

ООО «Клиенткор»
ИИ-платформа ClientCore (ClientCore AI Platform)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Клиенткор»
_____ / Вишняков А. А.
«__» _____ 2026 г.

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

ИИ-платформа ClientCore

Москва, 2026

Содержание

1. Общие сведения

Настоящая инструкция описывает порядок эксплуатации программного обеспечения «ИИ-платформа ClientCore» (далее — Платформа) пользователями и администраторами, а также порядок эксплуатации экземпляра Платформы, предоставленного для экспертной проверки.

Работа с Платформой осуществляется через веб-интерфейс с использованием современного браузера (Yandex Browser, Mozilla Firefox, Microsoft Edge и иных современных браузеров актуальных версий). Установка клиентского программного обеспечения на рабочее место пользователя не требуется.

2. Роли пользователей

В Платформе реализована ролевая модель доступа:

Роль	Права
Администратор	Полный доступ: управление пользователями, проектами, навыками, инструментами, регламентами, интеграциями, настройками.
Менеджер	Работа с проектами и базой знаний, чат-ассистент, генерация материалов, просмотр регламентов.
Разработчик / Наблюдатель	Просмотр данных, работа с чат-ассистентом, прохождение тестов по регламентам (в пределах назначенных прав).

3. Начало работы

3.1. Вход в систему

Доступ к Платформе осуществляется по адресу, указанному при развёртывании (параметр DOMAIN). Аутентификация выполняется по логину и паролю с выдачей токена сессии (JWT). Для повышения безопасности может быть включена двухфакторная аутентификация (одноразовые коды TOTP из приложения-аутентификатора).

3.2. Главное окно

После входа пользователю доступны разделы: проекты (клиенты), чат-ассистент, база знаний и источники, навыки, презентации, регламенты, а для администратора — разделы управления.

4. Основные сценарии работы

4.1. Создание проекта и загрузка базы знаний

1. Создать проект (клиента) в разделе «Проекты».
2. В разделе источников загрузить документы (PDF, DOCX, XLSX, PPTX, TXT, Markdown), добавить веб-источники (URL) или заметки.
3. Дождаться индексации источников — после неё материалы доступны для семантического поиска и используются ассистентом как контекст.

4.2. Работа с ИИ-ассистентом

4. Открыть чат в контексте выбранного проекта.
5. Сформулировать запрос; при необходимости приложить документ или изображение (мультимодальный ввод).
6. Ассистент в потоковом режиме формирует ответ, при необходимости вызывая инструменты (поиск по базе знаний, генерация документа, парсинг сайта и др.); ход работы отображается событиями вызова инструментов.
7. При недостатке данных ассистент может задать уточняющий вопрос и продолжить после ответа пользователя.

4.3. Использование навыков (скилов)

Навык — преднастроенный сценарий (например, «Аудит сайта», «CRM-копирайтинг», «Онбординг проекта»). Навык выбирается пользователем из списка либо подбирается автоматически по смыслу запроса. Навык выполняется по шагам с вызовом нужных инструментов.

4.4. Генерация документов и презентаций

Ассистент формирует отчёты и тексты с экспортом в форматы MD, DOCX, PDF, XLSX, PPTX, HTML. Движок презентаций собирает слайды из шаблонов с автоматической подстановкой данных (в том числе из интегрированных систем).

4.5. Регламенты и организационная структура

В разделе регламентов ведётся дерево корпоративных документов (SOP) с версионированием и полнотекстовым поиском. Регламенты назначаются сотрудникам и отделам; предусмотрены тесты на знание регламентов и отчёт о прогрессе ознакомления.

5. Администрирование

5.1. Управление пользователями и доступом

- создание приглашений, назначение ролей и отделов;
- настройка белых списков доступа; просмотр журнала аудита действий.

5.2. Управление навыками и инструментами

- создание и редактирование навыков (шаги, инструменты, правила, область видимости и применения по клиентам);
- управление набором инструментов, ограничение их по ролям, режим «только чтение».

5.3. Управление интеграциями

- подключение и настройка интеграций (Mindbox, корпоративный мессенджер, внешний API);
- хранение секретов интеграций в зашифрованном виде.

5.4. Мониторинг и журналирование

Состояние сервисов контролируется средствами Docker; журналы доступны по каждому контейнеру. Ошибки приложения передаются в систему мониторинга (self-hosted GlitchTip / Sentry SDK) с привязкой к идентификатору запроса (request_id).

```
docker compose ps                # статус контейнеров
docker compose logs -f backend --tail=200    # журнал сервиса
```

6. Резервное копирование данных

Резервному копированию подлежат: база данных PostgreSQL, база MongoDB и объектное хранилище MinIO. Бэкап PostgreSQL выполняется перед каждым обновлением и по расписанию (cron), копии хранятся в том числе во внешнем (офсайт) объектном хранилище.

```
# резервная копия PostgreSQL
docker exec platform-db-1 pg_dump -U <user> -Fc <db_name> > backup_$(date +%F).dump
```

7. Действия при нештатных ситуациях

Признак	Действие
Контейнер в статусе restarting/exited	Просмотреть журнал: <code>docker compose logs <сервис></code> ; устранить причину; перезапустить: <code>docker compose up -d <сервис></code> .
Backend не запускается	Проверить наличие и корректность секретов в .env (JWT_SECRET_KEY, учётные данные БД) и соответствие схемы БД последней ревизии (<code>alembic upgrade head</code>).
Недоступен веб-интерфейс	Проверить контейнеры frontend и nginx, корректность TLS-сертификатов и параметра DOMAIN.
Ошибки генерации ответов ассистента	Проверить доступность российского LLM-провайдера и корректность ключа API; проверить журнал chatbot-service.
Критический сбой после обновления	Откатить код на стабильную версию и восстановить БД из резервной копии.

8. Эксплуатация экземпляра для экспертной проверки

Экземпляр Платформы, предоставленный для экспертной проверки, эксплуатируется в полном объёме согласно разделам 3–5 настоящей инструкции. Эксперту предоставляется учётная запись с правами, достаточными для проверки заявленных функциональных характеристик: создание проекта, загрузка базы знаний, работа с ИИ-ассистентом и инструментами, использование навыков, генерация документов, работа с регламентами и разделами администрирования.