эксплуатация

После обучения сотрудников Заказчика и окончания пуско-наладочных работ начинается новый период: эксплуатации Системы.

4.5.1. Режимы функционирования

Система должна поддерживать следующие режимы функционирования:

- режим обучения;
- штатный режим;
- технологический режим;
- аварийный режим.

Режим обучения предназначен для загрузки в Систему первичных данных, необходимых для дальнейшего функционирования Системы. Данный режим функционирования должен использоваться в процессе пуско-наладочных работ Системы.

Штатный режим должен являться основным режимом, обеспечивающим выполнение всех функций Системы. В штатном режиме функционирования все программно-технические средства Системы должны работать исправно и обеспечивать решение своих функциональных задач в полном объеме.

Технологический (сервисный) режим должен использоваться для проведения профилактических работ по обслуживанию, реконфигурации, обновлению, замене и модернизации программно-технических средств Системы. В технологическом режиме функционирования допускается частичная или полная недоступность основного функционала Системы.

Профилактические работы по обслуживанию, реконфигурации, обновлению, замене и модернизации программно-технических средств Системы должны выполняться только во время плановых перерывов в работе.

Аварийный режим функционирования должен применяться при выявлении нарушений в работе программно-технических средств Системы, снижении качества их функционирования и в других аварийных ситуациях.

Аварийный режим характеризуется сбоем или отказом одного, или нескольких компонентов программно-технических средств Системы с частичной или полной потерей работоспособности его функционала.

В аварийном режиме должен быть предпринят комплекс мероприятий по:

- выявлению причин, приведших Систему в аварийный режим работы;
- устранению причин перехода Системы в аварийный режим;
- переводу Системы в штатный режим функционирования.

4.5.2. Нумерация релизов

Нумерация релизов происходит по следующим правилам:

1. Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

2. Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной

стабильной версии.

4.5.3. Мониторинг

Мониторинг данных, которые обрабатывает Система, должен выполнять заказчик.

Администраторы Системы могут получать информацию из логов. Типы информационных сообщений (уровни логов):

- **ERROR** — сообщение о нетипичном событии. Часто такое событие система обрабатывает самостоятельно, иногда необходимо вмешательство системного администратора.
- **WARN** — сообщение о нетипичном событии, которое система обработала самостоятельно. Не требует вмешательства системного администратора, но как правило означает переход системы в другое состояние.
- **INFO** — сообщение о ходе работы системы. Это штатные события, например, запуск серверов, установка соединения.
- **DEBUG** — описание хода работы системы с точки зрения разработчика (программного кода).
- **TRACE** — наиболее детальное описание. Например, помимо информации о высоте, которую можно получить в INFO-сообщениях, TRACE-сообщения будут содержать хеш последнего блока.

4.5.4. Расширение и модульность Системы

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствия Системы управления Корпоративными рисками «Нейронавтика» требованию Центрального Банка Российской Федерации к системе управления операционным риском кредитных организаций (в соответствии с внесением изменений в Указание Банка России от 15.04.2015 № 3624-У «О требованиях к системе управления рисками и капиталом кредитной организации и банковской группы»), а также модули, разрабатываемые по собственной инициативе для повышения эффективности управления операционными рисками.

Расширение функционала может быть осуществлено в том числе пользователем путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиторий и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данная Система может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем)

такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данная Система может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

4.6. Гарантийное сопровождение

Гарантийное сопровождение предполагает в течение оговоренного в договоре срока оказание гарантийного обслуживания ПО в соответствии со специфическими требованиями, указываемыми в договоре между Заказчиком и Исполнителем.

Исполнитель обеспечивает бесплатное оказание следующих услуг в рамках гарантийного обслуживания ПО, в порядке и сроках согласно Договору, а также включает в себя:

- 1) Исправление ошибок, обнаруженных Заказчиком при эксплуатации ПО.
- 2) Предоставление консультаций по действию в аварийных и внештатных ситуациях, связанных с эксплуатацией ПО.
- 3) Предоставление обновлений ПО, связанных с исправлениями ошибок, обнаруженных при эксплуатации.
- 4) Предоставление обновлений документации ПО.
- 5) Предоставление консультаций и услуг пользователям:
 - по работе в ПО (пользовательский интерфейс, технология и регламент работы);
 - по настройке ПО.
- 6) Исполнитель осуществляет поддержку Системы в формате, соответствующем или превышающем следующие требования:
 - доступность технических специалистов Исполнителя – ежедневно, в рабочее время Заказчика (с 9-00 до 18-00 часов) – по телефону: 8 (499) 703-00-29;
 - время реагирования технических специалистов на обращение Заказчика – не более 4 часов с момента получения обращения от Заказчика, в рамках рабочего времени Заказчика;
 - возможность обращения по адресу электронной почты: info@consaltica.ru

5. Команда проекта

Члены команды – специалисты с реальным опытом внедрения и поддержки систем управления рисками. Навыки разработчиков включают глубокий опыт программирования на различных языках. Значительная часть технических специалистов базируется в региональных офисах компании, это подразумевает оперативную техническую поддержку.

6. Проектное управление

Рабочий язык проекта - русский, вся проектная документация разрабатывается на русском языке.

ООО «Консалтика» в рамках проектного управления обязуется:

- назначить квалифицированного руководителя проекта с успешным опытом управления проектами не менее 3 лет;
- назначить квалифицированного методолога с опытом управления операционными рисками в банке не менее 5 лет;
- назначить куратора проекта для решения вопросов требующих вовлеченности лиц, принимающих решения;
- назначить компетентную рабочую группу проекта, включая ответственных лиц с обеих сторон;
- подготовить проектную документацию в соответствии с требованиями Заказчика;
- определить список заинтересованных лиц, а также график коммуникации включая регулярную отчетность по статусу проекта, график встреч;
- своевременно информировать Заказчика о возникающих проблемах в ходе реализации проекта.

7. Техническая поддержка

Заказчик может обращаться в техническую поддержку по электронной почте и по телефону.

Заказчик должен сообщить специалисту технической поддержки следующие данные:

1. Название компании
2. Адрес электронной почты Пользователя

В оказание услуг по технической поддержке входит:

- Предоставление доступа в систему контроля заявок IntraService;
- Оказание услуг по доступности системы контроля заявок IntraService;
- Исправление ошибок, обнаруженных сотрудниками Банка при эксплуатации ПО
- Предоставление обновлений документации по Системе
- Внедрение доработок программного обеспечения, связанных с усовершенствованием функционала системы, выполняемых по инициативе ООО «Консалтика»
- Проведение ежеквартального дополнительного обучения пользователей системы для работы с ней: не более 5 человек в квартал на площадке заказчика с разбором примеров, не превышающем 3 чел. Часов
- Консультации пользователей по функциям системы по телефону
- Оказание консультационных услуг по результатам анализа ошибок, для их устранения и предотвращения возникновения подобных ситуации в последующем, в необходимом объеме в период оказания технической поддержки.

Прием обращений по технической поддержке пользователь производится согласно следующему графику.

№	Способ обращения	График приема обращений
1	Обращение через систему контроля заявок IntraService	Круглосуточно
2	Обращение по электронной почте	Круглосуточно
3	Обращение по телефону	По будням

		с 9:00 до 18:00 по моск. времени
--	--	-------------------------------------

Время реакции на инциденты и ошибки после обращения в Техническую поддержку:

	Приоритет инцидента	Срок обработки
Время реакции на инциденты и ошибки	Критичный	1 час
	Высокий	2 часа
	Средний	4 часа
	Низкий	16 часов

Сроки устранения инцидентов и ошибок, поступивших через один из каналов обращения в Техническую поддержку:

	Приоритет инцидента	Срок решения
Сроки устранения инцидентов и ошибок	Критичный	8 рабочих часов
	Высокий	3 рабочих дня
	Средний	5 рабочих дней
	Низкий	7 рабочих дней

Классификация инцидентов и ошибок в Системе:

- Критичный – полностью блокирует работу Системы;
- Высокий – блокирует работу отдельных функций и/или модулей Системы;
- Средний – блокирует работу отдельных сущностей в рамках модулей Системы, не влияющих на работу Системы в целом;
- Низкий – не влияет на работоспособность модулей и функций Системы.

8. Контактная информация

Контакты службы поддержки:

Телефон	+7 499 703 00 29
Электронная почта	info@consaltica.ru

Юридическая информация:

Правообладатель	ООО «Консалтика»
Юридический адрес	119049, город Москва, улица Крымский Вал, д.3, корпус строение 2, д. 3, эт 1 пом 1 ком 17
ОГРН	1137746276183
ИНН	7730684067

