

Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»

Программное обеспечение

СТОВАСЕ

Описание функциональных характеристик

Наименование программного обеспечения: СТОВАСЕ

Версия программного обеспечения: 1.0

Правообладатель: ООО «СТОТЕК»

Редакция документа: 01.09.2026

Самара, 2026

Содержание

1. Аннотация	3
1.1. Термины, определения и сокращения	3
2. Назначение	5
2.1. Обозначение и наименование программного обеспечения	5
2.2. Назначение программного обеспечения	5
2.3. Функциональные характеристики	7
2.4. Дополнительные функции	10
2.5. Возможности	10
2.6. Основные характеристики	11
2.7. Ограничения	12
3. Условия применения	13
3.1. Требования к техническим средствам	13
3.2. Требования к составу программных средств	13
3.3. Организационно-технические требования	14
4. Информация, необходимая для установки	15
4.1. Порядок подключения	15
4.2. Проверка работоспособности после подключения	16
4.3. Обновление программного обеспечения	16
4.4. Территория предоставления	16
5. Информация, необходимая для эксплуатации	17
5.1. Начало работы	17
5.2. Порядок работы	17
5.3. Резервное копирование и восстановление данных	17
5.4. Техническая поддержка	18
6. Структура и типы данных	19
6.1. Состав обрабатываемых данных	19
6.2. Типы данных и форматы обмена	20
6.3. Хранение данных	20
7. Контактная информация	22

1. Аннотация

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения СТОBASE (далее также — программное обеспечение, ПО), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК» (далее — правообладатель).

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

В документе приведены обозначение и наименование программного обеспечения, его назначение и решаемые задачи, функциональные характеристики и возможности — состав шести подсистем, основные характеристики и ограничения применения, условия применения, информация, необходимая для установки и для эксплуатации программного обеспечения, порядок подключения площадки и автосервиса, структура и типы обрабатываемых данных, а также контактная информация правообладателя.

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. Документ предназначен для лиц, оценивающих соответствие программного обеспечения установленным требованиям, для действующих и потенциальных пользователей программного обеспечения, для площадок — владельцев трафика автовладельцев, планирующих встраивание онлайн-записи, а также для разработчиков учётных и CRM-систем автосервисов, планирующих интеграцию своих продуктов с СТОBASE.

Актуальная редакция документа опубликована на странице сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя и доступна для скачивания без регистрации и оплаты.

Информация носит справочный характер и не является публичной офертой.

1.1. Термины, определения и сокращения

Термин, сокращение	Значение
ПО	Программное обеспечение
СТОBASE	Наименование программного обеспечения, описанного в настоящем документе. Единственное наименование; альтернативные и предыдущие наименования не используются
Площадка	Владелец трафика автовладельцев, встраивающий у себя онлайн-запись по программному интерфейсу СТОBASE: классифайд, автопортал, страховая компания, банк, каршеринг

Термин, сокращение	Значение
Автосервис	Предприятие по обслуживанию и ремонту автомобилей — пользователь программного обеспечения
Автовладелец	Физическое лицо, использующее онлайн-запись на обслуживание и ремонт автомобиля в интерфейсе площадки
Учётная система автосервиса	Учётная или CRM-система, применяемая автосервисом для ведения ремонтов, принимающая заявки и передающая данные в СТОBASE
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. Единица данных, поступающая в СТОBASE
Нормализация	Приведение наименований работ и запчастей из разных учётных систем к единым справочникам
Обезличенные данные	Данные заказ-нарядов без персональных данных автовладельца
Токен доступа	Индивидуальный ключ авторизации, выдаваемый подключаемой площадке, а также учётной или CRM-системе автосервиса
Сервисная книжка	Подсистема истории обслуживания автомобиля, собранной из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов
Умные рекомендации	Подсистема подсказок по регламентным работам и вероятным неисправностям на основе накопленных данных
Панель администрирования	Рабочее место оператора правообладателя
REST API	Программный интерфейс обмена данными по протоколу HTTP с передачей данных в формате JSON
SaaS	Модель предоставления программного обеспечения в виде интернет-сервиса, без передачи дистрибутива пользователю
СУБД	Система управления базами данных
ETL	Процессы извлечения, преобразования и загрузки данных
VIN	Идентификационный номер транспортного средства
ГРЗ	Государственный регистрационный знак транспортного средства

2. Назначение

2.1. Обозначение и наименование программного обеспечения

Показатель	Значение
Наименование программного обеспечения	СТОBASE
Предыдущие и альтернативные наименования	Не используются. Единственное наименование программного обеспечения — СТОBASE
Версия программного обеспечения	1.0
Тип программного обеспечения	Клиент-серверное программное обеспечение, предоставляемое в виде интернет-сервиса (модель SaaS)
Класс программного обеспечения	Прикладное программное обеспечение: онлайн-сервисы (онлайн-запись на обслуживание и ремонт автомобиля); сбор, хранение, обработка и анализ данных; отраслевая бизнес-аналитика. Класс по классификатору единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных определяется при подаче заявления
Язык интерфейса	Русский
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК», ИНН 9721227068, ОГРН 1247700095411
Адрес доступа к программному обеспечению	https://ctobase.ru
Редакция документа	01.09.2026

2.2. Назначение программного обеспечения

СТОBASE — платформа, соединяющая трафик автовладельцев с учётными и CRM-системами автосервисов. Программное обеспечение предназначено для организации онлайн-записи автовладельцев на обслуживание и ремонт автомобиля: площадка — владелец трафика автовладельцев — встраивает запись у себя по программному интерфейсу (REST API) СТОBASE, а заявка передаётся напрямую в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса.

Обратным потоком автосервисы передают в СТОBASE обезличенные заказ-наряды о выполненных работах. На этих данных программное обеспечение формирует отраслевую аналитику по рынку обслуживания автомобилей, сервисную книжку автомобиля и рекомендации по обслуживанию.

Задача, которую решает программное обеспечение: соединить в одной системе любую площадку с автовладельцами и любую учётную систему автосервиса. Существующие сервисы записи привязаны к одной площадке либо к одной учётной системе; СТОBASE обеспечивает обмен между произвольным числом площадок и произвольным числом учётных систем по единому программному интерфейсу.

Программное обеспечение решает следующие задачи:

- предоставление площадке — владельцу трафика автовладельцев — программного интерфейса, позволяющего встроить онлайн-запись в собственный интерфейс: витрина подключённых автосервисов с адресами и рейтингами, доступное время, приём заявки и возврат сведений о состоянии её обработки;
- передача заявки автовладельца напрямую в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса, без промежуточного колл-центра и без повторного ввода данных сотрудником автосервиса;
- сбор данных о выполненных ремонтах из разнородных учётных систем автосервисов в единый нормализованный массив;
- приведение наименований работ и запчастей, различающихся в каждой учётной системе, к единым справочникам, без чего сопоставление данных разных предприятий невозможно;
- обезличивание поступающих данных: сведения о выполненных работах отделяются от сведений об автовладельце;
- формирование отраслевой аналитики по рынку обслуживания автомобилей — по видам работ, запчастям, маркам и моделям автомобилей, географии и периодам;
- предоставление автосервису возможности сопоставить собственные показатели с показателями рынка, а не только со своими данными за прошлые периоды;
- формирование сервисной книжки автомобиля — истории обслуживания, собранной из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов;
- формирование рекомендаций по регламентным работам и вероятным неисправностям на основе накопленных обезличенных данных;
- предоставление разработчикам учётных и CRM-систем автосервисов программного интерфейса для приёма заявок и передачи данных заказ-нарядов.

Основные категории пользователей программного обеспечения:

- **Площадки — владельцы трафика автовладельцев.** Классифайды, автопорталы, страховые компании, банки, каршеринговые сервисы, встраивающие онлайн-запись в собственный интерфейс по REST API.
- **Автосервисы** — предприятия по обслуживанию и ремонту автомобилей. Принимают заявки, передают данные заказ-нарядов, получают доступ к отраслевой аналитике.
- **Разработчики учётных и CRM-систем автосервисов** — подключают свои продукты к программному обеспечению по REST API: приём заявки в учётную систему и передача заказ-нарядов в СТОBASE.

— **Автовладельцы** — используют онлайн-запись на обслуживание и ремонт в интерфейсе площадки и пользуются сервисной книжкой автомобиля.

— **Операторы правообладателя** — работают в панели администрирования: подключают площадки и автосервисы, ведут справочники нормализации, контролируют качество поступающих данных и поток заявок.

2.3. Функциональные характеристики

Программное обеспечение состоит из шести подсистем, работающих на единой базе данных в инфраструктуре правообладателя. Подсистемы не поставляются отдельно как самостоятельные программы. Ниже они перечислены в порядке движения данных: от заявки автовладельца, поступившей через площадку, к заказ-наряду, возвращённому автосервисом, и к построенным на нём сведениям.

Подсистема	Назначение
CTOBASE Booking	Онлайн-запись: витрина автосервисов и свободного времени для площадок, приём заявки и передача её в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса
CTOBASE Data	Приём, проверка, обезличивание и нормализация заказ-нарядов, поступающих из учётных и CRM-систем автосервисов по REST API
CTOBASE Analytics	Отраслевая аналитика по рынку обслуживания автомобилей: отчёты, фильтры, выгрузка в Excel
Сервисная книжка	История обслуживания автомобиля, собранная из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов
Умные рекомендации	Подсказки по регламентным работам и вероятным неисправностям на основе накопленных обезличенных данных
Панель администрирования	Рабочее место оператора правообладателя

2.3.1. Онлайн-запись (CTOBASE Booking)

Подсистема обеспечивает:

- предоставление площадке по REST API витрины подключённых автосервисов: наименование, адрес расположения, перечень выполняемых работ, рейтинг предприятия;
- предоставление площадке сведений о доступном для записи времени по выбранному автосервису;
- определение автомобиля по VIN и государственному регистрационному знаку при оформлении заявки, без ручного ввода марки и модификации;
- приём заявки автовладельца, оформленной в интерфейсе площадки: автомобиль, требуемые работы, выбранный автосервис и время, способ связи;
- передачу заявки в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса и уведомление автосервиса о её поступлении;

- возврат площадке сведений о состоянии обработки заявки, чтобы площадка показывала его автовладельцу в собственном интерфейсе;
- обработку заявки сотрудником автосервиса: подтверждение, согласование состава работ, отказ с указанием причины;
- формирование заказ-наряда по результатам выполненных работ и возврат его данных в программное обеспечение.

Пользователь остаётся в интерфейсе площадки: переход на сторонний сайт для записи не требуется, программные компоненты правообладателя на стороне площадки не устанавливаются.

2.3.2. Приём и нормализация данных (CTOBASE Data)

Подсистема обеспечивает:

- приём заказ-нарядов из подключённых учётных и CRM-систем автосервисов по REST API с авторизацией по индивидуальному токenu доступа;
- проверку полноты и корректности переданных данных: наличия обязательных реквизитов, допустимости значений, отсутствия дублирующих записей;
- обезличивание поступающих данных — отделение сведений о выполненных работах от персональных данных автовладельца;
- нормализацию наименований выполненных работ по единому справочнику работ: разные написания одной и той же операции сводятся к одной позиции справочника;
- нормализацию наименований и артикулов запчастей по единому справочнику запчастей;
- определение автомобиля по VIN и государственному регистрационному знаку и приведение марки, модели и модификации к единому справочнику автомобилей;
- модерацию записей, не приведённых к справочникам автоматически, оператором правообладателя;
- ведение журнала обмена: фиксацию каждой операции передачи данных, её результата и причин отклонения записей;
- повторную обработку ранее отклонённых записей после исправления данных на стороне автосервиса.

2.3.3. Отраслевая аналитика (CTOBASE Analytics)

Подсистема обеспечивает:

- формирование отраслевых отчётов по рынку обслуживания и ремонта автомобилей на обезличенных данных всех подключённых автосервисов;
- анализ структуры выполняемых работ: перечень операций, частота выполнения, распределение по видам ремонта;
- анализ применяемых запчастей: номенклатура, частота применения, сопоставление позиций;
- анализ в разрезе автомобилей: марка, модель, модификация, год выпуска, пробег;

- фильтрацию данных по периоду, географии, автомобилю, видам работ и запчастям;
- сопоставление показателей отдельного автосервиса с показателями рынка;
- отображение результатов в виде таблиц и графиков;
- выгрузку результатов отчёта в файл формата Excel для дальнейшей обработки.

2.3.4. Сервисная книжка

Подсистема обеспечивает ведение истории обслуживания автомобиля, собранной из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов, а не только того предприятия, куда автомобиль заезжал в последний раз. История привязана к автомобилю и наполняется теми документами, которые автосервис и так оформил у себя по итогам ремонта: отдельного ввода данных не требуется. Источник данных тот же, что и у отраслевой аналитики, — заказ-наряды, поступающие обратным потоком из учётных систем автосервисов.

2.3.5. Умные рекомендации

Подсистема обеспечивает формирование подсказок двух видов — по регламентным работам, срок которых подошёл, и по неисправностям, вероятным на этом автомобиле. Подсказки строятся на накопленных обезличенных данных подключённых автосервисов.

2.3.6. Панель администрирования

Рабочее место оператора правообладателя. Обеспечивает:

- ведение реестра подключённых площадок: регистрацию, реквизиты, состояние подключения, состав предоставленных сервисов;
- ведение реестра подключённых автосервисов: регистрацию, реквизиты, адрес расположения, перечень выполняемых работ, состояние подключения;
- выдачу, замену и отзыв токенов доступа — как для площадок, так и для учётных и CRM-систем автосервисов;
- обработку заявок на подключение, поступивших от площадок, автосервисов и разработчиков учётных систем;
- контроль потока заявок автовладельцев: перечень поступивших заявок с указанием площадки-источника, выбранного автосервиса и состояния обработки;
- просмотр реестра поступивших заказ-нарядов с фильтрацией и поиском;
- контроль качества поступающих данных: долю записей, не прошедших проверку, и причины отклонений;
- ведение справочников нормализации — работ, запчастей, автомобилей — и правил приведения наименований;
- управление учётными записями сотрудников и разграничение прав доступа по ролям;
- просмотр журналов обмена и действий пользователей.

2.4. Дополнительные функции

Помимо перечисленных подсистем программное обеспечение предоставляет:

- **Программные интерфейсы (REST API).** Единый интерфейс для площадок — витрина автосервисов, доступное время, приём заявки, состояние её обработки — и для учётных и CRM-систем автосервисов: приём заявки в учётную систему и передача заказ-нарядов. Обмен выполняется по протоколу HTTPS в формате JSON, авторизация — по индивидуальному токenu доступа.
- **Сведения об автомобиле.** Получение сведений об автомобиле по VIN и государственному регистрационному знаку при записи и при приёме заказ-наряда.
- **Отображение автосервисов на карте.** Расположение подключённых предприятий отображается средствами картографического сервиса.

Обмен историей обслуживания с внешними электронными сервисными книжками к перечисленному не относится: собственная подсистема «Сервисная книжка» и внешний обмен — это разные вещи.

2.5. Возможности

Возможности, предоставляемые программным обеспечением, различаются по категориям пользователей.

Площадка — владелец трафика автовладельцев получает возможность:

- встроить онлайн-запись в автосервис в собственный интерфейс по REST API, не устанавливая программных компонентов правообладателя и не отправляя пользователя на сторонний сайт;
- получать перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами и сведения о доступном для записи времени;
- передавать заявки автовладельцев в учётные и CRM-системы автосервисов и получать сведения о состоянии их обработки;
- предоставлять автовладельцу сервисную книжку автомобиля и рекомендации по обслуживанию;
- пользоваться сетью подключённых автосервисов, не заключая договор с каждым предприятием отдельно.

Автосервис получает возможность:

- получать заявки автовладельцев со всех подключённых площадок в свою же учётную или CRM-систему, без второго рабочего места и повторного ввода данных;
- передавать данные заказ-нарядов из своей учётной системы без двойного ввода и без смены применяемой учётной системы;
- получать отраслевую аналитику по рынку обслуживания автомобилей и сопоставлять с ней собственные показатели;
- видеть историю обслуживания приехавшего автомобиля, собранную из заказ-нарядов всех подключённых автосервисов;

— выгружать результаты отчётов в Excel.

Для автосервиса подключение является безвозмездным: порядок расчётов приведён в документе «Информация о стоимости».

Разработчик учётной или CRM-системы автосервиса получает возможность:

- подключить свой продукт к программному обеспечению по REST API с авторизацией по токену доступа;
- принимать в учётную систему своих клиентов заявки, оформленные автовладельцами на подключённых площадках;
- передавать данные заказ-нарядов своих клиентов и получать результат их обработки;
- предоставить своим клиентам поток заявок, отраслевую аналитику и сервисную книжку без самостоятельной разработки этих функций;
- получать вознаграждение правообладателя за интеграцию, за подключённые через его систему автосервисы и за поток передаваемых данных.

Автовладелец получает возможность:

- подобрать автосервис по расположению, перечню выполняемых работ и рейтингу в интерфейсе площадки;
- оставить заявку на обслуживание и ремонт и получить ответ автосервиса;
- отслеживать состояние своей заявки;
- пользоваться сервисной книжкой автомобиля и рекомендациями по обслуживанию.

Правообладатель получает возможность:

- подключать площадки и автосервисы и управлять их доступом;
- контролировать поток заявок и качество поступающих данных, вести справочники нормализации;
- разграничивать права доступа сотрудников.

2.6. Основные характеристики

Характеристика	Значение
Архитектура	Клиент-серверная. Серверная часть развёрнута в инфраструктуре правообладателя, клиентская часть работает в браузере пользователя
Модель предоставления	Интернет-сервис (SaaS). Дистрибутив пользователю не передаётся
Серверная платформа	Python 3, FastAPI, SQLAlchemy; контейнеризация — Docker; веб-сервер и балансировка — Nginx
Хранение данных	СУБД PostgreSQL с расширением TimescaleDB
Кэширование и очереди	Redis, RabbitMQ

Характеристика	Значение
Обработка данных	Асинхронная обработка входящих данных фоновыми заданиями; процессы ETL — Apache Airflow
Нормализация наименований	Справочники и локальная языковая модель, размещённая на территории Российской Федерации
Клиентская часть	Веб-интерфейс на React или Vue.js, визуализация данных — Chart.js или D3.js
Протокол обмена	HTTPS, REST/JSON
Форматы выгрузки	Excel
Авторизация	Вход пользователей по логину и паролю с разграничением прав по ролям; подключение учётных систем — по индивидуальному токену доступа
Размещение данных	Облачная инфраструктура на территории Российской Федерации; резервное копирование выполняется в той же инфраструктуре
Язык интерфейса и документации	Русский
Требования к рабочему месту	Персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с браузером и подключением к сети «Интернет»

2.7. Ограничения

Ограничения по территории, отраслям и кругу лиц не устанавливаются. Программное обеспечение предоставляется на всей территории Российской Федерации без ограничений по субъектам Российской Федерации.

Функциональные и технические ограничения применения:

- программное обеспечение работает только в модели интернет-сервиса; поставка дистрибутива и установка в инфраструктуре заказчика не предусмотрены;
- работа без подключения к сети «Интернет» не поддерживается;
- онлайн-запись встраивается площадкой в её собственный интерфейс средствами самой площадки: по программному интерфейсу передаются данные, а оформление и порядок экранов записи определяет площадка;
- передача данных заказ-нарядов возможна только из учётных и CRM-систем, поддерживающих обмен по REST API;
- отраслевая аналитика строится на обезличенных данных; получение из отчётов сведений об отдельном автосервисе или отдельном автовладельце не предусмотрено;
- программное обеспечение не является средством защиты информации, средством криптографической защиты и не выполняет функций бухгалтерского и налогового учёта.

3. Условия применения

3.1. Требования к техническим средствам

Вычислительные ресурсы, необходимые для работы программного обеспечения, предоставляются правообладателем. Со стороны пользователя требуется только рабочее место с браузером.

Компонент	Требование
Рабочее место пользователя	Персональный компьютер или ноутбук. Поддерживается работа на планшете и смартфоне: веб-интерфейс адаптирован под размер экрана
Процессор и оперативная память рабочего места	Отдельные требования не предъявляются: обработка данных выполняется на серверах правообладателя
Подключение к сети «Интернет»	Постоянное подключение
Технические средства площадки	Собственный сайт или приложение площадки, способные обращаться к REST API СТОBASE и отображать полученные сведения в её интерфейсе. Установка каких-либо компонентов правообладателя на стороне площадки не требуется
Печать и выгрузка	Принтер и программное обеспечение для просмотра файлов Excel — при необходимости печати и обработки выгрузок
Серверные технические средства	Предоставляются правообладателем в арендуемой облачной инфраструктуре на территории Российской Федерации

3.2. Требования к составу программных средств

Установка дополнительного программного обеспечения на рабочем месте пользователя не требуется. Для работы необходимы:

Программное средство	Требование
Операционная система рабочего места	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
Учётная или CRM-система автосервиса	Для приёма заявок и передачи данных заказ-нарядов — система, поддерживающая обмен по REST API. Требование относится к автосервису и не относится к автовладельцу

Программное средство	Требование
Программные средства площадки	Возможность обращаться к REST API CTOBASE со стороны сайта или приложения площадки. Требование относится к площадке — владельцу трафика автовладельцев
Программное обеспечение для работы с файлами Excel	Для обработки выгруженных отчётов

Серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервиса, устанавливается и обслуживается правообладателем. Его состав приведён в разделе «Основные характеристики».

3.3. Организационно-технические требования

Для эксплуатации программного обеспечения необходимо:

1. Заключение с правообладателем договора о предоставлении права использования программного обеспечения.
2. Назначить на стороне площадки ответственного за встраивание онлайн-записи и за обращение с выданным токеном доступа, на стороне автосервиса — ответственного за приём заявок, передачу данных из учётной системы и за состав пользователей.
3. Обеспечить на стороне площадки обращение к REST API CTOBASE и отображение полученных сведений в её интерфейсе.
4. Обеспечить в учётной или CRM-системе автосервиса приём заявок и передачу данных заказ-нарядов по REST API — самостоятельно, силами разработчика этой системы или с привлечением правообладателя.
5. Обеспечить сохранность выданных учётных данных и токена доступа: передача их третьим лицам не допускается.
6. Обеспечить своевременное информирование правообладателя об изменении состава пользователей и о прекращении полномочий сотрудников.

Требования к квалификации пользователей:

— **Сотрудник автосервиса, работающий с аналитикой и заявками**, — навыки работы с браузером и знание предметной области обслуживания и ремонта автомобилей. Специальная подготовка в области информационных технологий не требуется.

— **Ответственный за передачу данных на стороне автосервиса** — понимание структуры данных своей учётной системы и порядка её настройки.

— **Разработчик на стороне площадки** — навыки разработки интеграций по REST API и размещения полученных сведений в интерфейсе площадки.

— **Разработчик учётной или CRM-системы** — навыки разработки интеграций по REST API.

— **Оператор правообладателя** — знание порядка ведения справочников нормализации, правил обработки поступающих данных и порядка контроля потока заявок.

4. Информация, необходимая для установки

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 в настоящем документе отсутствует; вместо неё приведён порядок подключения.

4.1. Порядок подключения

Порядок подключения зависит от того, кто подключается: площадка — владелец трафика автовладельцев, автосервис или разработчик учётной либо CRM-системы для автосервисов. 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»: площадка платит, автосервису программное обеспечение предоставляется на безвозмездной основе, разработчик учётной или CRM-системы получает вознаграждение.

4.1.1. Подключение площадки

1. Обращение к правообладателю и заключение договора.
2. Регистрация площадки в панели администрирования на стороне правообладателя, выдача индивидуального токена доступа и предоставление технической документации программного интерфейса.
3. Встраивание онлайн-записи в интерфейс площадки средствами самой площадки по REST API. Программное обеспечение передаёт площадке перечень автосервисов с адресами и рейтингами, доступное время, принимает заявку и возвращает сведения о состоянии её обработки. Пользователь остаётся в интерфейсе площадки: переход на сторонний сайт для записи не требуется. Установка программных компонентов правообладателя на стороне площадки не выполняется.
4. Проверка обмена: пробная заявка, её поступление в учётную систему автосервиса и возврат состояния обработки.
5. Начало передачи заявок автовладельцев.

4.1.2. Подключение автосервиса и его учётной или CRM-системы

1. Обращение к правообладателю и заключение договора.

2. Регистрация автосервиса в панели администрирования на стороне правообладателя и выдача индивидуального токена доступа.
3. Настройка обмена с учётной или CRM-системой автосервиса по REST API с использованием выданного токена доступа: приём заявок, поступивших через площадки, и передача заказ-нарядов в СТОBASE.
4. Проверка поступления данных: контроль полноты и корректности переданных заказ-нарядов, нормализация наименований по справочникам, разбор отклонённых записей.
5. Выдача сотрудникам автосервиса учётных данных для входа в веб-интерфейс по адресу <https://ctobase.ru>.

4.2. Проверка работоспособности после подключения

Подключение площадки считается выполненным, если:

- обращение площадки к REST API с выданным токеном доступа завершается успешно и фиксируется в журнале обмена;
- в интерфейсе площадки отображаются перечень подключённых автосервисов и доступное для записи время;
- пробная заявка передаётся в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса, а сведения о состоянии её обработки возвращаются площадке.

Подключение автосервиса считается выполненным, если:

- вход в веб-интерфейс по адресу <https://ctobase.ru> выполняется под выданными учётными данными;
- обращение учётной системы автосервиса к REST API 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;
- отчёты подсистемы отраслевой аналитики формируются и выгружаются в Excel.

4.3. 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 не устанавливается на рабочих местах.

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

4.4. Территория предоставления

Право использования программного обеспечения предоставляется на всей территории Российской Федерации без ограничений по субъектам Российской Федерации.

5. Информация, необходимая для эксплуатации

5.1. Начало работы

Работа с программным обеспечением ведётся в браузере по адресу <https://ctobase.ru>. Вход выполняется по логину и паролю, выданным при подключении. Состав доступных разделов определяется ролью пользователя: сотрудник автосервиса, ответственный за передачу данных, оператор правообладателя.

5.2. Порядок работы

Порядок работы по категориям пользователей:

— **Площадка** — обращается к программному интерфейсу из своего сайта или приложения: получает витрину автосервисов и доступное время, передаёт заявки авто владельцев и получает сведения о состоянии их обработки. Работа в веб-интерфейсе правообладателя для этого не требуется.

— **Автовладелец** — подбирает автосервис и оформляет заявку на обслуживание и ремонт в интерфейсе площадки, отслеживает её состояние, пользуется сервисной книжкой автомобиля.

— **Сотрудник автосервиса** — обрабатывает поступившие заявки, просматривает переданные заказ-наряды и результаты их обработки, формирует отчёты отраслевой аналитики с фильтрацией по периоду, географии, автомобилю, видам работ и запчастям, выгружает результаты в Excel.

— **Ответственный за передачу данных на стороне автосервиса** — контролирует состояние обмена, разбирает отклонённые записи, обращается к правообладателю при ошибках передачи.

— **Оператор правообладателя** — подключает площадки и автосервисы, выдаёт и отзывает токены доступа, контролирует поток заявок, ведёт справочники нормализации, модерирует записи, не приведённые к справочникам автоматически.

Порядок работы в веб-интерфейсе изложен в документе «Руководство пользователя», порядок администрирования, подключения автосервисов и управления доступом — в документе «Руководство администратора». Оба документа опубликованы на странице сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя и доступны для скачивания без регистрации и оплаты.

5.3. Резервное копирование и восстановление данных

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

5.4. Техническая поддержка

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

Показатель	Значение
Организация, осуществляющая поддержку	Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК», ИНН 9721227068
Электронная почта	sales@ctotek.com
Телефон	8-800-201-37-15
Мессенджер МАХ	Быстрый вопрос по работе программного обеспечения и по порядку обращения; ответ в рабочее время. Ссылка на чат опубликована в разделе технической поддержки на сайте правообладателя
Форма обращения	На сайте правообладателя, в разделе технической поддержки

Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование программного обеспечения и сведения о персонале, необходимом для такой поддержки, изложены в документе «Описание процессов жизненного цикла ПО».

6. Структура и типы данных

6.1. Состав обрабатываемых данных

Программное обеспечение обрабатывает следующие основные информационные объекты.

Единица данных, поступающая в программное обеспечение от автосервиса, — заказ-наряд: первичный документ о выполненных работах и использованных запчастях. Вторая единица данных — заявка на запись, поступающая от площадки. Персональные данные автовладельца в отраслевую базу не передаются.

Объект	Назначение	Основной состав сведений
Площадка	Подключённый владелец трафика автовладельцев — источник заявок	Наименование, реквизиты, состояние подключения, состав предоставленных сервисов
Автосервис	Подключённое предприятие — исполнитель по заявке, источник данных и пользователь аналитики	Наименование, реквизиты, адрес расположения, перечень выполняемых работ, рейтинг, состав подключённых подсистем, состояние подключения
Пользователь	Учётная запись сотрудника автосервиса или правообладателя	Логин, роль, принадлежность к автосервису, состояние учётной записи
Токен доступа	Ключ авторизации площадки либо учётной системы автосервиса при обмене по REST API	Идентификатор, принадлежность площадке или автосервису, дата выдачи, состояние
Заявка на запись	Обращение автовладельца, оформленное на площадке и переданное в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса	Площадка-источник, выбранный автосервис, сведения об автомобиле, требуемые работы, желаемое время, контактные данные автовладельца, состояние обработки, результат
Заказ-наряд	Первичный документ автосервиса о выполненных работах — основная единица поступающих данных	Номер и дата документа, автосервис и его населённый пункт, сведения об автомобиле, перечень работ, перечень запчастей, итоговые суммы
Автомобиль	Объект обслуживания в составе заявки и заказ-наряда	VIN, государственный регистрационный знак, марка, модель, модификация, год выпуска, пробег
Строка работ	Отдельная выполненная работа в составе заказ-наряда	Наименование работы в исходном виде, нормализованное наименование по справочнику, трудоёмкость, стоимость

Объект	Назначение	Основной состав сведений
Строка запчастей	Отдельная применённая запчасть в составе заказ-наряда	Наименование в исходном виде, артикул, нормализованное наименование по справочнику, количество, стоимость
Справочник нормализации	Единый перечень наименований работ, запчастей и автомобилей и правил приведения к ним	Позиция справочника, синонимы и варианты написания, категория
История обслуживания автомобиля (сервисная книжка)	Заказ-наряды, соотнесённые с одним автомобилем и образующие его историю обслуживания	Автомобиль и перечень соотнесённых с ним заказ-нарядов. Состав отображаемых сведений подлежит уточнению
Рекомендация по обслуживанию	Результат работы подсистемы умных рекомендаций по конкретному автомобилю	Автомобиль, вид рекомендации — регламентная работа либо вероятная неисправность. Состав сведений подлежит уточнению
Журнал обмена	Фиксация операций передачи данных	Дата и время, площадка либо автосервис, число переданных и принятых записей, причины отклонения
Отчёт	Результат работы подсистемы отраслевой аналитики	Вид отчёта, значения фильтров, период, результат в виде таблицы и графика, файл выгрузки

Справочная информация — единые справочники работ и запчастей, по которым выполняется нормализация, перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами, перечень подключённых площадок и учётных систем.

6.2. Типы данных и форматы обмена

Обмен данными с площадками, а также с учётными и CRM-системами автосервисов выполняется по протоколу HTTPS в формате JSON. Применяются следующие типы значений: строковый, целочисленный, дробный (денежные суммы, трудоёмкость, количество), логический, дата и дата со временем, перечисление (состояния и категории), идентификатор объекта.

Точный состав полей, наименования атрибутов, обязательность и форматы значений приведены в технической документации REST API.

6.3. Хранение данных

Данные хранятся в СУБД PostgreSQL с расширением TimescaleDB в арендуемой облачной инфраструктуре на территории Российской Федерации. Данные заказ-нарядов хранятся в обезличенном виде: персональные данные автовладельца в составе заказ-наряда не передаются и не хранятся.

При использовании онлайн-записи автовладелец сообщает контактные данные, необходимые автосервису для связи по заявке. Заявка передаётся в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса; в отраслевую аналитику её персональная часть не попадает.

Порядок обработки персональных данных, собираемых на сайте правообладателя, изложен в политике обработки персональных данных, опубликованной на сайте.

7. Контактная информация

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
Мессенджер MAX	Ссылка на чат опубликована в разделе технической поддержки на сайте правообладателя
Сайт компании	https://ctotek.com
Адрес доступа к программному обеспечению	https://ctobase.ru

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