

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

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
«ДОБРОСЕРВИС»

**РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**  
**«ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СОТРУДНИКА»**  
На 21 листах

Москва, 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>2</b>
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
<b>2 ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СОТРУДНИКА».....</b>	<b>10</b>
2.1 Необходимое техническое обеспечение клиента.....	10
2.2 Начало работы .....	10
2.3 Домашняя .....	11
2.3.1 Получить консультацию.....	12
2.3.2 Карты .....	13
2.3.2.1 Добавить карту .....	13
2.3.2.2 Добавить пользователя .....	13
2.4 Консультации.....	14
2.5 Уведомления .....	15
2.6 Поддержка.....	16
2.6.1 Направить запрос .....	17
2.7 Настройки .....	17
2.8 Профиль .....	18
<b>3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ.....</b>	<b>20</b>

## **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	<p>Программное обеспечение, распространяемое на условиях открытой лицензии, которые позволяют пользователю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— использовать программу для ЭВМ в любых, не запрещенных законом целях;</li> <li>— получать доступ к исходным текстам (кодам) программы как в целях изучения и адаптации, так и в целях переработки программы для ЭВМ;</li> </ul> <p>распространять программу (бесплатно или за плату, по своему усмотрению);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— вносить изменения в программу для ЭВМ (перерабатывать) и распространять экземпляры измененной (переработанной) программы с учетом возможных требований наследования лицензии;</li> <li>— в отдельных случаях распространять модифицированную компьютерную программу пользователем на условиях, идентичных тем, на которых ему предоставлена исходная программа.</li> </ul> <p>(ГОСТ Р 54593-2011).</p>
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
		<p>который может быть перенесен на любую Linux-систему.</p> <p>Лицензия <span style="float: right;">свободного</span></p> <p>ПО <a href="https://www.docker.com/legal/components-licenses">https://www.docker.com/legal/components-licenses</a></p>
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

<b>№ п.п.</b>	<b>Термин или сокращение</b>	<b>Расшифровка</b>
		программах и зависимостях для его установки и функционирования.

## 2 ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СОТРУДНИКА»

### 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 сотрудника необходимо перейти по URL-ссылке:  
<https://dev-lk.dobroservice.com>

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

1. Необходимо указать *Номер телефона* клиента.

Номер телефона	+7 909 903-06-02
----------------	------------------

2. Затем, нажать кнопку **Войти в кабинет**

**Добро пожаловать!**  
Авторизуйтесь для полноценной работы с нашим сервисом!

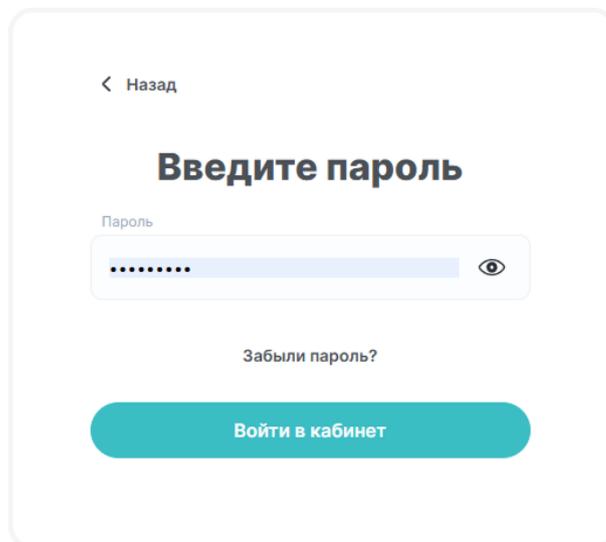
+7 | 909 903-06-02

**Войти в кабинет**

3. На открывшейся странице в текстовом поле указать *пароль клиента*

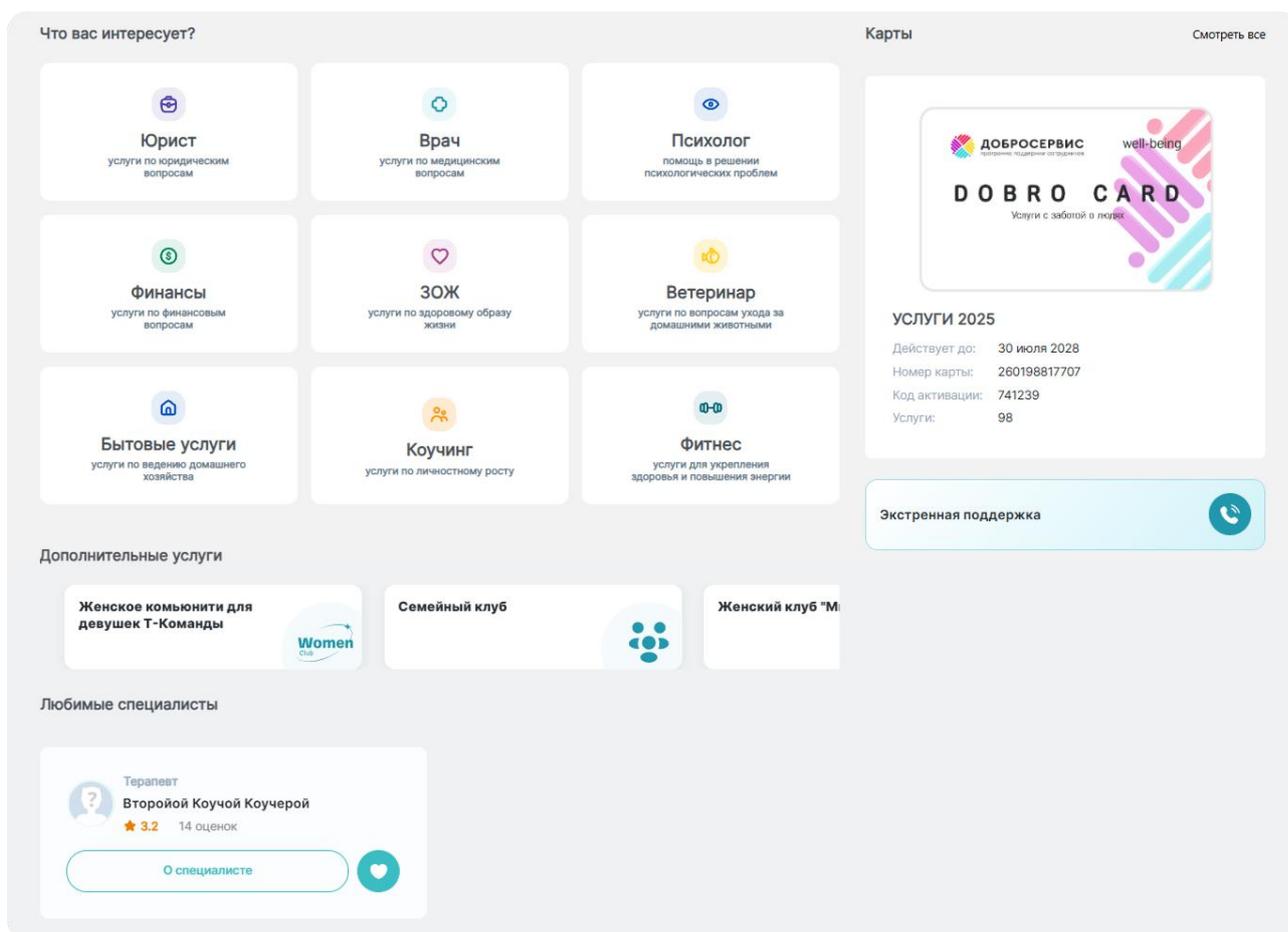
Пароль	12345Ok!@
--------	-----------

4. Затем, нажать кнопку **Войти в кабинет** для завершения идентификации.



## 2.3 Домашняя

Посмотреть список карт, избранных консультантов, а также перечень доступных услуг можно в разделе Домашняя. Переход к странице по нажатию кнопки **Домашняя** навигационного меню.



Что вас интересует?

Юрист  
услуги по юридическим вопросам

Врач  
услуги по медицинским вопросам

Психолог  
помощь в решении психологических проблем

Финансы  
услуги по финансовым вопросам

ЗОЖ  
услуги по здоровому образу жизни

Ветеринар  
услуги по вопросам ухода за домашними животными

Бытовые услуги  
услуги по ведению домашнего хозяйства

Коучинг  
услуги по личностному росту

Фитнес  
услуги для укрепления здоровья и повышения энергии

Дополнительные услуги

Женское комьюнити для девушек Т-Команды

Семейный клуб

Женский клуб "М"

Любимые специалисты

Терапевт  
Второй Коучей Коучерой  
★ 3.2 14 оценок

О специалисте

Карты

Смотреть все

DOBRO CARD  
Услуги с заботой и любовью

УСЛУГИ 2025

Действует до: 30 июля 2028

Номер карты: 260198817707

Код активации: 741239

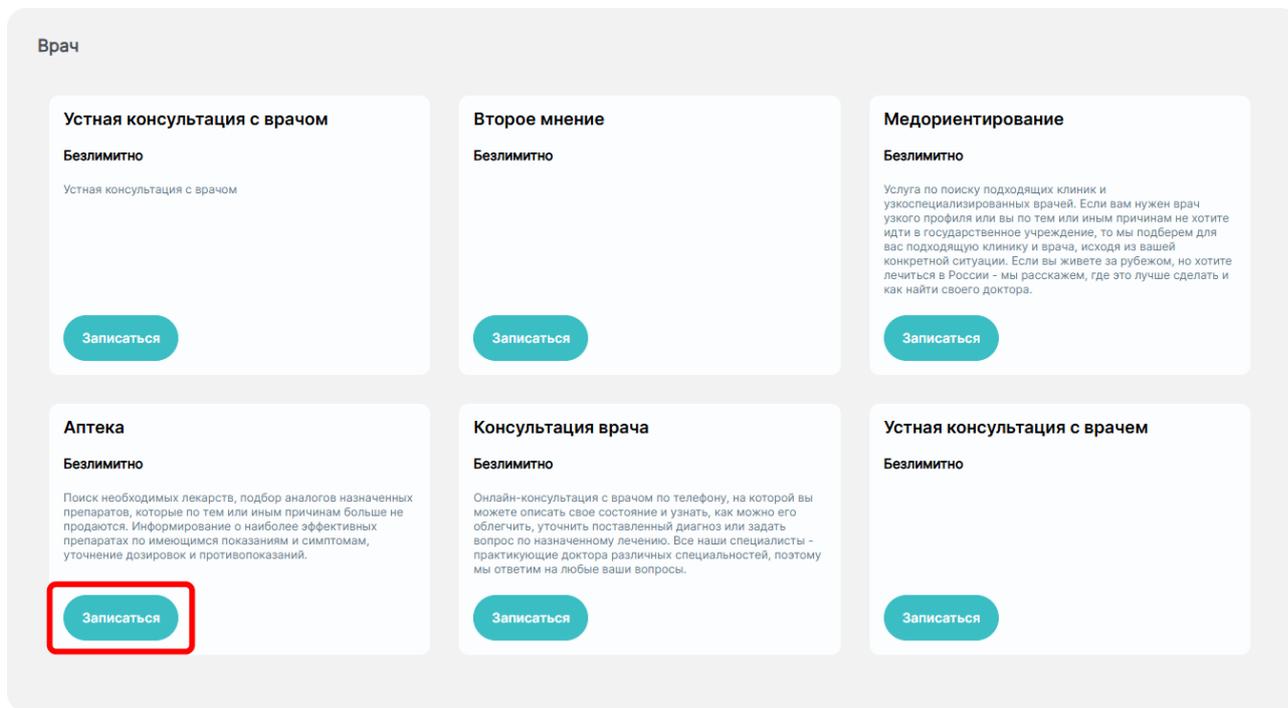
Услуги: 98

Экстренная поддержка

### 2.3.1 Получить консультацию

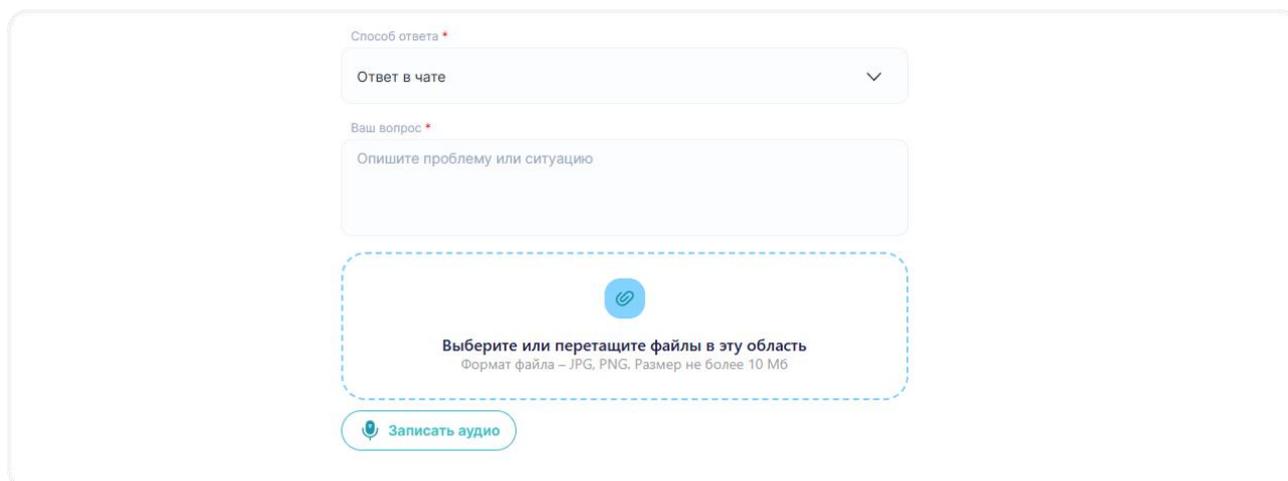
Чтобы получить консультацию, сотруднику необходимо *выбрать услугу* в блоке «Что вас интересует?» раздела Домашняя, например, **Врач**:

1. На открывшейся странице в списке доступных врачебных услуг выбрать, например, Аптека и нажать в ней кнопку **Записаться**.



2. Затем указать *способ ответа*, например, Ответ в чате;

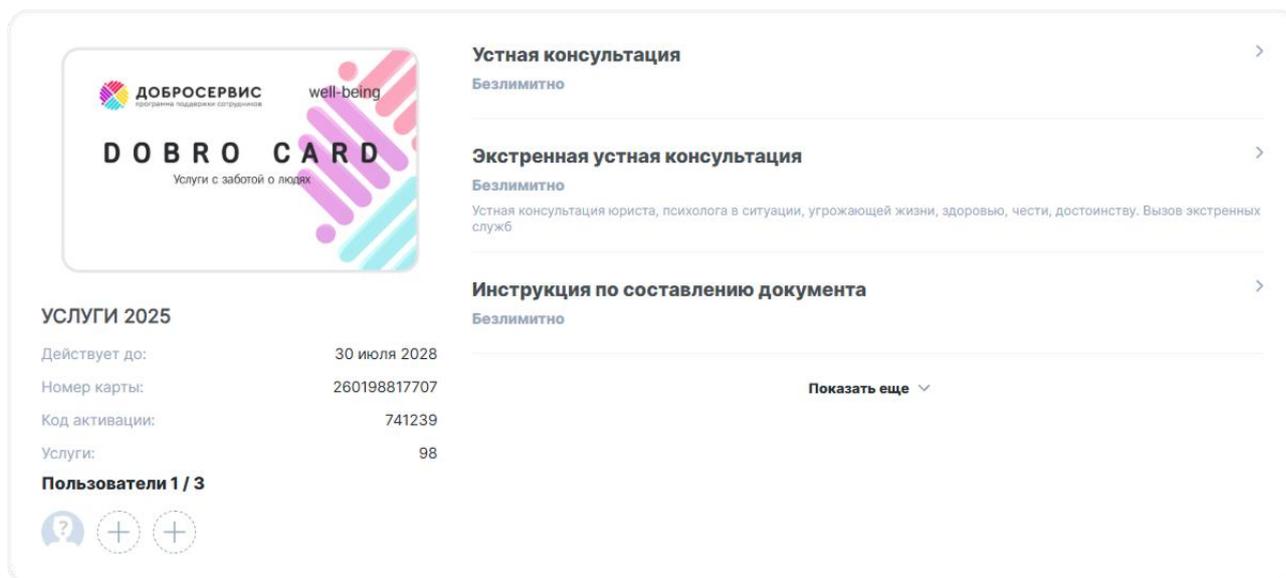
3. Указать суть вопроса в поле *Ваш вопрос* – форма в которой клиент фиксирует обращение (ситуацию или вопрос), с возможностью прикрепить файл и записать аудио сообщение.



4. Нажмите кнопку **Далее** для запроса консультации.

## 2.3.2 Карты

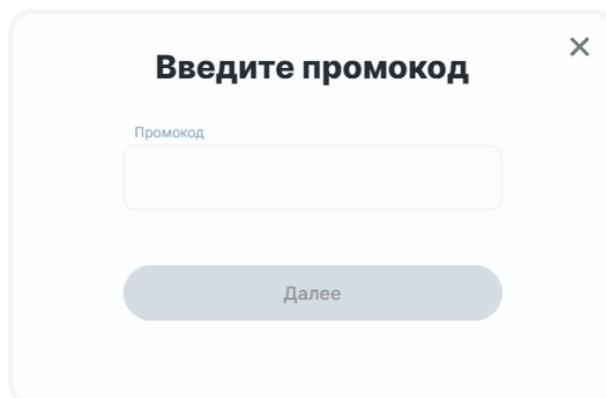
Посмотреть список карт, а также перечень доступных услуг можно в разделе Карты. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку **Смотреть все** блока «Карты», раздела Домашняя.



The screenshot displays the 'DOBRO CARD' interface. On the left, there is a card graphic with the logo 'ДОБРОСЕРВИС' and 'well-being'. Below the card, the text 'DOBRO CARD' is prominently displayed, followed by 'Услуги с заботой о людях'. Underneath, the section 'УСЛУГИ 2025' lists details: 'Действует до: 30 июля 2028', 'Номер карты: 260198817707', 'Код активации: 741239', and 'Услуги: 98'. Below this, it says 'Пользователи 1 / 3' and shows three user icons. On the right, a list of services is shown: 'Устная консультация' (unlimited), 'Экстренная устная консультация' (unlimited, with a description of emergency services), and 'Инструкция по составлению документа' (unlimited). A 'Показать еще' button is visible at the bottom right of the service list.

### 2.3.2.1 Добавить карту

Нажав кнопку **Добавить карту**, сотрудник может привязать уже к действующему профилю новую карту. Для этого необходимо указать *промокод* полученный от работодателя и нажать кнопку **Далее**.



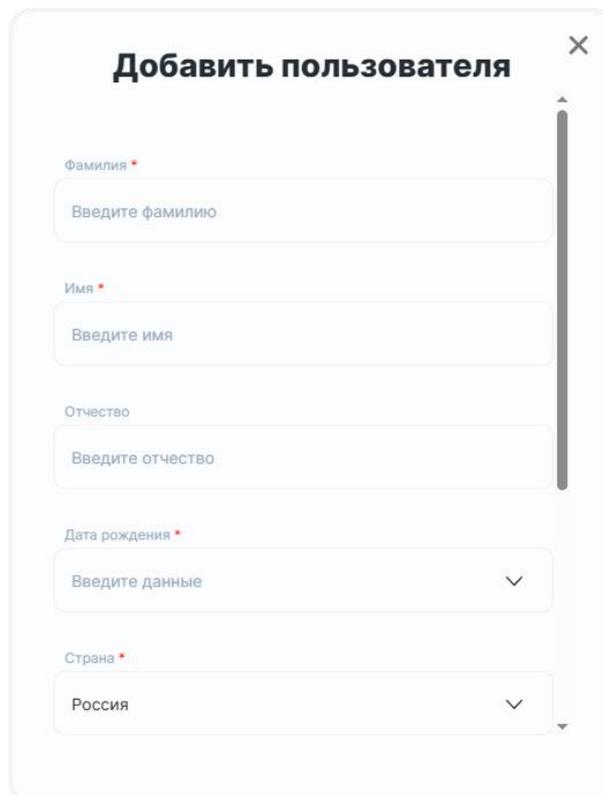
The screenshot shows a dialog box titled 'Введите промокод' with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field labeled 'Промокод' and a blue button labeled 'Далее' at the bottom.

### 2.3.2.2 Добавить пользователя

Сотруднику доступна привязка до трёх дополнительных пользователей к своему профилю (родственники или друзья), с доступом к оплаченным услугам. Для этого в блоке Пользователи, необходимо нажать кнопку + – **Добавить пользователя**.

В форме добавления пользователя необходимо указать:

1. Фамилию, Имя, Отчество нового пользователя;
2. Дату рождения;
3. Страну нахождения;
4. Номер телефона;
5. Адрес электронной почты.

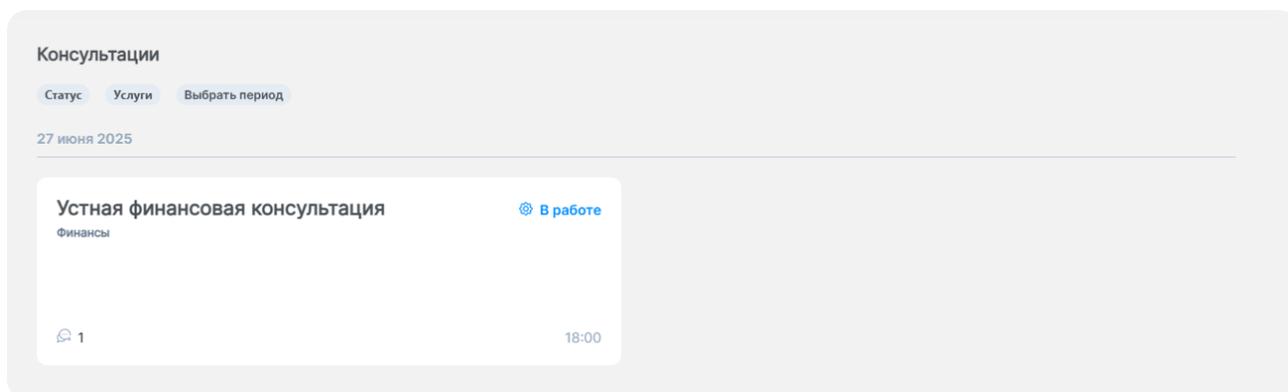


## 2.4 Консультации

Представляет собой интерактивный интерфейс, предназначенный для предоставления услуг сотрудникам. Основная задача – налаживания двухсторонней коммуникации между сотрудником и консультантом, оказывающим услугу. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Консультации**.

Для фильтрации можно выбрать:

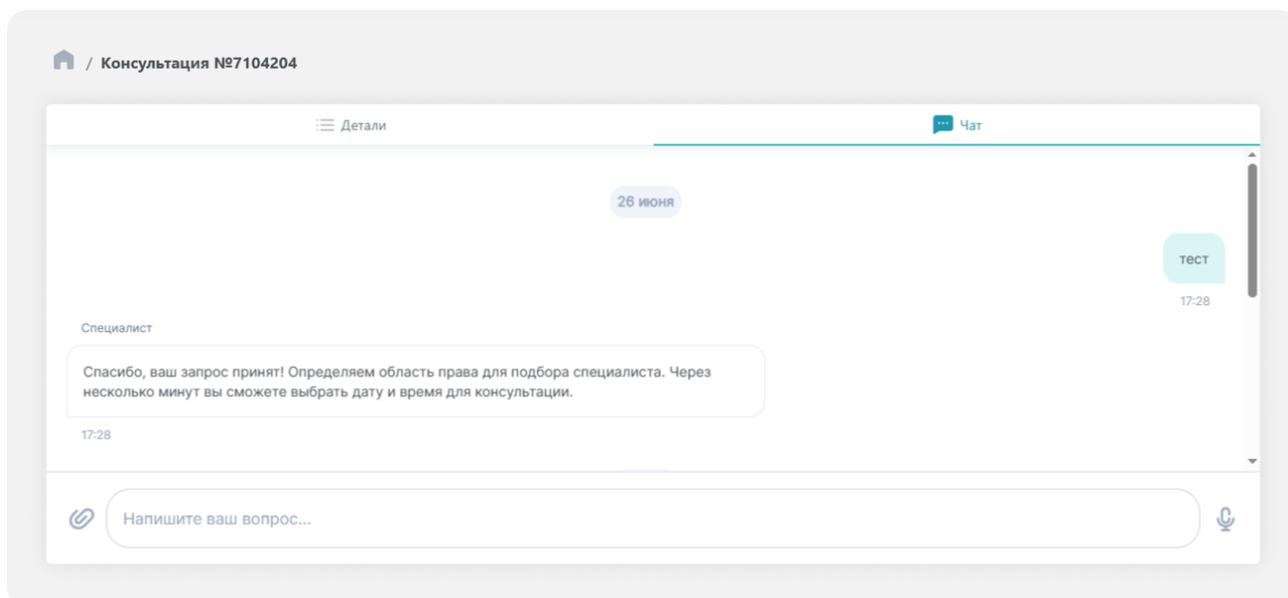
- Статус: новая, в работе, завершена, отклонена или запрос информации;
- Услуги – список запрашиваемых сотрудником услуг;
- Выбрать период – даты от и до.



В Карточке консультации показаны:

1. Детали консультации: услуга, статус, номер карты, способ связи, дата и время консультации, оценки и отзывы консультанта, прикрепленные фото, файлы и голосовые сообщения;

2. Форма чата с консультантом, с возможностью прикрепить файл или записать голосовое сообщение.

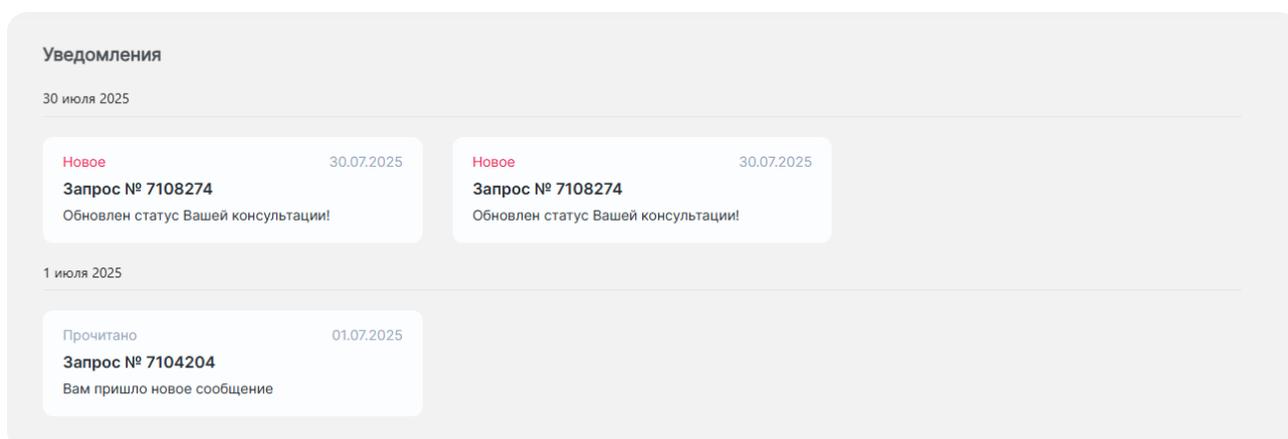


4. Перенос консультации на другую дату/время кнопкой **Перенести консультацию**.

5. Отмена запроса на консультацию кнопкой **Отменить консультацию**.

## 2.5 Уведомления

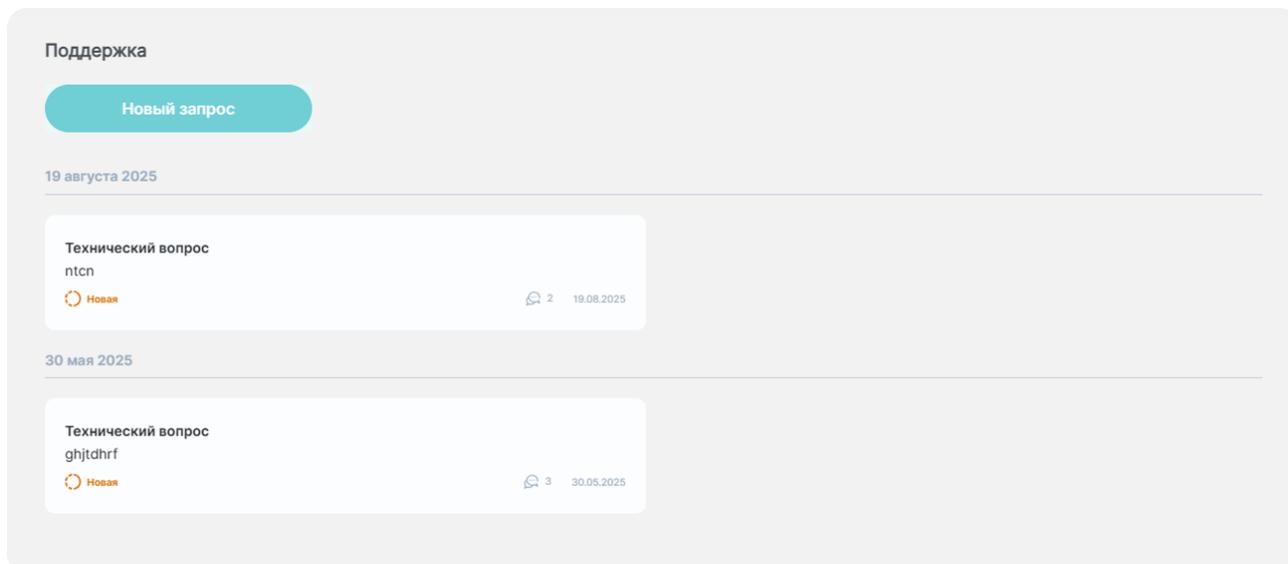
Представляет собой пространство, где сотрудник получает информацию об обновлениях внутри системы. Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Уведомления**.



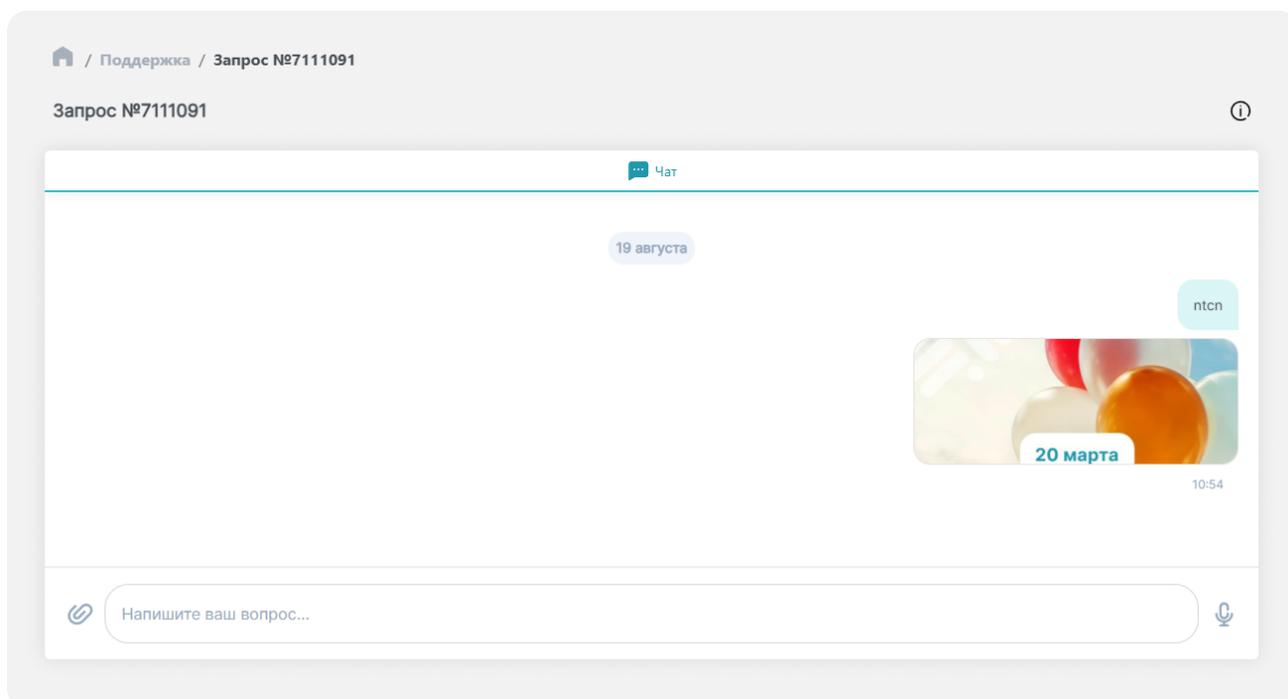
## 2.6 Поддержка

Раздел предназначен для направления запросов в техническую поддержку в случаях: сотрудник столкнулся с проблемой в работе личного кабинета; наличие вопросов по работе и функционалу личного кабинета; наличие пожеланий и рекомендаций.

Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку навигационного меню **Поддержка**.



В **Карточке запроса** показаны идентификационные /поисковые данные запроса (статус, дата создания, способ ответа), суть запроса и форма чата с сотрудником поддержки, с возможностью прикрепить файл и записать аудио сообщение.

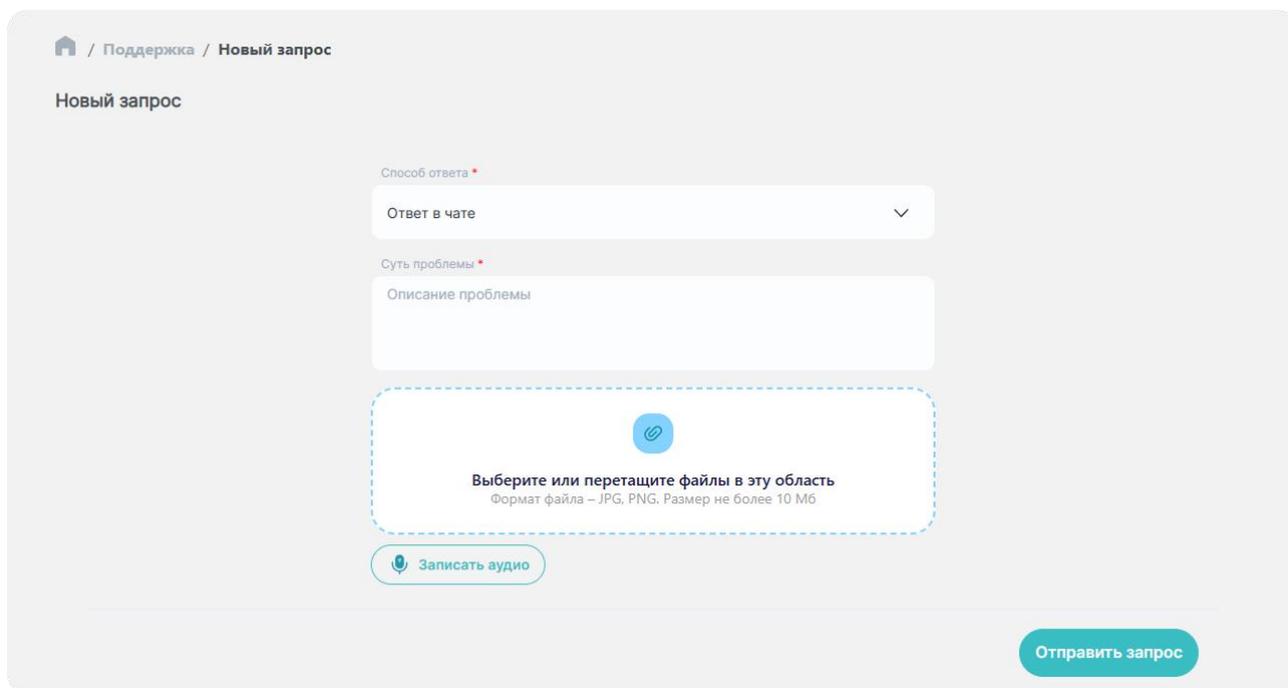


## 2.6.1 Направить запрос

Чтобы отправить запрос, сотруднику необходимо нажать кнопку **Новый запрос**.

1. В открывшейся форме в выпадающем списке *выбрать способ ответа*, например, Ответ в чате;

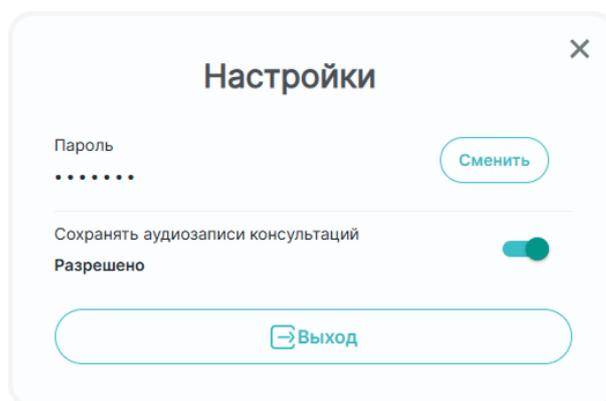
2. Указать суть запроса в поле *Суть проблемы* – форма в которой клиент фиксирует обращение (вопрос), с возможностью прикрепить файл или записать аудио сообщение.



## 2.7 Настройки

Изменить пароль, дать разрешение на сохранение аудиозаписей или выйти из системы можно в разделе Настройки.

Для перехода к настройкам необходимо нажать кнопку навигационного меню **Настройки**.



Для изменения пароля для входа в систему необходимо нажать кнопку

**Сменить.**

В форме изменения пароля необходимо указать:

1. Старый пароль;
2. Новый пароль;
3. Новый пароль повторно.

Для применения изменений нужно нажать кнопку **Сменить.**

## 2.8 Профиль

Изменить личные данные (фото профиля, контакты), удалить личный кабинет можно в разделе Профиль.

Для редактирования данных необходимо нажать кнопку навигационного меню **Профиль,** затем:

1. Загрузить или удалить фото профиля;
2. Изменить Фамилию, Имя, Отчество;
3. Изменить Дату рождения;
4. Изменить Страну нахождения;
5. Изменить Место жительства;
6. Изменить Номер телефона;
7. Изменить Адрес электронной почты.

Для сохранения изменений нажать кнопку **Сохранить**

**Сменить пароль**

Старый пароль

Новый пароль

Введите новый пароль

Минимум 6 символов  
Одна заглавная буква  
Одна цифра  
Один специальный символ !@#%\*&\*()\_

Подтвердите пароль

Подтвердите пароль

Отменить Сменить

**Ваши данные**

Витлинская Софья Алексеевна

Личные данные

Фамилия

Витлинская

Имя

Софья

Отчество

Алексеевна

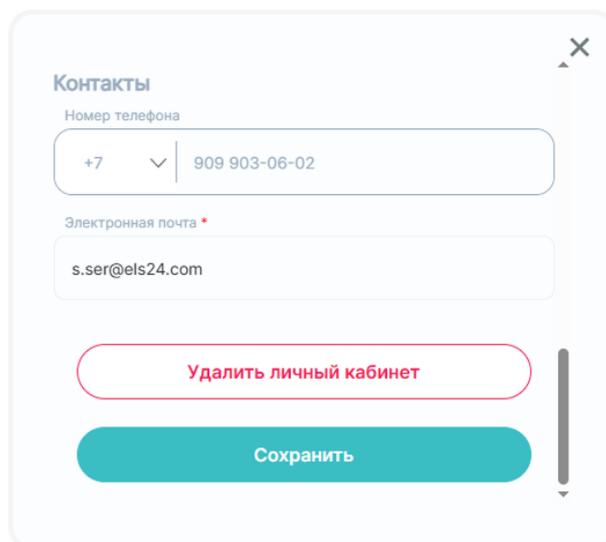
Дата рождения

09.12.1996

Страна

Россия

Для удаления профиля необходимо нажать кнопку **Удалить личный кабинет**



The image shows a mobile application interface for editing contact information. At the top right, there is a close button (X). The title 'Контакты' is displayed in blue. Below it, the label 'Номер телефона' is followed by a text input field containing '+7' (with a dropdown arrow), a vertical separator, and '909 903-06-02'. The label 'Электронная почта' is followed by a text input field containing 's.ser@els24.com'. A red asterisk is next to the email label. At the bottom, there are two buttons: a red button with the text 'Удалить личный кабинет' and a teal button with the text 'Сохранить'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the form.

### 3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ

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

<b>Песковацков Денис Владимирович,</b> веб-разработчик	Эл. почта: <a href="mailto:d.peskovackov@els24.com">d.peskovackov@els24.com</a> Telegram: @deiv_1980
---	---