



# OCTOPUS

Платформа управління проектом  
«Розумне місто»

**ПРОПОЗИЦІЯ**

**ДЛЯ МІСЬКИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ**

 **VIZHU**  
IT SERVICES

2020

## 1. Загальна інформація

Інтегрована платформа управління проектом "Розумне місто" Octopus розроблена для управління всіма міськими камерами спостереження, датчиками, IoT і інфраструктурою розумного міста. Система Octopus - це найсучасніша платформа для управління фізичною безпекою і для управління великими даними Smart City, яка інтегрує всі міські технології, а саме: камери, датчики, IoT, транспорт, освітлення, управління відходами, громадський транспорт, екологічні датчики, міську інфраструктуру, службовців, жителів міста, інциденти та процедури в єдину цілісну платформу управління, містить більше 35 різних модулів.

Платформа Octopus отримує, аналізує і співвідносить всі вхідні події і дані з різних систем і пристроїв в одну єдину загальну операційну систему для ефективного управління інтелектуальною інфраструктурою і безпекою, для спрощеного управління інцидентами, розширеного інформування про ситуації, реагування на міські події в режимі реального часу і відправці співробітникам служб реагування або оперативному персоналу.

Octopus також забезпечує свою просунуту мобільну платформу, яка може бути використана як жителями міста для повідомлення про події, так і персоналом міських служб реагування на будь-який інцидент і подія, для спілкування з контрольним центром. Запропонована платформа Octopus є масштабованою і стане основною системою для головного центру управління міста. Octopus Systems буде працювати разом з міською адміністрацією та її департаментами для встановлення, інтеграції, впровадження, навчання та підтримки системи для повного задоволення міста і відповідно до певних вимог і специфікацій. Пропоноване рішення вже встановлено і успішно функціонує в багатьох містах і урядових організаціях у всьому світі.

## 2. Octopus у світі

- Систему часто використовують кібер-підрозділи по всьому світу
- Система відповідає 8 суворим стандартам якості ISO
- Система відповідає європейському регламенту GDPR щодо вимог по захисту конфіденційності даних
- Octopus є партнером Microsoft для безпечних і розумних міських рішень
- Octopus отримав різні міжнародні нагороди, включаючи нагороду «Frost and Sullivan» за новітні системи управління в 2016-2017 роках і за систему управління, яка запропонувала клієнтам оптимальне співвідношення «ціна-якість» в 2018 -2019 рр.
- Система Octopus є володарем багатьох інших міжнародних нагород і визнана наступними організаціями:



1. Компанія пропонує високі стандарти підтримки, обслуговування та відповідальності за Систему, а також надає рішення будь-якої проблеми, з якою можуть зіткнутися системні адміністратори, що представляють Замовника.
2. Компанія має інтегрований центр обслуговування і підтримки клієнтів. Контактні особи та / або менеджер проекту, визначені Замовником, можуть зв'язатися з центром підтримки по телефону: +972-3-7509666 або по електронній пошті: [support@octopus-app.com](mailto:support@octopus-app.com)
3. З переходом до сервісної угоди буде призначений менеджер по роботі з клієнтами, який буде виконувати функції контакту Замовника з Компанією і вирішувати будь-які проблеми або вимоги для повного задоволення Замовника. У міру необхідності Компанія також призначає співробітника або команду з розвитку для управління процесами розробки Замовника.
4. Користувач Замовника, що зіткнувся з проблемами у функціонуванні Системи в ході роботи, зможе повідомити про проблему безпосередньо з Системи (значок знаку справа, над логотипом Компанії) - повідомлення буде відправлено безпосередньо до Відділу підтримки компанії.
5. Системні зміни та оновлення з поліпшення Системи повідомляються безпосередньо в Систему - значок зі знаком питання зліва над логотипом Компанії буде виділено.
6. Центр підтримки Octopus пропонує підтримку 24x7x365 в будь-якій точці світу, в будь-якому часовому поясі. Мови спілкування: англійська, російська, іврит та іспанська.
7. Інтерфейси Octopus System можуть використовуватися на 13 мовах: іврит, англійська, російська, іспанська, французька, португальська, корейська, китайська, японська, турецька, італійська, арабська та тайська. Додаткові мови можуть бути підтримані (за додаткову плату).
8. Обслуговування клієнтів - стандартний час відповіді:

Тип події	Час відповіді (годин)	Час вирішення проблеми (годин)
Критична	4	6
Важлива	8	24
Незначна	12	72

- 9.8.1 Як правило, Компанія визначає прийнятний час для обробки сервісних викликів: не менше двох годин. Несправності, визначені як термінові, будуть оброблятися негайно, 365 днів у році, 24/7. Нетермінові проблеми, отримані в неробочий час (09: 00-18: 00 Нд-Чт, GMT + 2) будуть розглянуті на початку наступного робочого дня.

2. Сервісний відділ Компанії зробить все можливе, щоб скоротити терміни обробки запитів Замовника, а також загальний час обробки проблеми Замовника з урахуванням пріоритетів. Пріоритетність завдання буде визначатися відповідно до наступних критеріїв в залежності від їх серйозності і в наступному порядку:
  - Загальносистемна проблема у всіх клієнтів Компанії
  - Несправність в робочому модулі, яка заважає Замовнику нормально працювати
  - Значна кількість користувачів Замовника, на яких вплинула помилка
  - Помилка в модулі системного адміністратора
  - Помилка в модулі, який не є робочим модулем, але необхідний для поточної роботи. Наприклад: звіт про час
  - Помилка в модулі, який не є робочим модулем і не потрібно для поточної роботи. Наприклад: генератор звітів
  
8. Компанія несе відповідну і достатню професійну відповідальність за якість продукції і також має страхування кібер-відповідальності за всі свої операції.
9. Компанія працює відповідно до дев'яти стандартів якості (ISO), зазначених в політиці інформаційної безпеки Компанії і відповідно до європейських правил захисту конфіденційної інформації та GDPR. Компанія буде передавати всі діючі сертифікати Замовнику час від часу та на його запит.
11. Оновлення програмного забезпечення для хмарних клієнтів виконуються автоматично, без втручання людини і без збоїв в поточній діяльності Системи або Замовника.
12. Додатки для смартфонів можна завантажувати і встановлювати незалежно від магазинів додатків Apple або Google Play. Коли виходить нова версія мобільного додатка, користувачі програми повинні завантажити останню версію з магазину Apple або Google Play.
13. З метою забезпечення інформаційної безпеки і захисту конфіденційності було визначено процес надання послуг підтримки по телефону клієнтам Компанії (далі процедура «Ідентифікація клієнта»). Тільки менеджер по роботі з клієнтами, визначений у розділі 7 даного пропозиції («Відповідальність клієнта»), завірений в письмовій формі Компанією і чиї дані відображаються в системах Компанії, уповноважений виконувати наступні дії:
  - Загальна допомога, яка не вимагає дій і / або надання конфіденційної інформації і яка включена в визначення допомоги в роботі Системи, включаючи технічну підтримку.
  - У тих випадках, коли потрібні спеціальні, делікатні дії, як визначено в процедурах Компанії, Департамент технічної підтримки буде здійснювати подвійну унікальну ідентифікацію особи, що запитує дію, а запитані дії будуть виконуватися тільки після позитивної ідентифікації.



## Пілотний проект

Пропонуємо проведення пілотного проекту для підтвердження можливостей системи Octopus. Строк проведення – 1 місяць з дня запуску системи. На час пілотного проекту інформація зберігатиметься на хмарному сервері Octopus.

Проведення пілотного проекту включає в себе наступні модулі:

1. Програмне забезпечення Octopus, що зберігається на хмарному сервісі Octopus
2. 3 робочих місця в центрі управління замовника (стаціонарні комп'ютери)
3. Ліцензія для використання на мобільних пристроях (IOS та Android) – до 75 од.
4. Маршрути патрулювання з використанням QR-кодів
5. Маршрути транспортних засобів із навігацією
6. Система управління інцидентами
7. Протокол надзвичайних подій із залученням відповідальних підрозділів
8. Диспетчеризація
9. Система ГІС на базі Google map – підтримка динамічних шарів та відслідковування місця знаходження об'єкта в реальному часі
10. Планування щоденних задач
11. Масове надсилання повідомлень (робочі процеси, надзвичайні ситуації, тощо)
12. Можливість передачі даних від мобільних користувачів до центру управління (відео та фото з місця події, обмін файлами та повідомленнями)

Послуги з налаштування та запуску системи:

1. Встановлення системи у замовника – до 3-х днів
2. Навчання співробітників замовника – 8 годин (віддалено)
3. Технічна підтримка (24x7x365)

Вартість проведення пілотного проекту: 3 000 \$

