

Российская замена Jira Service Management с усиленным функционалом

Больше возможностей по работе с заявками сотрудников и инцидентами в компании.

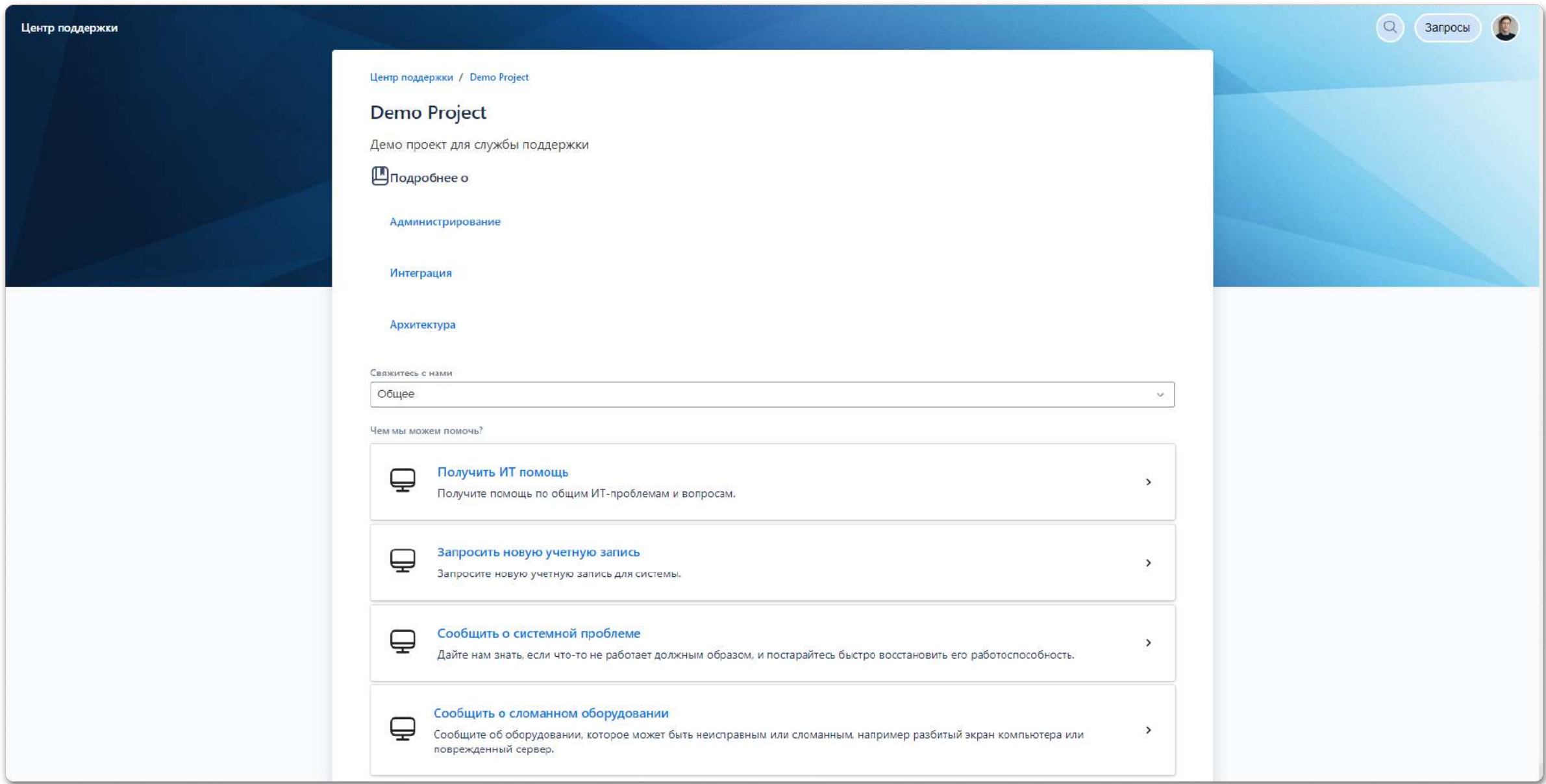
Современная замена старого санкционного ПО.

EvaServiceDesk

8-800-777-85-00, sales@evateam.ru



3	О системе
4	Технологии
7	Основной функционал
9	Виды поставки
11	Системные требования On-premises
13	Deploy EvaTeam
15	Двухфакторная аутентификация 2FA
16	Внешние системы
17	Документация и поддержка
18	Лицензии и свидетельства
19	О компании



Интерфейс EvaServiceDesk

EvaProject - ITSM-система, позволяющая управлять и организовать IT-услуги, а также реализовать сервисный подход при оказании услуг клиентам компании.



Полностью российская разработка со всей инфраструктурой в РФ и необходимыми сертификатами.
Реестр российского ПО №13880

- Позволяет выполнять, управлять и анализировать заявки от сотрудников;
- Соблюдать соглашения о сервисном обслуживании (SLA);
- Настраивать и автоматизировать собственные рабочие процессы;
- Контролировать инциденты;
- Использовать весь привычный функционал Jira Service Management.

Российская компания

С 2013 года разрабатываем ПО для высоконагруженных систем.

Разработки осуществляются при грантовой поддержке РФРИТ.

EvaProject - является российской заменой Jira Service Management. Полностью заменяет весь функционал. Позволяет работать также как и раньше, но в российском ПО.

Backend

- Backend Framework Carbon CMF собственной разработки на языке Python, включает собственный ORM и API.
- Встроенные бизнес-объекты на базе классов Python.
- Встроенный язык запросов к объектам BQL.
- Встроенные утилиты быстрой разработки, возможность кастомизации. Язык бизнес-логики основан на Python.
- Встроенный кэш бизнес-объектов на Redis.
- Отправка уведомлений Frontend через SocketIO + Redis.
- Возможность горизонтального масштабирования неограниченна.



Backend

- БД PostgreSQL. Возможен master-slave HA/DR кластер.
- Драйвер данных SQLAlchemy, для обновления Alembic.
- Доступ к файлам Web-Диск, WebDAV.
- Nginx - балансировка и первичный контроль доступа.
- REST API JSON RPC2.0 расширенный



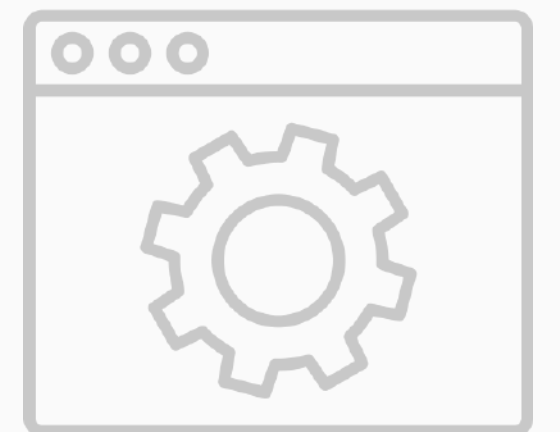
Frontend

- Реактивный фреймворк - Angular + микро фреймворк Carbon CMF Angular
- IndexedDB для кэширования бизнес-объектов на стороне браузера.
- SocketIO для обмена сообщениями
- Поддержка единого входа (SSO), JWT, встроенный и/или внешний LDAP/AD.



Основной функционал

- Портал для сбора заявок
 - Формы
 - Поддержка электронной почты
 - Настройка рабочих процессов и очередей задач
 - Управление SLA
 - Отчёты и аналитика
 - Автоматизация
 - Шаблоны проектов
 - Импорт данных из Jira Service Management
 - Полноценный поиск с возможностью фильтрации и использования языка запросов BQL (Аналог JQL)
 - Оповещения по электронной почте, SMS и в мессенджерах
 - Создание заявок вручную или с помощью API
 - Эскалация инцидентов
 - Управление дежурствами
 - Предоставление статей из базы знаний
 - Многопользовательские и групповые утверждения
- И многое другое



Безопасность

- Различные роли и уровни доступа
 - Продвинутая система ACL (Access Control List)
 - Переодические бэкапы и возможность восстановления системы
 - Журнал изменений и активности в системе
 - Централизованная авторизация для каждого пользователя (SSO)
 - Синхронизация Active Directory
 - LDAP Сервер
 - Двухэтапная авторизация
 - Список разрешенных IP-адресов
 - Доступ внешним пользователям: по ссылке, гостевой и анонимный доступ
 - Шифрование данных
 - Инфраструктура в России
 - Все необходимые сертификаты
 - Собственные специалисты по информационной безопасности
- И многое другое



Система поставляется как в виде **облачного решения**, так и в формате “**коробочного**” (On-Premises) решения. Существует несколько вариантов поставки коробочной версии продукта, в зависимости от нагрузки и требований клиента.

Вариант до 100 активных пользователей

- Предоставляется docker-контейнер с ПО для развертывания на 1 сервере
- Технологии:
 - встроенная система обновления
 - встроенная система мониторинга, интегрированная с helpdesk
 - встроенная система backup клиентских данных
- Мы обеспечиваем:
 - доступность 99,9%
 - работоспособность ПО
 - обновление
- Клиент обеспечивает:
 - работоспособность сервера
 - резервное копирование и восстановление системы при сбое

Вариант до 10 000 пользователей

- Предоставляется docker-контейнер с ПО для развертывания на 2 или 4 серверах
- HA-кластер с дублирующим реплика-сервером и автоматическим переключением
- Есть возможность отдельно развернуть 2 сервера под СУБД
- Организация и выполнение работ по настройке и сопровождению
- Мы обеспечиваем:
 - доступность 99,99%
 - работоспособность ПО
 - обновление
 - синхронизацию реплик
 - переключение на реплику при отказе системы
- Клиент обеспечивает:
 - работоспособность серверов

Вариант от 10 000 пользователей с балансировкой нагрузки

- Предоставляется множество docker-контейнеров с сервисами для развертывания
- HA-кластер с гибкой конфигурацией серверов
- Выполнение работ по разделению подсистем (СУБД, кеш-сервера, фронт-сервера, воркеры для очередей задач и прочее) на отдельный кластер серверов
- Система настроена на работу, даже при частичном отказе серверов
- Мы обеспечиваем:
 - доступность 99,99%
 - работоспособность ПО
 - обновление
 - консистентность данных в кластерах
 - штатную работу (или контролируемую деградацию) при отказе части серверов

Вариант от 10 000 человек с интеграцией в облачную инфраструктуру клиента

- Предусмотрена модификация поставки ПО для развертывания на облачном стеке клиента
- Разворачивание на технологическом стеке облака клиента
- Мы обеспечиваем:
 - доступность 99,99%
 - работоспособность ПО
 - обновление
 - консистентность данных в кластерах
 - штатную работу (или контролируемую деградацию) при отказе части серверов
 - совместную работу с техническими специалистами заказчика

Минимальные системные требования (для тестовой эксплуатации)

- Процессор - Intel или AMD, 4 ядра от 3 ГГц
- Оперативная память - 4 Гб и больше
- Размер файлового хранилища - 100 Гб и больше (зависит от объема документов)
- Тип файлового хранилища - SSD

Поддерживаемые операционные системы
Ubuntu 20.04+ / AstraLinux / OC RedOS / AlmaLinux /
Linux дистрибутив, на котором поддерживается docker
или podman

Рекомендуемые системные требования

До 30 активных пользователей*

- Процессор - 4 ядер от 3 ГГц
- Оперативная память - 8 Гб и больше
- Размер файлового хранилища - 150 Гб и больше (зависит от объема документов)
- Тип файлового хранилища - SSD

До 50 активных пользователей

- Процессор - 8 ядер от 3 ГГц
- Оперативная память - 8 Гб и больше
- Размер Redis DB - 1024 МБ
- Размер файлового хранилища - 200 Гб и больше (зависит от объема документов)
- Тип файлового хранилища - SSD

*«Активные пользователи» - это пользователи, у которых одновременно открыт интерфейс приложения и тех кто в нем работают (сохраняют документы, обрабатывают задачи и т.п.).

100 - 500 активных пользователей

Процессор - Intel или AMD, 16 ядер от 3 ГГц
Размер redis db - 2048 МБ
Оперативная память - 16 Гб и больше

Размер файлового хранилища - 200 Гб и больше (зависит от объема документов)
Тип файлового хранилища - SSD

500 - 2000 активных пользователей

Кластер из 2 серверов в режиме High Avaliable Hot standby:
Процессор - Intel, базовая частота от 3 ГГц, частота Turbo Boost от 4 ГГц, от 12 потоков, например Intel Xeon 2286G/ E-2236 или лучше;
Размер Redis DB - 4096 МБ
Оперативная память - 64-128Гб ОЗУ;
Диск для контейнера и базы данных - 2x1Tb SSD любой интерфейс SATA/SAS/NVMe;
Диск для файлов и вложений:
• или 2x8Tb HDD;
• или 2x16Tb HDD, если 8Tb недостаточно для планируемого объема вложений;
• или Сетевой диск; или СХД.

1000 - 10000 активных пользователей

Кластер из 2 серверов в режиме High Avaliable Standby:
Процессор - Intel, базовая частота от 3 ГГц, частота Turbo Boost от 4 ГГц, от 12 потоков, например Intel Xeon E-2286G/ E-2236 или лучше;
Не менее 100 коннектов к postgresql на один инстанс Eva App
Размер Redis DB - 8128 МБ
Оперативная память - 256Гб ОЗУ;
Диск для контейнера и базы данных: 2x1Tb SSD любой интерфейс SATA/SAS/NVMe;
Диск для файлов и вложений:
• или 2x8Tb HDD;
• или 2x16Tb HDD, если 8Tb недостаточно для планируемого объема вложений.

Схема с одним сервером

- Резервная копия раз в день, восстановление Администратором время восстановления 1-3 часа.
- Можно настроить потоковый бекап postgresql и rsync файлов и вложений в момент создания, максимальная потеря данных не более 5 минут.

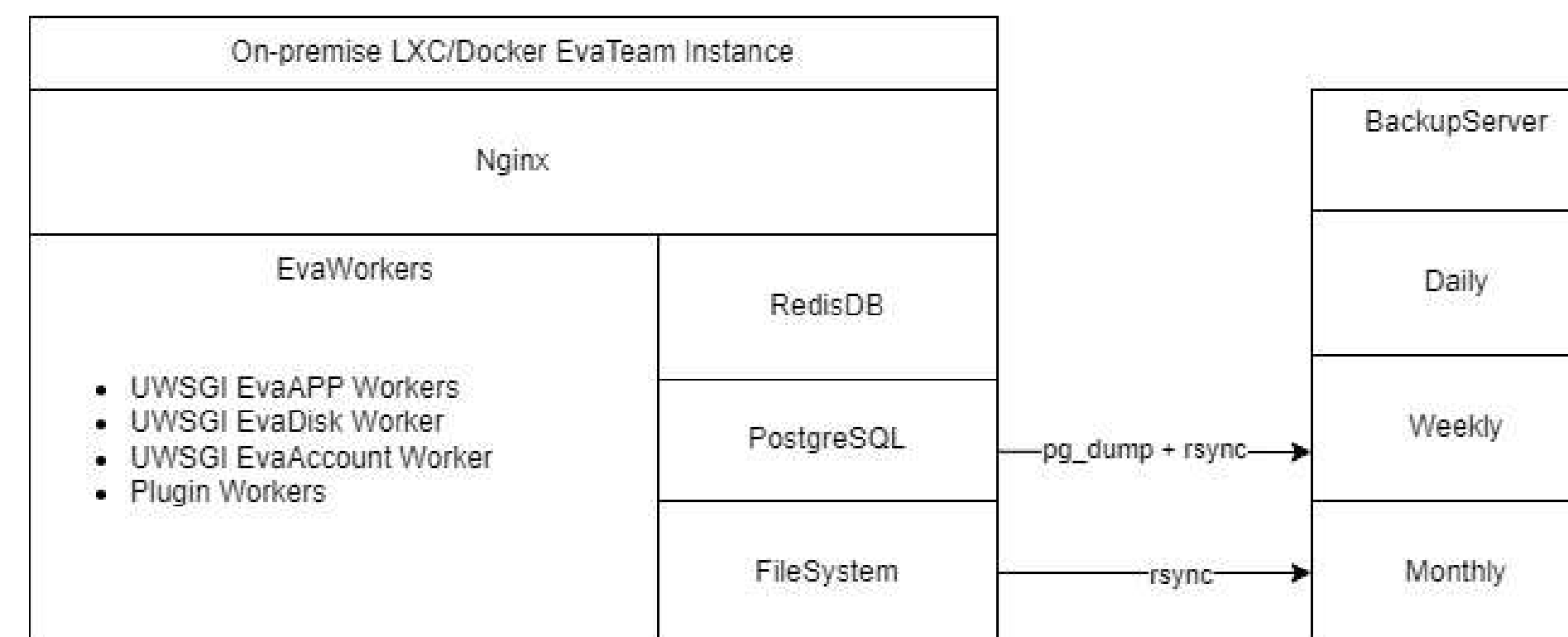


Схема HA Cluster Active/Standby N+1

- Переключение на резервный сервер производится администратором или автоматически скриптом
- Active сервер при сбое переводится администратором в Standby
- Схему можно настроить с использованием OpenSource EvaHACluster

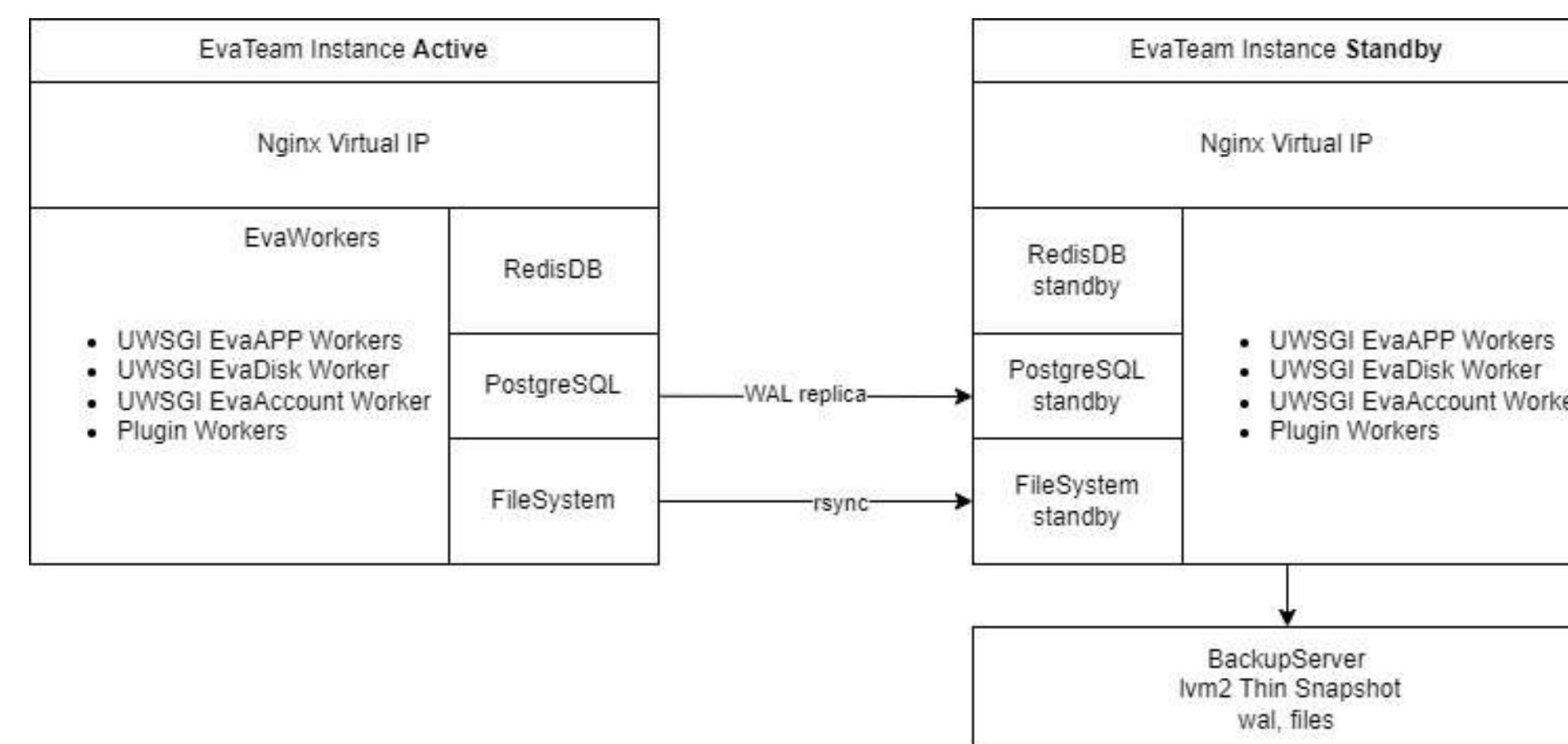


Схема Worker load balancing + HA DB + HA FS

- Схема настраивается в зависимости от особенностей сети пользователя и требований к отказоустойчивости
- Схему настраивает IT отдел или системный интегратор

Выполнение RTO (Real-time optimization)

ПО можно установить на много серверов, масштабировав горизонтально, и решение будет отказоустойчиво. RTO будет определяться в первую очередь кластером БД PostgreSQL, который предоставляет ваша ИТ служба или системный интегратор. Обсудить решение по развертыванию кластера можете с привлечением специалистов отдела технической поддержки EvaTeam.

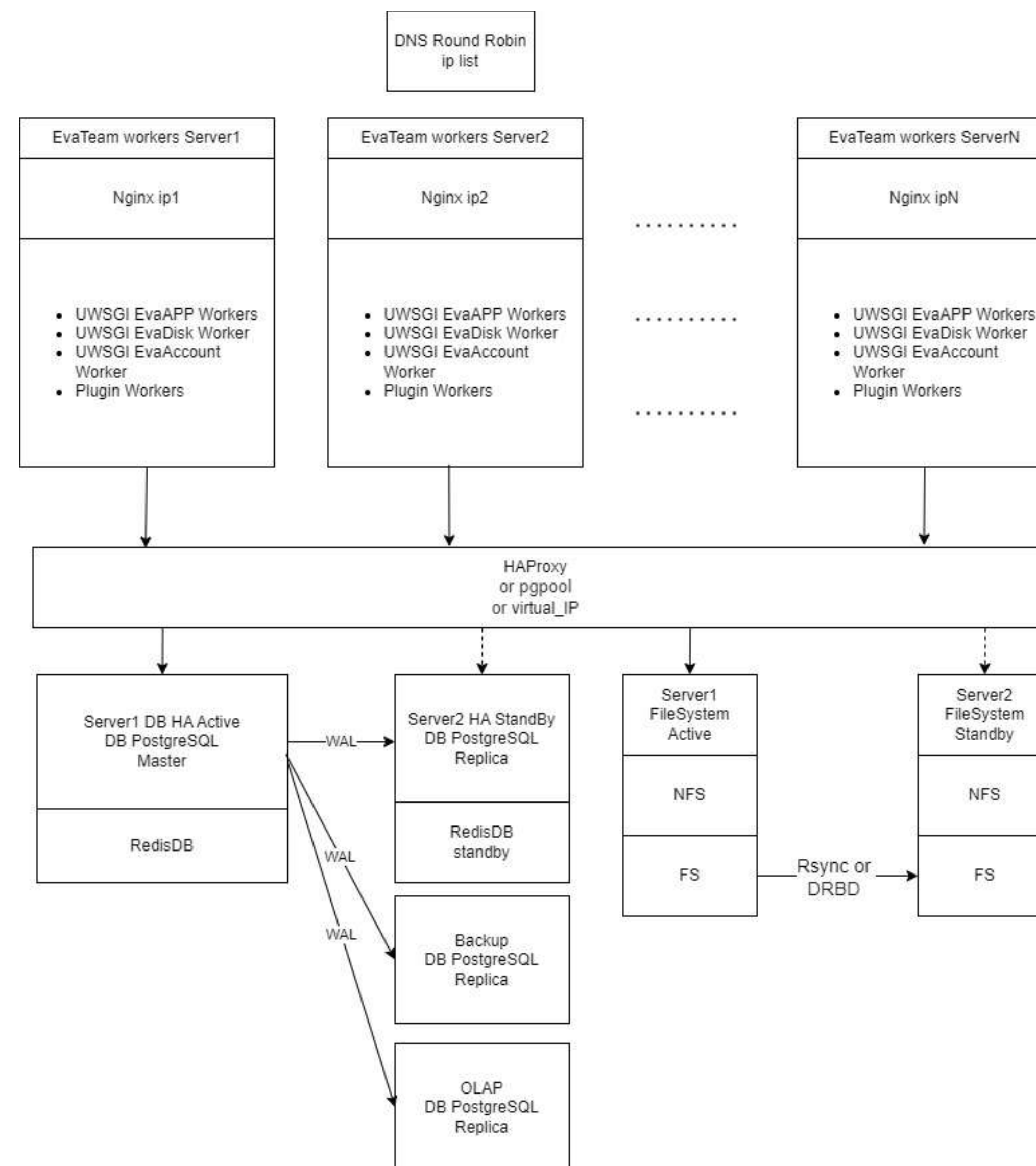


Схема с использованием стандартного account server'a

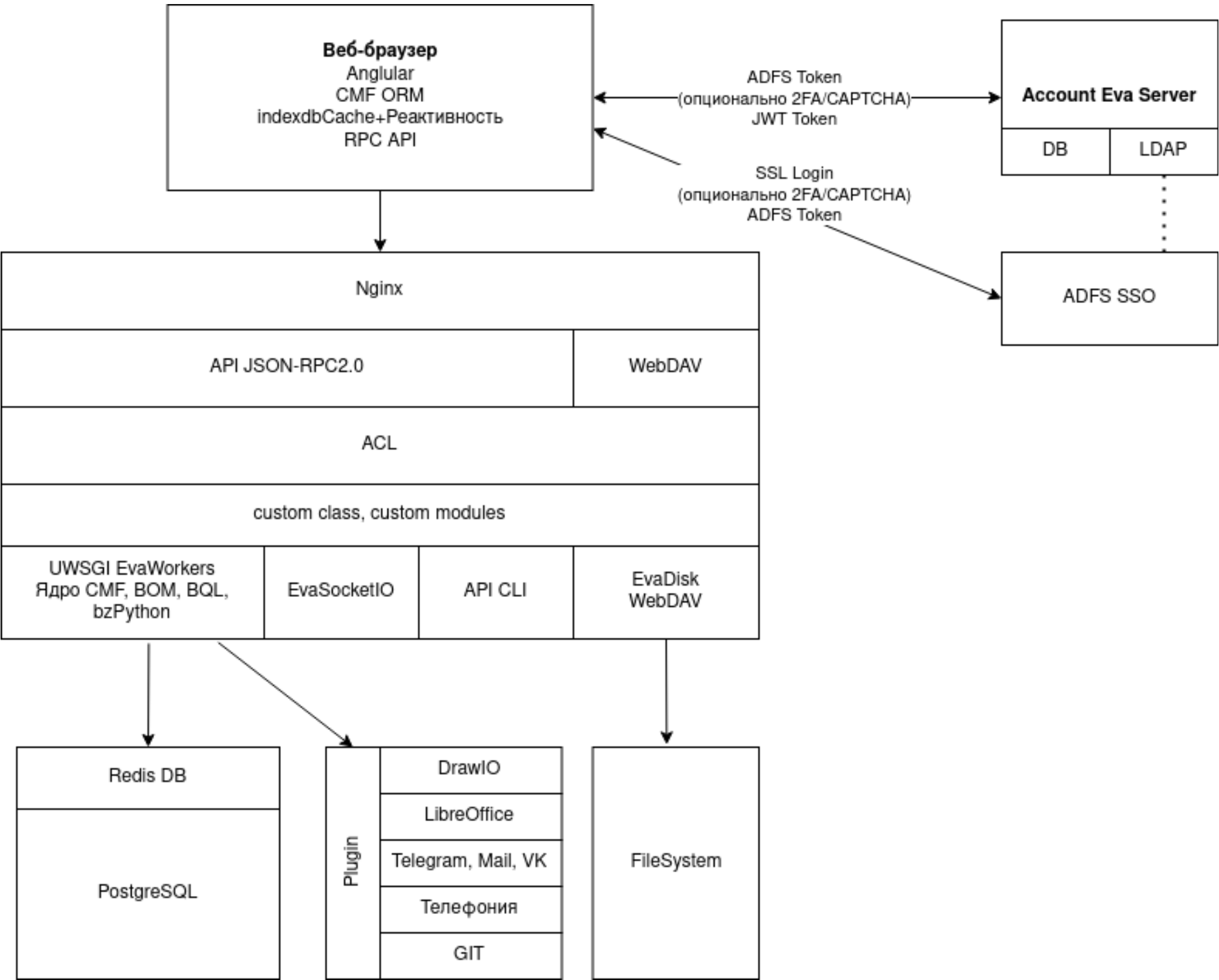
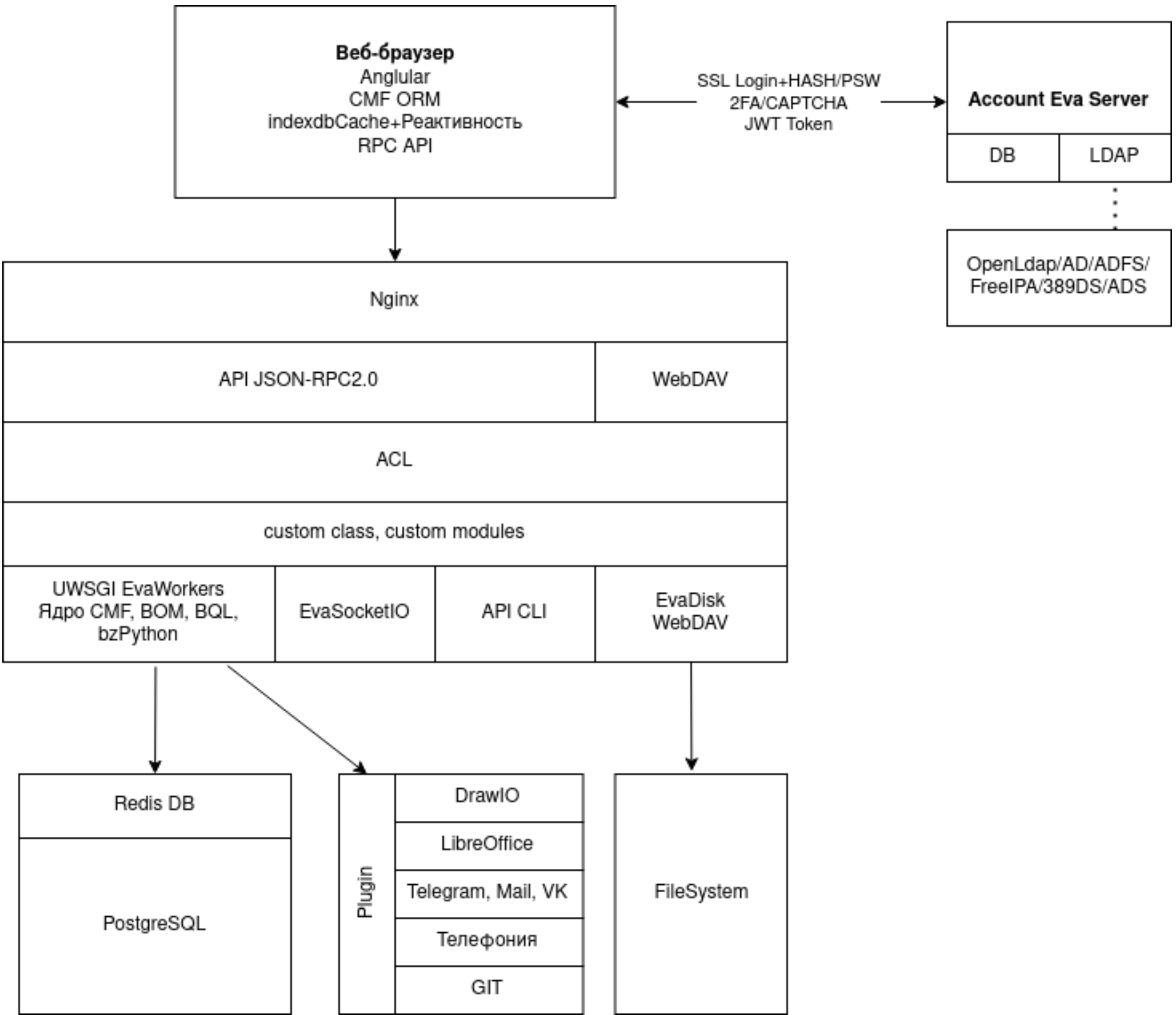


Схема с использованием adfs



Особенности взаимодействия с внешними системами коробочной версии продуктов.

- Система не взаимодействует с внешними сервисами. Исключениями являются вручную настроенные интеграции (например интеграции с gitlab, smtp, sms gate итд).
- Сервер обновления:
 - Используется для получения данных и файлов обновления системы;
 - В случае невозможности предоставления доступа к серверу обновления, необходимо будет наладить процесс ручного обновления системы;
 - Адрес системы: `updater.evateam.ru`;
 - Протоколы взаимодействия: `https (tcp/443)`.



База знаний

Развернутую документацию по всем настройкам, импорту данных, администрированию и прочем функционале можно найти в документации

<https://docs.evateam.ru/>



YouTube

Регулярно добавляем обучающие видео по работе с системой на нашем канале.

<https://www.youtube.com/@evateamcompany>



Техподдержка

Оказываем поддержку по почте support@evateam.ru, в Telegram и по телефону.

Лицензии ФСТЭК



Свидетельство о регистрации ПО



Запись в реестре отечественного ПО №13880

Система управления проектами, задачами, бизнес-процессами, базой знаний, документами со встроенным чатом и общим диском "EvaTeam"

Правообладатели программного обеспечения

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КАРБОН СОФТ"

Сокращенное наименование:
ООО "КАРБОН СОФТ"

Государство регистрации в качестве юридического лица:
Россия

Основной государственный регистрационный номер регистрации в качестве юридического лица (ОГРН):
1136670001269

Идентификационный номер (ИНН):
6670395926

Сведения об основаниях возникновения у правообладателя (правообладателей) исключительного права на программное обеспечение на территории всего мира и на весь срок действия исключительного права

Комплект внутренних актов компании на создание и принятие на учет соответствующего нематериального актива.

Сведения о соответствии или несоответствии программного обеспечения требованиям, установленным пунктом 5 Правил формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных и единого реестра программ для электронных вычислительных машин и баз данных из государств - членов Евразийского экономического союза, за исключением Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2015 года № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

Сотвествует

Сведения по заявлению о включении сведений

Номер заявления:
254456

Дата регистрации:
23.05.2022

Запись в реестре №13880 от 07.06.2022 произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 07.06.2022 по протоколу заседания экспертного совета от 30.05.2022 №699р.

Класс программного обеспечения по классификатору программного обеспечения, утвержденному приказом от 22.09.2020 № 486

Основной класс:
05.05 Средства управления проектами

Другие классы:
09.01 Средства управления бизнес-процессами (BPM)

Описание программного обеспечения

Коды продукции в соответствии с Общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности:

58.29.21 Приложения общие для повышения эффективности бизнеса и приложения для домашнего пользования, отдельно реализуемые

62 Продукты программного и услуги по разработке программного обеспечения, консультационные и аналогичные услуги в области информационных технологий

Наличие функционала поддержки работы пользователей с ограничениями по слуху:
Нет

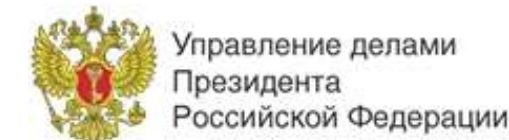
Наличие функционала поддержки работы пользователей с ограничениями по зрению:
Нет

Адрес страницы сайта правообладателя, на которой размещена документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного обеспечения:
<https://www.karbonsoft.ru/products/evateam/>

Адрес страницы сайта правообладателя с информацией о стоимости программного обеспечения или сведения о возможности использования программного обеспечения на условиях открытой лицензии или иного безвозмездного лицензионного договора:
<https://www.karbonsoft.ru/products/evateam/>

С 2000 года коллектив компании разрабатывает программное обеспечение для высоконагруженных систем и систем с повышенными требованиями к надежности и отказоустойчивости. К текущему моменту нашими разработками пользуются более 2500 компаний по России и странам СНГ.


Среди наших клиентов



ООО “Карбон Софт”

Москва

проспект Вернадского, д.29, офис 705

 8-800-777-85-00

 sales@evateam.ru

 www.evateam.ru