

Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»

Программное обеспечение

СТОВАСЕ

Информация по установке

Наименование программного обеспечения: СТОВАСЕ

Версия программного обеспечения: 1.0

Правообладатель: ООО «СТОТЕК»

Редакция документа: 01.09.2026

Самара, 2026

Содержание

1. Общие положения	4
1.1. Назначение документа	4
1.2. На кого рассчитан документ	4
1.3. Состав документа	5
1.4. Термины и сокращения	5
2. Наименование программного обеспечения и способ поставки	6
3. Установка на стороне пользователя не требуется	7
3.1. Что это означает практически	7
3.2. Почему инструкция по установке не приводится	8
4. Архитектура и взаимосвязи компонентов	8
4.1. Состав элементов, участвующих в работе	8
4.2. Взаимосвязи между элементами	9
5. Что требуется на стороне пользователя	10
5.1. Рабочее место	10
5.2. Технические средства площадки	10
5.3. Учётная или CRM-система автосервиса	10
5.4. Организационные условия	11
6. Порядок подключения вместо установки	11
6.1. Общие шаги	11
6.2. Подключение площадки	12
6.3. Подключение автосервиса и его учётной или CRM-системы	12
6.4. Распределение действий между сторонами	13
7. Настройка передачи данных из учётной системы	14
7.1. Общие сведения об обмене	14
7.2. Порядок настройки на стороне учётной системы	14
7.3. Состав передаваемых данных	15
7.4. Порядок настройки на стороне площадки	15
8. Порядок обращения с реквизитами доступа	16
8.1. Как передаются реквизиты доступа	16
8.2. Правила обращения	16
9. Проверка работоспособности	17
9.1. Перечень проверок при приёмке подключения площадки	17

9.2. Перечень проверок при приёме подключения автосервиса	17
9.3. Действия, если проверка не пройдена	18
10. Обновление программного обеспечения	19
11. Прекращение использования	19
12. Контактная информация	20

1. Общие положения

1.1. Назначение документа

Настоящий документ содержит информацию, необходимую для установки программного обеспечения STOBASE (далее также — программное обеспечение, ПО), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК» (далее — правообладатель).

Документ подготовлен в составе сведений о программном обеспечении, размещаемых правообладателем в сети «Интернет» в соответствии с Правилами формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. № 1236.

STOBASE — платформа, соединяющая трафик автовладельцев с учётными и CRM-системами автосервисов: площадка встраивает у себя онлайн-запись по программному интерфейсу STOBASE, заявка поступает напрямую в учётную систему выбранного автосервиса, а обезличенные заказ-наряды обратным потоком формируют отраслевую аналитику, сервисную книжку автомобиля и рекомендации по обслуживанию.

STOBASE предоставляется в виде интернет-сервиса. По этой причине содержанием настоящего документа является не порядок установки дистрибутива, а порядок подключения к действующему сервису: что требуется от участника, какие действия выполняет правообладатель, как площадка встраивает у себя онлайн-запись, как настраивается приём заявок и передача данных в учётной или CRM-системе автосервиса и как проверяется, что подключение выполнено правильно.

Подключаются участники двух видов, и порядок для них различается: площадка — владелец трафика автовладельцев — и автосервис вместе со своей учётной или CRM-системой. Оба порядка приведены в разделе «Порядок подключения вместо установки».

1.2. На кого рассчитан документ

Категория читателей	Что документ даёт
Лица, оценивающие соответствие программного обеспечения установленным требованиям	Сведения о способе поставки, о том, что установка на стороне пользователя не требуется, и о применяемом вместо неё порядке подключения
Площадка — владелец трафика автовладельцев	Перечень действий при подключении и порядок встраивания онлайн-записи в собственный интерфейс по программному интерфейсу
Руководитель и ответственный сотрудник автосервиса	Перечень действий, которые предстоит выполнить при подключении, и требования к рабочим местам
Разработчик учётной или CRM-системы автосервиса	Порядок настройки обмена по программному интерфейсу и порядок приёмки подключения

Категория читателей	Что документ даёт
Сотрудники правообладателя, выполняющие подключение	Последовательность действий и перечень проверок при вводе площадки и автосервиса в работу

1.3. Состав документа

В документе приведены: наименование программного обеспечения и способ его поставки, уведомление об отсутствии установки на стороне пользователя, архитектура и взаимосвязи компонентов в объёме, необходимом для подключения, требования к рабочему месту пользователя и к техническим средствам площадки, порядок подключения площадки и автосервиса, порядок настройки обмена, правила обращения с реквизитами доступа, порядок проверки работоспособности, порядок обновления и порядок прекращения использования.

Подробное описание технической архитектуры приведено в документе «Описание технической архитектуры». Порядок работы пользователя изложен в документе «Руководство пользователя», порядок администрирования — в документе «Руководство администратора». Все документы опубликованы на странице сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя и доступны для скачивания без регистрации и оплаты.

1.4. Термины и сокращения

Термин	Значение
Площадка	Владелец трафика автовладельцев, встраивающий у себя онлайн-запись по программному интерфейсу STOBASE: классифайд, автопортал, страховая компания, банк, каршеринг
Автосервис	Предприятие по обслуживанию и ремонту автомобилей, подключаемое к программному обеспечению
Заявка на запись	Обращение автовладельца, оформленное через онлайн-запись на площадке и переданное в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса
Заказ-наряд	Первичный документ автосервиса о выполненных работах и использованных запчастях; основная единица данных, поступающих в STOBASE
Токен доступа	Индивидуальный ключ, которым площадка либо учётная или CRM-система автосервиса авторизуется при обращении к программному интерфейсу
Программный интерфейс	Интерфейс REST API, по которому площадка получает витрину автосервисов и передаёт заявки, а учётная или CRM-система автосервиса принимает заявки и передаёт данные заказ-нарядов
Подключение	Совокупность действий, выполняемых вместо установки: регистрация площадки или автосервиса, выдача токена доступа, настройка обмена, создание учётных записей и приёмка

Термин	Значение
Ответственный на стороне автосервиса	Сотрудник автосервиса, отвечающий за приём заявок, передачу данных из учётной системы и за состав пользователей

Информация носит справочный характер и не является публичной офертой. Условия предоставления права использования программного обеспечения определяются договором с правообладателем.

Редакция документа: 01.09.2026.

2. Наименование программного обеспечения и способ поставки

Показатель	Значение
Наименование программного обеспечения	CTOBASE
Альтернативные наименования	Не используются
Версия	1.0
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК», ИНН 9721227068, ОГРН 1247700095411
Тип программного обеспечения	Клиент-серверное программное обеспечение, предоставляемое как интернет-сервис. Серверная часть работает в инфраструктуре правообладателя, клиентская часть — в браузере пользователя
Способ поставки	Предоставление удалённого доступа к работающему экземпляру программного обеспечения через сеть «Интернет» по договору с правообладателем
Дистрибутив и носитель	Не применяются. Экземпляр программы на материальном носителе или в виде файла установки пользователю не передаётся
Адрес доступа	https://ctobase.ru
Язык интерфейса	Русский
Территория предоставления	Право использования предоставляется на всей территории Российской Федерации без ограничений по субъектам Российской Федерации
Размещение программного обеспечения и данных	Арендуемая облачная инфраструктура на территории Российской Федерации

3. Установка на стороне пользователя не требуется

Программное обеспечение предоставляется в виде интернет-сервиса; действий по установке на стороне пользователя не требуется.

Программное обеспечение развёрнуто и функционирует в инфраструктуре правообладателя на территории Российской Федерации. Пользователь работает с программным обеспечением через браузер по адресу <https://ctobase.ru>. Дистрибутив пользователю не передаётся, локальная установка и поставка для развёртывания в инфраструктуре заказчика не предусмотрены. По этой причине инструкция по установке отсутствует; вместо неё применяется порядок подключения, изложенный ниже.

3.1. Что это означает практически

Ниже сопоставлены действия, обычные при поставке программного обеспечения дистрибутивом, и то, как соответствующий вопрос решается в СТОBASE.

Действие, обычное при установке программного обеспечения	Как это устроено в СТОBASE
Получение дистрибутива и лицензионного файла	Не выполняется. Дистрибутив и файл лицензии не передаются: право использования предоставляется по договору, доступ открывается правообладателем
Установка серверной части и настройка сервера	Не выполняется пользователем. Серверная часть развёрнута и обслуживается правообладателем в его инфраструктуре
Установка и настройка системы управления базами данных	Не выполняется пользователем. Хранение данных обеспечивается правообладателем
Установка клиентской программы на рабочих местах	Не выполняется. Работа ведётся в браузере, дополнительное программное обеспечение на рабочем месте не устанавливается
Настройка сетевого доступа и портов внутри организации	Не требуется. Достаточно обычного доступа рабочего места в сеть «Интернет» по протоколу HTTPS
Развёртывание тестового и продуктивного экземпляров	Не выполняется пользователем. Контуры поддерживаются правообладателем
Установка обновлений и исправлений	Не выполняется пользователем. Обновление выполняется правообладателем централизованно
Резервное копирование и восстановление	Не выполняется пользователем. Обеспечивается правообладателем в его инфраструктуре
Размещение программных компонентов правообладателя на стороне площадки	Не выполняется. Площадка обращается к программному интерфейсу из своего сайта или приложения; устанавливать и обслуживать что-либо на её стороне не требуется

Действие, обычное при установке программного обеспечения	Как это устроено в СТОBASE
Встраивание онлайн-записи в интерфейс площадки	Выполняется — это единственная техническая работа на стороне площадки. Порядок изложен в разделе «Подключение площадки»
Доработка учётной или CRM-системы автосервиса для приёма заявок и передачи данных	Выполняется — это единственная техническая работа на стороне автосервиса. Порядок изложен в разделе о настройке обмена

3.2. Почему инструкция по установке не приводится

Публикация инструкции по установке для программного обеспечения, распространяемого как интернет-сервис, вводила бы читателя в заблуждение: описанные в ней действия невозможно выполнить, поскольку экземпляр программы пользователю не передаётся. Вместо инструкции по установке правообладатель публикует порядок подключения — перечень действий, которые фактически выполняются при вводе автосервиса в работу.

4. Архитектура и взаимосвязи компонентов

4.1. Состав элементов, участвующих в работе

Сведения приведены в объёме, необходимом для понимания того, что и где размещается при подключении. Полное описание приведено в документе «Описание технической архитектуры».

Элемент	Где размещается	Кто обслуживает	Что требуется от пользователя
Серверная часть программного обеспечения	Арендуемая облачная инфраструктура правообладателя на территории Российской Федерации	Правообладатель	Ничего
Хранилище данных	Там же	Правообладатель	Ничего
Веб-интерфейс	Загружается в браузер пользователя при обращении по адресу https://ctobase.ru	Правообладатель	Браузер и подключение к сети «Интернет»
Программный интерфейс онлайн-записи для площадок	Инфраструктура правообладателя	Правообладатель	Обращение к интерфейсу из сайта или приложения площадки

Элемент	Где размещается	Кто обслуживает	Что требуется от пользователя
Программный интерфейс приёма данных	Инфраструктура правообладателя	Правообладатель	Обращение к интерфейсу из учётной или CRM-системы автосервиса
Сайт или приложение площадки	Инфраструктура площадки	Площадка	Встраивание онлайн-записи в собственный интерфейс средствами самой площадки
Учётная или CRM-система автосервиса	Инфраструктура автосервиса или его поставщика	Автосервис либо разработчик системы	Настройка приёма заявок и передачи заказ-нарядов по программному интерфейсу
Рабочее место пользователя	Автосервис	Автосервис	Браузер, подключение к сети «Интернет»

4.2. Взаимосвязи между элементами

— **Сайт или приложение площадки — программный интерфейс онлайн-записи.** Обращение по протоколу HTTPS в формате JSON с авторизацией по индивидуальному токenu доступа: получение перечня автосервисов с адресами и рейтингами и доступного времени, передача заявки автовладельца, получение сведений о состоянии её обработки. Инициатором обмена является площадка. Автовладелец при этом остаётся в интерфейсе площадки и на сторонний сайт не переходит.

— **Учётная или CRM-система автосервиса — программный интерфейс приёма данных.** Приём заявок, поступивших через площадки, и передача данных заказ-нарядов по протоколу HTTPS в формате JSON с авторизацией по индивидуальному токenu доступа.

— **Рабочее место — серверная часть.** Обращение из браузера по адресу <https://stobase.ru> по протоколу HTTPS. Вход выполняется по учётным данным, выданным при подключении.

— **Серверная часть — хранилище данных.** Приём, проверка, обезличивание и нормализация поступивших данных, их хранение и использование при построении отраслевой аналитики, сервисной книжки автомобиля и рекомендаций по обслуживанию. Выполняется внутри инфраструктуры правообладателя.

Отдельного программного обеспечения ни на стороне площадки, ни на стороне автосервиса не устанавливается ни для одного из перечисленных взаимодействий: на стороне площадки дорабатывается только обращение к программному интерфейсу и размещение полученных сведений в её интерфейсе, на стороне автосервиса — приём заявок и выгрузка заказ-нарядов в учётной системе.

5. Что требуется на стороне пользователя

5.1. Рабочее место

Показатель	Требование
Устройство	Персональный компьютер или ноутбук. Поддерживается работа на планшете и смартфоне: веб-интерфейс адаптирован под размер экрана
Операционная система	Любая из распространённых операционных систем, поддерживающая указанные ниже браузеры: Windows, Linux, macOS
Браузер	Актуальная версия одного из браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge. Должны быть разрешены JavaScript и файлы cookie
Подключение к сети «Интернет»	Постоянное подключение
Вычислительные ресурсы рабочего места	Отдельные требования не предъявляются: обработка данных выполняется на серверах правообладателя
Дополнительное программное обеспечение	Программное обеспечение для работы с файлами Excel — для обработки выгруженных отчётов. Принтер — при необходимости печати

5.2. Технические средства площадки

Требование относится к площадке — владельцу трафика автовладельцев, встраивающему онлайн-запись у себя.

— Собственный сайт или приложение, из которого возможно обращение к REST API STOBASE по протоколу HTTPS.

— Возможность разместить полученные сведения — перечень автосервисов с адресами и рейтингами, доступное время, форму заявки и состояние её обработки — в собственном интерфейсе. Оформление и порядок экранов записи определяет площадка: программное обеспечение передаёт данные.

— Возможность защищённого хранения выданного токена доступа.

Установка каких-либо программных компонентов правообладателя на стороне площадки не требуется.

5.3. Учётная или CRM-система автосервиса

Требование относится к автосервису, принимающему заявки и передающему данные заказ-нарядов, и не относится к автовладельцу, пользующемуся онлайн-записью.

— Наличие учётной или CRM-системы, поддерживающей обмен по программному интерфейсу REST API.

— Возможность доработки приёма заявок и выгрузки заказ-нарядов на стороне этой системы — собственными силами автосервиса, силами её разработчика либо с привлечением правообладателя.

— Возможность защищённого хранения выданного токена доступа в настройках системы.

Если учётная система автосервиса обмен по программному интерфейсу не поддерживает, порядок работы с заявками и передачи данных согласовывается с правообладателем отдельно.

5.4. Организационные условия

1. Заключённый с правообладателем договор о предоставлении права использования программного обеспечения. Порядок расчётов различается по категориям участников: площадка платит, автосервису программное обеспечение предоставляется на безвозмездной основе, разработчик учётной или CRM-системы получает вознаграждение. Порядок приведён в документе «Информация о стоимости».
2. Назначенный на стороне площадки ответственный за встраивание онлайн-записи и за обращение с токеном доступа; на стороне автосервиса — ответственный за приём заявок, передачу данных и за состав пользователей.
3. Согласованный состав подключаемых подсистем из шести: CTOBASE Booking — онлайн-запись, CTOBASE Data — приём и нормализация заказ-нарядов, CTOBASE Analytics — отраслевая аналитика, Сервисная книжка, Умные рекомендации, Панель администрирования. Подсистемы подключаются по отдельности либо совместно.
4. Определённый исполнитель доработки: на стороне площадки — обращения к программному интерфейсу, на стороне автосервиса — приёма заявок и выгрузки заказ-нарядов в учётной или CRM-системе.
5. Обеспечение сохранности выданных учётных данных и токена доступа: передача их третьим лицам не допускается.

6. Порядок подключения вместо установки

6.1. Общие шаги

Порядок подключения зависит от того, кто подключается: площадка — владелец трафика автовладельцев — или автосервис вместе со своей учётной либо CRM-системой. Первые два шага общие для всех.

1. **Обращение к правообладателю** по телефону 8-800-201-37-15, по электронной почте sales@ctotek.com или через форму обращения на сайте правообладателя.
2. **Заключение договора** о предоставлении права использования программного обеспечения и согласование состава подключаемых подсистем. Порядок определения стоимости приведён в документе «Информация о стоимости».

Далее порядок различается.

6.2. Подключение площадки

1. **Обращение к правообладателю и заключение договора** — по общим шагам, приведённым выше.
2. **Регистрация площадки** в панели администрирования на стороне правообладателя: наименование, реквизиты, состав предоставляемых сервисов.
3. **Выдача индивидуального токена доступа** и предоставление технической документации программного интерфейса.
4. **Встраивание онлайн-записи** в интерфейс площадки средствами самой площадки по REST API: витрина автосервисов с адресами и рейтингами, доступное время, приём заявки и отображение состояния её обработки. Пользователь остаётся в интерфейсе площадки; программные компоненты правообладателя на её стороне не устанавливаются.
5. **Проверка обмена**: пробная заявка, её поступление в учётную систему автосервиса и возврат состояния обработки.
6. **Приёмка подключения** по перечню проверок, приведённому в разделе о проверке работоспособности.
7. **Перевод в рабочий режим**: площадка передаёт заявки автовладельцев в полном объёме.

6.3. Подключение автосервиса и его учётной или CRM-системы

1. **Обращение к правообладателю и заключение договора** — по общим шагам, приведённым выше. Для автосервиса подключение безвозмездное.
2. **Регистрация автосервиса** в панели администрирования на стороне правообладателя: наименование, реквизиты, адрес расположения, перечень выполняемых работ, состав подключённых подсистем.
3. **Выдача индивидуального токена доступа** для учётной или CRM-системы автосервиса.
4. **Настройка обмена** с учётной или CRM-системой автосервиса по программному интерфейсу с использованием выданного токена доступа: приём заявок, поступивших через площадки, и передача заказ-нарядов.
5. **Пробная передача и разбор результата**: передаётся ограниченный объём документов, проверяется результат приёма, разбираются отклонённые записи, при необходимости дополняются справочники нормализации.
6. **Создание учётных записей** сотрудникам автосервиса и назначение им ролей.
7. **Приёмка подключения** по перечню проверок, приведённому в разделе о проверке работоспособности.
8. **Перевод в рабочий режим**: автосервис принимает заявки и передаёт документы в полном объёме, данные учитываются в отраслевой аналитике и в сервисной книжке автомобиля.

6.4. Распределение действий между сторонами

Действие	Площадка	Автосервис	Правообладатель
Заключение договора	Участвует	Участвует	Участвует
Регистрация участника и заполнение карточки	Предоставляет сведения	Предоставляет сведения	Выполняет
Выдача токена доступа	Принимает и обеспечивает его сохранность	Принимает и обеспечивает его сохранность	Выполняет
Встраивание онлайн-записи в интерфейс площадки	Выполняет самостоятельно либо силами своего разработчика	Не выполняет	Консультирует, предоставляет техническую документацию программного интерфейса
Доработка приёма заявок и выгрузки в учётной или CRM-системе	Не выполняет	Выполняет самостоятельно, силами разработчика системы либо с привлечением правообладателя	Консультирует, предоставляет техническую документацию программного интерфейса
Пробная заявка и пробная передача документов	Выполняет пробную заявку	Выполняет пробную передачу документов	Проверяет результат и разбирает отклонения
Ведение справочников нормализации	Не выполняет	Не выполняет	Выполняет
Создание учётных записей сотрудников	Не требуется: работа ведётся по программному интерфейсу	Предоставляет состав сотрудников и их роли	Выполняет
Приёмка подключения	Подтверждает	Подтверждает	Выполняет проверки
Обновление программного обеспечения	Не выполняет	Не выполняет	Выполняет централизованно

7. Настройка передачи данных из учётной системы

7.1. Общие сведения об обмене

Обмен двусторонний: заявки на запись приходят из СТОBASE в учётную систему автосервиса, заказ-наряды уходят обратно. И то и другое — один и тот же программный интерфейс.

Показатель	Значение
Направление обмена	Два потока: приём в учётную или CRM-систему автосервиса заявок, оформленных автовладельцами на подключённых площадках, и передача заказ-нарядов из учётной системы в СТОBASE
Протокол	HTTPS
Формат данных	JSON
Авторизация	По индивидуальному токenu доступа, выданному автосервису
Инициатор обмена	Учётная или CRM-система автосервиса
Результат обращения	Ответ с результатом приёма: принято, принято частично, отклонено с указанием причины

7.2. Порядок настройки на стороне учётной системы

1. Получить у правообладателя токен доступа и техническую документацию программного интерфейса.
2. Изучить состав передаваемых полей, их обязательность, форматы значений и порядок обработки ответа.
3. Реализовать приём заявок на запись, поступающих из СТОBASE, и их отражение в рабочем месте приёмщика: заявка должна попадать туда же, где ведётся запись, без второго рабочего места и повторного ввода.
4. Реализовать возврат сведений о состоянии обработки заявки: подтверждена, согласована, отклонена.
5. Реализовать формирование данных заказ-наряда в требуемом формате.
6. Реализовать передачу данных с авторизацией по выданному токenu доступа.
7. Реализовать обработку ответа: фиксацию результата приёма и причин отклонения, чтобы отклонённые документы не терялись.
8. Реализовать повторную передачу документов после исправления данных.
9. Выполнить пробную передачу ограниченного объёма документов и разобрать результат совместно с правообладателем.
10. Перейти к передаче в полном объёме после приёмки подключения.

7.3. Состав передаваемых данных

Группа сведений	Что передаётся
Реквизиты документа	Номер и дата заказ-наряда в учётной системе автосервиса
Автосервис	Идентификация предприятия, от имени которого передан документ
Автомобиль	VIN, государственный регистрационный знак, марка, модель, модификация, год выпуска, пробег
Выполненные работы	Наименование работы в исходном виде, трудоёмкость, стоимость
Использованные запчасти	Наименование в исходном виде, артикул, количество, стоимость
Итоги	Итоговые суммы по документу

Персональные данные автовладельца в составе заказ-наряда не передаются: программное обеспечение работает с обезличенными данными.

Точный состав полей, наименования атрибутов, обязательность и форматы значений приведены в технической документации программного интерфейса.

7.4. Порядок настройки на стороне площадки

1. Получить у правообладателя токен доступа и техническую документацию программного интерфейса.
2. Реализовать получение перечня подключённых автосервисов с адресами и рейтингами и доступного для записи времени.
3. Разместить полученные сведения в собственном интерфейсе: оформление и порядок экранов записи определяет площадка.
4. Реализовать передачу заявки автовладельца: автомобиль, требуемые работы, выбранные автосервис и время, способ связи.
5. Реализовать получение и отображение сведений о состоянии обработки заявки, чтобы автовладелец узнавал о подтверждении там же, где записывался.
6. Выполнить пробную заявку и убедиться, что она поступила в учётную систему автосервиса, а состояние обработки вернулось площадке.
7. Перейти к передаче заявок в полном объёме после приёмки подключения.

8. Порядок обращения с реквизитами доступа

Реквизиты доступа в настоящем документе не приводятся.

Документ опубликован в открытом доступе. Значения токенов доступа, логины и пароли пользователей, адреса серверов инфраструктуры правообладателя, ключи и иные сведения, позволяющие получить доступ к программному обеспечению или к его инфраструктуре, в настоящем документе и в иной опубликованной документации не приводятся ни при каких обстоятельствах.

8.1. Как передаются реквизиты доступа

Что передаётся	Кому передаётся	Порядок передачи
Токен доступа площадки	Ответственному на стороне площадки либо непосредственно её разработчику	По защищённому каналу, согласованному сторонами. Факт выдачи фиксируется правообладателем: дата, площадка, получатель
Токен доступа учётной или CRM-системы	Ответственному на стороне автосервиса либо непосредственно разработчику его учётной системы	По защищённому каналу, согласованному сторонами. Факт выдачи фиксируется правообладателем: дата, автосервис, получатель
Учётные данные пользователей веб-интерфейса	Сотрудникам автосервиса, которым созданы учётные записи	Индивидуально, при создании учётной записи. Учётная запись является персональной и не передаётся другим лицам
Техническая документация программного интерфейса	Площадке и разработчику учётной или CRM-системы	По обращению к правообладателю

8.2. Правила обращения

— Значение токена доступа не размещается в общедоступных документах, не публикуется в переписке и в обращениях в техническую поддержку, не сохраняется в исходном коде и в файлах общего доступа.

— Токен хранится на стороне площадки или автосервиса в защищённом хранилище; доступ к его значению предоставляется только лицам, обеспечивающим обмен. Токен площадки не размещается в коде, исполняемом в браузере автовладельца: обращение к программному интерфейсу выполняется со стороны сервера площадки.

— При смене исполнителя, обслуживающего сайт площадки либо учётную систему автосервиса, токен подлежит замене.

— Учётные данные пользователей не передаются между сотрудниками; при прекращении полномочий сотрудника правообладатель уведомляется, учётная запись блокируется.

— Работники правообладателя не запрашивают пароли пользователей ни по телефону, ни в переписке.

— При подозрении на разглашение значения токена доступа или учётных данных следует незамедлительно обратиться к правообладателю: токен отзывается и выпускается заново, доступ блокируется.

Требования к учётным данным пользователей и порядок их смены изложены в документе «Руководство администратора».

9. Проверка работоспособности

9.1. Перечень проверок при приёме подключения площадки

Подключение площадки считается выполненным, если:

— обращение площадки к программному интерфейсу с выданным токеном доступа завершается успешно и фиксируется в журнале обмена;

— в интерфейсе площадки отображаются перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами и доступное для записи время;

— пробная заявка передаётся в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса;

— сведения о состоянии обработки заявки возвращаются площадке и отображаются автовладельцу в её интерфейсе;

— перехода автовладельца на сторонний сайт при записи не происходит.

9.2. Перечень проверок при приёме подключения автосервиса

Подключение автосервиса считается выполненным, если:

— вход в веб-интерфейс по адресу <https://ctobase.ru> выполняется под выданными учётными данными и состав разделов соответствует назначенным ролям;

— обращение учётной системы автосервиса к программному интерфейсу с выданным токеном доступа завершается успешно и фиксируется в журнале обмена;

— заявки, оформленные автовладельцами на подключённых площадках, поступают в учётную или CRM-систему автосервиса;

— переданные заказ-наряды отображаются в реестре заказ-нарядов, а доля отклонённых записей не превышает согласованного значения;

— наименования работ и запчастей приводятся к единым справочникам, а записи, не приведённые автоматически, поступают на модерацию;

— отчёты подсистемы отраслевой аналитики формируются и выгружаются в Excel;

— автосервис отображается автовладельцам в витрине, передаваемой подключённым площадкам.

9.3. Действия, если проверка не пройдена

Признак	Вероятная причина	Что делать
Веб-интерфейс не открывается	Отсутствует доступ рабочего места в сеть «Интернет» либо доступ ограничен средствами защиты на стороне автосервиса	Проверить доступ рабочего места к сети, открыть адрес в другом браузере, обратиться к правообладателю, если проблема сохраняется
Вход в веб-интерфейс не выполняется	Учётная запись не создана, заблокирована либо учётные данные введены неверно	Обратиться к правообладателю за проверкой состояния учётной записи. Значение пароля в обращении не указывается
Обращения учётной системы отклоняются полностью	Токен доступа не действует, отозван либо передаётся неверным способом	Проверить настройку обмена по технической документации программного интерфейса, обратиться к правообладателю за проверкой состояния токена
Часть документов отклоняется	Ошибки формирования данных на стороне учётной системы или неполнота сведений в документах	Разобрать причины отклонения по ответу программного интерфейса и журналу обмена, доработать выгрузку, повторить передачу
Данные поступают, но не отражаются в аналитике	Записи не приведены к справочникам и находятся на модерации	Обратиться к правообладателю: справочники нормализации дополняются на его стороне
Заявки автовладельцев не поступают в автосервис	Подсистема онлайн-записи не подключена договором, карточка автосервиса заполнена не полностью либо приём заявок не реализован в учётной системе	Проверить состав подключённых подсистем и полноту карточки автосервиса с правообладателем, проверить настройку приёма заявок в учётной системе
Площадка не получает витрину автосервисов или доступное время	Токен доступа не действует, отозван либо передаётся неверным способом; обращение выполнено не к тому адресу	Проверить настройку обращения по технической документации программного интерфейса, обратиться к правообладателю за проверкой состояния токена
Заявка, оформленная на площадке, не доходит до автосервиса	В заявке указан автосервис, не принимающий заявки, либо приём заявок на его стороне не настроен	Проверить по журналу обмена факт поступления заявки, обратиться к правообладателю за разбором маршрутизации

Порядок подачи обращения, приоритеты и целевые сроки приведены в документе «Регламент технической поддержки».

10. Обновление программного обеспечения

Обновление выполняется правообладателем централизованно в его инфраструктуре и не требует действий со стороны пользователя. Установка обновлений на рабочих местах не производится, поскольку программное обеспечение на рабочих местах не устанавливается. Отдельная процедура обновления для пользователя отсутствует: после выпуска обновления пользователь работает с новой версией при следующем обращении к веб-интерфейсу.

Обновления инициируются правообладателем; принудительное обновление и управление программным обеспечением из-за пределов Российской Федерации не осуществляются.

О работах, во время которых сервис может быть недоступен, пользователи предупреждаются заранее.

Изменение состава передаваемых полей программного интерфейса, требующее доработки на стороне учётной системы автосервиса, доводится до подключённых автосервисов заблаговременно.

Резервное копирование данных выполняется правообладателем в арендуемой облачной инфраструктуре на территории Российской Федерации. Действий со стороны пользователя не требуется.

11. Прекращение использования

Поскольку программное обеспечение на технических средствах пользователя не устанавливается, удаление программного обеспечения при прекращении использования не выполняется. Прекращение использования сводится к прекращению доступа.

Прекращение использования площадкой:

1. Правообладатель отзывает токен доступа площадки — обращения к программному интерфейсу отклоняются, передача заявок прекращается.
2. Карточка площадки переводится в состояние, исключающее приём от неё заявок.
3. На стороне площадки отключается обращение к программному интерфейсу и удаляется сохранённое значение токена доступа. Онлайн-запись убирается из интерфейса площадки её собственными силами.
4. Основание и дата отключения фиксируются правообладателем.

Прекращение использования автосервисом:

1. Правообладатель отзывает токен доступа автосервиса — приём заявок и передача данных из учётной системы прекращаются, последующие обращения отклоняются.
2. Учётные записи сотрудников автосервиса блокируются, вход в веб-интерфейс становится невозможен.
3. Карточка автосервиса переводится в состояние, исключающее его отображение в витрине, передаваемой подключённым площадкам.
4. На стороне автосервиса отключается обмен в учётной или CRM-системе и удаляется сохранённое в ней значение токена доступа.

5. Основание и дата отключения фиксируются правообладателем.

Ранее принятые данные при отзыве токена не удаляются.

12. Контактная информация

Гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию осуществляет правообладатель — ООО «СТОТЕК», российское юридическое лицо, — собственными силами, без привлечения иностранных организаций.

Показатель	Значение
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»
Сокращённое наименование	ООО «СТОТЕК»
ИНН	9721227068
ОГРН	1247700095411
Юридический адрес	443051, Самарская область, г.о. Самара, вн.р-н Кировский, г. Самара, пр-кт Карла Маркса, зд. 522д, офис 2
Телефон	8-800-201-37-15
Электронная почта	sales@ctotek.com
Сайт компании	https://ctotek.com
Адрес доступа к программному обеспечению	https://ctobase.ru
Форма обращения	Раздел технической поддержки на сайте правообладателя

Вопросы по содержанию настоящего документа принимаются по адресу электронной почты sales@ctotek.com.