

Общество с ограниченной ответственностью «Европейская Юридическая Служба»
(ООО «ЕЮС»)

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«ДОБРОСЕРВИС»

РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА
«ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ HR»
На 18 листах

Москва, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	2
1.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение.....	2
1.2 Назначение и цели создания системы.....	2
1.2.1 Назначение системы	2
1.2.2 Цели создания системы	2
1.3 Термины и сокращения	3
2 ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ HR».....	10
2.1 Необходимое техническое обеспечение клиента	10
2.2 Начало работы	10
2.3 Выбор периода отображения и фильтрация данных	11
2.4 Общая.....	12
2.5 Новых активаций	13
2.6 Обратились за услугами	14
2.7 Детальная	14
2.8 Автоматизированные сервисы	15
2.9 Выход из личного кабинета HR	16
3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ	17

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение

Полное наименование: специализированное программное обеспечение Добросервис.

Краткое наименование: система, информационная система, СПО, Добросервис, платформа.

1.2 Назначение и цели создания системы

1.2.1 Назначение системы

СПО Добросервис – программа круглосуточной информационно-психологической поддержки персонала, комплекс решений для укрепления ментального здоровья и благополучия.

Задачи программы:

- Решение личных и профессиональных проблем, влияющих на продуктивность труда и мотивацию работников;
- Повышение ответственности за укрепление собственного здоровья сотрудника, психологического состояния;
- Поддержка эффективности и работоспособности сотрудников;
- Предоставление информационной помощи по направлениям: психологическое здоровье, юридическая поддержка, финансовая консультация, телемедицина и ЗОЖ, критические инциденты;
- Повышение удовлетворенности сотрудников работой и улучшение их психологического состояния;
- Предоставление статистической отчетности HR-отделу для оценки качества инвестиций в программы поддержки сотрудников;
- Обеспечение конфиденциальности оказываемых услуг.

1.2.2 Цели создания системы

Целями разработки специализированного программного обеспечения Добросервис являются:

- **Повышение эффективности бизнеса.** Улучшение мотивации и снижение факторов стресса, негативно влияющих на рабочую активность сотрудников.
- **Укрепление корпоративной культуры.** Формирование доверительной атмосферы, способствующей открытому общению и решению внутренних конфликтов.

- **Предупреждение профессионального выгорания.** Своевременная диагностика и профилактика эмоционального истощения среди сотрудников.
- **Обучение управлению стрессовыми ситуациями.** Развитие навыков саморегуляции и повышения устойчивости к внешним негативным факторам.
- **Развитие социальной ответственности компании.** Демонстрация заботы о сотрудниках, улучшение имиджа работодателя на рынке труда.
- **Минимизация рисков ухода ценных кадров.** Предотвращение негативных последствий стресса и неудовлетворённости трудом через своевременную психологическую поддержку.
- **Оптимизация управления персоналом.** Использование полученной обратной связи для улучшения процессов подбора, адаптации и развития сотрудников.
- **Психологическая подготовка сотрудников к изменениям.** Поддержка адаптации к нововведениям внутри организации, минимизация сопротивления переменам.
- **Создание условий для карьерного роста.** Консультации и поддержка сотрудников в процессе личностного и профессионального развития.

1.3 Термины и сокращения

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
1.	Авторизация	Процесс подтверждения прав доступа к функционалу Системы.
2.	Администратор	Человек или группа людей, которые эксплуатируют информационную систему
3.	АРМ	Автоматизированное рабочее место
4.	БД	База данных.
5.	Бизнес-процесс	Процесс обработки данных, для которого задана точка входа и несколько точек выхода и последовательность действий (шагов, этапов, функций), совершаемых в заданном порядке и в определенных условиях.
6.	Время отклика или реакция системы, response time	Временной интервал между началом инициации информации и моментом, когда соответствующий

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
		отклик становится доступным в определенных условиях (ГОСТ Р МЭК 61069-4-2012).
7.	ГОСТ	Государственный стандарт
8.	ГОСТ Р	Государственные стандарты Российской Федерации
9.	Графический интерфейс пользователя, Graphical user interface, GUI	Пользовательский интерфейс, в котором элементы (меню, кнопки, значки, списки и т. п.), представленные пользователю на экране, исполнены в виде графических изображений.
10.	Данные	Информация, представленная в формализованном виде, пригодном для передачи, интерпретации или обработки с участием человека или автоматическими средствами.
11.	Данные о сотрудниках	Личная информация, сведения о работе и оценки эффективности отдельных сотрудников.
12.	Датасет	Коллекция из логических записей, хранящихся в виде кортежа
13.	Задачи	Определенные рабочие элементы, назначенные отдельным сотрудникам или командам.
14.	ЗИ	Защита информации.
15.	Информационная система (ИС)	Информационная система, являющаяся предметом настоящего технического задания, включает все компоненты, предполагаемые к поставке и их интеграции.
16.	Мониторинг в реальном времени	Непрерывный мониторинг вызовов и производительности системы, с целью подтверждения корректной работы системы, а также выявления проблем.
17.	Обработка естественного языка	Область исследования, направленная на то, чтобы позволить компьютерам понимать и обрабатывать человеческий язык.

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
18.	Облачная инфраструктура	Модель доставки вычислительных ресурсов через Интернет, обеспечивающая масштабируемость и доступность.
19.	ОПО	Общее программное обеспечение
20.	ОС	Операционная система
21.	Отчёт	Сводки ключевых показателей производительности и других данных, генерируемых системой.
22.	ПАК	Программно-аппаратный комплекс
23.	Пиковая производительность	Производительность, рассчитанная с использованием базовой частоты процессора (специфицированной Производителем) в вычислениях над 64 разрядными операндами с плавающей запятой
24.	ПК	Персональный компьютер.
25.	ПО	Программное обеспечение.
26.	Подсистема	Часть информационной системы, обладающая свойствами системы, и в частности, имеющая подцель.
27.	Поисковая система	Программная система, которая ищет и извлекает информацию из базы данных на основе пользовательских запросов.
28.	Проект	Перечень работ, выполняемых в рамках Договора.
29.	Процессор	Устройство (процессорный чип), содержащее несколько процессорных ядер
30.	Рабочий процесс	Последовательности задач и процессов, разработанных для достижения конкретных бизнес-целей.
31.	РД	Руководящий документ
32.	Роль	Совокупность прав на действия с сущностями и настройками Системы.

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
33.	Сайзинг	Подбор оптимальной конфигурации аппаратного обеспечения для какой-либо информационной системы.
34.	Свободное программное обеспечение, СПО	Программное обеспечение, распространяемое на условиях открытой лицензии, которые позволяют пользователю: — использовать программу для ЭВМ в любых, не запрещенных законом целях; — получать доступ к исходным текстам (кодам) программы как в целях изучения и адаптации, так и в целях переработки программы для ЭВМ; распространять программу (бесплатно или за плату, по своему усмотрению); — вносить изменения в программу для ЭВМ (перерабатывать) и распространять экземпляры измененной (переработанной) программы с учетом возможных требований наследования лицензии; — в отдельных случаях распространять модифицированную компьютерную программу пользователем на условиях, идентичных тем, на которых ему предоставлена исходная программа. (ГОСТ Р 54593-2011).
35.	Семантический поиск	Метод поиска, который использует алгоритмы машинного обучения для понимания значения и контекста запроса пользователя и возвращает релевантные результаты на основе этого понимания.
36.	Система управления базами данных, СУБД	Совокупность программных и лингвистических средств общего или специального назначения, обеспечивающих управление созданием и использованием баз данных.
37.	СПО	Специализированное программное обеспечение

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
38.	СУБД	Система управления базами данных
39.	СХД	Система хранения данных
40.	Телемедицина	Использование информационно-коммуникационных технологий для предоставления медицинских услуг на расстоянии
41.	Технологический стек	Набор используемых технологий (платформ, языков программирования и т.д.).
42.	Транскрипция	Письменное воспроизведение слов и текстов с учётом их произношения средствами определённой графической системы
43.	ТС	Технические средства
44.	ЦОД	Дата-центр (от англ. data center), или центр (хранения и) обработки данных (ЦОД/ЦХОД) — это специализированное здание для размещения (хостинга) серверного и сетевого оборудования и подключения абонентов к каналам сети Интернет.
45.	Частная телефонная станция (PBX)	Телефонная система, используемая в бизнесе, которая позволяет совершать и принимать звонки как внутри, так и снаружи.
46.	Application programming interface, API	Описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми приложение может взаимодействовать с другим.
47.	Asterisk	Виртуальная автоматическая телефонная станция
48.	Continuous Integration/Continuous Delivery, CI/CD	Непрерывная интеграция и доставка. Практика непрерывного слияния рабочих копий программного кода в общую основную ветвь, с последующей доставкой и развертыванием завершённого кода, включая различные типы автоматических тестов на каждом этапе.
49.	Docker	Программное обеспечение для автоматизации развертывания приложения. Позволяет «упаковать» приложение со всем его окружением в контейнер,

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
		который может быть перенесен на любую Linux-систему. Лицензия свободного ПО https://www.docker.com/legal/components-licenses
50.	ETL (Extract, Transform, Load — дословно «извлечение, преобразование, загрузка»)	Процесс в управлении данными, включающий в себя извлечение данных из внешних источников; их трансформация и очистка, чтобы они соответствовали потребностям бизнес-модели; и загрузка их в базу данных.
51.	HTTP	HyperText Transfer Protocol – протокол передачи гипертекстовых файлов
52.	HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure - расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование
53.	Message Queues, MQ	ПО, которое обеспечивает гарантированную доставку сообщений между системами на разных платформах.
54.	Representational State Transfer API, REST API	Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети.
55.	Simple Object Access Protocol, SOAP	Протокол обмена структурированными сообщениями в распределённой вычислительной среде.
56.	Single Sign-On, SSO	Технология, при использовании которой пользователь переходит из одного раздела системы в другой без повторной аутентификации.
57.	SSH (Secure Shell)	Сетевой протокол для безопасного удалённого управления серверами и устройствами. Разработан для защиты данных и предотвращения несанкционированного доступа.
58.	Standalone – приложение, Standalone	Это программное обеспечение (ПО), которое не нуждается в каких-либо дополнительных

№ п.п.	Термин или сокращение	Расшифровка
		программах и зависимостях для его установки и функционирования.

2 ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ HR»

2.1 Необходимое техническое обеспечение клиента

Система оптимизирована для отображения и серфинга в популярных современных браузерах, поддерживающих HTML5 (Яндекс Браузер 25.8.4.761, Google Chrome 141.0.7390.77, Opera 122.0.5643.92, Microsoft Edge 141.0.3537.71, Safari 18.6 – не ниже указанных версий), и работает на автоматизированных рабочих местах пользователей, соответствующих характеристикам:

- Архитектура набора команд процессора совместима с x86-64;
- Оперативная память не менее 4 GB;
- Жесткий диска объемом не менее 512 Мб.;
- Графическая подсистема с видеопамятью 2 GB DDR4;
- Не менее 1 × RJ-45 Gigabit Ethernet;
- Предустановленная ОС Windows не ниже 10 версии;
- Рабочее место укомплектовано монитором, клавиатурой Cyt/Lat, мышью.

2.2 Начало работы

Для входа в личный кабинет HR необходимо перейти по URL-ссылке: <https://dev-hr.dobroservice.com/>

Для доступа к защищенным ресурсам системы необходимо пройти процесс идентификации с помощью формы **Вход/Регистрация**:

1. Необходимо указать *Логин* HR-специалиста.

Логин	evsina
-------	--------

2. Указать *пароль* HR-специалиста.

Пароль	123456
--------	--------

3. Затем, нажать кнопку **Войти** для завершения идентификации.

ДОБРОСЕРВИС
программа поддержки сотрудников

Вход

Логин

evsina

Пароль

123456

Войти

2.3 Выбор периода отображения и фильтрация данных

Для выбора времени отображения данных необходимо указать *интервал времени* с возможностью перемещения по кварталу, месяцу, неделе, указать вчерашний день, либо указать *произвольный период* датами «от» и «до».

Произвольный период ^

Квартал

Месяц

Неделя

Вчера

Произвольный период ✓

Выберите период

2025 ^ < Октябрь >

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

29 30 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

2025 ^ < Ноябрь >

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

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

14.10.2025 - 14.11.2025

Отмена Применить

Для фильтрации данных необходимо указать *организацию заказчика, промокод* (выдаваемый сотрудникам для регистрации в системе), *подразделение заказчика*.

ДОБРОСЕРВИС ГПН Тот: ^

ДОБРОСЕРВИС ГПН Тотал ✓

Выберите промокод ^

гпнтотал

гпнминимал

Без промокода

Все ^

Все ✓

ПАО "Газпром нефть"

ГПН Ямал

ГПН Хантос

ГПН ГЕО

Нефтесервисные решения

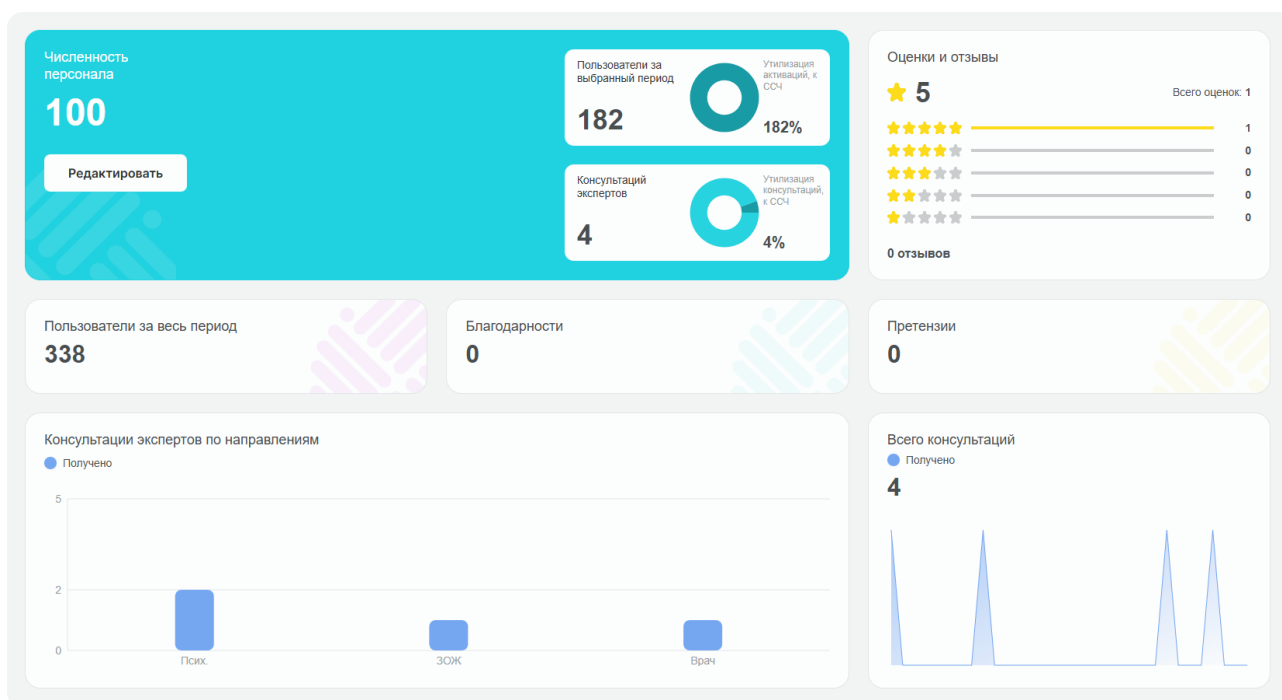
2.4 Общая

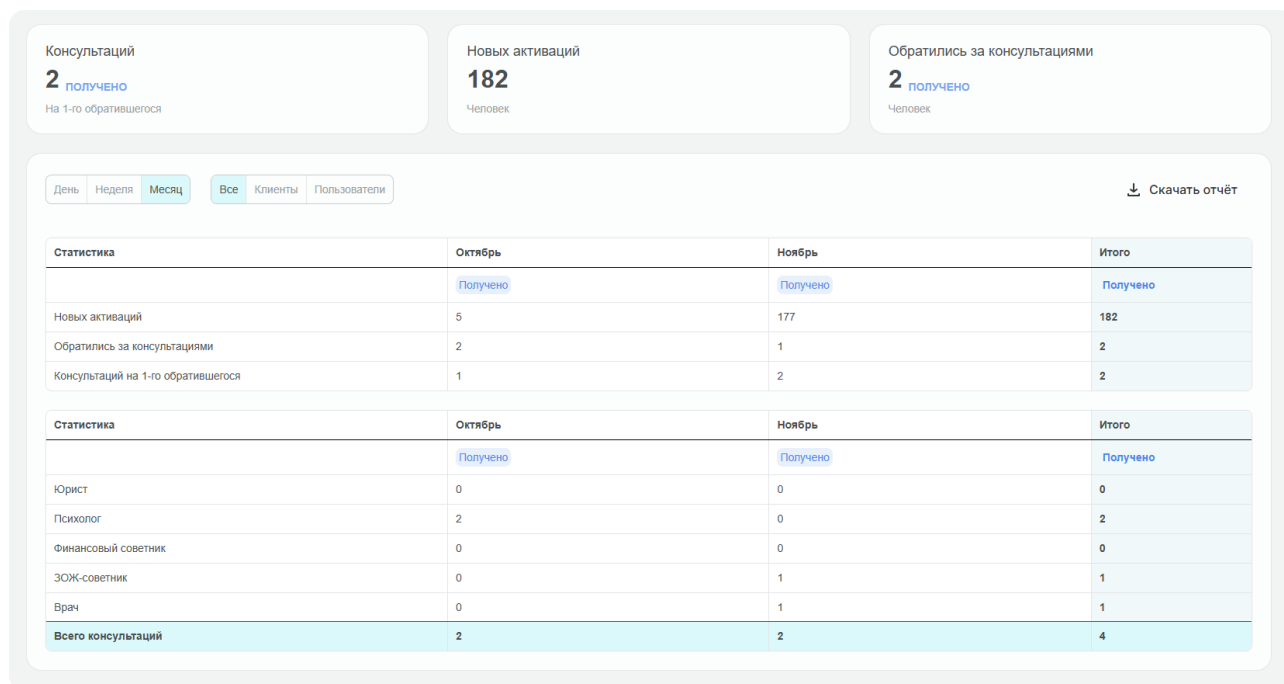
Представляет собой интерактивный интерфейс, предназначенный для отображения обобщенной статистической информации сотруднику HR-отдела клиента за определенный временной период.

В разделе представлена информация:

- Численность персонала, с возможностью редактирования;
- Количество новых регистраций;
- Количество пользователей;
- Количество консультаций и количество консультаций на одного обратившегося;
- Оценка сотрудниками качества предоставляемых услуг;
- Количество благодарностей и претензий;
- Количество консультаций по направлениям услуг.

Информация доступна на странице после загрузки, либо изменении временного периода.

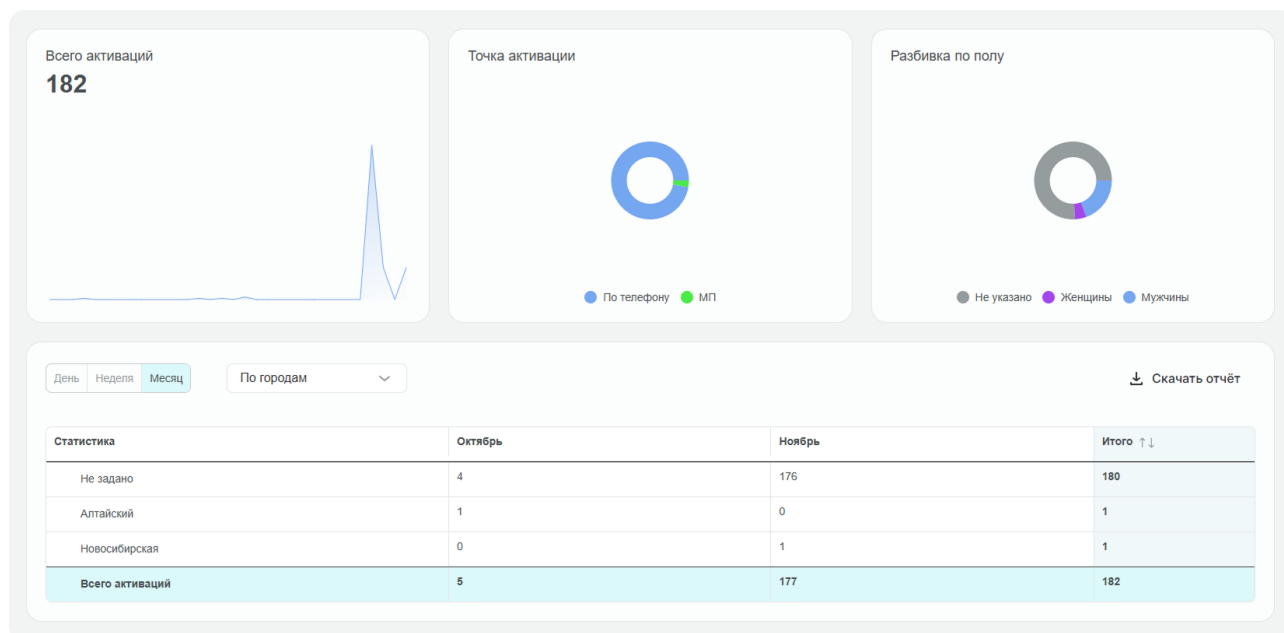




2.5 Новых активаций

Представляет собой отчёт о количестве новых пользователей-сотрудников компании, зарегистрированных в системе за определённый период времени. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Новых активаций**.

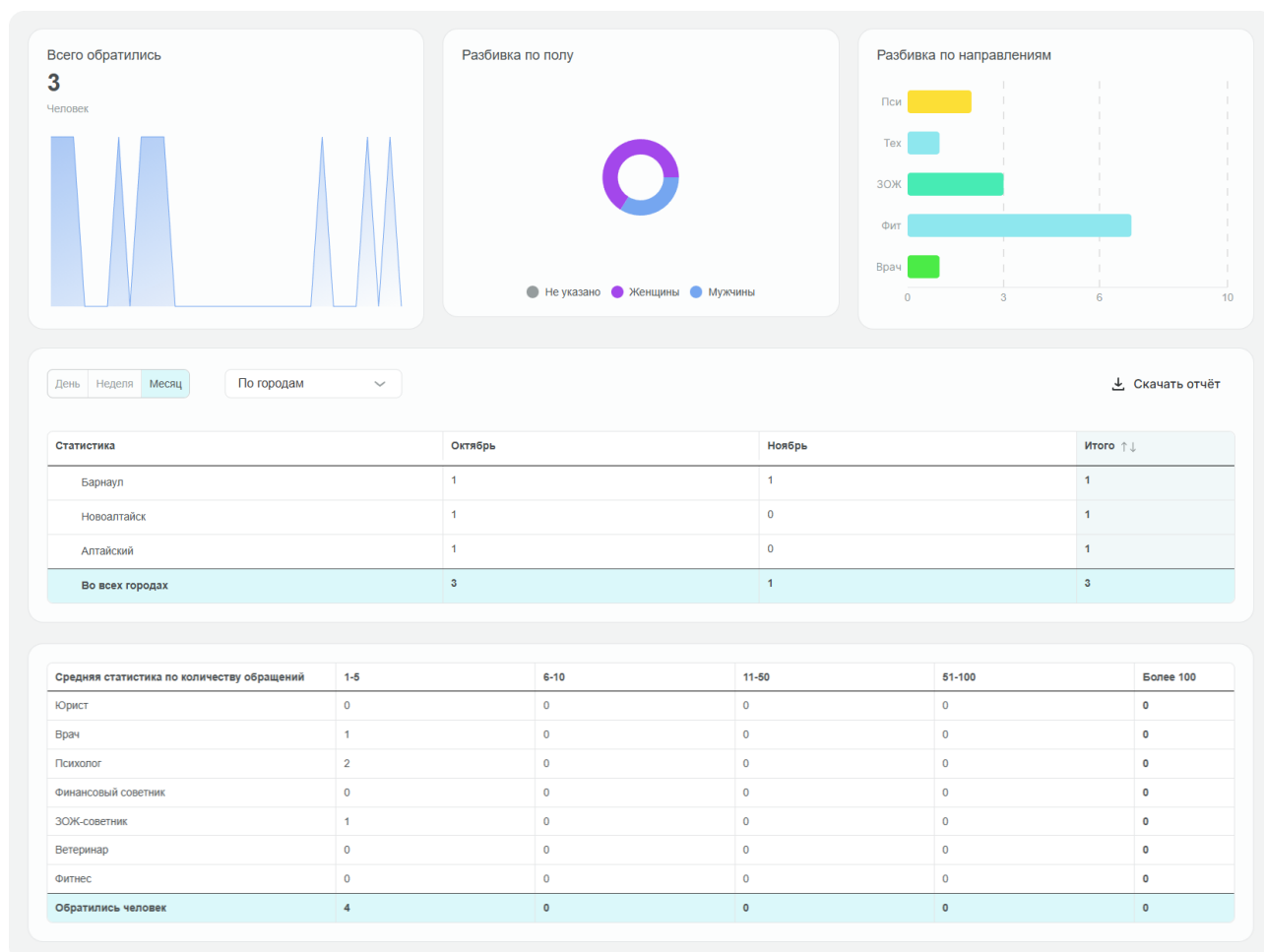
Просмотр статистики по количеству активаций, точкам активации (телефон или мобильное приложение), разбивки по полу, а также городам активации доступна на странице после загрузки, либо изменении временного периода и применения фильтра.



2.6 Обратились за услугами

Предназначен для отображения общего числа запросов сотрудников на получение услуг за определенный временной промежуток. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Обратились за услугами**.

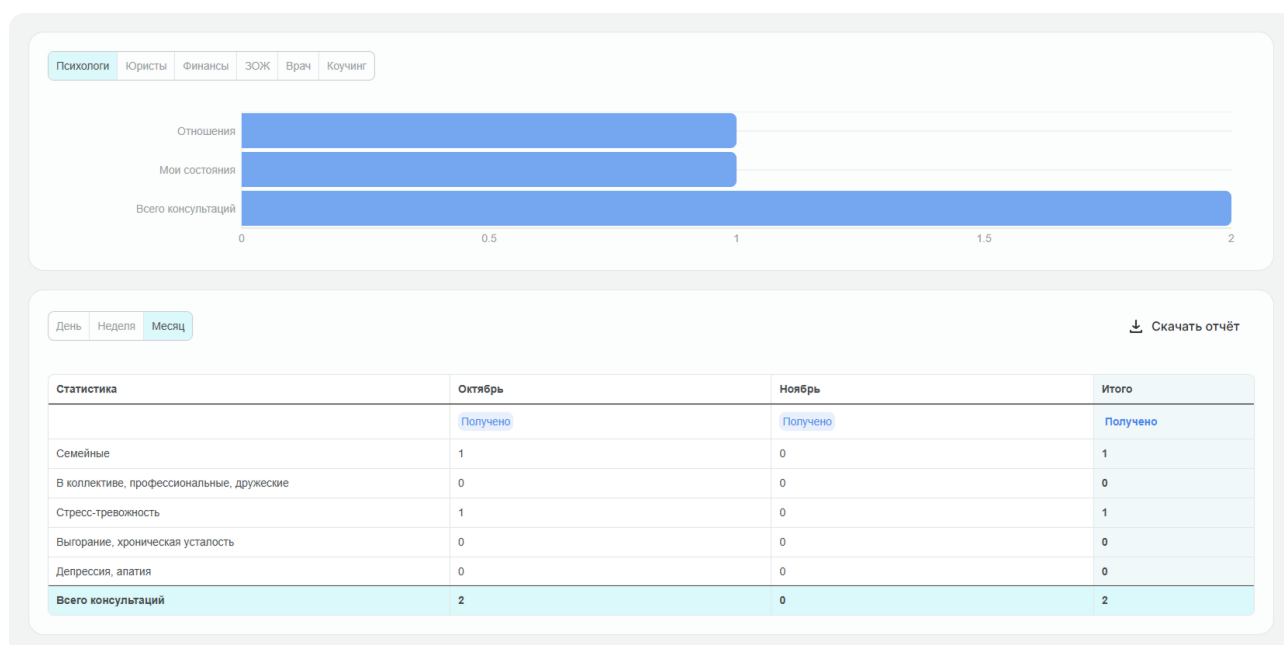
Просмотр статистики по общему количеству обращений, разбивки по полу, по направлениям обращений, городам обращения, а также средняя статистика по количеству обращений доступна на странице после загрузки, либо изменении временного периода и применения фильтра.



2.7 Детальная

Предоставляет детальное представление о распределении обращений сотрудников по направлениям услуг. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Детальная**.

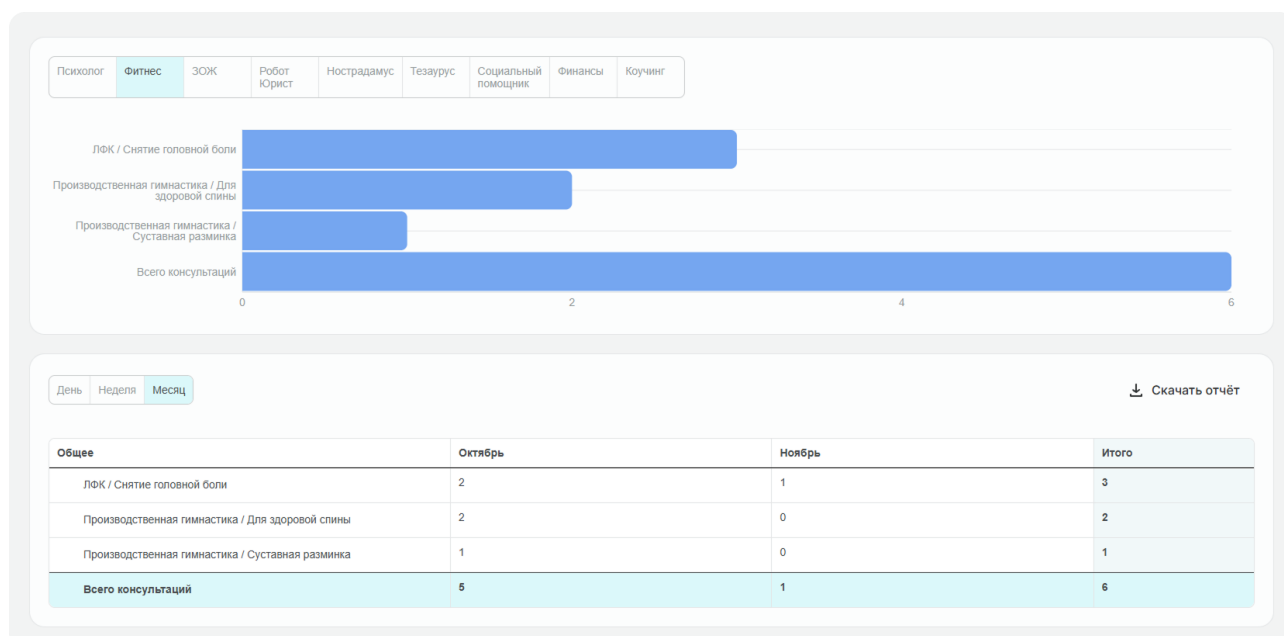
Просмотр статистики по направлениям услуг с разбивкой на категории доступна на странице после загрузки, либо изменении временного периода и применения фильтра.



2.8 Автоматизированные сервисы

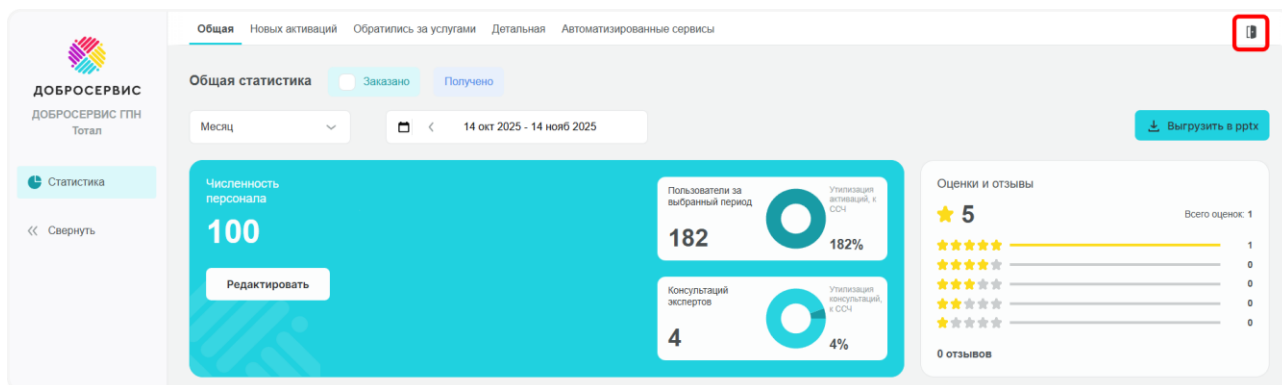
Предоставляет детальное представление о распределении обращений сотрудников по автоматизированным сервисам. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Автоматизированные сервисы**.

Просмотр статистики по автоматизированным сервисам с разбивкой на категории доступна на странице после загрузки, либо изменении временного периода и применения фильтра.



2.9 Выход из личного кабинета HR

После окончания работы сотруднику-HR необходимо выйти из Системы, для этого в правом верхнем углу интерфейса необходимо нажать кнопку  **Выйти**.



3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Контактные данные технического специалиста, уполномоченного консультировать относительно процедуры установки, конфигурации и эксплуатации программного продукта:

Песковацков Денис Владимирович, веб-разработчик	Эл. почта: d.peskovackov@els24.com Telegram: @deiv_1980
---	---