

Качество оказываемых услуг

Обеспечение функционирования системы в круглосуточном режиме 24/7.

Обеспечение доступности системы 99,67% времени в год, что означает незапланированный простой услуги не более чем на 28,8 часов в год.

Для оценки качества услуг используется показатель «Процент выполненных в срок обращений» (% SLA), который рассчитывается по формуле:

$$N = \left(1 - \frac{N_1 + N_2}{N_3 + N_4}\right) * 100\%, \text{ где}$$

N – Процент выполненных в срок обращений;

N1 – Количество закрытых обращений с нарушением времени исполнения по SLA;

N2 – Количество незакрытых обращений с нарушением времени исполнения по SLA;

N3 – Количество обращений, перешедших с прошлого отчетного периода;

N4 – Количество обращений, зарегистрированных в отчетный период.

Для своевременного выполнения обращений, организуются мероприятия по оперативному контролю хода выполнения и при необходимости, инициируются действия по согласованию изменения времени исполнения обращений.

1. Минимальные навыки для специалистов технической поддержки

- знание SQL на уровне написания простых запросов;
- знание основных принципов работы HTTP и веб-сервисов;
- опыт работы с OS Windows, Linux, знание основных команд и утилит операционных систем.

В зависимости от технической необходимости поддержки проекта, команда может оказывать поддержку, как круглосуточно, так и в оговоренные часы работы для каждого заказчика.

Услуги оказываются удаленно. Фактический адрес расположения команды технической поддержки: г. Самара, Ново-Садовая, 349а, Самара, 443125.

Способы связи с командой технической поддержки:

- Электронная почта: ccs.support@magenta-technology.com
- Телефон: 8-800-55-11-707

2. Минимальные навыки для инженера – разработчика ПО и общая информация о команде

Для инженера – разработчика мобильных приложений:

- знание Kotlin и Java
- знание Android
- интеграции мобильных приложений со сторонним ПО

Для инженера – разработчика серверной части:

- знание реляционных баз данных, промышленный опыт работы с PostgreSQL;
- опыт работы с операционными системами Linux
- Опыт работы с Wildfly, Gradle, JMS, JAX-WS, Git, UML, Junit
- Знание Java

Для инженера – разработчика веб части:

- знание React / ES6/ TypeScript/ HTML/ CSS;
- опыт разработки сложных SPA веб-приложений;
- знание современных подходов к разработке веб-приложений;
- знание принципов оптимизации интерфейсов/

Для инженера по тестированию:

- понимание процессов тестирования и разработки;
- опыт ведения тестовой документации;
- понимание особенностей тестирования (desktop, web или mobile приложений);
- основы SQL.

Для аналитика:

- осуществлять полный цикл аналитики: сбор, анализ, документирование и согласование требований, сопровождение на этапах разработки и внедрения;
- взаимодействовать с заказчиками различного уровня в процессе выявления и согласования требований;
- проводить самостоятельно первичную оценку и приоритизацию задач аналитики;

- участвовать в согласовании постановки задачи с командой и внешним заказчиком;
- консультировать команду по выработанному проектному решению;
- обрабатывать запросы на изменение требований;
- разрабатывать проектную документацию: верхнеуровневое описание функциональности системы, ТЗ, спецификации, пользовательская и сопроводительная документация, ПМИ.

Для DevOps-инженера:

- глубокие познания в ОС Linux, удаленное администрирование серверов;
- опыт написания скриптов(Bash/Perl/Ruby/Python);
- опыт нахождения/диагностирования неисправностей;
- администрирование веб-серверов(Nginx);
- опыт в настройке мониторинга(Zabbix);
- знание сетевых протоколов;
- опыт администрирования СУБД (MySQL, PostgreSQL, Oracle);

Мобильный сбор

«Mobile collection» - система управления автоматизированным сбором просроченной задолженности.

Минимальный состав команды должен обеспечивать 4,1 FTE.

Мобильный сбор				
Специальность	Тариф, с НДС, (р./ч.)	FTE	Кол-во часов в год, (ч.)	Стоимость за 1 год, с НДС, (р.)
Аналитик	2 800,00	0,3	576	18 777 600,00
Разработчик	2 800,00	1,5	2880	
QA	2 200,00	1	1920	
DevOps	2 800,00	0,3	576	
Специалист поддержки L3	1 700,00	1	1920	

Доставка карт

«Card Delivery» | «Couriers» - система оптимального ресурсного планирования выездных сотрудников по задачам доставки карт.

Минимальный состав команды должен обеспечивать 5,1 FTE.

Доставка карт				
Специальность	Тариф, с НДС, (р./ч.)	FTE	Кол-во часов в год, (ч.)	Стоимость за 1 год, с НДС, (р.)
Аналитик	2 800,00	0,3	576	23 577 600,00
Разработчик	2 800,00	2	3 840	
QA	2 200,00	1,5	2 880	
DevOps	2 800,00	0,3	576	
Специалист поддержки L3	1 700,00	1	1 920	

Экология

«ЭкоТех Лоджистикс (EcoTech Logistics)» - система, предназначенная для автоматизации работ подразделений регионального оператора по обращению с ТКО в части ведения реестра контейнерных площадок, мониторинга текущей ситуации, анализа статистики выполнения работ по сбору и вывозу отходов; диспетчеров организаций, осуществляющих вывоз ТКО в части планирования вывозов, мониторинга текущей ситуации; водителей мусоровозов в процессе выполнения запланированных работ.

Минимальный состав команды должен обеспечивать 2,6 FTE.

Экология				
Специальность	Тариф, с НДС, (р./ч.)	FTE	Кол-во часов в год, (ч.)	Стоимость за 1 год, с НДС, (р.)
Аналитик	2 800,00	0,3	576	11 289 600,00
Разработчик	2 800,00	0,5	960	
QA	2 200,00	0,5	960	
DevOps	2 800,00	0,3	576	
Специалист поддержки L3	1 700,00	1	1 920	

Инкассация

Система транспортного регулирования и логистики работ для решения задач управления маршрутами инкассации.

Минимальный состав команды должен обеспечивать 8,3 FTE.

Инкассация				
Специальность	Тариф, с НДС, (р./ч.)	FTE	Кол-во часов в год, (ч.)	Стоимость за 1 год, с НДС, (р.)
Аналитик	2 800,00	1	1 920	39 052 800,00
Разработчик	2 800,00	3	5 760	
QA	2 200,00	3	5 760	
DevOps	2 800,00	0,3	576	
Специалист поддержки L3	1 700,00	1	1 920	