

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

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«ДОБРОСЕРВИС»

РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА
«МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ СОТРУДНИКА ДОБРОСЕРВИС»
На 24 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 «МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ СОТРУДНИКА ДОБРОСЕРВИС»	10
2.1 Необходимое техническое обеспечение клиента	10
2.2 Начало работы	10
2.3 Домашняя.....	12
2.3.1 Получить консультацию.....	12
2.3.2 Карты.....	15
2.3.2.1 Добавить карту.....	15
2.3.2.2 Добавить пользователя	16
2.4 Консультации.....	17
2.5 Уведомления.....	18
2.6 Настройки	19
2.6.1 Приложение	19
2.6.1.1 Изменение пароля.....	19
2.6.1.2 Изменение пин-кода	20
2.6.2 Поддержка.....	21
2.6.2.1 Направить запрос.....	22
3 КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ	23

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 «МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ СОТРУДНИКА ДОБРОСЕРВИС»

2.1 Необходимое техническое обеспечение клиента

1. На смартфоне пользователя должна быть установлена система:
— Android 12 и выше.
2. Наличие свободного места на смартфоне пользователя в размере не менее объема программы – 160 Мб.
3. Размер ОЗУ устройства не менее 3 Гб.
4. Поддержка 3G, 4G, WiFi.

2.2 Начало работы

Откройте приложение нажатием на иконку программы в списке установленных приложений.

Для доступа к защищенным ресурсам системы необходимо пройти процесс идентификации с помощью формы **Идентификации**:

1. Необходимо указать *Номер телефона* клиента.

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

2. Затем, нажать кнопку **Продолжить**



Вход и регистрация

+7 ▼

909 903-06-02

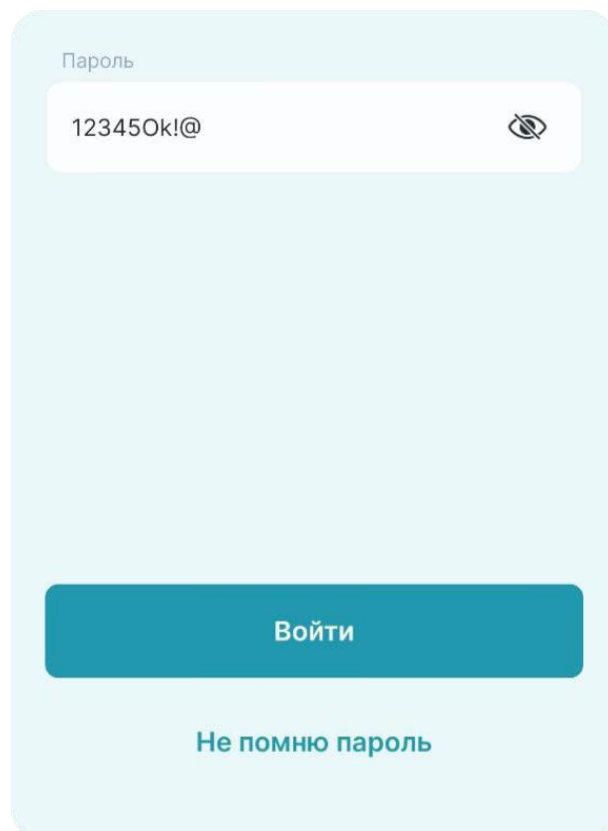
Продолжить

Не могу войти

3. На открывшейся вкладке в текстовом поле указать *пароль сотрудника*

Пароль	12345Ok!@
--------	-----------

4. Затем, нажать кнопку **Войти**



Пароль

12345Ok!@

Войти

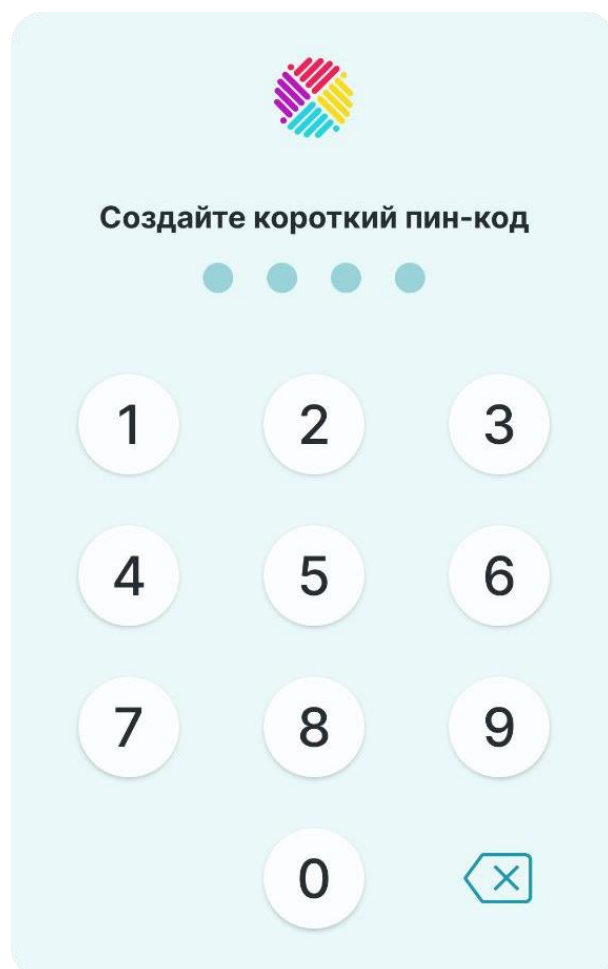
Не помню пароль

5. Придумайте и введите 4х-значный *пин-код*.

Запомните его, он требуется для входа в мобильное приложение сотрудника.

6. Подтвердите *пин-код*, указав его значение повторно.

Идентификация завершена.



Создайте короткий пин-код

● ● ● ●

1 2 3

4 5 6

7 8 9

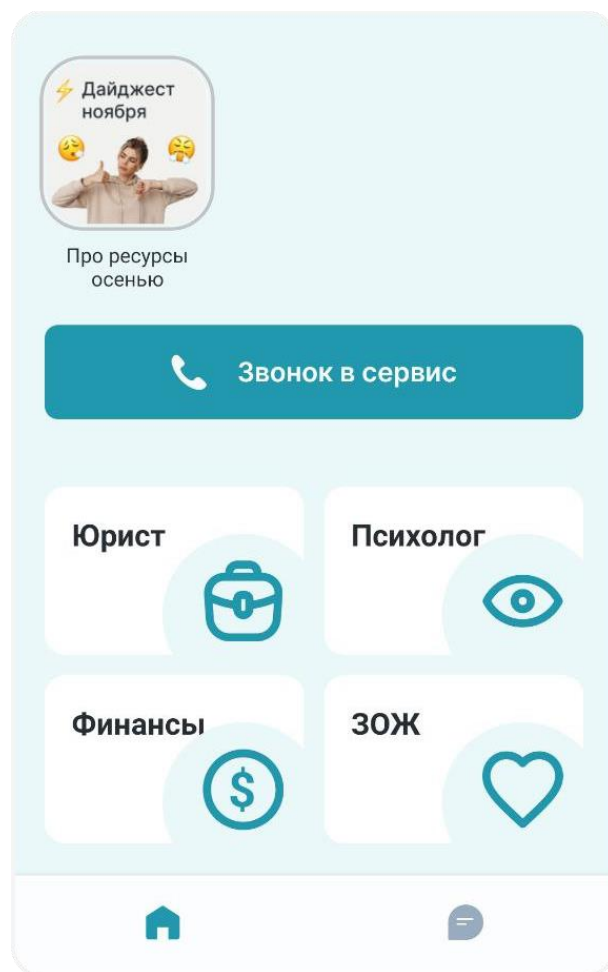
0

⌫

2.3 Домашняя

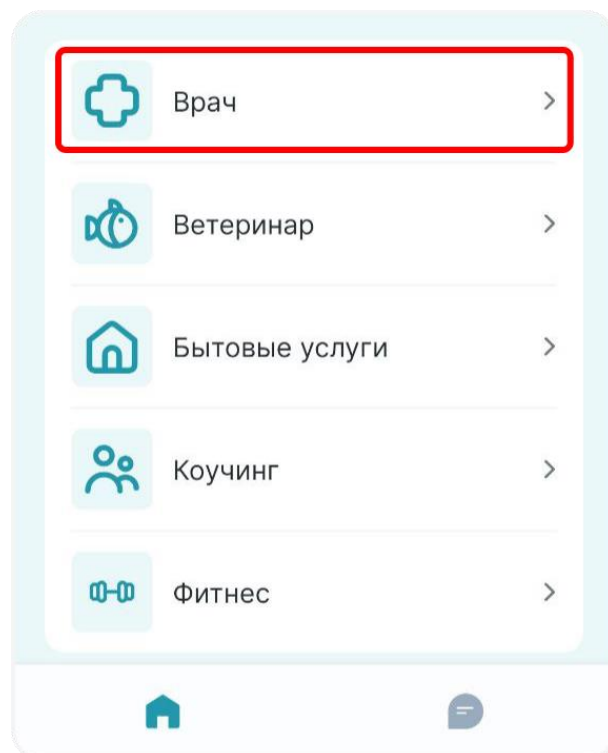
Посмотреть список карт, избранных консультантов, а также перечень доступных услуг можно в разделе Домашняя.

Чтобы перейти в раздел, необходимо нажать ссылку меню приложения Домашняя.



2.3.1 Получить консультацию

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



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

3. Далее указать *способ ответа*, например, Ответ в чате.

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

5. Нажать **Сохранить изменения** для подтверждения записи.

The image shows two screenshots of a mobile application interface. The top screenshot, titled "Выберите услугу" (Select service), displays two service options. The first option is "Аптека" (Pharmacy), which has a red rectangular box around its "Записаться" (Book) button. The second option is "Устная консультация с врачом" (Verbal consultation with a doctor), also with a "Записаться" button. Both services are marked as "Безлимитно" (Unlimited). The bottom screenshot, titled "Получить консультацию" (Get consultation), shows the next step in the booking process. It features a dropdown menu for "Способ ответа *" (Response method) with "Ответ в чате" (Answer in chat) selected. Below this is a text input field for "Ваш вопрос *" (Your question) containing the text "Парацетамол. Польза и вред" (Paracetamol. Benefits and harm). At the bottom of this section are two buttons: "Добавить файл" (Add file) and "Записать аудио" (Record audio). A large "Сохранить изменения" (Save changes) button is located at the very bottom of the screen.

Выберите услугу

Аптека ⓘ

Записаться Безлимитно

Устная консультация с врачом ⓘ

Записаться Безлимитно

Получить консультацию

Способ ответа *

Ответ в чате ✓

Ваш вопрос *

Парацетамол. Польза и вред

Добавить файл Записать аудио

Сохранить изменения

6. Подтвердить запись на получение консультации кнопкой **Получить консультацию.**

Получение консультации

Аптека

Способ ответа

Ваш вопрос

Файл

Ответ в чате

Парацетамол. Польза и вред

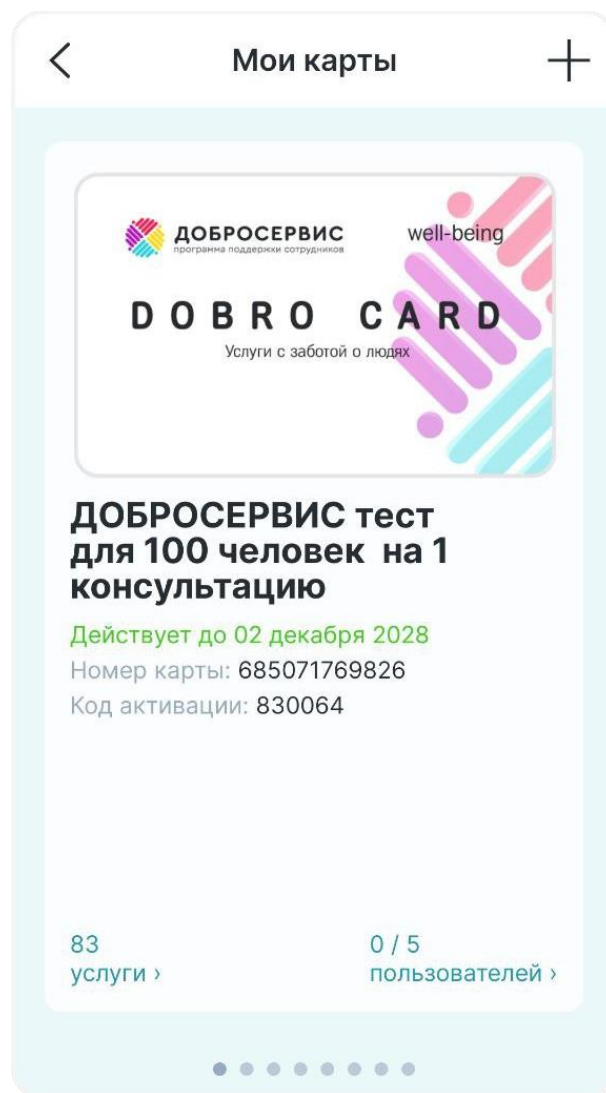
Не добавлено

Получить консультацию

2.3.2 Карты

Посмотреть список карт, а также перечень доступных услуг можно в разделе Карты.

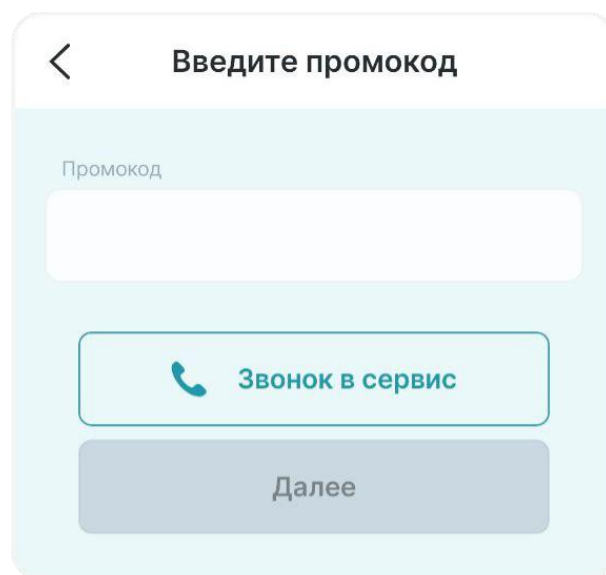
Для перехода в раздел необходимо нажать на **Карту**, раздела Домашняя.



2.3.2.1 Добавить карту

Нажав кнопку +, сотрудник может привязать уже к действующему профилю новую карту.

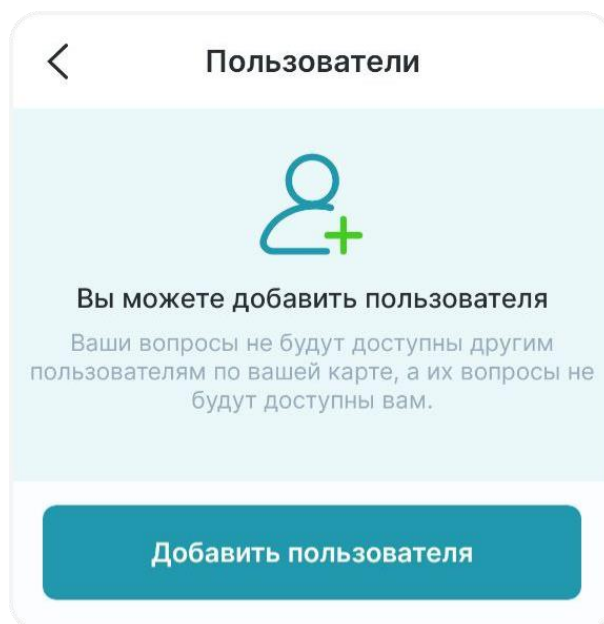
Для этого необходимо указать *промокод* полученный от работодателя и нажать кнопку **Далее**.



2.3.2.2 Добавить пользователя

Сотруднику доступна привязка до пяти дополнительных пользователей к своему профилю (родственники или друзья), с доступом к оплаченным услугам. Для этого в блоке карты, необходимо нажать кнопку ***/5 пользователей>**

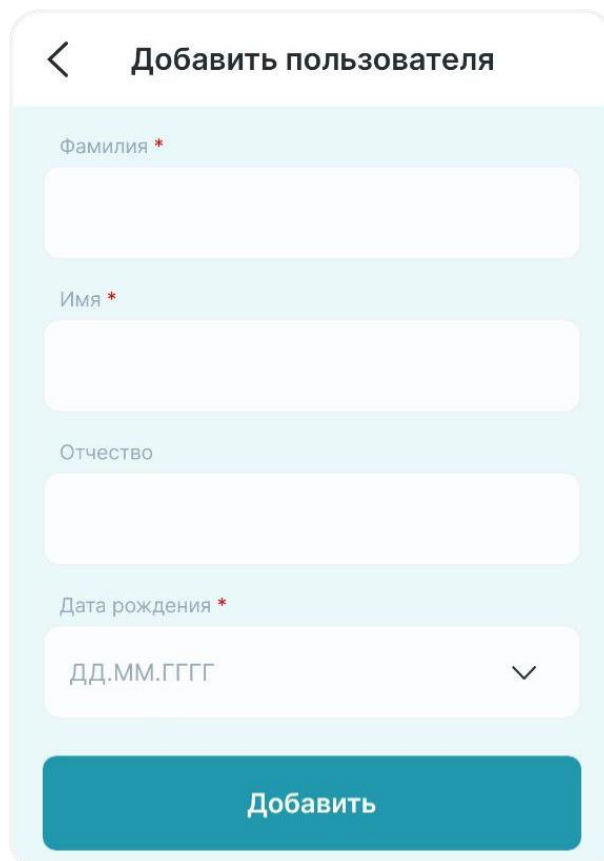
1. Далее, на странице активных пользователей нажать кнопку **Добавить пользователя.**



2. В форме добавления пользователя необходимо указать:

- Фамилию, Имя, Отчество нового пользователя;
- Дату рождения;
- Страну нахождения;
- Номер телефона;
- Адрес электронной почты.

3. Подтвердить добавление пользователя кнопкой **Добавить.**



2.4 Консультации

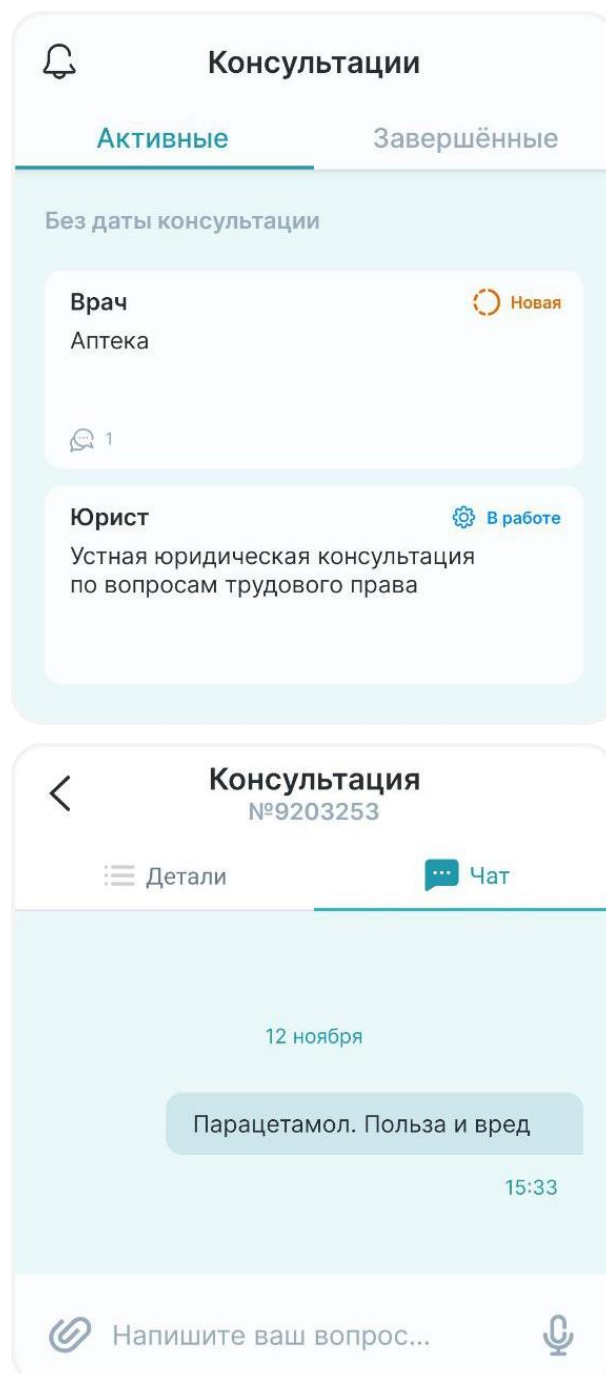
Представляет собой интерактивный интерфейс, предназначенный для предоставления услуг сотрудникам. Основная задача – налаживания двухсторонней коммуникации между сотрудником и консультантом, оказывающим услугу.

Чтобы посмотреть список записей, необходимо нажать ссылку меню приложения **Консультации**.

Для фильтрации, необходимо выбрать статус записи:

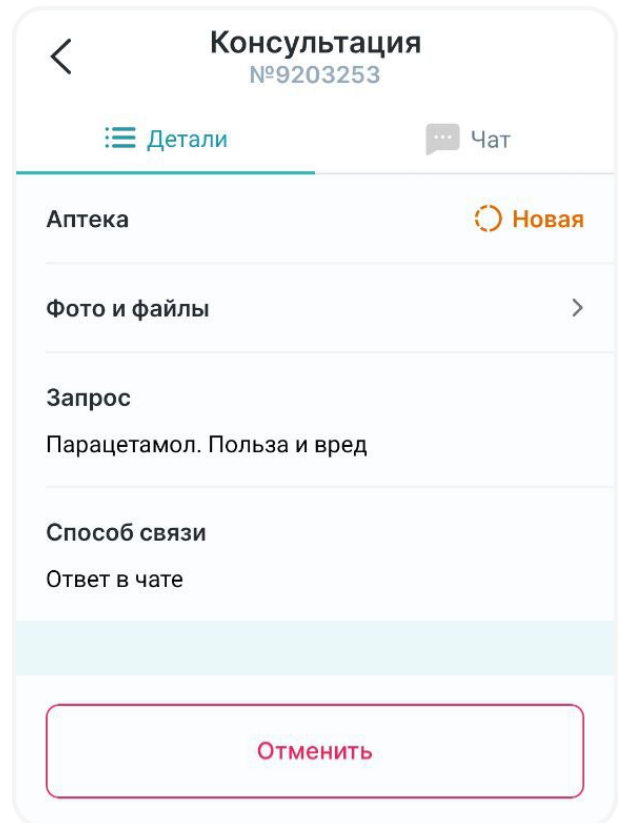
- **Активные** – значение по умолчанию, показывает активные консультации;
- **Завершённые консультации**

В **Карточке консультации** показана форма чата с консультантом, с возможностью прикрепить файл или записать аудио сообщение.



Нажав на вкладку **Детали** можно посмотреть детали консультации: услуга, статус, запрос, способ связи, прикрепленные фото, файлы и голосовые сообщения.

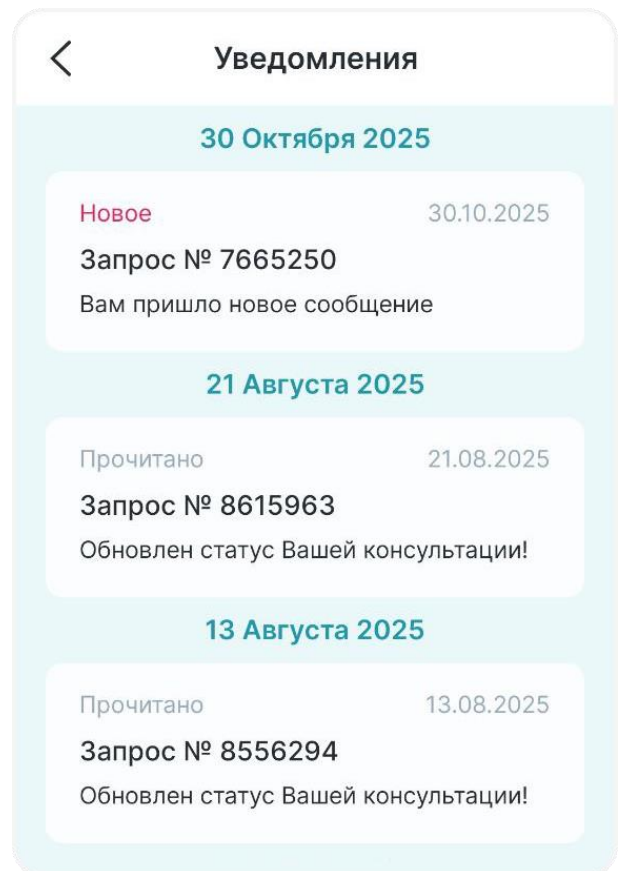
Отмена запроса на консультацию кнопкой **Отменить**.



2.5 Уведомления

Представляет собой пространство, где сотрудник получает информацию об обновлениях внутри системы.

Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку интерфейса 🔔



2.6 Настройки

2.6.1 Приложение

Просмотреть или изменить данные основного аккаунта можно в разделе Приложение.

Для перехода в раздел необходимо нажать кнопку интерфейса 

Сотрудник может выйти из мобильного приложения, для этого в правом верхнем углу раздела **Приложение** необходимо нажать 

2.6.1.1 Изменение пароля

Изменить пароль сотрудника можно в разделе Изменить пароль. Чтобы перейти в раздел, необходимо нажать ссылку **Сменить**, блока *Пароль*.

В форме изменения пароля необходимо указать:

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

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

2.6.1.2 Изменение пин-кода

Изменить пин-код для входа в приложение можно в разделе Пин-код. Чтобы перейти в раздел, необходимо нажать ссылку **Сменить**, блока *Пин-код*.

В открывшейся форме необходимо:

1. Ввести новый пин-код;
2. Подтвердить пин-код, указав его значение повторно.

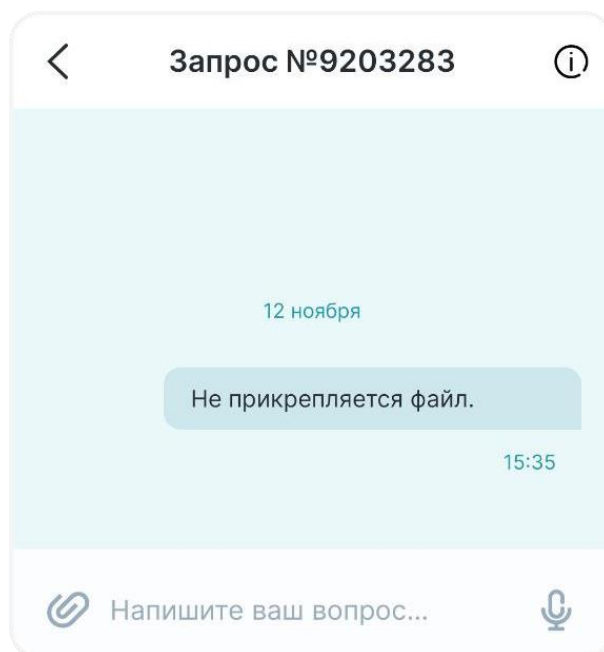
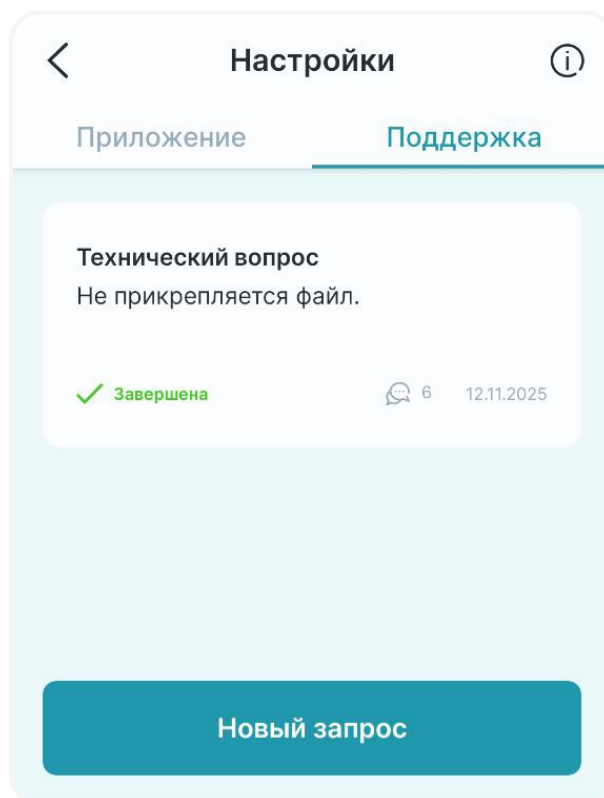
2.6.2 Поддержка

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 интерфейса , затем перейти на вкладку **Поддержка**

В разделе доступен просмотр истории обращений.

В **Карточке обращения** показана форма чата с сотрудником поддержки, с возможностью прикрепить файл и записать аудио сообщение.



Нажав на кнопку ⓘ можно посмотреть детали вопроса: статус, дата создания, способ ответа, суть обращения.

Отмена вопроса кнопкой **Отменить**.

Детали запроса

Технический вопрос Новая

Дата создания
12 ноября 2025 15:35

Способ ответа
Ответ в чате

Суть запроса
Не прикрепляется файл.

Отменить

2.6.2.1 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.

3. Для отправки обращения необходимо нажать кнопку **Отправить запрос**

Новый запрос

Способ ответа *
Ответ в чате

Суть проблемы *
Не прикрепляется файл.

Добавить файл Записать аудио

Отправить запрос

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
---	---