

СПР^ИНТСОФТ

«АИС СпринтСофт»

Описание, требования к установке и эксплуатации

Москва 2026 г.

Оглавление

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
1.1	Определения, обозначения и сокращения	5
	Обозначения и сокращения	5
	Определения	6
2	НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ АИС «СПРИНТСОФТ»	8
2.1	Назначение АИС «СпринтСофт»	8
2.2	Цели создания АИС «СпринтСофт»	8
3	ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ	9
3.1	Краткие сведения об объектах автоматизации	9
3.2	Условия эксплуатации	10
4	ХАРАКТЕРИСТИКИ АИС «СПРИНТСОФТ»	11
4.1	Требования к АИС «Спринтсофт»	11
4.1.1	Структура и функционирование АИС «Спринт Софт»	11
4.1.1.1	Перечень компонентов систем и подсистем	12
4.1.1.2	Способы и средства связи для информационного обмена между компонентами АИС «СпринтСофт»	12
4.1.1.3	Характеристики взаимосвязей АИС «СпринтСофт» со смежными системами	13
4.1.1.4	Режимы функционирования элементов АИС «СпринтСофт»	14
4.1.1.5	Диагностирование элементов АИС «СпринтСофт»	14
4.1.1.6	Перспективы развития, модернизации АИС «СпринтСофт»	15
4.1.2	Численность и квалификации обслуживающего персонала АИС «СпринтСофт»	16
4.1.3	Показатели назначения	18

СПРИНТСОФТ

4.1.4	Надежность АИС «СпринтСофт».....	19
4.1.5	Охрана труда.....	20
4.1.6	Эргономика и техническая эстетика	21
4.1.7	Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранению компонентов АИС «СпринтСофт»	22
4.1.8	Защите информации от несанкционированного доступа	23
4.1.9	Сохранность информации при авариях	25
4.1.10	Патентная чистота	25
4.2	Функции (задачи), выполняемые компонентами АИС «СпринтСофт» 26	
4.2.1	Решение АИС «СпринтСофт» - Единое Окно Клиента (ЕОК) .27	
	Общие сведения	27
	Модуль ЕОК «Моя работа».....	30
	Модуль ЕОК «Мои клиенты».....	31
	Модуль ЕОК «Работа с клиентом»	32
	Модуль ЕОК «Очереди».....	34
	Модуль ЕОК «Диагностика»	35
4.2.2.	Решение АИС «СпринтСофт» - HR- портал	36
	Общие сведения	36
	Архитектурная схема	37
	Описание функциональных возможностей	38
	Модуль администрирование	38
	Модуль авторизации.....	39
	Личный кабинет.....	41
	Учет отработанного времени	42
	Ведение заявок.....	44
	Отчеты	47
4.3	Виды обеспечения	52
4.3.1	Информационное обеспечение АИС «СпринтСофт»	52
4.3.2	Лингвистическое обеспечение АИС «СпринтСофт»	53

СПРИНТСОФТ

4.3.3 Программное обеспечение АИС «СпринтСофт».....	53
4.3.4 Техническое обеспечение	54
МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ СЕРВЕРА:	54
МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ ПРОКСИ-СЕРВЕРА	55
ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ	55
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	55
4.3.5 Организационное обеспечение	56
5 СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ	
ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТ СОФТ.....	57
6 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЁМКИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ	
СПРИНТ СОФТ	58
7 ПРИЛОЖЕНИЯ.....	59
Приложение 1. Пример форм ЕОК	59
Приложение 2. Пример форм HR-портал	64

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Определения, обозначения и сокращения

Обозначения и сокращения

АС – Автоматизированная система

АИС – Автоматизированная Информационная система

АСЗИ – Автоматизированная система защиты информации

БД – База данных;

ЖЦ – Жизненный цикл изделия;

ИП – Интерфейс пользователя;

ИС – Информационная система;

ИТ – Информационные технологии;

ЛВС – Локальная вычислительная сеть;

ЛСИ – Логистическая структура изделия;

НСД – Несанкционированный доступ;

НСИ – Нормативно-справочная информация;

ОС – Операционная система;

СЗИ – Средство защиты информации;

СОК – Средства объективного контроля

СУБД – Система управления базами данных;

СЖЦИ – Стадии жизненного цикла изделия

ПО – Программное обеспечение;

ППЖЦИ – поддержка полного жизненного цикла изделия

HTTP - (Hyper Text Transfer Protocol) - протокол прикладного уровня передачи данных;

HTTPS - (Hyper Text Transfer Protocol Secure) - расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование;

PLM – (Product Lifecycle Management) – Управление жизненным циклом изделия;

VPN – (Virtual Private Network – Виртуальная частная сеть) – территориально распределенная корпоративная логическая сеть, создаваемая на базе уже существующих сетей (локальных корпоративных сетевых структур, сетей связи общего пользования, сети Интернет, сетей связи операторов связи), имеющая сходный с основной сетью набор услуг и отличающаяся высоким уровнем защиты данных;

Определения

Автоматизированный контроль – контроль, осуществляемый с частичным участием человека

Автоматический контроль – контроль, осуществляемый без участия человека

Жизненный цикл изделия (жизненный цикл продукции) - совокупность процессов, выполняемых от момента выявления потребностей общества в определенной продукции до момента удовлетворения этих потребностей и утилизации продукта;

Информационная система- Организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы;

Информационные процессы- процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации;

АИС «СпринтСофт» - Автоматизированная информационная система, разработанная ООО «Спринт Софт» в виде интегрированных самостоятельных

СПР:НТСОФТ

функциональных модулей. Предназначена для эффективного управления бизнес-процессами предприятия, а также внешними и внутренними процессами взаимодействия и коммуникаций.

СО – Сервисное обращение в центр обслуживания клиентов

self-service – система самообслуживания, решение позволяющее клиенту найти ответ на свой вопрос (решение своей проблемы), без обращения в службу технической поддержки

2.1 Назначение АИС «СпринтСофт»

АИС «СпринтСофт» состоит из конфигурируемого набора связанных функциональных компонентов и предназначен для формирования системы современного единого информационного пространства работы сотрудников предприятия. Портал позволяет расширять функции автоматизированных процессов корпоративных АС заказчика.

Портал самообслуживания Спринт Софт позволяет:

- Эффективно управлять бизнес-процессами предприятия, а также внешними и внутренними процессами взаимодействия и коммуникаций
- Расширять функции автоматизированных систем заказчика в необходимых объемах;
- Объединить автоматизированные процессы заказчика в единое информационное пространство;
- Автоматизировать процесс отображения данных и работы с ними через запросы в сторонние системы;

2.2 Цели создания АИС «СпринтСофт»

Целью создания АИС «СпринтСофт» является предоставление заказчику отечественного ПО для автоматизации процессов разного уровня и назначения, объединения автоматизированных процессов заказчика в единое информационное пространство.

Формирование единой информационной автоматизированной системы с использованием работающих у заказчика АС и элементов АИС «Спринт Софт».

АИС «СпринтСофт» содержит набор компонентов, которые могут быть легко адаптированы под потребности предприятия. Использование web-сервисов, личных кабинетов, корпоративных порталов позволяет организовать работу неограниченного количества пользователей в единой информационной среде.

3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ

3.1 Краткие сведения об объектах автоматизации

Объектом автоматизации являются процессы подразделений заказчика, и его контрагентов.

Основные группы автоматизированных процессов:

- Автоматизация процессов самообслуживания (self – service), обеспечение эффективного взаимодействия с партнерами и дилерами
- Удобство работы пользователей для обслуживания клиентов
- Управление данными о клиенте
- Управление каталогом электронной документации
- Взаимоотношение с клиентом с помощью сервисных обращений по телефону
- Взаимоотношение с клиентом с помощью сервисных обращений по email
- Снижение нагрузки на HR-отдел компании в части процессов администрирования, контроля кадрового документооборота, а также взаимодействия с персоналом

3.2 Условия эксплуатации

Эксплуатация элементов АИС «СпринтСофт» должна соответствовать требованиям 3 группе стойкости к воздействию внешних климатических факторов (по ГОСТ 21552-84). В отдельных случаях возможно обеспечение отдельных АРМ оборудованием от 4 группы стойкости к воздействию внешних климатических факторов (по ГОСТ 21552-84).

4 ХАРАКТЕРИСТИКИ АИС «СПРИНТСОФТ»

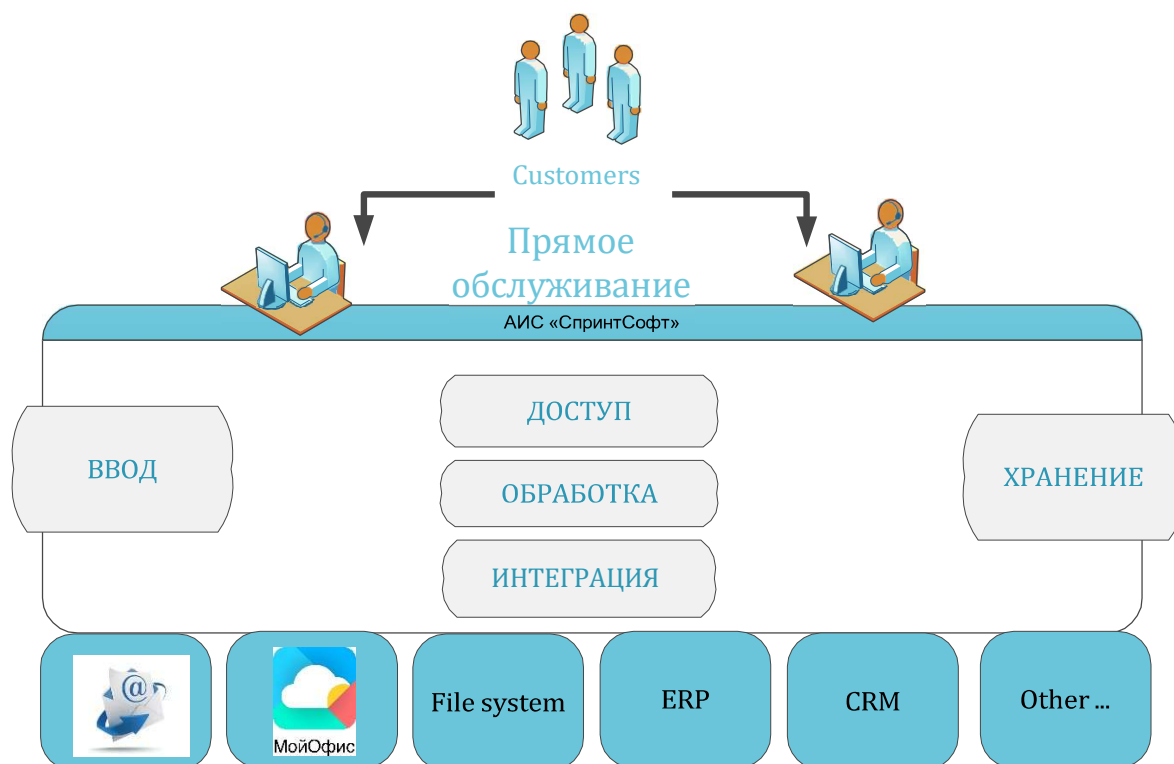
4.1 Требования к АИС «Спринтсофт»

4.1.1 Структура и функционирование АИС «Спринт Софт»

АИС «СпринтСофт» позволяет осуществить построение единого информационного пространства заказчика с использованием собственных функциональных модулей, программных продуктов партнеров и существующих у заказчика АСУ.

АИС «СпринтСофт» - это система управления клиентским сервисом, включающий в себя дополнительные инструменты для организации работы операторов, а также другие средства для предоставления качественного омниканального сервиса.

Улучшение обслуживания клиентов



4.1.1.1. Перечень компонентов систем и подсистем

Основными компонентами АИС «СпринтСофт» являются следующие решения:

- Система управления данными и приложениями

Организационно прикладные средства управления, данными и приложениями портала.

- Система управления разработкой

Организационно прикладные средства ведения, контроля и тестирования разработки.

- Система мониторинга производительности и ошибок

Организационно прикладные средства контроля работы системы

- Система резервирования и восстановления

Организационно прикладные средства контроля работы системы

- Система интеграции и синхронизации

Организационно прикладные средства синхронизации данных между приложениями, обработка ошибок синхронизации

4.1.1.2. Способы и средства связи для информационного обмена между компонентами АИС «СпринтСофт»

Информационный обмен между компонентами АИС «СпринтСофт» осуществляются в автоматическом режиме (без вмешательства пользователей).

При отсутствии возможности организации связи по каналам КВС – обеспечен обмен данными при помощи обменных файлов.

Используемые протоколы по уровням взаимодействия:

Уровень взаимодействия	Протокол
Прикладной	HTTP, HTTPS, NFS
Транспортный	TCP
Сетевой	IP, VPN
Канальный	IEEE802.3, IEEE802.11, GSM

Детализация требований к способам и средствам связи для информационного обмена уточняются при анализе и адаптации ПО.

4.1.1.3. Характеристики взаимосвязей АИС «СпринтСофт» со смежными системами

АИС «СпринтСофт» имеет открытый интерфейс для обмена данными.

Используемые протоколы взаимосвязи по уровням взаимодействия:

Уровень взаимодействия	Протокол
Прикладной	HTTP
Транспортный	TCP
Сетевой	IP
Канальный	IEEE802.3

Детализация требований к способам и средствам интеграции для информационного обмена уточняются при анализе и адаптации ПО АИС

«СпринтСофт». Добавление смежных систем не влияют на работоспособность компонентов АИС «Спринт Софт».

4.1.1.4. Режимы функционирования элементов АИС «СпринтСофт»

АИС «СпринтСофт» поддерживает следующие режимы функционирования:

- Основной (штатный) – режим, в котором системы и подсистемы выполняют все возложенные на них функции с максимальной производительностью;
- Профилактический – режим, в котором одна, несколько или все подсистемы не выполняют своих функций. Данный режим используется для профилактического обслуживания элементов портала, его модернизации и расширения функций. Переход в этот режим должен осуществляться по согласованному графику, с предварительным оповещением пользователей АС.
- Аварийный режим - Полное или частичное ограничение доступа к функциям систем или их производительности, в следствии отказа программных или аппаратных средств, обеспечивающих их функционирование.

Общее время профилактического и аварийного режима не должно превышать:

- В промышленной эксплуатации - 10% от общего времени работы АС в основном режиме (6 часов в месяц)
- В опытной эксплуатации - 20% от общего времени работы АС в основном режиме (12 часов в месяц)

4.1.1.5. Диагностирование элементов АИС «СпринтСофт»

АИС «СпринтСофт» предоставляет инструменты диагностирования основных процессов. При возникновении аварийных ситуаций, либо ошибок в программном обеспечении, диагностические инструменты позволяют сохранять набор информации, необходимой разработчику для идентификации проблемы.

4.1.1.6. Перспективы развития, модернизации АИС «СпринтСофт»

При разработке архитектуры и ПО АИС «СпринтСофт» предусмотрены возможности модернизации программно-аппаратных средств и расширения функционала:

- Разработкой новых функциональных блоков
- Интеграцией с ПО партнеров
- Интеграция с ПО заказчика

4.1.2 Численность и квалификации обслуживающего персонала АИС «СпринтСофт»

Пользователи АИС «СпринтСофт» должны иметь навыки работы с ПК и иметь положительный результат тестов обучения работы с элементами портала в зоне своей ответственности.

В зависимости от должностных инструкций персонал подразделяется на группы:

- Технический персонал:
 - Администратор системный
 - Администратор приложений
- Основной персонал
 - Пользователь (ограниченный доступ к функциям)
 - Суперпользователь (без ограничения доступа к функциям)

Численность и квалификация персонала АС должны определяться с учетом следующих требований:

- Технический персонал должен иметь сертификаты и опыт работы с программно- аппаратными средствами, применяемыми в АС;
- Основной персонал должен иметь положительный опыт работы с современными средствами вычислительной техники, пройти обучение работы с элементами АИС «СпринтСофт»;
- Структура и конфигурация АИС «СпринтСофт» спроектированы и реализованы с целью минимизации количественного состава обслуживающего персонала;
- Для администрирования элементов АИС «СпринтСофт» к администратору не предъявляются требования по знанию всех особенностей функционирования элементов, входящих в состав администрируемых компонентов АС;
- АИС «СпринтСофт» не требует круглосуточного обслуживания и присутствия администраторов у консоли управления;

СПРИНТСОФТ

- Режим работы персонала, эксплуатирующего элементы АИС «СпринтСофт», должен формироваться на основании нормативных документов Российской Федерации и Трудового кодекса;
- Деятельность персонала по эксплуатации элементов АИС «СпринтСофт» регулируется должностными инструкциями.

4.1.3 Показатели назначения

Степень приспособляемости элементов АИС «СпринтСофт» к изменению процессов и методов управления:

- Меню модулей АИС «Спринт Софт» сгруппированы в соответствии с тематикой информации, функциональными задачами и технологией работы с возможностью изменения состава;
- Администратор элементов АИС «СпринтСофт» имеет возможность изменять права доступа пользователей к данным и меню при изменении организационной структуры, технологии работы или других факторов, влияющих на права доступа к информации без применения средств программирования;
- Корректировка значений пользовательских справочников осуществляется без применения средств разработки.

Производительность АИС «СпринтСофт»:

- Элементы АИС «СпринтСофт» имеют возможность масштабирования количества пользователей путем наращивания вычислительных ресурсов, но не менее 100.
- Элементы АИС «СпринтСофт» предусматривают возможность масштабирования по производительности и объему обрабатываемой информации без модификации ее программного обеспечения путем модернизации используемого комплекса технических средств. Возможности масштабирования обеспечивается средствами используемого базового программного обеспечения

Все компоненты АИС «СпринтСофт» сохраняют работоспособность и обеспечивать восстановление своих функций при возникновении следующих внештатных ситуаций:

- Отказ или отключение отдельных подсистем;
- Сбои, приводящие к перезагрузке ОС;

Обеспечение:

- Для защиты аппаратуры от коммутационных помех должны применяться сетевые фильтры;
- В целях возможности корректного завершения работы систем платформы, исключающего потерю данных при сбоях в системе электроснабжения должны применяться источники бесперебойного питания, либо другие резервные источники энергии;
- Функция автоматического составления отчета об ошибке, его сохранение и отправка письма на электронный адрес поддержки;

Общее время неработоспособности систем АИС «СпринтСофт» (включая профилактику и обслуживание) не должно превышать 10% или 6 часов в месяц при надлежащем организационном и техническом обеспечении.

Аппаратные средства Защита от поражения электрическим током должна обеспечиваться мероприятиями в соответствии с ГОСТ Р 50571.3-94. «Защита от поражения электрическим током» и ГОСТ Р 50571.22-2000 «Заземление оборудования обработки информации».

Общие требования пожарной безопасности должны соответствовать Правилам противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 "О противопожарном режиме".

Факторы, оказывающие вредные воздействия на здоровье со стороны всех элементов АИС «СпринтСофт» (в том числе инфракрасное, ультрафиолетовое, рентгеновское и электромагнитное излучения, вибрация, шум, электростатические поля, ультразвук строчной частоты и т.д.), не должны превышать действующих норм (СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03 от 03.06.2003 г.)

Взаимодействие пользователей и администраторов с прикладным программным обеспечением, входящим в состав АИС «СпринтСофт», осуществляется посредством ИП. Интерфейс понятен и удобен, не перегружен графическими элементами обеспечивает быстрое отображение экранных форм. Интерфейс обеспечивает удобный доступ к основным функциям АИС «СпринтСофт».

ПИ элементов АИС «СпринтСофт» обеспечивает корректную обработку неверных действий пользователей, неверный формат или недопустимые значения входных данных. В указанных случаях ПИ выдаёт пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных, тем самым предотвращая возникновение конфликта формата хранимых данных.

Экранные формы проектируются с учетом требований унификации:

- Цветовая схема оформлена в сдержанных тонах, контрастной и с использованием сочетающихся цветов для визуального удобства пользователя;
- Шрифт и детали оформления достаточного размера для комфортного чтения и использования;
- Главное навигационное меню доступно, для обеспечения быстрого перехода между разными разделами приложения;
- Каждая форма содержит объем данных, объединенных единым смыслом и являющийся логически цельным;
- Отклик приложения на действия пользователя обеспечивает комфортную работу с приложением и не превышает 2-х секунд;
- Для обозначения сходных операций используются сходные графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы;
- Термины, используемые для обозначения типовых операций (добавление информационной сущности, редактирование поля данных), а также

последовательности действий пользователя при их выполнении, унифицированы;

- Внешнее поведение сходных элементов реализовано одинаково для однотипных элементов;
- Все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю, соответствует языку сессии, который будет выбран пользователем.

4.1.7 Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранению компонентов АИС «СпринтСофт»

Техническая и физическая защита аппаратных компонентов АИС «СпринтСофт», носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными регламентами ИТ подразделений, в местах установки компонентов.

Для нормальной эксплуатации АИС «СпринтСофт» должно быть обеспечено бесперебойное питание аппаратных компонентов. При эксплуатации необходимо обеспечена соответствующая стандартам хранения носителей и эксплуатации температура и влажность воздуха.

Периодическое техническое обслуживание используемых аппаратных средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей, но не реже одного раза в год.

Периодическое техническое обслуживание и тестирование аппаратных средств должны включать в себя обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая рабочие станции, серверы, кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания.

В процессе проведения периодического технического обслуживания должны проводиться внешний и внутренний осмотр и чистка технических средств, проверка контактных соединений, проверка параметров настроек работоспособности технических средств и тестирование их взаимодействия.

На основании результатов тестирования технических средств должны проводиться анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и приниматься меры по их ликвидации.

Восстановление работоспособности технических средств должно проводиться в соответствии с инструкциями разработчика и поставщика технических средств, документами по восстановлению работоспособности технических средств и завершаться проведением их тестирования. При вводе АИС «СпринтСофт» в опытную эксплуатацию должен быть разработан план выполнения резервного копирования программного обеспечения и обрабатываемой информации.

Размещение помещений и их оборудование должны исключать возможность бесконтрольного проникновения в них посторонних лиц и обеспечивать сохранность находящихся в этих помещениях документов и технических средств.

Размещение оборудования, технических средств должно соответствовать требованиям техники безопасности, санитарным нормам и требованиям пожарной безопасности.

Все пользователи компонентов АИС «СпринтСофт» должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

Техническое обслуживание и ремонт оборудования производится в сервисных центрах производителя оборудования.

4.1.8 Защита информации от несанкционированного доступа

Для определения мероприятий по НСД, при проведении анализа и адаптации ПО, необходимо определить:

- перечень информации, подлежащей защите;
- актуальные угрозы безопасности;
- классы, типы и целесообразность применения СЗИ;
- степень участия персонала в обработке защищаемой информации

Элементы АИС «СпринтСофт» позволяют контролировать требования по защите информации:

СПРИНТСОФТ

- К процессу хранения, передачи и обработки защищаемой информации;
- К взаимодействию с СЗИ.

Вне зависимости от выбранных СЗИ, на этапе разработки модулей АИС «СпринтСофт» определен комплекс организационных и технических решений по защите информации:

Компоненты АИС «СпринтСофт» обеспечивают:

- Идентификации, проверка подлинности и контроль доступа субъектов к компонентам АИС;
- Регистрация и учет входа (выхода) субъектов доступа в (из) компонентам АИС;
- Пользователи компонентов АИС «СпринтСофт» могут иметь только одну идентификационную запись, с возможностью указания персональных данных;
- Ролевой и персональный принципы доступа пользователей к функциям и информации;
- Учет носителей информации;
- Обеспечение целостности программных средств и обрабатываемой информации;

Доступ извне в режиме реального времени может происходить следующим образом:

- по протоколу HTTPS с подтверждающим возможность доступа сертификатом;
- с возможностью использования сетевого тоннеля (VPN);
- с использованием реверсивного прокси-сервера.

При разработке программного кода применены методы программирования, позволяющие:

- Выполнить автоматическую или ручную проверку кода на предмет НДВ;
- Контроль версионности кода.

4.1.9 Сохранность информации при авариях

Сохранность информации компонентов АИС «СпринтСофт» достигается за счет архитектуры построения технических средств и ПО для следующих аварийных ситуаций:

- Перебои в электропитании, импульсные помехи
- Нарушение работы каналов связи
- Сбой в работе компонентов платформы (технических устройств и ПО)
- Ошибки в работе технического персонала

Программное обеспечение автоматически восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. Предусмотрена возможность организации автоматического и ручного резервного копирования данных средствами системного и базового программного обеспечения (ОС, СУБД), входящего в состав программно-технического комплекса поставщика услуг.

Для обеспечения сохранности данных предусмотрено резервное копирование данных на физически раздельных носителях, а также возможность их восстановления, в случае физического повреждения аппаратных компонентов.

4.1.10 Патентная чистота

При использовании компонентов АИС «СпринтСофт» необходимо учесть требования законодательства Российской Федерации в плане авторских и смежных прав. На все компоненты платформы, использование которых подразумевает лицензирование, должны быть закуплены лицензии на право использования в необходимом количестве. Перечень и количество лицензий определяются на стадии анализа и адаптации ПО.

4.2 Функции (задачи), выполняемые компонентами АИС «СпринтСофт»

Функции компонентов АИС обеспечивают автоматизацию процессов в объеме, требуемом для формирования единого информационного пространства заказчика.

АИС «СпринтСофт» - это система управления клиентским сервисом, включающий в себя дополнительные инструменты для организации работы операторов, а также другие средства для предоставления качественного омниканального сервиса.

Состав подсистем, модулей и интеграция с внешними системами уточняются при анализе и адаптации ПО.

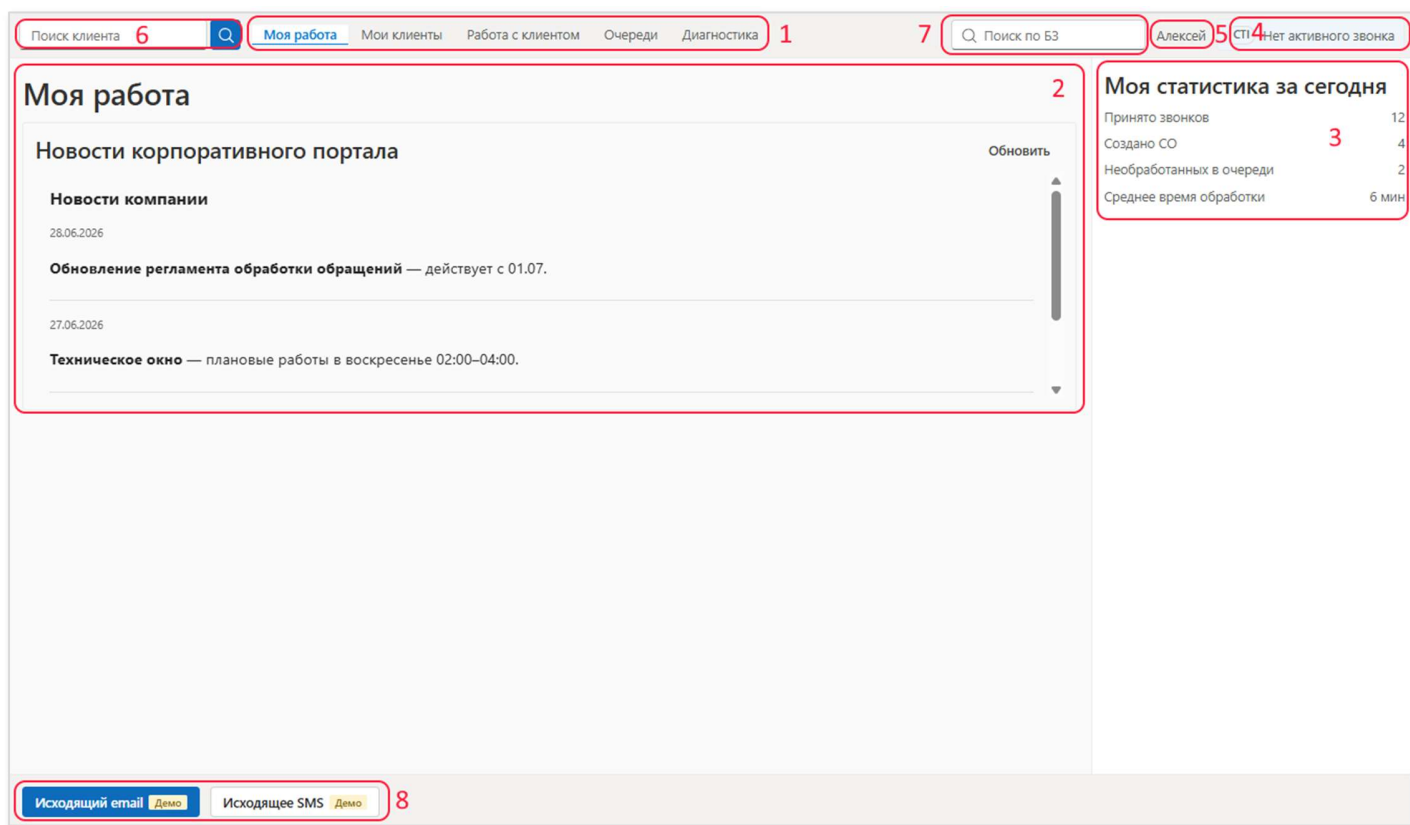
4.2.1 Решение АИС «СпринтСофт» - Единое Окно Клиента (ЕОК)

Общие сведения

Единое окно клиента (ЕОК) является составной частью АИС «СпринтСофт».

Его модули могут применяться в построении единого информационного пространства с применением элементов АИС «СпринтСофт» и/или специализированных приложений, применяемых у заказчика.

Приложение ЕОК не имеет своей БД, а служит только оболочкой для отображения данных и работы с ними через запросы в сторонние системы.



Структура ЕОК. Приложение ЕОК

Структура ЕОК устроена следующим образом:

1. Вкладки перехода по страницам (модулям) ЕОК;
2. Рабочая область (область данных);

3. Область виджетов и статистики;
4. СТИ-панель;
5. Авторизованный оператор
6. Поле ручного поиска клиента;
7. Поле «Поиск по Базе Знаний»;
8. Виджеты отправки сообщений произвольному клиенту;

Все элементы ЕОК АТ функционируют в едином информационном пространстве и исключают ручной перенос данных. Дублирование данных в подсистемах исключены (данные могут подтягиваться из нескольких источников).

Требования к функциям ЕОК уточняются на этапе анализа и адаптации.

Задачей, решаемой посредством ЕОК, является автоматизация процессов двустороннего взаимодействия операторов контактного центра с клиентами (пользователями услуг) и операторов контактного центра с сервисными обращениями, а именно:

- Удобство работы операторов по обслуживанию клиентов
- Увеличение скорости работы оператора, работа с обращениями клиентов по e-mail или по звонку, создание новых сервисных обращений и их быстрая обработка.
- Back office работает только с сервисными обращениями (СО) не работает со звонками

ЕОК может быть применен как система обслуживания клиентов

Поиск клиента

Моя работа

Мои клиенты

Работа с клиентом

Очереди

Диагностика

Поиск по БЗ

Алексей

СТ1

Нет активного звонка

Очереди

Электронная почта 1

1.1

Обновить

Демо-биллинг

billing.demo@example.org

Уточнение по счёту

Письмо 1 26.06.2026, 11:00:00

Иванов И.И.

ivanov.demo@example.ru

Вопрос по смене тарифа

Переписка (2) 28.06.2026, 09:15:00

Представление СО

Открытые СО

Открытые СО

Обновить

Всего записей: 4, на странице: 20

СО	Тема	Клиент	Статус	Канал	Создано
sr-popular-002	Смена тарифа	Иванов И.И.	Открыто	Email	20.06.2026, 14:00:00
sr-tech-gis-001	Техническая поддержка — GIS	Иванов И.И.	В работе	Звонок	15.06.2026, 10:30:00
sr-romashka-001	Подключение дополнительной линии	ООО «Ромашка»	Открыто	Звонок	18.06.2026, 11:00:00
sr-romashka-002	Настройка VPN	ООО «Ромашка»	В работе	Email	22.06.2026, 09:00:00

Исходящий email Демо

Исходящее SMS Демо

Очереди Email

Необработанных переписок

2

Непрочитанных сообщений

3

Скрыть обработанные

Пример. Структура формы на примере блока «Электронная почта» на вкладке «Очереди». Кнопка обновления блока

- 1 – блок данных
- 1.1 –кнопка обновления блока

Поиск клиента

Q

Моя работа

Мои клиенты

Работа с клиентом

Очереди

Диагностика

Q Поиск по БЗ

Работа с клиентом

Загрузить карточку

Данные ЮЛ

Наименование

ООО «Ромашка»

ИНН

7707083893

Контактное лицо

Иванова Е.П.

Телефон

+7 (495) 987-65-43

Email

info@romashka.demo.ru

Юридический адрес

Москва, ул. Цветочная, 10, 115000

Устройства

Устройство	Модель	Тариф	Статус
Офисный коммутатор	S5700-28C	Бизнес 500	Активен

Текущий баланс счёта

45 800,00 Р

История баланса

Дата	Тип операции	Сумма	Баланс после
10.06.2026, 09:00:00	Оплата по счёту	50 000,00 Р	45 800,00 Р
01.06.2026, 00:00:00	Выставление счёта	-12 500,00 Р	-4 200,00 Р
20.05.2026, 11:00:00	Корректировка	8 300,00 Р	8 300,00 Р

История баланса

История услуг

Услуга	Статус	Подключена	Отключена
Корпоративный интернет 500 Мбит/с	Активна	10.01.2024, 00:00:00	—
VPN-канал «Офис — ЦОД»	Активна	01.09.2025, 00:00:00	—

2 открытых

Создать СО

СО в рамках онлайн-обращения

Создать задачу

Коммуникации

1 Исходящий email Демо

Исходящее SMS Демо 2

Структура ЕОК. Панель управления

- 1 - кнопка создания исходящего email сообщения
- 2 - кнопка создания исходящего СМС-сообщения

✓ Реализована возможность независимой работы с Единым Окном Клиента одновременно в нескольких вкладках браузера:

СПРИНТСОФТ

- ✓ Текущее Взаимодействие в каждой вкладке браузера не зависит от остальных вкладок.
- ✓ Каждая следующая вкладка ЕОК в браузере открывается по неидентифицированному клиенту.
- ✓ В вкладке браузера отображается:
 - ФИО клиента – при работе с Клиентом ФЛ;
 - Наименование клиента – при работе с Клиентом ЮЛ;
 - При неидентифицированном клиенте – «Клиент не найден».

Полностью автономна на вкладке следующая функциональность:

- Отображение данные на карточке клиента и в окне «Подробная информация»;

СПР:НТСОФТ

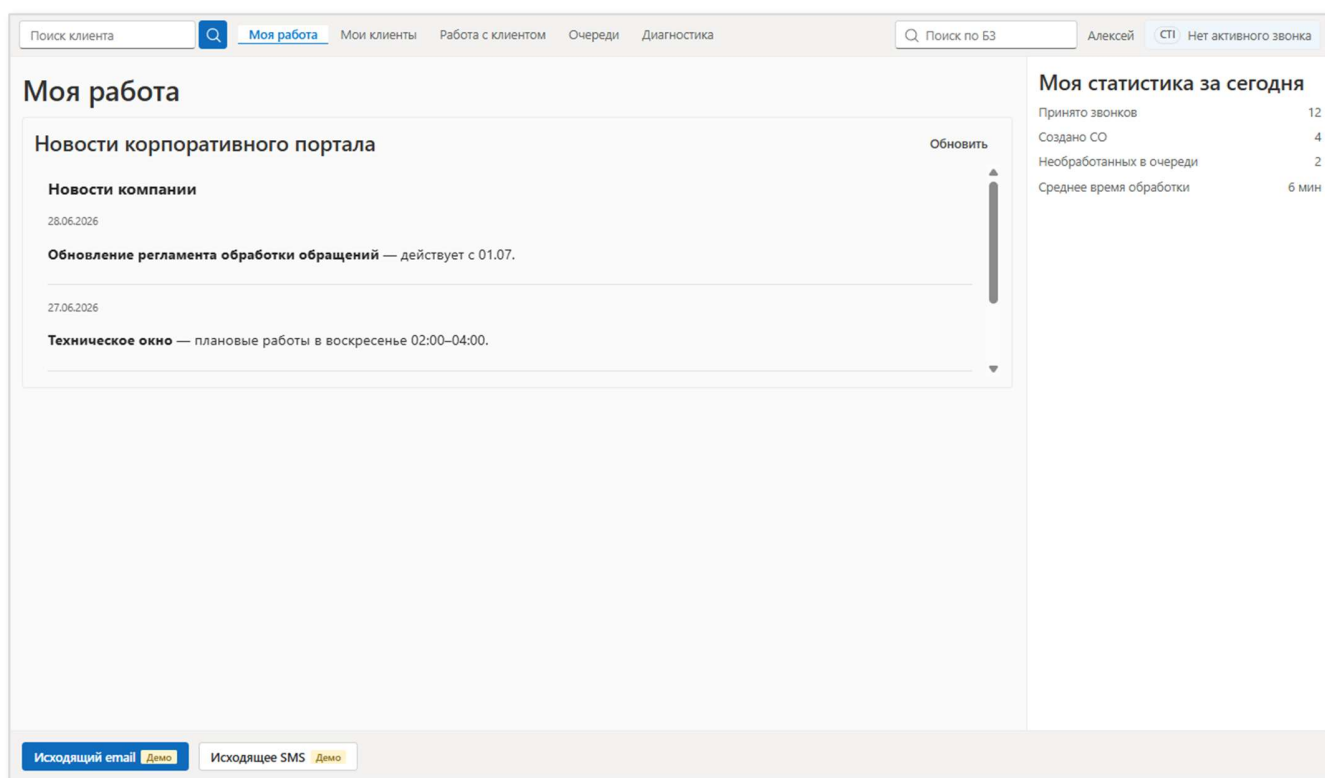
- Все механизмы создания СО в ЕОК;
- Страница ЕОК «Диагностика»;
- Данные в области «История обращений»;
- Активные операции по смене тарифа;
- Сообщения электронной почты и смс;
- Страница ЕОК «Инструменты»;
- Кнопка «Привязать».

Примеры некоторых форм предоставлены в Приложении 1 к настоящему документу.

Модуль ЕОК «Моя работа»

При входе в ЕОК оператору по умолчанию открывается начальная Страница «Моя работа». Содержимое страницы ЕОК «Моя работа» может варьироваться в зависимости от принадлежности Пользователя к определенным подразделениям и текущим настройкам Пользователя. По умолчанию на странице отображается:

- Область данных, которая содержит:
- IFRAME, отображающий страницу новостей корпоративного портала.
- Область виджетов, которая содержит:
- Виджет «Моя статистика за сегодня».



Начальная страница рабочего места оператора. Страница «Моя работа»

Модуль ЕОК «Мои клиенты»

При переходе в модуль «Мои клиенты» открывается страница работы с клиентами.

Блок «Мои клиенты» состоит из следующих элементов:

- ✓ Поле выбора представления - отображает список активных общих и личных представлений сущности «Клиент».
- ✓ Наименование блока, отображение общего количества записей и количество просматриваемых на странице клиентов
- ✓ Элементы навигации
- ✓ В представлениях отображается следующая информация:
 - Код клиента
 - Наименование организации
 - Регион
 - Статус
 - Категория клиента
 - Баланс счета

При переходе в модуль «Работа с клиентами» открывается представление со следующей информацией:

- ✓ Поле «Поиск клиента»;
- ✓ Кнопка «Альтернативный поиск» (отображаемая после поиска клиентов).
- ✓ Блок устройств.
- ✓ Область данных «Клиент» (карточка Клиента), которая содержит:
 - Блок «Данные физического лица»;
 - Блок «Устройства»;
 - Блок «Популярные СО»;
 - Блок «Массовые СО»
 - Блок «Взаимодействия с СО»;
 - Блок «Взаимодействия без СО»;
 - Блок «Общие нотификации»
 - Блок «Примечания».
- ✓ Панель операций.

В модуле «Работа с клиентом» в области данных «Клиент» отображается различная информация в зависимости от предшествующих действий пользователя. После поиска и идентификации клиента в результате входящего Звонка или через окно Поиска клиента в области данных «Клиент» отображается Карточка клиента с автоматически развернутым блоком «Обращения»

- ✓ Реализовано управление областями карточки клиента
- ✓ Реализован механизм загрузки карточки клиента
- ✓ Реализован процесс смены продукта клиента
- ✓ Реализован Блок «Устройства», с возможностью посмотреть список устройств клиента, его текущий тариф

Данные ЮЛ		Устройства			
Наименование	ООО «Ромашка»	Устройство	Модель	Тариф	Статус
ИНН	7707083893				
Контактное лицо	Иванова Е.П.	Офисный коммутатор	S5700-28C	Бизнес 500	Активен
Телефон	+7 (495) 987-65-43				
Email	info@romashka.demo.ru				
Юридический адрес	Москва, ул. Цветочная, 10, 115000				

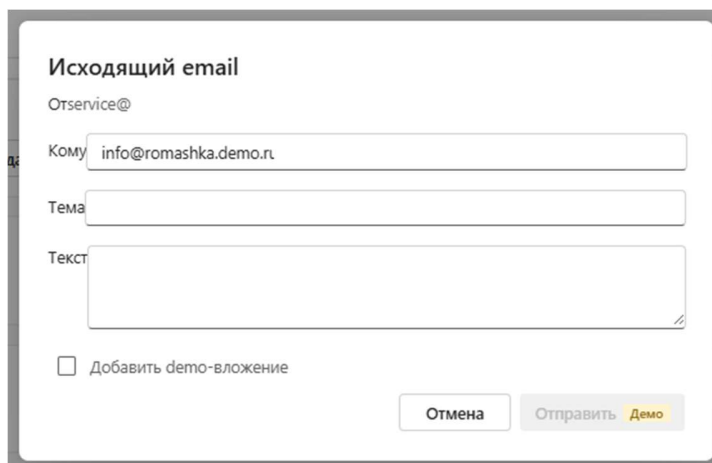
Блок «Устройства» карточки клиента

- ✓ Реализован блок «История обращений». В модуле «Работа с клиентом» в области данных «Клиент» расположен блок «обращения», который содержит список сервисных обращений клиента содержащих необходимую информацию по СО
- ✓ Реализована панель операций клиента (История баланса, История услуг)

Текущий баланс счёта 45 800,00 Р			
История баланса			
Дата	Тип операции	Сумма	Баланс после
10.06.2026, 09:00:00	Оплата по счёту	50 000,00 Р	45 800,00 Р
01.06.2026, 00:00:00	Выставление счёта	-12 500,00 Р	-4 200,00 Р
20.05.2026, 11:00:00	Корректировка	8 300,00 Р	8 300,00 Р

Пример. Окно «История баланса»

- ✓ Реализован поиск с трехуровневым перечнем тем типовых СО и выбор темы при создании сервисного обращения (СО)
- ✓ Реализован проводник сервисных обращений, счетчик открытых сервисных обращений(СО)
- ✓ Реализована отправка исходящего сообщение с электронной почты с вложенными файлами в карточке клиента
- ✓ Реализовано создание нового Сервисного обращения (СО)
- ✓ Реализовано создание Сервисного обращения (СО) в рамках онлайн-обращения клиента
- ✓ Реализована автоматическая регистрация взаимодействий при создании СО
- ✓ Реализована возможность создания пользовательской задачи, для удобства работы операторов



Пример. Окно отправки Email сообщения идентифицированному клиенту

- ✓ Для клиентов юридических лиц реализован функционал финансового обслуживания и отправки документов (Счет, детализация по счету, счет на предоплату, Акт сверки) на выбранный e-mail.
- ✓ Все взаимодействия с клиентом отображаются на карточке клиента

Модуль ЕОК «Очереди»

В функциональном модуле ЕОК «Очереди» отображается информация по сервисным обращениям клиентов, а именно раскрытый раздел «Электронная почта» со списком сообщений электронной почты, сгруппированных по адресу отправителя и наличию переписки.

Области данных модуля ЕОК «Очереди»:

- ✓ Реализован Блок «Электронная почта» (работа с почтой, вложениями и архивными файлами; электронная почта со списками представлений, работа с блоком переписки)
- ✓ Реализовано отображение различных представлений СО в зависимости от прав пользователя.
- ✓ Для обеспечения возможности управления отображения данных реализован элемент управления виджетами модуля ЕОК «Очереди» (Виджет «Очереди Email»)

В функциональном модуле ЕОК «Диагностика» отображается информация по сервисным обращениям клиентом с детализацией информации по диагностике оборудования, решение быстрых технических сервисных обращений (СО), информация на карте.

Области данных модуля ЕОК «Диагностика»:

- ✓ В модуле ЕОК «Диагностика» в области данных расположен блок «Диагностика», который в зависимости от способа перехода отображает разную информацию: создание нового сервисного обращения (СО) через дерево тематик, создание нового сервисного обращения через блок «устройства»
- ✓ Реализована возможность создания СО по функциональным кнопкам индикаторов (индикатор на карточке клиента)
- ✓ Реализована возможность создания СО с помощью блока «Быстрые технические СО»
- ✓ Реализована возможность отображение информации по СО через карты GIS

 [Моя работа](#) [Мои клиенты](#) [Работа с клиентом](#) [Очереди](#) [Диагностика](#)

Диагностика

[Устройства](#) [Тематики](#)

Офисный коммутатор · S5700-28C

Устройство: Офисный коммутатор

Диагностика

[Обновить](#)

Офисный коммутатор · S5700-28C	Связанное СО: sr-romashka-001
Уровень сигнала	-58 dBm
Скорость загрузки	480 Мбит/с
Скорость отдачи	240 Мбит/с
Индикаторы	A P I V A — Авария, P — Предупреждение, I — Информация, V — Внимание

Быстрые технические СО

[Низкая скорость](#) [Нет подключения](#)

GIS-карта

GIS-данные для СО недоступны [Повторить](#)

Пример. Модуль Диагностика

4.2.2. Решение АИС «СпринтСофт» - HR- портал

Общие сведения

HR- портал является составной частью АИС «СпринтСофт».

Универсальный и расширяемый инструмент, предназначенный для интеграции с кадровыми системами, системами документооборота, системами сканирования и предназначен для выполнения следующих функций:

1. Просмотр сотрудниками компании своих личных данных, а также данных своих подчиненных:
 - a. Паспортные данные;
 - b. Данные о назначениях;
 - c. Информация об отпусках;
 - d. Лицевой счет.
2. Учет отработанного времени.
 - a. Формирование табелей
 - b. Проверка и расчет норм отработанного времени
 - c. Печать формы Т-13
3. Заявки.
 - a. Формирование, согласование заявок разных типов, например:

- Заявки на отпуска;
- Заявки на командировки;
- Заявки на работу в выходные дни;
- Заявки на сверхурочные часы;
- Заявки на приемы;
- Заявки на переводы;
- Заявки на взыскания;
- Заявки на премии и т.д.

4. Отчетность

- а. Формирование различных печатных форм (отчет по норме, отчет по отпускам, расчетная ведомость и т.д.).
- б. Аналитическая отчетность.

5. Интеграция с внешними системами.

Примеры некоторых форм предоставлены в Приложении 2 к настоящему документу.

Архитектурная схема

Приложение имеет трех уровневую архитектуру:

- **Пользовательский уровень.** Представляет из себя веб-интерфейс, доступный конечным пользователям через браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox). Разворачивается в виде docker-контейнера со статическими ресурсами и веб-сервером nginx.

Технологии и компоненты:

ReactJS, TypeScript, FluentUI.

- **Уровень приложения.** Технически данный уровень построен с помощью .NET 10. Разворачивается в виде docker-контейнера.

Данный уровень разделен на компоненты бизнес-логики, доступа к данным и мониторинга.

Технологии и компоненты:

.NET 10, EF Core, webAPI.

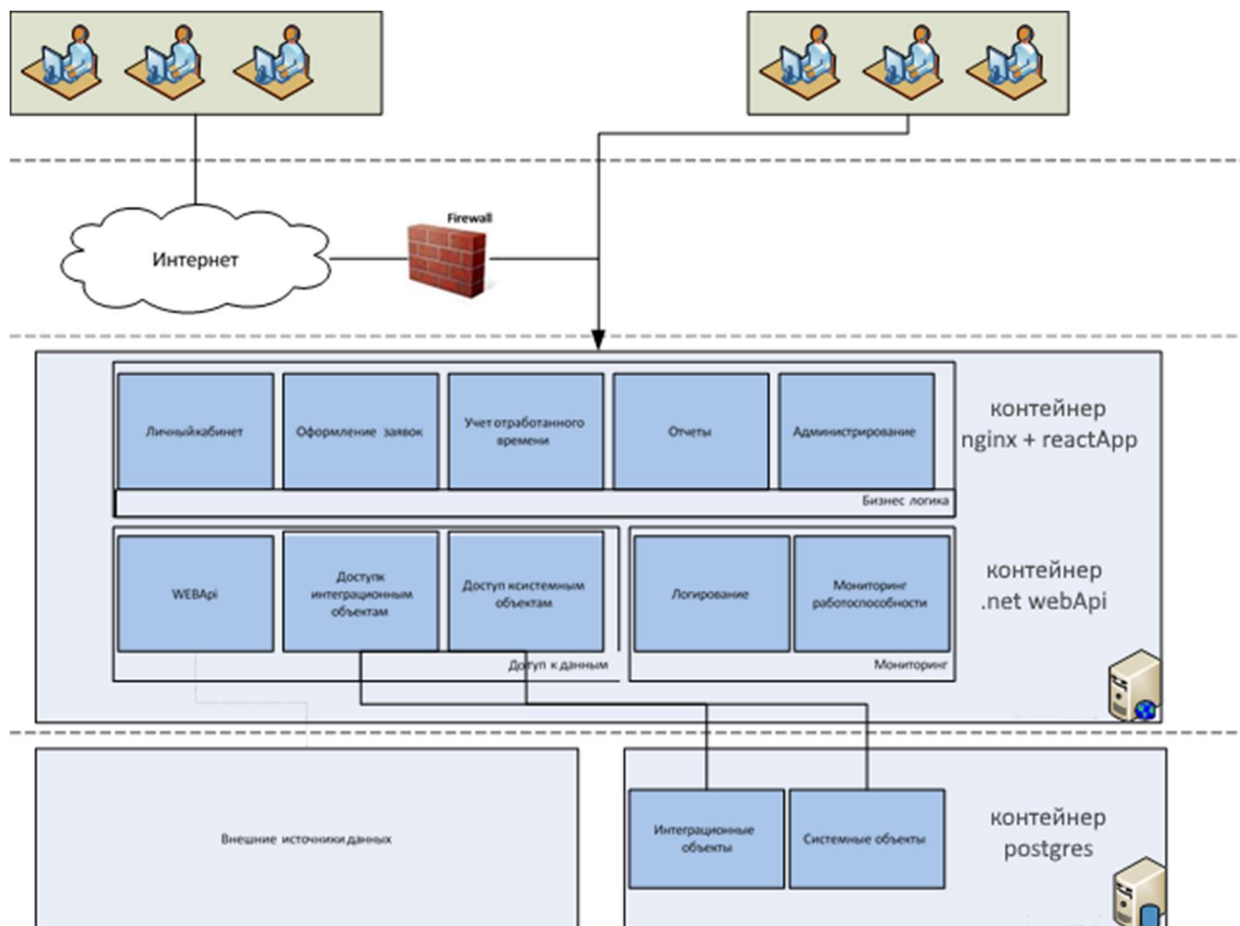
- **Уровень данных.** Приложение обладает собственной базой данных (БД) на основе СУБД PostgreSQL. Разворачивается в виде docker-контейнера.

Технологии и компоненты: postgres18

Интеграционные возможности. Взаимодействия с внешними системами, возможно несколькими способами:

СПР:НТСОФТ

- Обмен данными с помощью интеграционных таблиц расположенных в БД.
- Обмен данными с помощью webApi.

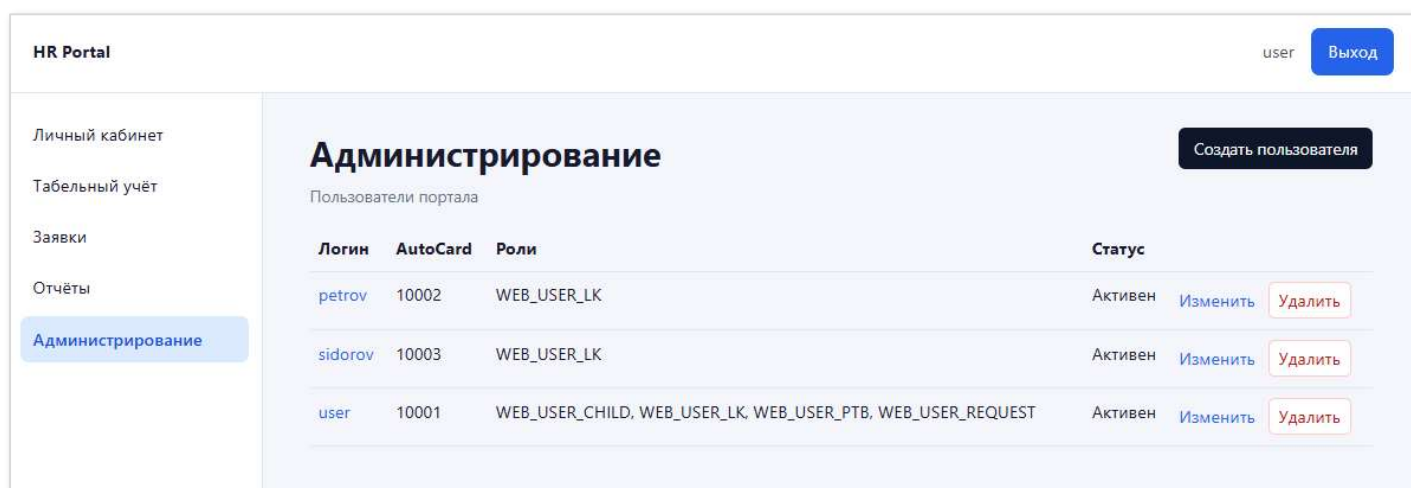


Архитектурная схема компонента HR-портал

Описание функциональных возможностей

Модуль администрирование

Данный модуль предназначен для назначения каждому пользователю HR-портал соответствующих прав доступа.



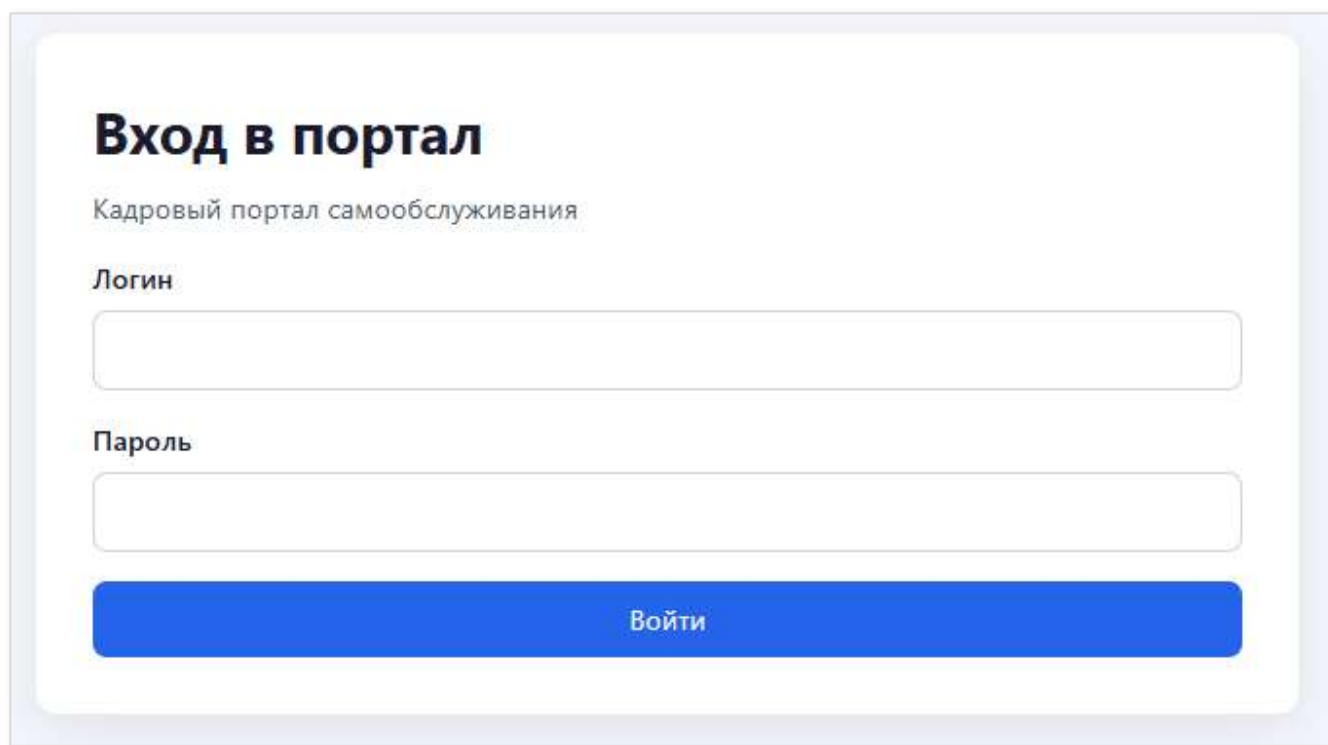
Модуль «Администрирование»

В модуле «Администрирование» для каждого пользователя можно выполнить следующие операции:

- 1) Просмотр настроек.
- 2) Изменять ФИО и электронный адрес сотрудника владельца учетной записи.
- 3) Производить настройку ролей доступа.
- 4) Удаление записи пользователя.

Модуль авторизации

При входе в систему каждый пользователь проходит авторизацию (см. Рисунок 3).



The image shows a web portal login interface. At the top, the title "Вход в портал" (Login to portal) is displayed in a large, bold, black font. Below it, the subtitle "Кадровый портал самообслуживания" (Personnel portal for self-service) is shown in a smaller, regular black font. The interface includes two input fields: the first is labeled "Логин" (Login) and the second is labeled "Пароль" (Password). Both fields are empty and have a light gray border. Below the password field is a prominent blue button with the text "Войти" (Login) in white. The entire form is enclosed in a light gray border with rounded corners.

Рисунок 3. Диалог авторизации

Модуль авторизации обеспечивает доступность действий и данных для пользователя согласно набору ролей, назначенных этому пользователю.

Для авторизации пользователь вводит логин и пароль. При успешной авторизации, пользователю становятся доступны те модули, на которые ему выданы права в модуле «Администрирование».

В дополнение к полнофункциональным пользователям, в системе предусмотрена возможность саморегистрации пользователей с ограниченным доступом к личному кабинету.

Например, для регистрации, пользователь вводит свои личные данные и нажимает кнопку «Зарегистрироваться» (см. Рисунок 4). При этом система производит поиск в кадровых данных указанного сотрудника, формирует логин и пароль и отправляет их на электронную почту данного сотрудника.

Регистрация

Создание учётной записи сотрудника

Логин

Пароль

Подтверждение пароля

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Фирма

Демо-предприятие

Подразделение

Демо-подразделение кадров

Должность

Инженер

Паспортные данные

ИНН

СНИЛС

Адрес проживания

Адрес регистрации

Зарегистрироваться

Уже есть учётная запись? [Войти](#)

Диалог регистрации нового пользователя

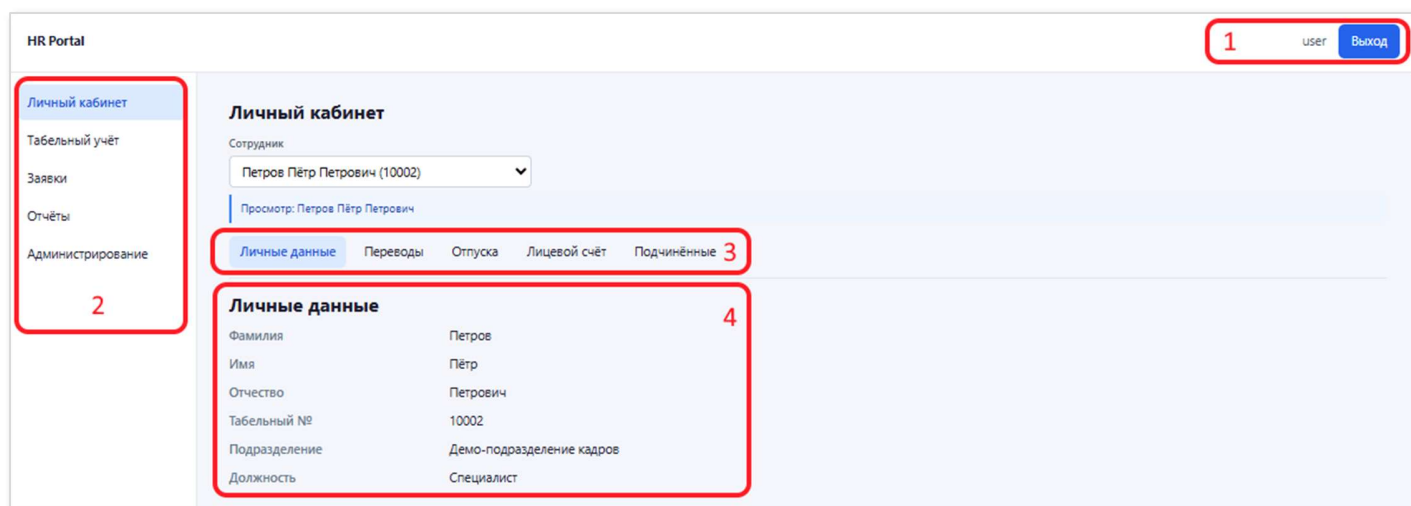
Какие данные вводить пользователю при регистрации, и как передавать пользователю логин и пароль – настраивается индивидуально для каждого Заказчика.

Личный кабинет

Модуль «Личный кабинет» предназначен для просмотра сотрудником своих личных данных, которые заведены в кадровой системе.

Для некоторых разделов личного кабинета (например, «Лицевой счет») предусмотрен просмотр информации по подчиненным сотрудникам. Для этого пользователь должен обладать соответствующими правами доступа.

Таким образом, пользователь всегда имеет возможность посмотреть актуальную информацию из базы данных кадровой системы.



Личный кабинет

Модуль «Личный кабинет» состоит из следующих разделов:

- 1) Панель заголовка приложения:
 - Наименование приложения;
 - Логин пользователя;
 - Кнопка «Выйти».
- 2) Основное меню. При помощи основного меню пользователь может переходить в модули, которые доступны ему, согласно правам доступа.
- 3) Навигационная панель личного кабинета.

На этой панели представлен перечень вкладок, с наименованиями разделов личного кабинета. В каждом разделе личного кабинета сгруппирована информация по разным категориям (Личные данные,

4) Рабочая область.

В рабочей области выводится информация, соответствующая тому разделу, в котором находится пользователь.

Учет отработанного времени

В этом модуле в наглядной и удобной форме выводится табель учета рабочего времени.

При сохранении данных табеля, системой производятся проверки в соответствии с бизнес-логикой Заказчика, а также автоматический перенос данных в кадровую систему (опционально).

Для пользователей, работающих с табелем, предусмотрена настройка разграничения доступных сотрудников. Эта настройка осуществляется в модуле «Администрирование» назначением пользователю соответствующих ролей.

При входе в табель пользователь заполняет диалог регистрации в модуль «Потоковый ввод табеля».

The screenshot shows the 'HR Portal' interface. On the left is a sidebar with a menu: 'Личный кабинет', 'Табельный учёт' (highlighted), 'Заявки', 'Отчёты', and 'Администрирование'. The main area is titled 'Регистрация в табель' with a subtitle 'Укажите рабочее место, фирму, период и тип табеля.' Below this are four input fields: 'Фирма' (dropdown menu with 'Демо-предприятие' selected), 'Рабочее место' (dropdown menu with 'Рабочее место — табель' selected), 'Месяц' (text input with '7'), and 'Год' (text input with '2026'). At the bottom is a 'Тип табеля' dropdown menu with 'Основной табель' selected. A blue button labeled 'Войти в табель' is at the bottom right.

Табель. Диалог регистрации

Поля диалога регистрации в модуль «Потоковый ввод табеля»:

- **Рабочее место.** Роль, по которой определяется доступ к сотрудникам для редактирования табеля.
- **Фирма.** Если в одной базе данных кадровой системы ведется учет по нескольким предприятиям, то в этом поле можно выбрать предприятие на текущий сеанс работы.
- **Месяц.** Месяц на текущий сеанс работы.
- **Год.** Год на текущий сеанс работы.
- **Тип табеля.** Тип табеля на текущий сеанс работы.

После того, как пользователь ввел в диалог регистрации все необходимые данные и нажал «Вход», ему открывается окно модуля «Потоковый ввод табеля» с теми параметрами, которые он задал в диалоге.

Табель. Потоковый ввод

Модуль «Потоковый ввод табеля» состоит из следующих разделов:

1) Панель заголовка приложения, куда выводится:

- Наименование приложения;
- Логин пользователя;
- Кнопка «Выйти».

2) Основное меню приложения.

При помощи основного меню пользователь может переходить в модули, которые доступны ему, согласно правам доступа.

3) Панель параметров табельного учета.

На этой панели пользователь выбирает параметры, необходимые для работы с табелем (подразделение, код затрат рабочего времени). Также здесь имеется возможность найти конкретного работника по табельному номеру или ФИО.

4) Меню модуля «Потоковый ввод табеля».

При помощи этого меню пользователь может выполнить действия, доступные в модуле «Потоковый ввод табеля» (сохранить табель, сформировать отчеты, вызвать функционал заявок и другие действия).

5) Рабочая область.

В рабочей области выводятся поля ввода по сотрудникам для каждого дня выбранного месяца. В эти поля пользователь вводит сотрудникам часы рабочего времени. Также выводится информация о норме часов каждого работника и итоговая информация о количестве введенных часов по каждому виду затрат рабочего времени.

Ведение заявок

В приложении имеется возможность обрабатывать различные типы заявок.

Пользователь может создавать заявку на себя и на других работников (в зависимости от предоставленных ему прав доступа).

Ведение заявок рассмотрено на примере «Заявок на работу в выходные дни и сверхурочные часы».

The screenshot shows the 'HR Portal' interface. On the left is a sidebar with navigation links: 'Личный кабинет', 'Табельный учёт', 'Заявки' (highlighted), 'Отчёты', and 'Администрирование'. The main area is titled 'Работа в выходные дни'. It contains a 'Тип' dropdown menu set to 'Работа в выходные дни', a 'Создать' button, and a link to 'Инструкция'. Below this is a 'Статус' dropdown menu set to 'Все статусы'. A message 'Показано 1 из 1' is displayed above a table. The table has columns: 'Номер', 'Автор', 'Сотрудник', 'Статус', and 'Дата'. One row is visible with the following data: '1a73a52d', '22222222', a person icon, 'СВР_ПРИН_РАБ', and '26.07.2026, 12:09:41'. In the top right corner, there is a 'user' label and a 'Выход' button.

Ведение заявок

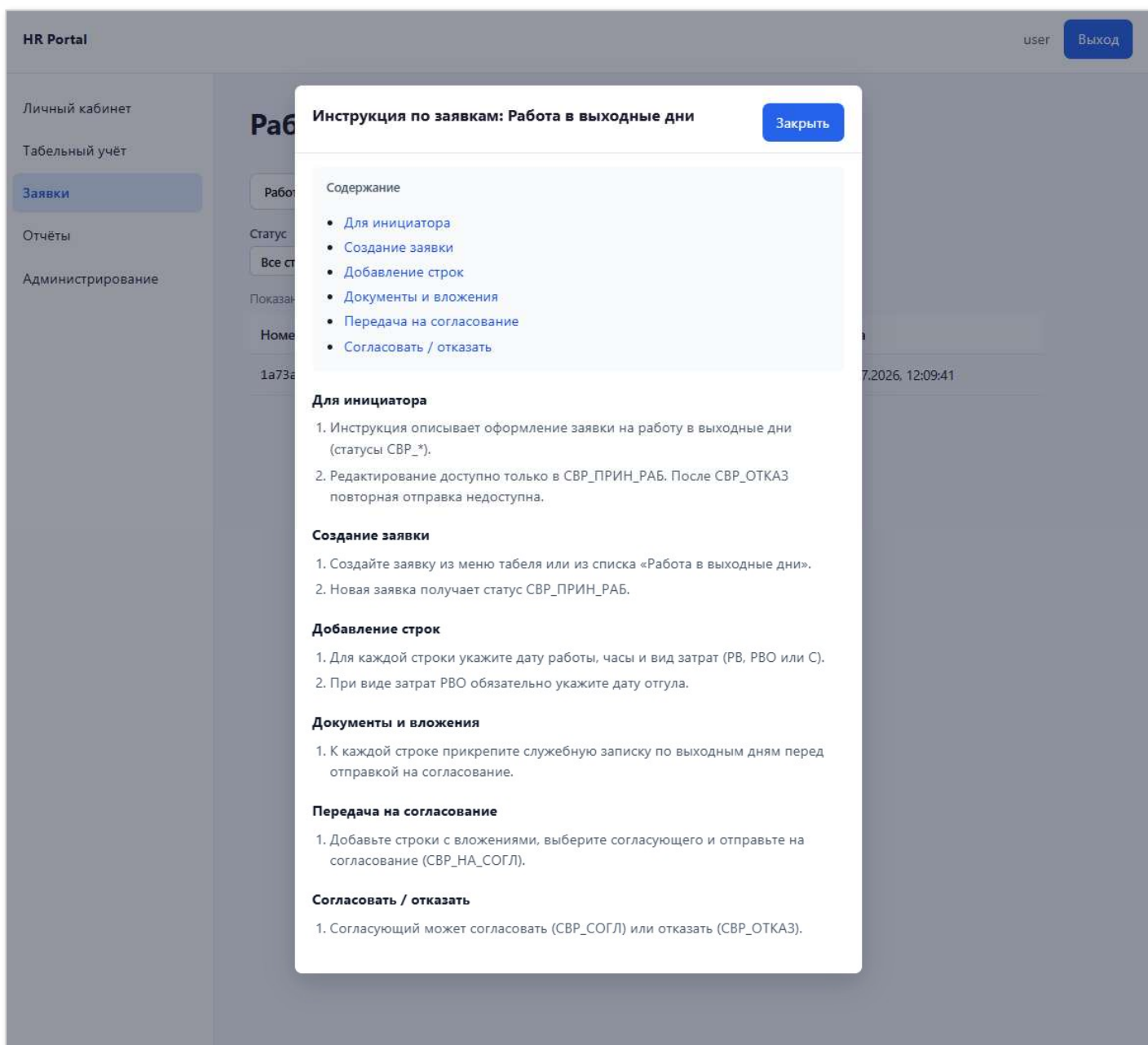
Окно заявок состоит из следующих разделов:

1) Строка заголовка окна заявок.

Выводится наименование типа заявок.

2) Кнопка вызова онлайн-инструкции.

При нажатии этой кнопки, открывается наглядная пошаговая инструкция для каждой операции, возможной для данного типа заявок.



Ведение заявок. Фрагмент онлайн-инструкции

3) Список заявок.

Отображаются заявки данного типа, которые доступны пользователю согласно его прав доступа.

4) Кнопки работы с заявками.

Создание, редактирование, удаление заявок. Возможные действия с заявкой можно настроить для каждой категории пользователей по каждому типу заявок для каждого статуса заявки.

5) Список работников в заявке.

Отображаются работники выбранной заявки.

6) Кнопки работы с работниками в заявке.

Добавление, редактирование, удаление. Имеется возможность настроить проверки при работе с работниками в заявке согласно бизнес-логике Заказчика.

7) Кнопки работы с документами.

Для каждого типа заявок пользователь может сформировать соответствующие печатные формы. Имеется возможность прикреплять сканы документов к заявке (и/или к работнику в заявке, в зависимости от типа заявки).

Личный кабинет
Табельный учёт
Заявки
Отчёты
Администрирование

Работа в выходные дни

Изменить Удалить

← К списку

ИДЕНТИФИКАТОР
1a73a52d-8bd2-45ab-92a1-a664b37de8c5

ТИП
weekend-work

СТАТУС
● СВР_ПРИН_РАБ

ФИРМА
1

КОММЕНТАРИЙ
Заявка на работы в новогодние праздники

СОГЛАСУЮЩИЙ
—

СОЗДАНА
26.07.2026, 12:09:41

ОБНОВЛЕНА
26.07.2026, 12:09:41

Отправить на согласование

Выберите согласующего

Сотрудник

ФИО или табельный №

Отправить на согласование

Строки заявки

Добавить строку

Строк пока нет.

Вложения

Вложений на уровне заявки нет. Служебные записки прикрепляются к строкам.

Прикрепить файл

Документы

Печатная форма

Карточка заявки (PDF)

Сформировать PDF

Ведение заявок. Карточка заявки

Отчеты

Система располагает возможностью формирования отчетов и выгрузки данных в excel, word, pdf.

Отчёт по норме

Период: 01.07.2026 – 31.07.2026

Сформировано: 26.07.2026 09:18 UTC

Таб. №	ФИО	Подразделение	Норма	Факт
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	184	104
10002	Петров Пётр Петрович	Демо-подразделение кадров	184	58
10003	Сидорова Анна Сергеевна	Демо-подразделение кадров	184	0

Расчётная ведомость

Период: 07.2026 · Сформировано: 26.07.2026 09:19 UTC

Таб. №	ФИО	Подразделение	Код	Статья	Сумма
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	BONUS	Премия	5000
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	NDFL	НДФЛ	-11050
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	OKLAD	Оклад	85000
10002	Петров Пётр Петрович	Демо-подразделение кадров	OKLAD	Оклад	65000

Пример отчетов в PDF

4.3.1 Информационное обеспечение АИС «СпринтСофт»

Состав, структура и способы организации данных в АИС «СпринтСофт» определяются на этапе анализа и адаптации ПО, реализации проекта внедрения ее в единое информационное пространство АС заказчика.

Уровень хранения данных построен на основе современных объектно-реляционных СУБД. Для обеспечения целостности данных используются встроенные механизмы СУБД.

Средства СУБД, а также средства используемых операционных обеспечивают документирование и протоколирование обрабатываемой информации.

Доступ к данным может быть предоставлен только авторизованным пользователям с учетом их служебных полномочий, а также с учетом категории запрашиваемой информации.

Структура базы данных организована рациональным способом, исключающим единовременную полную выгрузку информации, содержащейся в базе данных АИС «СпринтСофт».

Технические средства, обеспечивающие хранение информации, используют современные технологии, позволяющие обеспечить повышенную надежность хранения, использования данных и оперативную работу пользователей.

В составе подсистемы хранения данных входят инструменты резервного копирования и восстановления данных

4.3.2 Лингвистическое обеспечение АИС «СпринтСофт»

На момент разработки все прикладное программное обеспечение АИС «СпринтСофт» для организации взаимодействия с пользователем использует русский язык с возможной реализацией мультязычности форм и хранимой информации.

Количество альтернативных языков определяются на стадии анализа и адаптации ПО.

4.3.3 Программное обеспечение АИС «СпринтСофт»

Используемое при разработке программное обеспечение и библиотеки программных кодов имеют широкое распространение, сервис технической поддержки и используются в промышленных масштабах. Базовыми программными платформами являются:

- **ОС:** MS Windows/Linux/Android, Solaris, AIX (оптимальный вариант определяется на стадии анализа и адаптации);
- **Web-сервис:** HTTP-Kit, Apache Web Server, Tomcat (оптимальный вариант определяется на стадии анализа и адаптации);
- **СУБД:** PostgreSQL, Oracle 12c, SQL Light, ЛИНТЕР, MS SQL, DB2 (оптимальный вариант определяется на стадии анализа и адаптации);
- Прокси-сервер: Nginx.
- **Клиентские приложения:** АИС «СпринтСофт» (где это предусмотрено).
Определяется на стадии анализа и адаптации.

4.3.4 Техническое обеспечение

Техническое обеспечение портала уточняется при выполнении процессов анализа и адаптации ПО.

Для работоспособности портала необходимо обеспечить следующие технические средства:

- Сервер;
- Реверсивный прокси-сервер;
- Рабочие станции пользователя (ПК, ноутбук)

МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ СЕРВЕРА:

- Процессор – Хеон от 2800МГц (или аналоги);
- Объем оперативной памяти – от 32 Гб;
- Дисковая подсистема (RAID) – 2 x 1 Тб и более;
- Сетевой адаптер – 2 интерфейса x 1000 Мбит;
- Количество БП – 2 шт.;
- Количество ИБП – 2 шт.

МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ ПРОКСИ-СЕРВЕРА:

- Процессор – Хеон от 2800МГц (или аналоги);
- Объем оперативной памяти – от 16 Гб;
- Дисковая подсистема (RAID) – 2 x 250 Гб и более;
- Сетевой адаптер – 2 интерфейса x 1000 Мбит;
- Количество БП – 2;
- Количество ИБП – 2 шт.

ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ:

- Персональный компьютер или ноутбук;
- Объем оперативной памяти – не менее 1Gb;
- Операционная система Windows/Linux/OS X (Оптимальная ОС зависит от набора решаемых задач)
- Объем внутренней памяти – не менее 16Gb;
- Использование разъемов типа USB, micro-USB или mini-USB (необходимость определяется на стадии анализа и адаптации);

СПР:НТСОФТ

- Наличие беспроводных средств связи GSM и/или WiFi (определяется IT инфраструктурой заказчика)

4.3.5 Организационное обеспечение

Организационное обеспечение АИС «СпринтСофт» выполнено достаточным для эффективного выполнения персоналом возложенных на него обязанностей при осуществлении автоматизированных и связанных с ними неавтоматизированных функций системы единого информационного пространства.

Определены процессы:

- Проведение скоординированных мероприятий по управлению проектом анализа и адаптации ПО;
- Осуществление Технической поддержки и администрирования АИС;
- Информационная и техническую поддержка пользователей.
- Подготовка персонала по вопросам эксплуатации и администрирования АИС «СпринтСофт»;
- Разработка, согласование, контроль выполнения регламентов функционирования АИС «СпринтСофт» и порядок его взаимодействия со Смежными информационными системами.

5 СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТ СОФТ

Для установки компонентов АИС «СпринтСофт» необходимо:

1. Организационный этап

- Получить от заказчика требования к задачам и функциям АИС «СпринтСофт»;
- Проведение анализа требований заказчика и разработка мероприятий по адаптации ПО для заказчика;
- Уточнение функциональной архитектуры (перечень модулей);
- Уточнение технической архитектуры;
- Согласование требований к АИС.

2. Имплементация ПО

- Установка ПО в соответствии с функциональной и технической архитектурой;
- Проведение адаптации ПО по требованиям заказчика;
- Корректировка инструкций пользователей для работы в системе;
- Обучение пользователей;
- Подготовка нормализованного пакета НСИ для приемочного тестирования системы;
- Проведение приемочного тестирования;
- Подготовка и утверждение приказа о начале эксплуатации системы

6 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЁМКИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТСОФТ

Контроль и приемка в соответствии с требованиями договора и дополнительными соглашениями к договору.

7 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Пример форм ЕОК

Пример форм модуля ЕОК «Работа с клиентом», с найденным клиентом – физическим лицом

Поиск клиента

Моя работа

Мои клиенты

Работа с клиентом

Очереди

Диагностика

Поиск по БЗ

Работа с клиентом

Загрузить карточку

Данные ЮЛ

Устройства

Наименование

ИНН

Контактное лицо

Телефон

Email

Юридический адрес

ООО «Ромашка»

7707083893

Иванова Е.П.

+7 (495) 987-65-43

info@romashka.demo.ru

Москва, ул. Цветочная, 10, 115000

Устройство

Модель

Тариф

Статус

Офисный коммутатор

S5700-28C

Бизнес 500

Активен

Текущий баланс счёта

45 800,00 Р

История баланса

Дата	Тип операции	Сумма	Баланс после
10.06.2026, 09:00:00	Оплата по счёту	50 000,00 Р	45 800,00 Р
01.06.2026, 00:00:00	Выставление счёта	-12 500,00 Р	-4 200,00 Р
20.05.2026, 11:00:00	Корректировка	8 300,00 Р	8 300,00 Р

История баланса

История услуг

Услуга	Статус	Подключена	Отключена
Корпоративный интернет 500 Мбит/с	Активна	10.01.2024, 00:00:00	—
VPN-канал «Офис — ЦОД»	Активна	01.09.2025, 00:00:00	—

2 открытых

Создать СО

СО в рамках онлайн-обращения

Создать задачу

Коммуникации

Исходящий email

Демо

Исходящее SMS

Демо

Коммуникации

Исходящий email Демо

Исходящее SMS Демо

Финансовые документы

Отправить документ Демо

> Популярные СО

> Массовые СО

> Взаимодействия с СО

> Взаимодействия без СО

> Пользовательские задачи

> Общие уведомления

> Примечания

∨ Обращения / История обращений

Тема	Статус	Дата	СО
Расширение канала связи	В работе	18.06.2026, 10:30:00	sr-romashka-001
Вопрос по счёту	Закрыто	01.06.2026, 13:00:00	—

> Диагностика

Исходящий email Демо

Исходящее SMS Демо

Пример формы Карточка клиента Модуль «Работа с клиентом» с найденным клиентом – юридическим лицом

Поиск клиента

Моя работа

Мои клиенты

Работа с клиентом

Очереди

Диагностика

Поиск по БЗ

Работа с клиентом

Загрузить карточку

Данные ФЛ

ФИО	Петрова А.С.
Телефон	+7 (843) 555-12-34
Email	petrova.demo@example.ru
Адрес	Казань, ул. Демо, 1

Устройства

Устройство	Модель	Тариф	Статус
Демо-устройство	DemoModel	Базовый	Активен

Текущий баланс счёта 890,50 Р

История баланса

Дата	Тип операции	Сумма	Баланс после
01.06.2026, 10:00:00	Пополнение	500,00 Р	890,50 Р

История баланса

История услуг

Услуга	Статус	Подключена	Отключена
Базовый интернет	Активна	01.01.2025, 00:00:00	—

1 открытых

Создать СО

СО в рамках онлайн-обращения

Создать задачу

Пример Блок «Диагностика» карточки Клиента модуля «Работа с клиентом»

Поиск клиента

Моя работа

Мои клиенты

Работа с клиентом

Очереди

Диагностика

Поиск по БЗ

Диагностика

Устройства

Тематики

Демо-устройство · DemoModel

Устройство: Демо-устройство

Диагностика

Демо-устройство · DemoModelСвязанное СО: sr-fl-petrova-001

Уровень сигнала

-70 dBm

Скорость загрузки

50 Мбит/с

Скорость отдачи

25 Мбит/с

Индикаторы

1

А — Авария, П — Предупреждение, И — Информация, В — Внимание

Обновить

Быстрые технические СО

Низкая скорость

Нет подключения

GIS-карта

GIS-данные для СО недоступны

Повторить

Пример Блок «Взаимодействия с СО» карточки Клиента модуль «Работа с клиентом»

Конфиденциально

Версия 0.2

62

> Популярные СО

> Массовые СО

> Взаимодействия с СО

> Взаимодействия без СО

> Пользовательские задачи

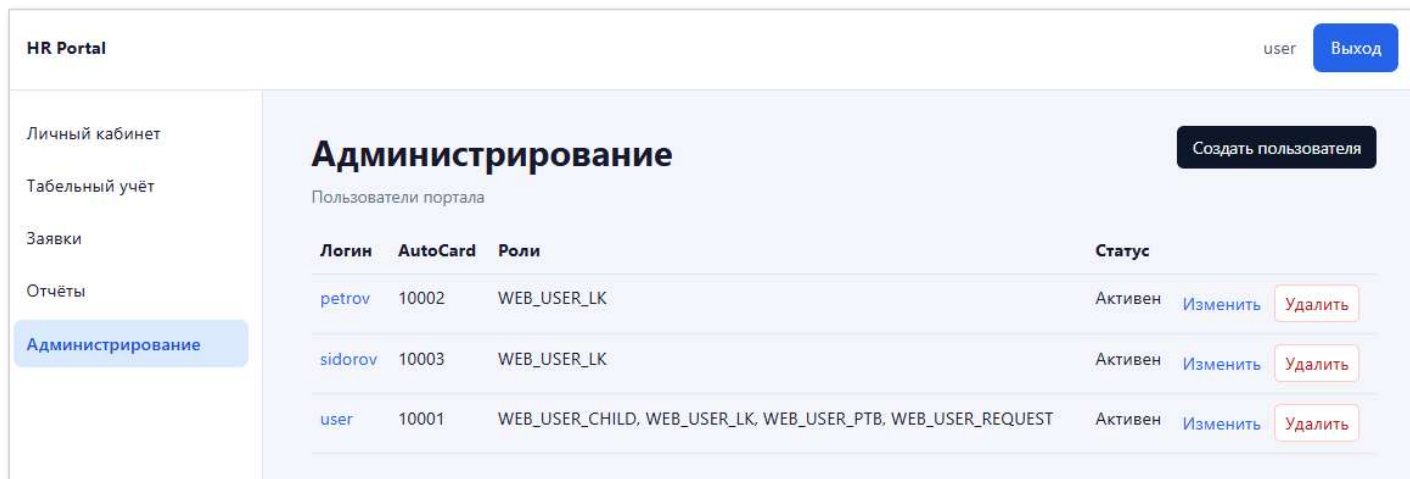
> Общие нотификации

> Примечания

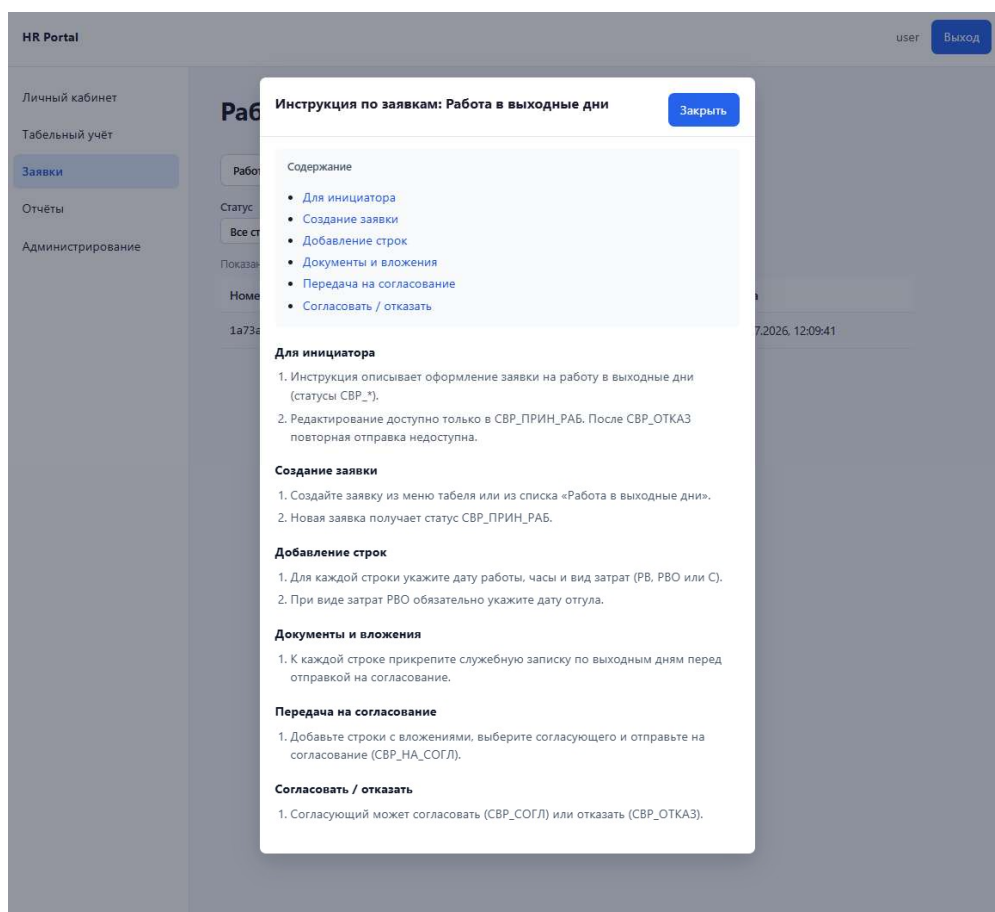
Тип	Описание	Дата	СО
Звонок	Демо взаимодействие	02.06.2026, 10:00:00	sr-fl-petrova-001

Пример модуля ЕОК «Очереди»

Поиск клиента	Моя работа	Мои клиенты	Работа с клиентом	Очереди	Диагностика	Поиск по БЗ
Очереди						
Электронная почта						Обновить
Демо-биллинг billing.demo@example.org						
Уточнение по счёту				Письмо 1	26.06.2026, 11:00:00	▼
Иванов И.И. ivanov.demo@example.ru						
Вопрос по смене тарифа				Переписка (2)	28.06.2026, 09:15:00	▼
Представление СО						
Открытые СО						
Открытые СО						Обновить
Всего записей: 4, на странице: 20						
СО	Тема	Клиент	Статус	Канал	Создано	
sr-popular-002	Смена тарифа	Иванов И.И.	Открыто	Email	20.06.2026, 14:00:00	
sr-tech-gis-001	Техническая поддержка — GIS	Иванов И.И.	В работе	Звонок	15.06.2026, 10:30:00	
sr-romashka-001	Подключение дополнительной линии	ООО «Ромашка»	Открыто	Звонок	18.06.2026, 11:00:00	
sr-romashka-002	Настройка VPN	ООО «Ромашка»	В работе	Email	22.06.2026, 09:00:00	



Пример ведения заявок



Пример табеля

HR Portal

userВыход

Личный кабинет

Табельный учёт

Заявки

Отчёты

Администрирование

Табельный учёт

Демо-предприятие · 07.2026 · Основной табель · Рабочее место — табель

СохранитьЗакрыть периодПечать T-13Выгрузить в БОССЗаявки

ПодразделениеКод затратПоиск поЗначение

ВсеВсегоФИОВведите текстНайтиСбросить

Таб. №	ФИО	Подразделение	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Итого	Норма
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8															104	184
10002	Петров Пётр Петрович	Демо-подразделение кадров	8	4	6			4	4	4	4	4			4	4	4	4	4															58	184
10003	Сидорова Анна Сергеевна	Демо-подразделение кадров																																0	184

ДО: 0 чОП: 58 чЯ: 104 ч

Пример отчетности

Расчётная ведомость

Период: 07.2026 · Сформировано: 26.07.2026 09:19 UTC

Таб. №	ФИО	Подразделение	Код	Статья	Сумма
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	BONUS	Премия	5000
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	NDFL	НДФЛ	-11050
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	OKLAD	Оклад	85000
10002	Петров Пётр Петрович	Демо-подразделение кадров	OKLAD	Оклад	65000

Отчёт по норме

Период: 01.07.2026 — 31.07.2026

Сформировано: 26.07.2026 09:18 UTC

Таб. №	ФИО	Подразделение	Норма	Факт
10001	Иванов Иван Иванович	Демо-подразделение кадров	184	104
10002	Петров Пётр Петрович	Демо-подразделение кадров	184	58
10003	Сидорова Анна Сергеевна	Демо-подразделение кадров	184	0