

Гайд · ядро, студия, SLA

Архитектура платформы Helix

Стек: PHP 8.1+, MySQL/MariaDB, Apache mod_rewrite. Без Composer и без сборки фронтенда. Ядро: RecordEngine, FlowEngine, MCP Server, Copilot.

Слои

Слой	Делает
RecordEngine	Запись, журнал, связи графа, major, known error
FlowForge	JSON-граф: condition, assign, approval, ai, mcp, webhook, stop
Студия	Типы, поля, порталы, SLA-определения
Портал	Каталог, KB, намерение, свои заявки
ACL	Агент на все типы; заявитель — свои INC/REQ

Сидовые SLA

Цель	Объект	Минуты	Пауза
Инцидент высокий	incident	240	pending
Инцидент критический	incident	60	pending
Запрос	request	2880	waiting

Тик часов: php cron/tick.php. Без cron SLA на карточке не двигается.

Новые практики добавляются типом, процессом и MCP-tool — без переписывания ядра. Это не обещание, что «весь ITIL уже внутри».

C-Level.Pro · внешнее IT-партнёрство. Секреты токенов и паролей хостинга в гайд не входят.