

Функциональные возможности RVS

Описание функциональных характеристик программного обеспечения RVS

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение	3
2 Общее описание программного обеспечения.....	4
3 Функционал программного обеспечения	5
4 Технологии.....	8



1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик и архитектуры Системы управления услугами информационных технологий и корпоративными услугами «RVS» (далее – ПО).



2 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПО представляет собой удобную систему управления услугами информационных технологий и корпоративными услугами (ESM), созданную специально для поддержки методологии управления услугами в условиях множества поставщиков (SIAM). Продукт обеспечивает полный контроль над процессами обслуживания и управления услугами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов, внутренних и внешних поставщиков.

ПО предоставляет интерфейсы взаимодействия пользователей и поставщиков и позволяет управлять запросами, задачами, рабочими процессами и проектами, трудозатратами на предоставление услуг.

3 ФУНКЦИОНАЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПО является мультитенантной¹ системой (несколько подразделений / организаций могут взаимодействовать с системой и настраивать ее под свои потребности, не вызывая конфликтов).

Система состоит из функциональных компонентов, позволяющих пользователям регистрировать обращения к поставщикам услуг, обрабатывать запросы, обмениваться комментариями, настраивать свои рабочие процессы и каталоги услуг.

Система обеспечивает последовательные переходы к различным разделам ПО для использования следующих ключевых функций и возможностей ПО.

3.1 Основные функциональные возможности

3.1.1 Управление инцидентами

- автоматическая регистрация и категоризация инцидентов;
- определение приоритетов на основе влияния и срочности;
- контроль времени исполнения запросов для своевременного решения инцидентов;
- интеграция с Базой данных управления конфигурацией (CMDB) для быстрого выявления затронутых конфигурационных единиц (KE);
- встроенная База знаний для ускоренного решения типовых проблем.

3.1.2 Управление запросами информации

- публикация каталога услуг с возможностью регистрации запросов пользователями на Портале самообслуживания;
- автоматизированное назначение задач ответственным командам;
- отслеживание статуса выполнения запроса в режиме реального времени;
- интеграция с внешними системами для автоматического выполнения запросов.

3.1.3 Управление изменениями (рабочими процессами)

- поддержка разных категорий изменений посредством рабочих процессов (стандартные, экстренные и нестандартные изменения);
- гибкие рабочие процессы, учитывающие согласования изменений ответственными лицами;
- анализ воздействия с учетом зависимостей конфигурационных единиц (KE) в Базе данных управления конфигурацией;
- автоматическое создание задач по внедрению и тестированию изменений.

3.1.4 Управление конфигурациями

- база данных управления конфигурацией с возможностью интеграции с внешними источниками данных;

¹ Мультитенантная – разновидность архитектуры ПО, при которой единый экземпляр приложения обслуживает несколько независимых клиентов, обеспечивая строгую логическую изоляцию данных и настроек каждого из них.

- управление взаимосвязями между конфигурационными единицами (KE);
- поддержка версионности² конфигурационных единиц.

3.1.5 Управление проблемами

- инструменты для анализа и документирования первопричин инцидентов;
- связывание инцидентов с известными проблемами.

3.1.6 Управление уровнями обслуживания

- настройка соглашений об уровне обслуживания (SLA) для различных типов услуг;
- автоматизированный контроль сроков выполнения;
- гибкая отчетность по соблюдению соглашений об уровне обслуживания (SLA) и анализ нарушений;
- интеграция с процессами управления инцидентами и управления изменениями.

3.1.7 Управление знаниями

- централизованная база знаний с разграничением прав доступа;
- возможность создания статей на основе решенных инцидентов;
- автоматическая публикация и актуализация содержания статей;
- поддержка разных языков.

3.1.8 Автоматизация рабочих процессов

- гибкий конструктор бизнес-процессов;
- автоматическое назначение задач на основе правил и условий;
- интеграция с внешними системами через «программный интерфейс приложения» (API) и инструменты вебхук³;
- поддержка настройки автоматизации выполнения рабочих процессов.

3.1.9 Отчетность и аналитика

- набор настроенных отчетов и панелей мониторинга статистики;
- поддержка выгрузки данных отчетов в форматы CSV, PDF, Excel;
- интерактивные графики для визуального анализа данных.

3.1.10 Интеграция и «программный интерфейс приложения» (API)

- открытый REST API⁴ для интеграции с внешними системами;
- поддержка аутентификации по протоколу авторизации OAuth 2.0⁵;
- вебхук для обработки событий в реальном времени.

² Версионность – процесс маркировки, учета и управления различными состояниями (версиями) программного обеспечения, документа или системы.

³ Вебхук – механизм взаимодействия между веб-сервисами, который позволяет автоматически отправлять данные в реальном времени при возникновении определенного события.

⁴ REST API – архитектурный стиль взаимодействия между программами.

⁵ OAuth 2.0 – открытый протокол авторизации, позволяющий выдать одному сервису права на доступ к ресурсам пользователя на другом сервисе без передачи логина и пароля.

3.1.11 Безопасность и управление доступом

- поддержка ролевой модели доступа;
- гибкие политики аутентификации и единого входа (SSO).

4 ТЕХНОЛОГИИ

ПО построено с использованием следующих технологий и компонентов, указанных в таблице ниже.

Имя сервиса	Комментарий
Docker	Платформа контейнеризации ⁶ .
r-service	Сервис приложения, который выполняет код RVS. Использует nginx внутри как обратный прокси (reverse-proxy) для входящих веб-запросов.
postfix	Перенаправляет почту на сервер «простого протокола передачи почты» (SMTP)
s6	Управление процессами (process supervisor)
monit	Сервис мониторинга
memcached	Сервис кэширования
delayed_job	Сервис обработки отложенных задач. Используется для обработки исходящей почты, импорта, экспорта и многих других задач.
clacks	Сервис обработки входящей почты
opensearch	Сервис поиска. Использует nginx внутри как обратный прокси (reverse-proxy) для входящих веб-запросов
pdf	Сервис для генерации файлов PDF. Использует Chrome для генерации PDF.
rabbitmq	Очередь сообщений, получает сообщения от сервера приложения.
PostgreSQL	Основная реляционная СУБД

⁶ Контейнеризация – метод упаковки приложения вместе со всеми его зависимостями в изолированный «контейнер».