Правообладатель
Золотухин Константин Сергеевич

ЛИДЕРПЛАН

Программная система управления задачами
и сервисным обслуживанием

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ
И РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Веб-приложение, мобильный доступ и Windows-клиент
Публичная документация

Редакция документа 1.4
Дата редакции 17 ноября 2026 года

Официальный сайт https://leaderplan.ru

Иркутск
2026

Содержание

О документе 3

1 Общие сведения о программе 4

2 Назначение и функциональные возможности 5

3 Условия эксплуатации и требования к рабочему месту 7

4 Начало работы и завершение сеанса 8

5 Руководство пользователя 10

6 Администрирование организации 15

7 Архитектура и обеспечение сохранности данных 16

8 Разработка, сборка и сопровождение программы 19

9 Регламент технической поддержки 20

10 Предоставление права использования 21

О документе

Документ описывает возможности ЛидерПлана, требования к рабочему месту и порядок работы с программой. Отдельные разделы посвящены распределённой архитектуре, хранению и защите данных, обеспечению сохранности информации и сопровождению выпусков. Документ предназначен для пользователей, администраторов организаций и специалистов, знакомящихся с программой.

В документе рассматриваются облачный сервис, мобильное веб-приложение и Windows-клиент. Инструкции по установке серверной части в инфраструктуре заказчика в него не входят. Доступные модули и действия зависят от условий предоставления программы и прав пользователя.

Актуальная редакция документации размещается на официальном сайте ЛидерПлана. Сведения об установленном выпуске и обновлениях можно уточнить в технической поддержке.

1 Общие сведения о программе

1.1 Наименование и правообладатель

«ЛидерПлан» — модульная программная система управления задачами, командной работой и сервисным обслуживанием. Правообладатель — Золотухин Константин Сергеевич. Официальный сайт программы: https://leaderplan.ru.

1.2 Состав программного продукта

Программа включает веб-интерфейс рабочего портала организации, серверную часть и Windows-клиент. Кабинет организации предназначен для управления доступом и подключёнными услугами. Серверные компоненты обеспечивают обработку запросов, хранение данных и взаимодействие с внешними системами.

Веб-приложение адаптировано для компьютеров, планшетов и смартфонов. На совместимом мобильном устройстве ЛидерПлан устанавливается на главный экран как прогрессивное веб-приложение (PWA), открывается отдельным окном и поддерживает системные push-уведомления. Пользователь работает с тем же порталом организации и своей учётной записью.

Windows-клиент подключается к рабочему порталу организации и предоставляет настольные функции: отдельные окна, уведомления и доступ к рабочему блокноту. Использование клиента не требует установки сервера на рабочем месте.

1.3 Версии компонентов

Версии компонентов, к которым относится настоящая документация, приведены в таблице. Они изменяются независимо друг от друга. Номер редакции документа указан на титульном листе.

Компонент ЛидерПлан	Версия
Веб-приложение, включая мобильный режим PWA	1.1.0
Серверная часть	1.2.0
Windows-клиент	1.0.13

Мобильное веб-приложение входит в состав веб-версии и использует тот же номер версии.

1.4 Участники работы с системой

Участник	Назначение
Пользователь организации	Работа с доступными задачами, клиентами, документами и подключёнными модулями.
Администратор организации	Управление сотрудниками, группами и разрешениями в пределах организации.

Участник	Назначение
Уполномоченный пользователь кабинета	Управление услугами, подпиской, подключением модулей и обращениями в поддержку в пределах предоставленных полномочий.
Правообладатель	Эксплуатация облачной платформы, сопровождение и выпуск обновлений.

Доступ к данным и действиям определяется назначенными пользователю правами.

2 Назначение и функциональные возможности

2.1 Назначение и область применения

ЛидерПлан позволяет регистрировать обращения, распределять задачи между сотрудниками, планировать сроки и контролировать выполнение работ. Задачи можно связать с клиентами, оборудованием и статьями базы знаний, чтобы сохранять историю обслуживания и необходимые рабочие материалы.

Программа предназначена для организаций, выполняющих регулярные работы для внутренних или внешних заказчиков, а так же для служб технической поддержки, ИТ-компаний, сервисных подразделений. Пользователь работает с единым порталом своей организации; набор дополнительных функций определяется подключёнными модулями.

2.2 Основные функции

Функциональная область	Возможности
Задачи и обращения	Создание и редактирование задач; назначение исполнителей, сроков и приоритетов; комментарии и вложения; история изменений; поиск, фильтрация, архивирование; списки и доски.
Планирование	Календарное представление задач, напоминания и настройки рабочего дня.
Клиенты и проекты	Ведение справочников и связь задач с контекстом обслуживания.
Личные инструменты	Заметки, рабочий блокнот, персональные настройки, светлая и тёмная темы.
Уведомления	История событий задач, признаки прочтения, напоминания по задачам и заметкам, план и итоги рабочего дня. Внутренние, браузерные, мобильные push-уведомления и уведомления Windows-клиента.
Работа при потере связи	Локальное сохранение поддерживаемых изменений и последующая синхронизация. Состав доступных действий зависит от клиента и сценария.

2.3 Подключаемые модули

Дополнительные модули используют общие учётные записи и справочники организации. Доступ к каждому модулю и его функциям назначает администратор.

Модуль или интеграция	Назначение
База знаний	Хранение инструкций, рабочих материалов и сведений об обслуживаемой инфраструктуре; классификация, поиск и разграничение доступа.
Регулярные обязательства	Учёт периодических работ, оплат и сроков продления услуг; назначение ответственных и контроль выполнения.
Графики работы	Планирование работы сотрудников, дежурств и учёт посещаемости.
Аналитика	Анализ потока задач, выполнения и просрочек, времени решения обращений и нагрузки сотрудников.
Учёт оборудования	Карточки устройств и компонентов, сведения о клиенте и размещении, связи с задачами, история изменений и подменное оборудование.
Контроль резервных копий	Шаблоны проверок, ответственные лица, результаты проверок, проблемные объекты и просроченные проверки.
Телефония	Интеграция с Asterisk и SIP: линии, внутренние номера, очереди, голосовое меню, расписания и маршрутизация; панель звонка, журнал и связь разговора с задачей.
Инвентаризация OCS Inventory NG	Получение инвентаризационных данных, сверка с учётными записями оборудования и обработка возможных дублей.
Программный интерфейс	Взаимодействие внешних систем с задачами, комментариями и справочниками в пределах полномочий токена доступа.

В соответствующих разделах предусмотрены QR-коды и печать этикеток, а также текстовая выгрузка задач. Наличие операции в интерфейсе зависит от раздела и разрешений пользователя.

2.4 Границы функций резервирования и телефонии

Модуль контроля резервных копий предназначен для учёта проверок и их результатов. Резервное копирование внешнего оборудования выполняется средствами, которые использует организация; запись в модуле не запускает такое копирование.

Работа телефонии требует настроенной телефонной инфраструктуры и доступных каналов связи. Доступ к журналу, записям разговоров и действиям со звонком предоставляется в соответствии с правами пользователя. Подключение модуля не заменяет услуги оператора связи.

3 Условия эксплуатации и требования к рабочему месту

3.1 Веб-приложение

Для работы необходимы устройство с поддерживаемым браузером, подключение к сети Интернет, доступ к порталу организации по HTTPS и действующая учётная запись. В браузере должны быть разрешены JavaScript, cookie и локальное хранение данных сайта.

Для основного интерфейса требуются указанные ниже версии браузеров. Рекомендуется использовать актуальную стабильную версию с обновлениями безопасности. Для встроенного просмотра PDF действуют дополнительные требования, приведённые после таблицы.

Браузер	Требование к версии
Google Chrome	111.0 или новее
Microsoft Edge	111.0 или новее
Mozilla Firefox	121.0 или новее
Apple Safari	16.4 или новее
Яндекс Браузер	26.10

Более ранние версии Яндекс Браузера не включены в перечень поддерживаемых браузеров.

Для встроенного просмотра PDF в модуле оборудования используйте актуальную стабильную версию Google Chrome или Mozilla Firefox. На минимальных версиях из таблицы встроенный просмотр может быть недоступен. В этом случае сохраните файл и откройте его в программе для просмотра PDF.

3.2 Смартфоны и планшеты

ЛидерПлан поддерживает работу с сенсорного экрана: адаптивную компоновку разделов и карточек, доступ к задачам, комментариям, вложениям и личным инструментам в пределах прав пользователя. Мобильная установка выполняется средствами браузера и не требует загрузки отдельного приложения из магазина.

Платформа	Условия мобильного доступа
iPhone и iPad	iOS 16.4 или iPadOS 16.4 и новее; Safari 16.4 или новее. Для push требуется добавить веб-приложение на экран «Домой», запустить его с иконки и разрешить уведомления.
Android	Google Chrome 111.0 или новее. Версия Android должна поддерживать выбранный выпуск браузера. Установка PWA и push требуют соответствующих возможностей браузера и разрешений ОС.

На iPhone и iPad просмотр портала во вкладке и запуск установленного веб-приложения — разные режимы. Для получения push используется установленное веб-приложение. Отображение уведомлений на экране блокировки, звук и доставка в фоне зависят от разрешений и настроек устройства, включая режим фокусирования.

3.3 Windows-клиент

Windows-клиент предназначен для Windows 10 и Windows 11 с архитектурой x64. Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 и 32-разрядные версии Windows не поддерживаются. Отдельно устанавливать браузер или средства разработки не требуется.

Клиент использует подключение к порталу организации. Для первоначального входа и получения серверных данных требуется сеть. Уведомления зависят от разрешений Windows, режима уведомлений и состояния приложения.

3.4 Рабочее место и дополнительные условия

Пользователю необходим доступ к электронной почте, связанной с учётной записью, для получения кода входа и восстановления доступа. Для просмотра и сохранения вложений должны быть доступны соответствующие действия в браузере и разрешения на запись файлов на рабочем месте.

Интерфейс адаптируется к размеру окна. Для одновременной работы со списками, карточками и таблицами рекомендуется полноэкранный режим на компьютере. На узких экранах часть действий может находиться в меню раздела.

Производительность зависит от объёма данных, числа открытых окон и размера вложений. Отдельные минимальные значения для процессора, оперативной памяти и свободного места не установлены. Рабочее место должно соответствовать требованиям используемой операционной системы и браузера.

Пользователю облачной версии не требуется устанавливать серверные компоненты. Дополнительные интеграции подключает администратор.

4 Начало работы и завершение сеанса

4.1 Получение доступа

Администратор организации предоставляет сотрудникам доступ к порталу и назначает права. Рабочий портал используется для выполнения задач, кабинет организации — для управления подпиской и услугами.

1. Получите у администратора адрес портала и сведения о своей учётной записи. Войти также можно через форму на официальном сайте.
2. При получении ссылки активации откройте её и выполните предложенные системой действия. Установите собственный пароль. Не пересылайте ссылку активации другим лицам.
3. Убедитесь, что у вас есть доступ к указанной электронной почте. Пароли по электронной почте не передаются.

4.2 Вход в веб-приложение

1. Откройте официальный сайт программы или адрес портала, предоставленный администратором.
2. Введите идентификатор учётной записи и пароль. При наличии доступа к нескольким организациям выберите требуемую организацию, если система предлагает такой выбор.

3. Получите одноразовый код на электронную почту и введите его в форме подтверждения входа.
4. После входа проверьте название организации и доступные разделы. Если необходимые данные отсутствуют, обратитесь к администратору для проверки прав.

Если код не поступил, проверьте папку нежелательной почты и правильность адреса. При истечении срока действия кода повторите процедуру входа. Многократные ошибочные попытки могут привести к временному ограничению входа.

4.3 Установка и подключение Windows-клиента

1. Загрузите установщик из кабинета организации или получите ссылку у технической поддержки.
2. Запустите установщик и выполните действия мастера установки. В сообщениях системы безопасности проверьте источник файла; при сомнениях обратитесь в поддержку.
3. Запустите ЛидерПлан. Если адрес портала не заполнен, укажите HTTPS-адрес своей организации, полученный от администратора.
4. Откройте портал и выполните вход. При необходимости включите запуск клиента при входе в Windows и разрешите уведомления.

4.4 Установка на iPhone и iPad

1. Откройте адрес портала организации в Safari на устройстве с iOS или iPadOS 16.4 либо более новой версией.
2. Откройте меню «Поделиться», выберите «На экран Домой» и подтвердите добавление ЛидерПлана.
3. Запустите приложение с появившейся иконки. Выполните вход в учётную запись своей организации.
4. В настройках «Рабочий день» в блоке «Системные и мобильные уведомления» нажмите «Разрешить» и подтвердите запрос устройства.
5. Выполните проверку уведомлений из настроек приложения. При необходимости проверьте разрешения ЛидерПлана в настройках iOS или iPadOS.

4.5 Установка на Android

1. Откройте портал организации в совместимом браузере и выполните вход.
2. В меню браузера выберите установку приложения или добавление на главный экран. Название действия зависит от браузера.
3. Запустите ЛидерПлан с иконки, разрешите системные и мобильные уведомления в настройках «Рабочий день» и подтвердите запрос браузера или ОС.
4. Проверьте доставку тестового уведомления. При задержках проверьте настройки уведомлений и ограничения фоновой работы на устройстве.

Удаление иконки или приложения с телефона не удаляет учётную запись и серверные данные организации. Перед удалением убедитесь, что локальные изменения синхронизированы.

4.6 Восстановление доступа и завершение работы

Для восстановления пароля используйте соответствующую функцию формы входа и следуйте инструкциям из письма. Если доступ к почте утрачен, обратитесь к администратору организации или в техническую поддержку. Поддержке не требуется сообщать действующий пароль или одноразовый код.

Перед выходом убедитесь, что изменения сохранены, а при работе без связи — синхронизированы. На общем компьютере завершите сеанс командой выхода из учётной записи. Закрытие окна Windows-клиента может оставить приложение работающим в области уведомлений; для полного завершения используйте команду выхода из приложения.

5 Руководство пользователя

5.1 Работа с задачами

Задача содержит описание работы, исполнителя, срок, обсуждение, вложения и историю изменений. Её можно связать с клиентом и другими объектами системы.

1. Откройте раздел задач и выберите создание новой задачи.
2. Укажите понятное название и описание ожидаемого результата. При необходимости выберите клиента или проект, исполнителя, срок, приоритет и метки.
3. Добавьте необходимые материалы, проверьте заполненные поля и сохраните задачу.
4. Убедитесь, что задача появилась в соответствующем списке. При дальнейшем обсуждении добавляйте комментарии и необходимые вложения в её карточку.
5. По мере выполнения обновляйте статус и при необходимости срок. После завершения запишите результат и отметьте задачу выполненной.

Если назначить задачу нужному сотруднику или изменить поле невозможно, проверьте доступные права через администратора. Не создавайте повторную задачу только из-за того, что она не видна в текущем списке: сначала выполните поиск и проверьте фильтры.

5.1.1 Раздел «Входящие»

Раздел «Входящие» используется для разбора незавершённых задач, у которых не заполнены клиент, срок или исполнитель. После заполнения всех этих данных задача может исчезнуть из «Входящих», оставаясь доступной в других представлениях. Это изменение состава списка не означает удаления задачи.

Если задача исчезла после назначения исполнителя, найдите её по названию или номеру, проверьте календарь, срок и применённые фильтры. Видимость задачи также зависит от прав пользователя.

5.1.2 Поиск, фильтрация и история

Используйте поиск и фильтры, чтобы найти нужные задачи. Если задача не найдена, проверьте период, исполнителя, клиента и статус в фильтрах. Список, доска и

календарь могут показывать разные наборы задач в зависимости от настроек представления.

История в карточке позволяет просмотреть зарегистрированные изменения. Перед исправлением спорного срока, исполнителя или статуса проверьте историю и текущее состояние задачи. Архивирование и удаление выполняйте только при наличии соответствующих полномочий.

5.1.3 Комментарии и вложения

Комментарии сохраняют ход обсуждения и результат выполнения работы. Вложения добавляются к доступным пользователю объектам. Перед отправкой проверьте содержание файла и выбранную задачу. Если загрузка не завершилась, проверьте соединение и сообщение системы; наличие выбранного файла в форме ещё не подтверждает его сохранение на сервере.

5.2 Планирование и уведомления

Календарь показывает задачи с назначенными датами. Срок определяет, когда работу нужно завершить, а напоминание помогает вовремя вернуться к ней. При изменении срока проверьте дату и время напоминания.

Система уведомлений объединяет историю рабочих событий и напоминания по времени. События помогают следить за изменениями задач, а напоминания — возвращаться к запланированному действию. Уведомление содержит сведения о событии и, когда объект доступен пользователю, позволяет перейти к нему.

Канал	Назначение
Раздел уведомлений в ЛидерПлане	Список событий с автором и временем изменения, признаками прочтения и переходом к задаче.
Браузерные и мобильные push	Системное сообщение на совместимом устройстве с разрешёнными уведомлениями. На iPhone и iPad используется установленное PWA.
Windows-клиент	Уведомления и отдельные окна напоминаний, переход к связанному объекту и доступные действия с напоминанием.

В истории задач отражаются создание и завершение задачи, повторное открытие, изменение исполнителя, срока, приоритета и других полей, комментарии и вложения. Состав отображаемых событий зависит от участия пользователя в работе и его прав. История внутри программы и системные push имеют разное назначение: наличие записи в истории не означает отправку push по каждому изменению поля.

Откройте раздел уведомлений и выберите событие, чтобы перейти к задаче. Просмотренные уведомления можно отметить прочитанными по одному или командой «Прочитать всё». Закрытие системного уведомления не удаляет задачу.

Напоминания поддерживаются для задач и личных заметок. Из сообщения можно открыть связанный объект; для напоминаний по задачам при наличии соответствующего действия предусмотрено откладывание на 10 минут. Обработка напоминаний

синхронизируется между клиентами после установления связи, что сокращает повторные срабатывания.

1. Откройте календарь или карточку задачи и задайте дату, при необходимости — время.
2. Настройте напоминание для выбранного события, если это действие доступно.
3. Проверьте настройки уведомлений приложения, разрешения браузера или Windows и состояние звука.
4. При получении уведомления откройте связанный объект и выполните требуемое действие.

В настройках «Рабочий день» задаются время начала и окончания дня и включение уведомлений. Сообщение «План на сегодня» помогает начать работу с актуальными задачами; «Итоги рабочего дня» позволяет оценить оставшиеся и просроченные задачи. Время рассчитывается с учётом настроенного часового пояса организации.

1. Откройте настройки «Рабочий день», включите расписание и задайте время начала и окончания дня.
2. В блоке «Системные и мобильные уведомления» нажмите «Разрешить», затем подтвердите системный запрос. Разрешение выдаётся для конкретного устройства и браузера.
3. Используйте проверку уведомлений «Начало дня» и «Итоги дня». Проверьте появление сообщения и настройки звука.
4. При использовании нескольких устройств выполните настройку разрешений на каждом из них. На iPhone и iPad запускайте приложение с экрана «Домой».

Push-уведомления могут поступать и при закрытом окне установленного мобильного приложения. Для этого нужны подключение к сети, действующий сеанс и разрешения браузера и ОС. Режим фокусирования и ограничения фоновой работы могут задерживать уведомления. Локальные напоминания без связи с сервером доступны при работающем клиенте и ранее загруженных данных.

Уведомления о звонках доступны в подключённом модуле телефонии. Мобильные push-уведомления о входящих звонках не предусмотрены.

5.3 Клиенты, проекты и личные инструменты

В справочниках клиентов и проектов выбирайте существующую запись перед созданием новой. Корректная привязка задач позволяет просматривать историю обслуживания и получать сопоставимые данные в аналитике. Изменение справочников выполняется в пределах предоставленных прав.

Личные заметки и рабочий блокнот используются для подготовки и хранения рабочих записей. В Windows-клиенте блокнот может открываться отдельным окном. Перед закрытием проверьте сохранение текста, особенно после потери соединения.

В настройках профиля выбираются доступные параметры интерфейса, тема оформления и персональные инструменты. Личные настройки отображения не изменяют права доступа и состав подключённых модулей организации.

5.4 База знаний и регулярные работы

В базе знаний откройте требуемый раздел, выполните поиск и проверьте актуальность найденного материала. При наличии прав создавайте и редактируйте записи, поддерживая понятные названия и связь с обслуживаемыми объектами. Доступ к материалам определяется разрешениями пользователя.

В модуле регулярных обязательств укажите предмет обязательства, срок и ответственное лицо, а после исполнения зафиксируйте результат. Указанные в записи реквизиты и даты следует проверять по первичным документам организации.

Графики работы и дежурств помогают планировать занятость сотрудников. Изменять график может пользователь с соответствующими правами. Порядок использования данных посещаемости устанавливает организация.

5.5 Учёт оборудования и контроль резервных копий

1. Откройте модуль оборудования и найдите устройство по доступным реквизитам. Перед созданием новой карточки проверьте, нет ли существующей записи.
2. Укажите тип устройства, клиента, размещение и известные характеристики. Добавьте связи с компонентами, задачами и другими учётными объектами, если они доступны.
3. При получении данных из OCS Inventory NG сопоставьте источник с карточкой оборудования. Решение об объединении возможных дублей принимайте после проверки идентификаторов и состава данных.
4. Для контроля резервирования выберите объект и шаблон проверки, укажите ответственного и зарегистрируйте фактический результат.
5. При обнаружении проблемы опишите её и создайте связанную задачу либо передайте сведения ответственному сотруднику.

Указывайте результат фактически выполненной проверки. Для подтверждения пригодности резервной копии требуется проверка восстановления средствами используемой системы резервирования.

5.6 Телефония

При подключённом модуле пользователь видит доступные сведения о звонке и может связать обращение с задачей. Администратор настраивает линии, внутренние номера, очереди и правила обработки звонков в пределах предоставленных полномочий.

1. Откройте панель текущего звонка или журнал звонков.
2. Проверьте доступные сведения о разговоре и выберите действие создания задачи либо связи с существующей задачей.
3. Дополните задачу содержанием обращения и проверьте сохранённую связь.
4. При необходимости откройте запись разговора, если запись доступна и вам предоставлено право её прослушивания.

Для приёма и ведения разговора используется настроенное телефонное устройство или программный телефон организации.

5.7 Аналитика и интеграции

В отчётах выберите период и нужные фильтры по сотрудникам, клиентам и статусам задач. Сравнивайте результаты за одинаковые периоды и с одинаковыми фильтрами. Отчёт учитывает доступные пользователю данные.

Внешние интеграции подключает уполномоченный специалист. Токен программного интерфейса предоставляет доступ в пределах назначенных полномочий. Передавайте его только доверенной системе; при прекращении интеграции или подозрении на раскрытие отзовите доступ. Техническая спецификация интерфейса предоставляется отдельно.

5.8 Работа при временном отсутствии связи

В поддерживаемых сценариях клиент сохраняет локальные изменения задач, комментариев, заметок и блокнота и передаёт их после восстановления соединения. Для первичного входа, загрузки ещё не полученных данных и операций, требующих серверной проверки, необходимо подключение к порталу.

1. При потере связи проверьте отображаемое приложением состояние соединения. Продолжайте только те действия, которые доступны в текущем режиме.
2. Не очищайте данные сайта и не удаляйте профиль приложения, пока есть несинхронизированные изменения.
3. После восстановления связи дождитесь синхронизации и проверьте сохранение изменений в соответствующих объектах.
4. Если система сообщает о конфликте, отклонении операции или необходимости повторного входа, выполните предложенные действия. При неясном результате сохраните описание проблемы и обратитесь в поддержку.

Работа без связи не означает полной автономности всех модулей. Новые действия других пользователей становятся известны после получения данных с сервера. Локальное сохранение не заменяет резервное копирование организации.

5.9 Типовые затруднения

Ситуация	Действия пользователя
Не удаётся войти	Проверьте адрес портала, учётные данные и получение кода. При временном ограничении повторите вход позднее. При необходимости используйте восстановление доступа.
Задача отсутствует в списке	Проверьте поиск, фильтры, период, архив и правила текущего раздела. Уточните права доступа у администратора.
Изменение не отображается	Проверьте соединение и состояние синхронизации. Не удаляйте локальные данные до выяснения результата сохранения.
Не приходят уведомления	Проверьте разрешения сайта и ОС, настройки «Рабочий день», звук и режим фокусирования. На iPhone или iPad запустите ЛидерПлан с экрана «Домой». Выполните проверку уведомлений.

Ситуация	Действия пользователя
Недоступен модуль или действие	Уточните подключение модуля, состояние доступа организации и свои разрешения.
Не открывается вложение	Проверьте право доступа, соединение и ограничения рабочего места. При обращении в поддержку укажите связанный объект и сообщение ошибки.

6 Администрирование организации

6.1 Первичная настройка организации

Администратор добавляет сотрудников, назначает права и заполняет справочники, необходимые для работы организации.

1. Проверьте сведения об организации и доступный состав услуг.
2. Добавьте сотрудников, проверьте их имена и адреса электронной почты.
3. Назначьте группы и разрешения, исходя из служебных задач сотрудников.
4. Подготовьте справочники клиентов и другие необходимые рабочие данные.
5. Подключите и настройте предусмотренные договором модули и интеграции.
6. Передайте сотрудникам порядок входа и контакты для решения вопросов доступа.

6.2 Управление учётными записями

Создавайте отдельную учётную запись для каждого сотрудника. При изменении его обязанностей пересматривайте права, а при прекращении работы закрывайте доступ. Индивидуальные учётные записи позволяют установить автора действий.

Проверяйте корректность электронной почты: она используется при подтверждении входа и восстановлении доступа. Изменение контактных данных и возврат доступа выполняйте только после установления принадлежности учётной записи.

6.3 Управление услугами и модулями

В кабинете организации уполномоченный пользователь управляет подпиской и подключает модули. После подключения модуля администратор назначает сотрудникам права на работу с ним.

Перед отключением модуля оцените его использование в текущих процессах и сохраните необходимые результаты доступными средствами. Правила прекращения доступа и дальнейшего хранения данных определяются договорными условиями.

6.4 Порядок взаимодействия с поддержкой

Администратор проверяет, затрагивает ли проблема одного пользователя или организацию в целом, собирает сведения для воспроизведения и направляет обращение. Пароли, одноразовые коды и токены доступа в обращение не включаются.

Административный доступ специалиста поддержки предоставляется по согласованию, на ограниченный срок. Его действия регистрируются.

7 Архитектура и обеспечение сохранности данных

7.1 Распределённая архитектура

ЛидерПлан построен как распределённая клиент-серверная система. Веб-приложение, мобильное PWA и Windows-клиент обращаются к серверным компонентам по защищённому соединению. Сервер выполняет прикладные операции, проверяет права и согласует изменения данных, поступающие с разных рабочих мест.

В облачной инфраструктуре, размещённой в Российской Федерации, разделены обработка пользовательских запросов, управление организациями и услугами, работа с базами данных и хранение файлов. Серверные роли размещаются на отдельных узлах. Прикладные компоненты работают в контейнерах; входящие запросы направляются к соответствующему порталу через обратный прокси-сервер.

Такое разделение позволяет назначать вычислительные ресурсы с учётом назначения компонента, обслуживать серверные роли отдельно и расширять размещение по мере роста нагрузки. Пользователь сохраняет привычный адрес портала независимо от внутреннего размещения его компонентов. Размещение и перенос контролирует правообладатель.

Общие функции программы образуют единое рабочее пространство с учётными записями, задачами, справочниками и уведомлениями. Дополнительные модули подключаются к нему с проверкой доступности услуг и прав пользователя на сервере. Это позволяет развивать функциональность, сохраняя общие правила доступа и связи между рабочими объектами.

7.2 Организация хранения данных

В программе используются несколько способов хранения, соответствующих характеру данных. Серверная база содержит рабочие записи и сведения о файлах, объектное хранилище — содержимое вложений, а локальное хранилище клиента — данные для поддерживаемых сценариев работы при временной потере связи.

Данные и технология хранения	Назначение
Реляционные данные PostgreSQL	Учётные записи, справочники, права доступа, метаданные вложений и журналы. Связи и ограничения базы данных поддерживают согласованность записей.
Структуры JSONB в PostgreSQL	Составные рабочие данные, настройки и дополнительные поля. Хранятся в той же СУБД и обрабатываются с использованием её транзакций.
Файловые объекты S3-совместимое хранилище Garage	Документы, изображения и другие вложения. Содержимое файлов хранится отдельно от прикладных записей; метаданные связывают файл с объектом программы.
Локальные данные IndexedDB	Черновики, ожидающие синхронизации изменения и очереди вложений в поддерживаемых сценариях. Позволяют продолжить работу после восстановления связи.

Данные и технология хранения	Назначение
Архивы резервных копий	Зашифрованные копии баз данных, файлов и служебных сведений, необходимых для восстановления. Размещаются в выделенном резервном хранилище.

Изменения на сервере выполняются с использованием транзакций и контроля ревизий. При одновременной работе пользователей система проверяет актуальность данных. В поддерживаемых сценариях синхронизации повторная отправка операции учитывается, а конфликтующие изменения передаются пользователю для разрешения. Это снижает риск повторного создания объектов и незаметной перезаписи чужих правок.

Локальное хранилище служит для сохранения работы на конкретном устройстве. После восстановления связи клиент передаёт изменения на сервер с повторной проверкой прав. Объём автономной работы определяется функциями соответствующего раздела; порядок действий приведён в подразделе 5.8.

7.3 Изоляция организаций и управление доступом

Для каждой организации выделяются отдельная база PostgreSQL, роль доступа к базе и файловое пространство с собственными средствами доступа. Рабочие экземпляры приложения разделены по организациям. Эти меры отделяют данные клиентов на уровне приложения, базы данных и файлового хранилища.

Портал определяется по проверенному адресу обращения. Значение организации, произвольно переданное клиентским приложением, не предоставляет доступа к её данным. Сервер проверяет принадлежность пользователя к организации и разрешения на запрашиваемые действия.

Подсистема управления услугами хранит сведения об организациях, подписках и размещении компонентов отдельно от содержимого задач, комментариев, блокнотов и вложений. Административные функции и рабочие данные организаций имеют разные области доступа.

Администратор организации назначает права сотрудникам и группам. Для служебных операций используются ограниченные полномочия. Временный административный доступ поддержки согласуется и регистрируется; порядок взаимодействия приведён в разделе 6.

7.4 Защита соединений и пользовательских сеансов

Пользовательский доступ осуществляется по HTTPS. Для входа применяются пароль и одноразовый код, отправляемый на электронную почту. Для проверки пароля используется хеш с индивидуальной солью; пароль в открытом виде не сохраняется.

Сеанс ограничен адресом соответствующего портала. Cookie сеанса передаются только по защищённому соединению и недоступны сценариям страницы. Проверки полномочий выполняются сервером, включая операции с вложениями и действия подключённых модулей.

В Windows-клиенте веб-содержимое выполняется в изолированном контексте с включённой песочницей. Прямой доступ страницы к Node.js отключён. Взаимодействие с настольными возможностями выполняется через предусмотренные интерфейсы клиента.

Средства доступа к серверным компонентам и ключи шифрования отделены от пользовательского интерфейса. Программа ведёт журналы значимых действий и изменений, позволяющие установить обстоятельства входа, изменения данных и административных операций.

Пользователь защищает свою электронную почту и устройство, своевременно устанавливает обновления и завершает сеанс на общих компьютерах. При подозрении на посторонний доступ следует обратиться к администратору или в техническую поддержку.

7.5 Репликация и устойчивость серверных компонентов

В облачной инфраструктуре используются резервные экземпляры серверных компонентов. Для PostgreSQL настроена синхронная репликация; управление ролью основного узла и переключением соединений выполняют специализированные службы. Объектное хранилище Garage размещает копии файлов на разных узлах.

При нарушении согласованности или недоступности необходимой реплики операции записи могут быть приостановлены до восстановления безопасных условий работы. Такой порядок ограничивает риск расхождения копий. Репликация повышает устойчивость к отказу отдельного компонента; восстановление удалённых или ошибочно изменённых данных выполняется из резервных копий.

Средства мониторинга контролируют доступность компонентов, состояние репликации, использование ресурсов и выполнение заданий резервирования. При выявлении отклонений формируются эксплуатационные уведомления. Сроки обслуживания и восстановления определяются условиями предоставления программы.

7.6 Резервирование и восстановление данных

Правообладатель выполняет автоматическое резервное копирование баз данных и файловых вложений. Копии шифруются и сохраняются в выделенном резервном хранилище; предусмотрено их размещение в дополнительном хранилище. Контролируются целостность, актуальность и успешность выполнения заданий.

Пригодность копий проверяется контрольным восстановлением в изолированной среде. Для файлов проверяются содержимое и соответствие сведениям в базе данных. Это позволяет оценить возможность использования копии для восстановления рабочих данных.

При утрате данных обратитесь в техническую поддержку. Укажите организацию, затронутые объекты и предполагаемое время изменения или удаления. Специалист проверит доступные копии и возможность восстановления. Доступная точка восстановления зависит от состава и времени создания сохранённых копий; сроки хранения и условия восстановления определяются условиями обслуживания.

7.7 План восстановления

Для программы разработаны внутренний регламент проверки резервных копий и план восстановления. Они охватывают исходный код, базы данных, файловые вложения и необходимые серверные компоненты.

План устанавливает порядок выбора резервной копии, восстановления и проверки данных, а также возврата системы в эксплуатацию. Регламент и план актуализируются при изменении программы и условий её эксплуатации.

8 Разработка, сборка и сопровождение программы

8.1 Хранение исходного кода

Исходный код хранится в Git-репозитории на собственной инфраструктуре правообладателя в Российской Федерации, в г. Иркутске. В репозитории сохраняется история изменений программы.

Доступ к исходному коду предоставляется уполномоченным лицам. Организацию хранения и сопровождения обеспечивает правообладатель.

8.2 Резервное копирование исходного кода

Исходный код резервируется автоматически. Копии включают историю изменений и текущие рабочие файлы программы.

Зашифрованные архивы сохраняются в отдельном резервном хранилище. Их целостность проверяется по контрольным суммам; возможность восстановления проверяется в отдельной среде.

Порядок резервирования, хранения копий и восстановления исходного кода установлен внутренними регламентами правообладателя.

8.3 Средства разработки и сборки

Веб-интерфейс построен на React и веб-стандартах HTML и CSS; серверные приложения используют Node.js. Веб-версия, PWA и Windows-клиент работают с общей серверной логикой и моделью прав. PostgreSQL и S3-совместимое хранилище обеспечивают постоянное хранение данных, а IndexedDB используется клиентом для локального сохранения.

Назначение	Используемые технологии
Веб-интерфейс	JavaScript, JSX, React, HTML, CSS; сборщик Vite.
Серверная часть	JavaScript, Node.js, Express; SQL и PostgreSQL.
Управление зависимостями	pnpm и файл фиксации зависимостей.
Windows-клиент	Electron; упаковка electron-builder; установщик NSIS.

8.4 Порядок подготовки выпуска

Сборка выполняется на оборудовании правообладателя в Российской Федерации. Перед выпуском подготавливаются исходные файлы, проверяются номера версий и устанавливаются необходимые зависимости. Затем собираются компоненты программы.

1. Веб-приложение. Сборщик обрабатывает исходный код, стили и ресурсы и формирует оптимизированный набор файлов для публикации.
2. Серверная часть. Формируется комплект программных модулей, зависимостей, веб-интерфейса и средств обновления структуры базы данных.
3. Windows-клиент. Код и ресурсы упаковываются вместе со средой Electron для архитектуры x64. Формируется установочный пакет с номером версии.
4. Контроль выпуска. Проверяются комплектность файлов, номера версий и работа изменённых функций. Для изменений серверной логики и структуры данных выполняются соответствующие автоматизированные проверки.

В проекте предусмотрены проверки разграничения доступа и изоляции организаций, операций с данными, синхронизации и пользовательских сценариев. Изменения структуры базы данных оформляются миграциями. Перед их применением предусматриваются резервная копия, проверка отката и контроль межклиентской изоляции.

8.5 Обновления и сопровождение

Облачную версию обновляет правообладатель. Пользователь получает новый веб-интерфейс при его загрузке. Для применения обновления может потребоваться обновить страницу или повторно войти в программу.

Windows-клиент проверяет наличие обновлений и предлагает установку с подтверждением пользователя. Перед установкой проверяются криптографическая подпись сведений о выпуске и контрольная сумма загруженного файла. Эти проверки подтверждают подлинность описания обновления и целостность полученного пакета.

Перед обновлением завершите редактирование и дождитесь синхронизации. Если возникла ошибка, обратитесь в поддержку. Не очищайте локальные данные приложения, пока в них могут оставаться несохранённые изменения.

9 Регламент технической поддержки

9.1 Режим работы и срок первичного ответа

Техническая поддержка предоставляется с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 по иркутскому времени (UTC+8), за исключением нерабочих праздничных дней. Первичный ответ на обращение предоставляется в течение двух рабочих дней.

В первичном ответе специалист подтверждает приём обращения, даёт рекомендации или запрашивает дополнительные сведения. Срок устранения проблемы зависит от её характера и определяется после диагностики.

9.2 Каналы обращения

Обращения направляются через кабинет организации или по электронной почте, указанной в актуальных контактных сведениях правообладателя. Контакты размещаются на официальном сайте https://leaderplan.ru и в кабинете организации.

9.3 Состав обращения

1. Укажите организацию, свои контактные данные и затронутый раздел программы.
2. Опишите ожидаемый результат и фактически наблюдаемое поведение.
3. Приведите последовательность действий, дату и время возникновения проблемы с часовым поясом.
4. Укажите используемый браузер и его версию либо версию Windows-клиента и операционной системы.
5. При необходимости приложите снимок экрана и реквизиты задачи или другого объекта. Перед отправкой исключите пароли, одноразовые коды, токены и сведения, не относящиеся к обращению.

9.4 Рассмотрение и завершение обращения

Специалист уточняет обстоятельства и влияние проблемы на работу, предлагает решение или передаёт сведения для исправления программы. При необходимости запрашиваются дополнительные данные либо согласуется временный доступ для диагностики.

Поддержка сообщает результат рассмотрения и дальнейшие действия. Если проблема сохраняется, ответьте в том же обращении и опишите результат проверки.

9.5 Пределы сопровождения

Поддержка охватывает использование предоставленных функций ЛидерПлана. Работы с внешними системами, оборудованием, услугами связи и программами сторонних разработчиков выполняются в пределах согласованных условий. Индивидуальные условия сопровождения закрепляются договором.

10 Предоставление права использования

10.1 Основание использования

Правообладатель программы «ЛидерПлан» — Золотухин Константин Сергеевич. Право использования программы и доступ к облачному сервису предоставляются на условиях договора и применимого лицензионного соглашения. Настоящая документация описывает программу и порядок работы с ней и не заменяет указанные документы.

Правообладатель сохраняет исключительное право на программу. Пользователю предоставляется простая (неисключительная) лицензия либо доступ к облачному сервису в соответствии с согласованными договорными условиями.

10.2 Объём предоставляемого доступа

Срок использования, число пользователей, состав модулей, ограничения, стоимость и порядок оплаты определяются выбранными условиями предоставления программы. Администратор назначает права сотрудникам в пределах доступного организации состава функций.

Подключение Windows-клиента не создаёт отдельного права доступа к данным другой организации и не расширяет полномочия пользователя. Для работы требуется действующая учётная запись и доступ к соответствующему порталу.

10.3 Обязанности пользователя

Пользователь соблюдает условия использования программы, защищает данные для входа и размещает только те сведения и материалы, которые вправе использовать. При подозрении на посторонний доступ следует обратиться к администратору.

При работе с материалами, записями разговоров, сведениями о клиентах и внешними системами организация соблюдает применимые требования и права других лиц.

10.4 Изменение и прекращение доступа

Порядок изменения тарифа, отключения модулей, прекращения доступа, предоставления выгрузки и дальнейшего хранения данных определяется договором и доступными функциями программы. До прекращения доступа рекомендуется согласовать получение необходимых данных и завершить синхронизацию локальных изменений.