

Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК»

Программное обеспечение

СТОВАСЕ

Руководство администратора

Наименование программного обеспечения: СТОВАСЕ

Версия программного обеспечения: 1.0

Правообладатель: ООО «СТОТЕК»

Редакция документа: 01.09.2026

Самара, 2026

Содержание

1. Общие сведения	4
1.1. Назначение документа	4
1.2. На кого рассчитан документ	5
1.3. Термины и сокращения	5
1.4. Что администрируется, а что не администрируется	7
1.5. Требования к рабочему месту администратора	8
2. Роли и разграничение прав доступа	9
2.1. Принципы разграничения	9
2.2. Роли пользователей	9
2.3. Управление сотрудниками и правами доступа	10
3. Подключение площадки	12
3.1. Кто такая площадка и что она подключает	12
3.2. Предварительные условия	12
3.3. Порядок подключения площадки	12
3.4. Проверка работоспособности подключения площадки	13
3.5. Приостановление и отключение площадки	13
4. Подключение автосервиса	14
4.1. Предварительные условия	14
4.2. Порядок подключения	14
4.3. Заполнение карточки автосервиса	14
4.4. Проверка работоспособности после подключения	15
4.5. Приостановление и отключение автосервиса	15
5. Выдача и отзыв токена доступа	16
5.1. Назначение токена	16
5.2. Выдача токена	16
5.3. Правила обращения с токеном	16
5.4. Замена токена	17
5.5. Отзыв токена	17
5.6. Действия при компрометации токена	18
6. Настройка обмена по REST API	19
6.1. Общие сведения об обмене	19
6.2. Порядок настройки на стороне учётной системы	19

6.3. Состав передаваемых данных	20
6.4. Пробная передача и приёмка обмена	20
7. Контроль потока заявок	22
7.1. Что контролируется	22
7.2. Ежедневный контроль потока заявок	22
7.3. Типовые нарушения потока заявок	22
8. Контроль качества поступающих данных и модерация	24
8.1. Что контролируется	24
8.2. Проверка при приёме	24
8.3. Модерация записей	25
8.4. Периодичность контроля	25
9. Управление справочниками нормализации	27
9.1. Состав справочников	27
9.2. Добавление позиции справочника	27
9.3. Ведение синонимов и правил приведения	27
9.4. Изменение и объединение позиций	28
10. Мониторинг обмена и разбор ошибок передачи	29
10.1. Журнал обмена	29
10.2. Ежедневный контроль	29
10.3. Классификация ошибок передачи	29
10.4. Разбор обращения автосервиса о непоступлении данных	30
11. Порядок эскалации	31
11.1. Когда эскалировать	31
11.2. Порядок действий при эскалации	31
11.3. Сведения, передаваемые при эскалации	31
11.4. Незамедлительная эскалация	32
12. Регламентные работы, обновление и восстановление	33
12.1. Обновление программного обеспечения	33
12.2. Резервное копирование и восстановление	33
12.3. Изменения на стороне автосервиса, требующие уведомления правообладателя ..	33
13. Техническая поддержка и контактная информация	34

1. Общие сведения

1.1. Назначение документа

Настоящий документ является руководством администратора программного обеспечения STOBASE (далее также — программное обеспечение, ПО), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью «СТОТЕК» (далее — правообладатель).

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 представляет собой клиент-серверное программное обеспечение, предоставляемое в виде интернет-сервиса. Серверная часть развёрнута и обслуживается в инфраструктуре правообладателя, поэтому администрирование программного обеспечения не сводится к работе одного лица: часть задач выполняет администратор на стороне правообладателя, часть — ответственный сотрудник на стороне площадки и на стороне автосервиса. Настоящий документ описывает все три зоны ответственности.

В документе изложены: роли и разграничение прав доступа, порядок подключения площадки и порядок подключения автосервиса, выдача, замена и отзыв токенов доступа, настройка обмена по REST API, контроль потока заявок, контроль качества поступающих данных и модерация записей, ведение справочников нормализации, управление учётными записями сотрудников, мониторинг обмена, разбор ошибок передачи и порядок эскалации.

Порядок работы пользователя в веб-интерфейсе — обработка заявок автовладельцев, просмотр переданных заказ-нарядов, построение отчётов отраслевой аналитики, сервисная книжка и умные рекомендации — изложен в отдельном документе «Руководство пользователя».

Актуальная редакция настоящего 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.

Редакция документа: 01.09.2026.

1.2. На кого рассчитан документ

Категория	Кто это	Какие разделы документа относятся к нему
Администратор правообладателя	Сотрудник ООО «СТОТЕК», работающий в панели администрирования: подключает площадки и автосервисы, выдаёт и отзывает токены доступа, контролирует поток заявок, ведёт справочники нормализации, контролирует качество поступающих данных, управляет правами доступа	Все разделы документа
Ответственный на стороне площадки	Сотрудник площадки, отвечающий за встраивание онлайн-записи в её интерфейс, за обращение с выданным токеном доступа и за состояние обмена заявками	Подключение площадки, обращение с токеном доступа, контроль потока заявок, мониторинг обмена, порядок эскалации
Ответственный на стороне автосервиса	Сотрудник автосервиса, отвечающий за приём заявок, передачу данных из учётной системы предприятия и за состав пользователей своего автосервиса	Роли и права доступа, подключение автосервиса в части действий автосервиса, обращение с токеном доступа, настройка обмена, разбор отклонённых записей, мониторинг обмена, порядок эскалации
Разработчик учётной или CRM-системы	Специалист, обеспечивающий приём заявок в учётную систему автосервиса и передачу заказ-нарядов в программное обеспечение	Настройка обмена по REST API, разбор ошибок передачи

Требования к квалификации:

- **администратор правообладателя** — знание порядка ведения справочников нормализации, правил обработки поступающих данных и порядка контроля потока заявок, навыки работы с веб-интерфейсом;
- **ответственный на стороне площадки** — понимание порядка обращения к программному интерфейсу из сайта или приложения площадки;
- **ответственный на стороне автосервиса** — понимание структуры данных своей учётной системы и порядка её настройки;
- **разработчик учётной или CRM-системы** — навыки разработки интеграций по REST API.

1.3. Термины и сокращения

Термин, сокращение	Значение
ПО	Программное обеспечение

Термин, сокращение	Значение
STOBASE	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 STOBASE: классифайд, автопортал, страховая компания, банк, каршеринг. Источник заявок
Автосервис	Предприятие по обслуживанию и ремонту автомобилей — исполнитель по заявке, пользователь программного обеспечения и источник данных
Автовладелец	Физическое лицо, оформляющее заявку на обслуживание и ремонт в интерфейсе площадки
Учётная система автосервиса	Учётная или CRM-система, применяемая автосервисом для ведения ремонтов, принимающая заявки и передающая данные в STOBASE
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 STOBASE
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
Витрина	Передаваемые площадке по программному интерфейсу перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами и сведения о доступном для записи времени
Панель администрирования	Рабочее место оператора правообладателя: площадки, автосервисы, заявки, реестр заказ-нарядов, справочники, права доступа
Модерация	Проверка оператором правообладателя записей, не приведённых к справочникам автоматически
Журнал обмена	Фиксация операций обмена: дата и время, площадка либо автосервис, число переданных и принятых записей, причины отклонения
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
VIN	Идентификационный номер транспортного средства

Термин, сокращение	Значение
ГРЗ	Государственный регистрационный знак транспортного средства

1.4. Что администрируется, а что не администрируется

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

Серверная часть развёрнута в инфраструктуре правообладателя на территории Российской Федерации. Установка, обновление, резервное копирование и обслуживание серверной части выполняются правообладателем и в задачи администратора на стороне площадки или автосервиса не входят. Администрирование со стороны площадки сводится к обращению с токеном доступа и к контролю обмена заявками; со стороны автосервиса — к управлению доступом своих сотрудников, обращению с токеном доступа, приёму заявок и контролю передачи данных из учётной системы.

Задача	Кто выполняет
Развёртывание и обслуживание серверной части, обновление программного обеспечения	Правообладатель
Резервное копирование данных и восстановление	Правообладатель
Регистрация площадки и определение состава предоставляемых ей сервисов	Правообладатель
Регистрация автосервиса и определение состава подключённых сервисов	Правообладатель
Выдача, замена и отзыв токена доступа — как площадке, так и автосервису	Правообладатель
Контроль потока заявок от площадок в автосервисы	Правообладатель
Ведение справочников нормализации и модерация записей	Правообладатель
Встраивание онлайн-записи в интерфейс площадки	Площадка либо её разработчик
Настройка приёма заявок и выгрузки заказ-нарядов на стороне учётной системы	Автосервис либо разработчик его учётной системы
Контроль полноты и своевременности передачи данных своего автосервиса	Ответственный на стороне автосервиса

Задача	Кто выполняет
Состав пользователей автосервиса и их права доступа	Правообладатель по заявке автосервиса либо ответственный на стороне автосервиса в пределах предоставленных ему прав
Сохранность выданных учётных данных и токена доступа	Площадка и автосервис — каждый в своей части

1.5. Требования к рабочему месту администратора

Отдельного программного обеспечения на рабочем месте администратора не требуется: панель администрирования является частью веб-интерфейса и открывается в браузере по адресу <https://ctobase.ru>.

Показатель	Значение
Рабочее место	Персональный компьютер или ноутбук
Браузер	Актуальная версия одного из браузеров: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge. Должны быть разрешены JavaScript и файлы cookie
Подключение	Постоянное подключение к сети «Интернет»
Дополнительное ПО	Программное обеспечение для просмотра файлов Excel — для работы с выгрузками
Адрес доступа	https://ctobase.ru

Реквизиты доступа в настоящем документе не приводятся.

Учётные данные администраторов, значения токенов доступа, адреса серверов и иные реквизиты доступа сообщаются правообладателем персонально уполномоченному лицу и в опубликованной документации не размещаются.

Документ описывает состав административных функций и порядок действий администратора, а не расположение элементов на экране: наименования разделов панели администрирования, экранных форм, полей и элементов управления в нём не приводятся.

2. Роли и разграничение прав доступа

2.1. Принципы разграничения

Разграничение прав доступа построено на следующих принципах.

1. **Персональные учётные записи.** Учётная запись создаётся на конкретного работника. Общие учётные записи, которыми пользуется несколько человек, не применяются: при их использовании невозможно установить, кто выполнил действие.
2. **Минимально необходимые права.** Работнику предоставляется доступ к тем разделам, которые нужны ему для исполнения обязанностей, и не более.
3. **Принадлежность к автосервису.** Пользователь автосервиса работает с данными своего предприятия. Полный реестр поступивших заказ-нарядов по всем автосервисам доступен только на стороне правообладателя и служит для контроля качества данных.
4. **Обезличенность отраслевых данных.** Отраслевая аналитика строится на обезличенных данных. Никакая роль не даёт возможности получить из отчёта сведения об отдельном автосервисе или об отдельном автовладельце.
5. **Своевременный отзыв прав.** При прекращении полномочий работника его учётная запись блокируется. Ответственный на стороне автосервиса обязан своевременно информировать правообладателя об изменении состава пользователей.

2.2. Роли пользователей

Роль	Зона работы	Основные права
Оператор правообладателя	Панель администрирования	Подключение площадок и автосервисов и ведение их карточек, обработка заявок на подключение, выдача и отзыв токенов доступа, контроль потока заявок, просмотр реестра заказ-нарядов, контроль качества данных, ведение справочников нормализации, модерация записей, управление учётными записями и правами, просмотр журналов
Площадка	Программный интерфейс онлайн-записи	Получение витрины автосервисов и доступного времени, передача заявок автовладельцев, получение сведений о состоянии их обработки. Доступ предоставляется по индивидуальному токеноу доступа; учётная запись в веб-интерфейсе площадке не создаётся
Ответственный на стороне автосервиса	Веб-интерфейс автосервиса	Права сотрудника автосервиса, а также контроль состояния обмена своего предприятия, разбор отклонённых записей, обращение к правообладателю по вопросам приёма заявок, передачи данных и состава пользователей

Роль	Зона работы	Основные права
Сотрудник автосервиса	Веб-интерфейс автосервиса	Обработка поступивших заявок, просмотр переданных заказ-нарядов своего предприятия, построение отчётов отраслевой аналитики и выгрузка результата, просмотр истории обслуживания приехавшего автомобиля
Автовладелец	Онлайн-запись в интерфейсе площадки	Подбор автосервиса, оформление заявки на обслуживание и ремонт, просмотр состояния своей заявки

2.3. Управление сотрудниками и правами доступа

2.3.1. Создание учётной записи

1. Получить заявку на предоставление доступа от автосервиса с указанием работника, его должности и требуемого состава прав.
2. Убедиться, что автосервис подключён и договор с ним действует.
3. Создать учётную запись работника, указав принадлежность к автосервису и роль.
4. Передать работнику учётные данные способом, исключающим доступ посторонних лиц. Пароль не пересылается вместе с именем учётной записи одним сообщением и не сообщается третьим лицам.
5. Проверить, что работник выполнил вход и его состав разделов соответствует назначенной роли.

2.3.2. Изменение прав доступа

Изменение прав выполняется по заявке автосервиса при изменении обязанностей работника. Права изменяются в пределах ролей, предусмотренных программным обеспечением.

2.3.3. Блокировка и удаление учётной записи

Учётная запись блокируется:

- при прекращении трудовых отношений работника с автосервисом;
- при переводе работника на должность, не предполагающую работу с программным обеспечением;
- при подозрении на компрометацию учётных данных — до выяснения обстоятельств;
- при прекращении договора с автосервисом — по всем учётным записям этого автосервиса.

Блокировка выполняется незамедлительно после получения сведений об основании. Ответственный на стороне автосервиса обязан сообщить о таком основании в день его наступления.

2.3.4. Требования к учётным данным

- Каждому работнику создаётся отдельная учётная запись.
- Передача учётных данных другим лицам не допускается.
- Пароль сообщается работнику один раз и подлежит смене при первом входе.
- Сотрудники правообладателя не запрашивают у пользователей пароли ни по каким каналам.

3. Подключение площадки

3.1. Кто такая площадка и что она подключает

Площадка — владелец трафика автовладельцев: классифайд, автопортал, страховая компания, банк, каршеринг. Она встраивает онлайн-запись **в собственный интерфейс** по программному интерфейсу STOBASE и передаёт заявки автовладельцев в учётные системы подключённых автосервисов.

Площадка не работает в веб-интерфейсе STOBASE и учётных записей пользователей для неё не создаётся: весь обмен идёт по программному интерфейсу с авторизацией по индивидуальному токenu доступа. Программные компоненты правообладателя на стороне площадки не размещаются.

Порядок расчётов с площадкой отличается от порядка расчётов с автосервисом: площадка оплачивает подключение своего трафика автовладельцев и переданные заявки, тогда как автосервису программное обеспечение предоставляется на безвозмездной основе. Порядок приведён в документе «Информация о стоимости».

3.2. Предварительные условия

1. С площадкой заключён договор о предоставлении права использования программного обеспечения.
2. Согласован состав предоставляемых сервисов и ожидаемый объём передаваемых заявок.
3. Площадкой назначен ответственный за встраивание онлайн-записи и за обращение с токеном доступа, его контактные данные переданы правообладателю.
4. Установлено, кто выполняет работы на стороне площадки: её собственное подразделение разработки или привлекаемый ею исполнитель.

3.3. Порядок подключения площадки

1. **Регистрация площадки.** Оператор правообладателя заводит карточку площадки в панели администрирования: наименование, реквизиты, состав предоставляемых сервисов, ответственное лицо.
2. **Выдача токена доступа.** Для площадки выпускается индивидуальный токен доступа. Порядок изложен в разделе «Выдача и отзыв токена доступа».
3. **Передача технической документации** программного интерфейса ответственному на стороне площадки.
4. **Встраивание онлайн-записи** выполняется силами площадки: получение витрины автосервисов и доступного времени, размещение их в собственном интерфейсе, передача заявки и отображение состояния её обработки.
5. **Пробная заявка.** Площадка оформляет пробную заявку; оператор правообладателя проверяет по журналу обмена её поступление, передачу в учётную систему выбранного автосервиса и возврат состояния обработки.

6. **Приёмка подключения** по перечню проверок, приведённому ниже.

7. **Перевод в рабочий режим.** Площадка передаёт заявки автовладельцев в полном объёме.

3.4. Проверка работоспособности подключения площадки

Подключение площадки считается выполненным, если:

- обращение площадки к программному интерфейсу с выданным токеном доступа завершается успешно и фиксируется в журнале обмена;
- площадка получает перечень подключённых автосервисов с адресами и рейтингами и сведения о доступном для записи времени;
- пробная заявка поступает в учётную или CRM-систему выбранного автосервиса;
- сведения о состоянии обработки заявки возвращаются площадке.

3.5. Приостановление и отключение площадки

Основаниями являются прекращение или приостановление договора, а также обстоятельства, требующие немедленного прекращения обмена, — в частности компрометация токена доступа.

1. Отозвать токен доступа площадки: приём заявок от неё прекращается.
2. Перевести карточку площадки в состояние, исключающее приём от неё заявок.
3. Уведомить ответственного на стороне площадки о необходимости убрать онлайн-запись из её интерфейса и удалить сохранённое значение токена доступа.
4. Зафиксировать основание и дату отключения.

Ранее переданные площадкой заявки и оформленные по ним заказ-наряды при отзыве токена не удаляются.

4. Подключение автосервиса

4.1. Предварительные условия

До начала технических действий должны быть выполнены условия:

1. С автосервисом заключён договор о предоставлении права использования программного обеспечения. Для автосервиса подключение является безвозмездным; порядок расчётов по категориям участников приведён в документе «Информация о стоимости».
2. Согласован состав подключаемых сервисов из шести подсистем: STOBASE Booking — онлайн-запись, STOBASE Data — приём и нормализация заказ-нарядов, STOBASE Analytics — отраслевая аналитика, Сервисная книжка, Умные рекомендации, Панель администрирования. Подсистемы подключаются по отдельности либо совместно.
3. Автосервисом назначен ответственный сотрудник за приём заявок, передачу данных и за состав пользователей, его контактные данные переданы правообладателю.
4. Установлено, какая учётная или CRM-система применяется автосервисом и поддерживает ли она обмен по REST API. Если обмен не реализован, определён исполнитель доработки — разработчик учётной системы либо правообладатель.

4.2. Порядок подключения

1. **Регистрация автосервиса.** Оператор правообладателя заводит карточку автосервиса в панели администрирования: наименование, реквизиты, адрес расположения, перечень выполняемых работ, состав подключённых сервисов.
2. **Выдача токена доступа.** Для учётной системы автосервиса выпускается индивидуальный токен доступа. Порядок изложен в разделе «Выдача и отзыв токена доступа».
3. **Настройка обмена.** На стороне учётной системы автосервиса настраивается передача заказ-нарядов. Порядок изложен в разделе «Настройка обмена по REST API».
4. **Пробная передача.** Автосервис передаёт ограниченный объём документов, оператор правообладателя проверяет результат приёма и разбирает отклонённые записи.
5. **Создание учётных записей.** Сотрудникам автосервиса создаются учётные записи и назначаются роли.
6. **Проверка работоспособности.** Выполняется приёмка подключения по перечню, приведённому ниже.
7. **Перевод в рабочий режим.** Автосервис начинает передавать документы в полном объёме, данные учитываются в отраслевой аналитике.

4.3. Заполнение карточки автосервиса

Сведения карточки используются не только для учёта: адрес расположения и перечень выполняемых работ попадают в витрину, которую STOBASE отдаёт подключённым площадкам, и по ним автовладелец выбирает предприятие, а территориальная принадлежность влия-

ет на отбор данных в отраслевой аналитике. Незаполненная карточка означает, что автосервис не увидят на площадках.

При заполнении карточки следует:

- указывать наименование в том виде, в каком оно известно клиентам предприятия: именно оно увидит автовладелец в интерфейсе площадки;
- указывать адрес точно, вплоть до строения: по нему предприятие отображается на карте;
- заполнять перечень выполняемых работ полностью — по нему автовладельцы отбирают предприятия;
- заводить отдельную карточку на каждую точку обслуживания, если у автосервиса их несколько;
- указывать состав подключённых сервисов в соответствии с договором.

4.4. Проверка работоспособности после подключения

Подключение 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 REST API с выданным токеном доступа завершается успешно и фиксируется в журнале обмена;
- 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 в витрине, передаваемой подключённым площадкам, и заявки автовладельцев поступают в его учётную или CRM-систему.

4.5. Приостановление и отключение автосервиса

Основаниями для приостановления доступа являются прекращение или приостановление договора, а также обстоятельства, требующие немедленного прекращения обмена, — в частности компрометация токена доступа.

1. Отозвать токен доступа автосервиса: приём заявок и передача данных прекращаются.
2. Заблокировать учётные записи сотрудников автосервиса.
3. Перевести карточку автосервиса в состояние, исключающее его отображение в витрине, передаваемой подключённым площадкам.
4. Зафиксировать основание и дату отключения.

5. Выдача и отзыв токена доступа

5.1. Назначение токена

Токен доступа — индивидуальный ключ, которым участник обмена авторизуется при обращении к программному интерфейсу. Токены выдаются двум категориям участников, и назначение у них разное.

Кому выдан	Что позволяет
Площадке	Получать витрину подключённых автосервисов и доступное для записи время, передавать заявки автовладельцев, получать сведения о состоянии их обработки
Учётной или CRM-системе автосервиса	Принимать заявки, адресованные этому автосервису, и передавать его заказ-наряды в СТОBASE

Токен выдаётся на конкретного участника и определяет, чьи заявки или данные поступают. Токен доступа не является учётными данными пользователя: он предназначен для программного обмена, а не для входа человека в веб-интерфейс.

5.2. Выдача токена

1. Убедиться, что участник — площадка или автосервис — зарегистрирован и договор с ним действует.
2. Выпустить токен доступа в панели администрирования: площадке — для обращения к программному интерфейсу онлайн-записи, автосервису — для его учётной или CRM-системы.
3. Передать значение токена ответственному на стороне участника либо непосредственно его разработчику — по защищённому каналу, согласованному сторонами.
4. Зафиксировать факт выдачи: дата, участник, кому передан токен.
5. Убедиться по журналу обмена, что первое обращение с выданным токеном прошло успешно.

5.3. Правила обращения с токеном

Значение токена доступа не подлежит разглашению.

Токен не размещается в общедоступных документах, не передаётся по открытым каналам связи, не публикуется в переписке и обращениях в поддержку, не сохраняется в исходном коде и в файлах общего доступа. Значения действующих токенов в настоящем документе и в иной опубликованной документации не приводятся.

Дополнительные правила:

- токен хранится на стороне участника в защищённом хранилище: у автосервиса — в настройках учётной системы, у площадки — в её серверной части;
- токен площадки не размещается в коде, исполняемом в браузере автовладельца: обращение к программному интерфейсу выполняется со стороны сервера площадки;
- доступ к значению токена предоставляется только лицам, обеспечивающим обмен;
- при передаче сайта площадки либо учётной системы автосервиса на обслуживание другому исполнителю токен подлежит замене;
- в обращениях в техническую поддержку указывается участник и время обращения к REST API, но не значение токена.

5.4. Замена токена

Замена выполняется:

- по истечении установленного срока действия токена, если такой срок установлен;
- при смене исполнителя, обслуживающего сайт площадки либо учётную систему автосервиса;
- при подозрении на разглашение значения токена;
- по обоснованному обращению участника.

Порядок замены:

1. Выпустить новый токен доступа для участника.
2. Передать его ответственному на стороне участника по защищённому каналу.
3. Дождаться, пока площадка либо учётная система автосервиса перейдёт на новый токен, и убедиться в успешности обмена по журналу.
4. Отозвать прежний токен.
5. Зафиксировать замену: дата, основание, кто выполнил.

Порядок шагов важен: отзыв прежнего токена до перехода участника на новый прерывает обмен — у площадки перестает работать онлайн-запись, у автосервиса прекращается приём заявок и передача данных.

5.5. Отзыв токена

Токен отзывается:

- при прекращении или приостановлении договора с площадкой либо с автосервисом;
- при компрометации значения токена;
- после успешной замены токена — в отношении прежнего значения;
- по обращению участника.

После отзыва обращения с этим токеном отклоняются: у площадки прекращается передача заявок, у автосервиса — приём заявок и передача данных. Ранее принятые заявки и данные при отзыве токена не удаляются.

5.6. Действия при компрометации токена

1. Немедленно отозвать скомпрометированный токен.
2. Выпустить новый токен и передать его по защищённому каналу.
3. Проверить по журналу обмена операции за период с предполагаемого момента компрометации: объём переданных данных, время обращений, признаки нехарактерной активности.
4. Уведомить ответственного на стороне автосервиса и зафиксировать обстоятельства.
5. При выявлении признаков передачи недостоверных данных исключить соответствующие записи из обработки в порядке, изложенном в разделе о контроле качества данных.

6. Настройка обмена по REST API

6.1. Общие сведения об обмене

Обмен с учётной или CRM-системой автосервиса двусторонний: заявки на запись приходят из СТОBASE, заказ-наряды уходят обратно. Площадка обращается к тому же программному интерфейсу, но к другим его методам: витрина автосервисов, доступное время, передача заявки, состояние обработки.

Показатель	Значение
Направление обмена с учётной системой автосервиса	Два потока: приём заявок, оформленных автовладельцами на подключённых площадках, и передача заказ-нарядов в СТОBASE
Направление обмена с площадкой	Получение витрины автосервисов и доступного времени, передача заявки автовладельца, получение сведений о состоянии её обработки
Протокол	HTTPS
Формат данных	JSON
Авторизация	По индивидуальному токenu доступа, выданному площадке либо автосервису
Инициатор обмена	Площадка — при работе онлайн-записи; учётная система автосервиса — при приёме заявок и передаче заказ-нарядов
Результат обращения	Ответ с результатом приёма: принято, принято частично, отклонено с указанием причины

Отдельного клиентского программного обеспечения ни на стороне площадки, ни на стороне автосервиса не устанавливается: на стороне площадки дорабатывается обращение к программному интерфейсу, на стороне автосервиса — приём заявок и выгрузка заказ-нарядов в учётной системе.

6.2. Порядок настройки на стороне учётной системы

1. **Получить токен доступа** у правообладателя в порядке, изложенном в предыдущем разделе.
2. **Изучить техническую документацию программного интерфейса:** состав передаваемых полей, обязательность, форматы значений, порядок обработки ответа.
3. **Реализовать приём заявок на запись** 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 состояния обработки заявки:** подтверждена, согласована, отклонена с указанием причины.

5. **Реализовать формирование данных заказ-наряда** в требуемом формате на стороне учётной системы.
6. **Реализовать передачу** 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.

6.3. Состав передаваемых данных

Состав данных заказ-наряда определяется теми разрезами, в которых строится отраслевая аналитика.

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.

6.4. Пробная передача и приёмка обмена

1. Автосервис передаёт ограниченный объём документов за согласованный период.
2. Оператор правообладателя проверяет по журналу обмена факт поступления и результат приёма.
3. Разбираются отклонённые записи: устанавливается, вызвано отклонение ошибкой формирования данных на стороне учётной системы или содержанием самих документов.
4. Проверяется полнота нормализации: какая доля строк работ и запчастей приведена к справочникам автоматически, какая передана на модерацию.

5. При необходимости справочники нормализации дополняются в порядке, изложенном в соответствующем разделе.
6. По результатам разбора учётная система дорабатывается, пробная передача повторяется.
7. При достижении согласованных показателей качества подключение принимается.

7. Контроль потока заявок

7.1. Что контролируется

Поток заявок — путь обращения автовладельца от площадки до учётной системы автосервиса. Заявка, не дошедшая до исполнителя, означает, что автовладелец не получил ответа, а автосервис не получил клиента, поэтому поток контролируется отдельно от качества данных.

Контролю подлежат:

- **поступление заявок от площадок** — передаёт ли каждая подключённая площадка заявки и передаёт ли она их регулярно;
- **доставка заявок в автосервисы** — доходит ли заявка до учётной или CRM-системы выбранного предприятия;
- **обработка заявок автосервисами** — доля заявок, остающихся необработанными, и срок их обработки;
- **доля отказов** — сколько заявок отклонено автосервисами и по каким причинам;
- **прекращение потока** — площадки, переставшие передавать заявки, и автосервисы, переставшие их принимать.

7.2. Ежедневный контроль потока заявок

1. Просмотреть заявки, поступившие за прошедшие сутки, в разрезе площадок-источников.
2. Выявить площадки, от которых заявки не поступали при том, что ранее они поступали регулярно.
3. Выявить заявки, не доставленные в учётные системы автосервисов, и установить причину.
4. Выявить автосервисы с повышенной долей необработанных заявок и заявок, отклонённых без указания причины.
5. Связаться с ответственным на стороне площадки или автосервиса по каждому выявленному случаю.
6. Зафиксировать результат разбора.

7.3. Типовые нарушения потока заявок

Признак	Вероятная причина	Действия администратора
Заявки от площадки не поступают, ранее поступали регулярно	Обмен на стороне площадки остановлен, изменены её настройки, токен доступа отозван или заменён	Проверить состояние токена и обращения по журналу обмена, связаться с ответственным на стороне площадки

Признак	Вероятная причина	Действия администратора
Площадка получает пустую витрину автосервисов	В отборе не оказалось подключённых предприятий с заполненными карточками либо все они приостановлены	Проверить состояние подключений и полноту карточек автосервисов
Заявка принята, но не доставлена в автосервис	Приём заявок не реализован в учётной системе автосервиса, её обмен остановлен либо токен автосервиса отозван	Проверить журнал обмена и состояние токена автосервиса, связаться с ответственным на его стороне
Автосервис не обрабатывает поступающие заявки	Сотрудники не работают с поступающими заявками либо не знают о них	Связаться с ответственным на стороне автосервиса; при сохранении положения рассмотреть приостановление отображения предприятия в витрине
Высокая доля отказов у одного автосервиса	Предприятие не выполняет заявленные работы, перечень работ в карточке не соответствует действительности	Разобрать причины отказов, привести карточку автосервиса в соответствие
Резкое изменение числа заявок от площадки	Изменение размещения записи в интерфейсе площадки, изменение её аудитории, ошибка настройки обмена	Уточнить причину у ответственного на стороне площадки, при отсутствии объяснения проверить обращения по журналу

8. Контроль качества поступающих данных и модерация

8.1. Что контролируется

Достоверность отраслевой аналитики определяется качеством поступающих данных. Контролю подлежат:

- **полнота передачи** — передаёт ли автосервис все оформленные заказ-наряды и передаёт ли он их регулярно;
- **корректность данных** — доля документов, отклонённых при проверке, и причины отклонения;
- **полнота нормализации** — доля строк работ и запчастей, приведённых к единым справочникам автоматически;
- **объём модерации** — число записей, ожидающих проверки оператором, и срок их обработки;
- **прекращение передачи** — автосервисы, переставшие передавать данные.

8.2. Проверка при приёме

Поступающие документы проверяются автоматически. Типовые основания отклонения:

Основание отклонения	Что означает	Действие администратора
Не заполнены обязательные реквизиты	В документе отсутствуют сведения, без которых он не может быть учтён	Сообщить автосервису состав недостающих реквизитов, обеспечить их заполнение в учётной системе
Недопустимые значения	Значение поля не соответствует установленному формату или диапазону	Сообщить автосервису, какое поле и по какой причине не принято
Дублирование документа	Документ с такими реквизитами уже принят ранее	Проверить, не выполняется ли повторная передача одного и того же документа из-за неверной настройки обмена
Не определён автомобиль	VIN и государственный регистрационный знак отсутствуют или указаны с ошибкой	Обеспечить заполнение сведений об автомобиле в учётной системе автосервиса
Противоречивые данные документа	Сведения документа не согласуются между собой	Разобрать документ совместно с автосервисом

8.3. Модерация записей

Записи, наименования в которых не приведены к единым справочникам автоматически, поступают на модерацию оператору правообладателя. До модерации такие записи в отраслевых отчётах не учитываются.

Порядок модерации одной записи:

1. Открыть очередь записей, ожидающих модерации.
2. Ознакомиться с исходным наименованием работы или запчаста и с автосервисом, от которого поступила запись.
3. Определить позицию единого справочника, которой соответствует исходное наименование.
4. Если подходящая позиция есть — сопоставить запись с ней и при необходимости добавить исходное наименование в перечень синонимов этой позиции, чтобы такие записи в дальнейшем сопоставлялись автоматически.
5. Если подходящей позиции нет — создать новую позицию справочника в порядке, изложенном в следующем разделе.
6. Если исходное наименование не поддаётся однозначному толкованию — запросить пояснение у автосервиса и не сопоставлять запись до получения ответа.

Правила модерации:

- сомнительная запись не сопоставляется «по смыслу»: ошибочное сопоставление искажает отраслевые показатели сильнее, чем отсутствие записи в отчёте;
- однотипные записи разбираются группой: как правило, они приходят из одной учётной системы и имеют общую причину;
- каждое сопоставление, выполненное вручную, следует по возможности закреплять правилом или синонимом, иначе та же запись поступит на модерацию снова.

8.4. Периодичность контроля

Контрольное действие	Периодичность
Контроль потока заявок от площадок в автосервисы	Ежедневно в рабочие дни
Просмотр очереди модерации	Ежедневно в рабочие дни
Проверка доли отклонённых записей по автосервисам	Ежедневно в рабочие дни
Выявление площадок, прекративших передачу заявок	Ежедневно в рабочие дни
Выявление автосервисов, прекративших передачу данных	Ежедневно в рабочие дни

Контрольное действие	Периодичность
Разбор повторяющихся оснований отклонения и доработка правил нормализации	Еженедельно
Сводная оценка качества данных по всем подключённым автосервисам	Ежемесячно

9. Управление справочниками нормализации

9.1. Состав справочников

Справочники нормализации — единые перечни, к которым приводятся наименования из разных учётных систем. Без них данные разных предприятий несопоставимы: одна и та же операция называется в каждой системе по-своему.

Справочник	Что содержит	На что влияет
Работы	Единый перечень выполняемых операций, их категории, синонимы и варианты написания	Отбор и группировка данных по видам работ в отраслевых отчётах
Запчасти	Единый перечень позиций запчастей, артикулы, синонимы и варианты написания	Отбор и группировка данных по применяемым запчастям
Автомобили	Единый перечень марок, моделей и модификаций	Отбор данных по автомобилю и точность определения автомобиля по VIN и государственному регистрационному знаку

9.2. Добавление позиции справочника

1. Убедиться, что подходящей позиции в справочнике действительно нет: проверить перечень по нескольким возможным написаниям, а не по одному.
2. Создать позицию с наименованием в единой формулировке, принятой в справочнике.
3. Указать категорию позиции.
4. Внести известные варианты написания в перечень синонимов.
5. Проверить результат на записях, ожидающих модерации: они должны сопоставляться с новой позицией.

Основное правило: позиция создаётся тогда, когда речь идёт о другой работе или другой запчасти, а не о другом её написании. Иное написание вносится синонимом к существующей позиции.

9.3. Ведение синонимов и правил приведения

Синоним — вариант написания, встречающийся в учётных системах автосервисов и соответствующий позиции справочника. Каждый разобранный на модерации случай следует закреплять синонимом или правилом: это уменьшает объём ручной работы и повышает долю автоматического сопоставления.

Правила ведения:

- синоним добавляется к той позиции, которой он действительно соответствует; сомнительные варианты не добавляются;

- не следует добавлять синонимом слишком общее наименование: оно начнёт притягивать посторонние записи;
- при добавлении синонима, встречающегося у нескольких автосервисов, следует проверить, что во всех случаях он означает одно и то же;
- изменения справочников фиксируются, чтобы при расхождении показателей можно было установить, когда и что было изменено.

9.4. Изменение и объединение позиций

Изменение наименования позиции и объединение двух позиций в одну влияют на ранее построенные отчёты: показатели по объединённым позициям складываются. Такие изменения выполняются обдуманно.

1. Установить, что позиции действительно означают одно и то же.
2. Оценить объём затрагиваемых данных.
3. Выполнить объединение, сохранив прежние наименования в качестве синонимов.
4. Проверить отчёты по затронутым позициям.
5. Зафиксировать изменение с указанием даты и основания.

10. Мониторинг обмена и разбор ошибок передачи

10.1. Журнал обмена

Каждая операция обмена фиксируется в журнале обмена: дата и время, участник — площадка либо автосервис, число переданных и принятых записей, причины отклонения. В журнале отражаются оба потока: заявки, поступающие от площадок и передаваемые в учётные системы автосервисов, и заказ-наряды, поступающие из учётных систем.

Журнал применяется для:

- подтверждения факта и времени поступления заявки от площадки и её передачи в автосервис;
- подтверждения факта и времени поступления документов от автосервиса;
- установления причины, по которой документ не попал в отраслевую аналитику;
- выявления площадок, прекративших передачу заявок, и автосервисов, прекративших передачу данных;
- разбора обращений площадок и автосервисов по вопросам обмена;
- проверки обращений при подозрении на компрометацию токена доступа.

10.2. Ежедневный контроль

1. Просмотреть операции обмена за прошедшие сутки.
2. Выявить автосервисы, от которых данные не поступали при том, что ранее они поступали регулярно.
3. Выявить автосервисы с повышенной долей отклонённых записей.
4. Разобрать причины по каждому выявленному случаю.
5. При необходимости связаться с ответственным на стороне автосервиса.
6. Зафиксировать результат разбора.

10.3. Классификация ошибок передачи

Признак	Вероятная причина	Действия администратора
Обращения от автосервиса отсутствуют, ранее поступали регулярно	Обмен на стороне учётной системы остановлен, изменены её настройки, прекращена работа предприятия	Связаться с ответственным на стороне автосервиса, установить причину, при необходимости привлечь разработчика учётной системы
Обращения поступают, все записи отклоняются	Изменён формат данных на стороне учётной системы после её обновления	Сообщить автосервису и разработчику учётной системы состав ошибок, приостановить приём до исправления, повторить пробную передачу

Признак	Вероятная причина	Действия администратора
Обращения отклоняются по причине авторизации	Токен доступа отозван, заменён либо указан неверно	Проверить состояние токена автосервиса. При необходимости выпустить новый токен и передать его по защищённому каналу
Часть документов отклоняется, часть принимается	Ошибки в отдельных документах: незаполненные реквизиты, недопустимые значения	Передать автосервису перечень отклонённых документов с причинами, обеспечить исправление и повторную передачу
Документы принимаются повторно	Неверно настроен отбор документов к передаче на стороне учётной системы	Установить причину дублирования совместно с разработчиком учётной системы, обеспечить исправление отбора
Высокая доля записей уходит на модерацию	Наименования учётной системы автосервиса не покрыты синонимами справочников	Разобрать записи, дополнить справочники синонимами и правилами, повторно нормализовать данные
Объём переданных данных резко изменился	Изменение объёма работ предприятия, изменение отбора документов, повторная передача исторических данных	Уточнить причину у автосервиса, при отсутствии объяснения проверить обращения по журналу
Обращения поступают в нехарактерное время либо с нехарактерной частотой	Ошибка настройки обмена либо возможная компрометация токена доступа	Проверить обращения по журналу, при подозрении на компрометацию действовать в порядке, изложенном в разделе о токенах доступа

10.4. Разбор обращения автосервиса о непоступлении данных

1. Уточнить у обратившегося номер и дату конкретного заказ-наряда в учётной системе автосервиса и дату его передачи.
2. Проверить по журналу обмена, поступало ли обращение от этого автосервиса в указанное время.
3. Если обращения не было — причина на стороне учётной системы автосервиса: передача не выполнялась. Направить обратившегося к ответственному за обмен и к разработчику учётной системы.
4. Если обращение было и документ отклонён — сообщить причину отклонения и порядок её устранения.
5. Если обращение было и документ принят — проверить состояние обработки: возможно, документ принят частично и его строки ожидают модерации.
6. Зафиксировать результат разбора и сообщить его обратившемуся.

11. Порядок эскалации

11.1. Когда эскалировать

Эскалация применяется, когда вопрос не может быть решён на текущем уровне: требуется изменение программного обеспечения, затронуты несколько автосервисов, нарушена целостность данных или под угрозой находится защита доступа.

Уровень	Кто решает	Какие вопросы
Первый	Ответственный на стороне площадки или автосервиса	Состав пользователей автосервиса, отдельные отклонённые документы и недоставленные заявки, вопросы работы сотрудников в веб-интерфейсе и обращения к программному интерфейсу
Второй	Техническая поддержка правообладателя	Отклонения при приёме данных, ошибки обмена, нарушения потока заявок, вопросы по токенам доступа, права доступа, содержание справочников
Третий	Подразделение разработки и сопровождения правообладателя	Неисправности программного обеспечения, ошибки обработки данных, изменения программного интерфейса и функциональных возможностей

11.2. Порядок действий при эскалации

1. Зафиксировать проблему: что произошло, когда, каких автосервисов и какого объёма данных касается.
2. Проверить, не относится ли случай к типовым, разобранным в предыдущих разделах.
3. Собрать сведения, необходимые для разбора, — перечень приведён ниже.
4. Передать вопрос на следующий уровень по каналам, указанным в разделе о технической поддержке.
5. Информировать затронутые автосервисы о ходе решения, если проблема влияет на передачу их данных.
6. По завершении зафиксировать причину и принятые меры, а при повторяющейся проблеме — внести изменения в справочники, правила или настройки обмена, чтобы исключить её повторение.

11.3. Сведения, передаваемые при эскалации

- Наименование автосервиса и время возникновения проблемы.
- Признак проблемы и последовательность действий, при которой она наблюдается.
- Номера и даты конкретных заказ-нарядов, на которых проблема воспроизводится.
- Сведения из журнала обмена за соответствующий период.
- Текст сообщения об ошибке, если он получен, и снимок экрана.

- Сведения об изменениях, выполненных незадолго до возникновения проблемы: обновление учётной системы автосервиса, замена токена, изменение справочников.
- Оценка масштаба: один документ, один автосервис или несколько автосервисов.

Реквизиты доступа при эскалации не передаются.

Значения токенов доступа и пароли пользователей в обращениях не приводятся ни при каких обстоятельствах. Для разбора достаточно указания автосервиса и времени обращения к программному интерфейсу.

11.4. Незамедлительная эскалация

Без ожидания планового разбора эскалируются:

- недоступность программного обеспечения для пользователей;
- прекращение приёма заявок от всех площадок одновременно либо прекращение их доставки в автосервисы;
- прекращение приёма данных от всех автосервисов одновременно;
- признаки компрометации токена доступа или учётной записи;
- признаки попадания в отраслевую базу недостоверных данных в значительном объёме;
- признаки передачи персональных данных автовладельцев в составе заказ-нарядов, которые должны поступать обезличенными.

12. Регламентные работы, обновление и восстановление

12.1. Обновление программного обеспечения

Обновление выполняется правообладателем централизованно в его инфраструктуре и не требует действий со стороны автосервиса. Установка обновлений на рабочих местах не производится, поскольку программное обеспечение на рабочих местах не устанавливается.

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

12.2. Резервное копирование и восстановление

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

12.3. Изменения на стороне автосервиса, требующие уведомления правообладателя

Ответственный на стороне площадки заблаговременно уведомляет правообладателя об изменении размещения онлайн-записи в её интерфейсе, о смене исполнителя, обслуживающего её сайт или приложение, и об ожидаемом существенном изменении объёма передаваемых заявок.

Ответственный на стороне автосервиса заблаговременно уведомляет правообладателя:

- об обновлении или замене учётной или CRM-системы предприятия;
- о смене исполнителя, обслуживающего учётную систему;
- об изменении состава сотрудников, имеющих доступ к программному обеспечению;
- об изменении реквизитов, адреса расположения или перечня выполняемых работ автосервиса;
- об открытии новых точек обслуживания и о прекращении работы действующих.

Уведомление направляется до наступления изменения: обновление учётной системы без предварительного согласования является наиболее частой причиной массового отклонения данных.

13. Техническая поддержка и контактная информация

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

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

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».

Документ	Что содержит
Описание функциональных характеристик	Назначение, состав шести подсистем, условия применения, порядок подключения площадки и автосервиса, структура и типы данных
Руководство пользователя	Вход в систему, онлайн-запись на обслуживание и ремонт, просмотр переданных заказ-нарядов, отраслевая аналитика и фильтры, выгрузка отчётов, сервисная книжка, умные рекомендации, типовые проблемы
Описание процессов жизненного цикла ПО	Разработка, выпуск обновлений, устранение неисправностей, совершенствование программного обеспечения, сопровождение и персонал
Информация о стоимости	Модель предоставления, кто платит и кто получает вознаграждение, факторы стоимости, порядок расчёта и заключения договора

Все перечисленные документы опубликованы на странице сведений о программном обеспечении на сайте правообладателя и доступны для скачивания без регистрации и оплаты.

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