

Процесс оказания услуг по технической поддержке

Компоненты Системы и Зоны ответственности при оказании Технической поддержки

В Таблице 4 представлены компоненты Систем, на которые распространяется Техническая поддержка и определены зоны ответственности Сторон в процессе технической поддержки.

Табл. 4 Распределение зон ответственности

Компонент	Зона ответственности
Операционная система	Заказчик
Аппаратные средства	Заказчик
Средства связи	Заказчик
Мобильные устройства	Заказчик
LDAP-каталог	Заказчик
БД системы (критерии быстродействия для данного компонента, приведены в Разделе 3)	Исполнитель
СУБД	Заказчик
Прикладное программное обеспечение ОПТИМУМ серверный модуль	Исполнитель
Прикладное программное обеспечение ОПТИМУМ СУБД	Исполнитель
Прикладное программное обеспечение ОПТИМУМ мобильный модуль	Исполнитель

Зона ответственности определяет сторону, которая несет ответственность за поддержание компонента в работоспособном состоянии, за осуществление технической поддержки данного компонента¹.

В период осуществления Технической поддержки может измениться: состав, версии поддерживаемых компонентов системы или зона ответственности на компоненты системы. Данные изменения допустимы только по согласованию между Заказчиком и Исполнителем.

При осуществлении Технической поддержки специалисты Исполнителя используют VPN-канал, предоставляемый Заказчиком. Поддержание данного канала в работоспособном состоянии является зоной взаимной ответственности Заказчика (в части организации канала, раздачи прав доступа и предоставления требуемого ПО) и Исполнителя (установка ПО и сертификатов на клиентские места сотрудников Исполнителя).

Техническая поддержка

Раздел содержит описание всех процессов, связанных с Технической поддержкой.

Уровни (линии) Технической поддержки

Техническая поддержка представлена тремя уровнями. Уровни Технической поддержки:

- Уровень 1. Техническая служба поддержки.
- Уровень 2. Техническая служба Исполнителя.

¹ Если какой-либо отдельный компонент находится на технической поддержке сторонней организации, то в рамках данного документа, считается, что на данный компонент распространяется гарантийная поддержка Заказчика.

- Уровень 3. Техническая служба Исполнителя.

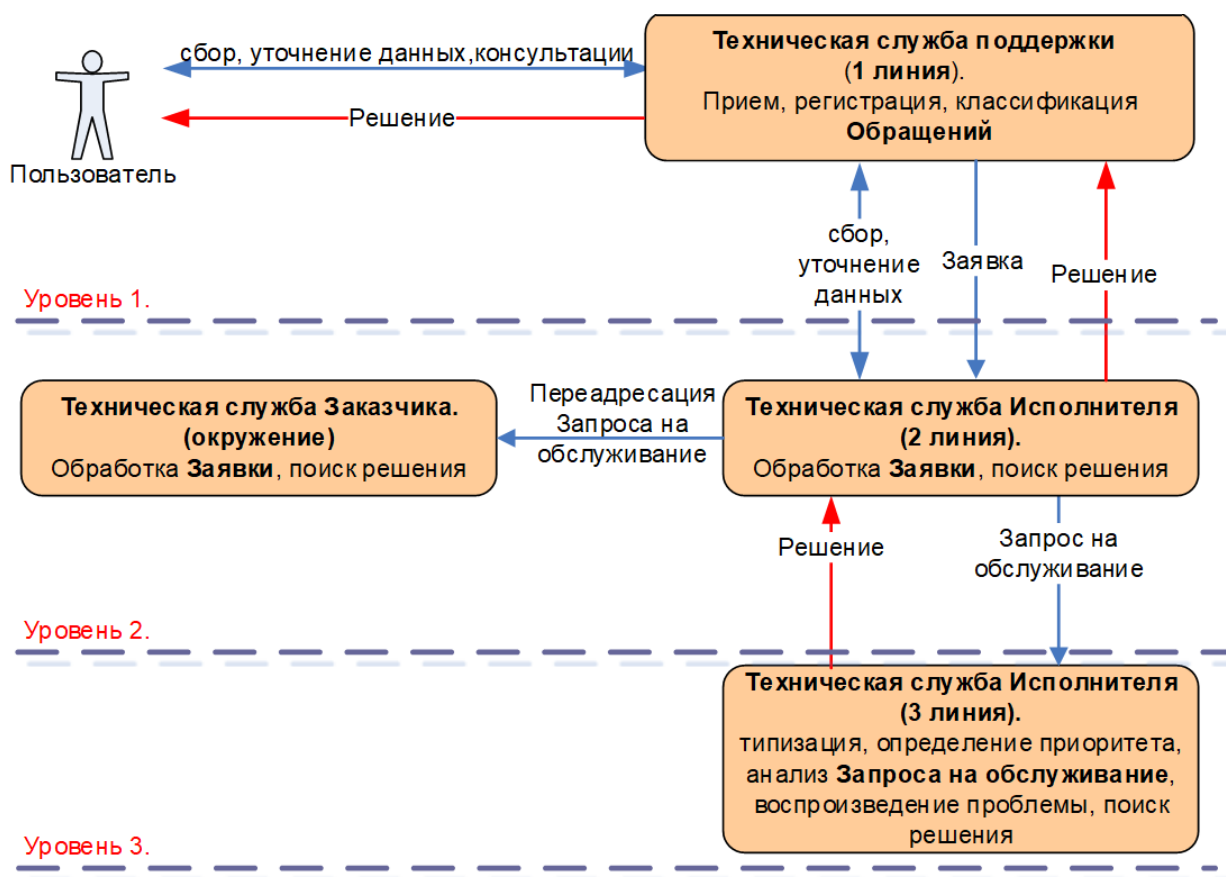


Рис. 1 Уровни Технической поддержки

Все «Обращения» пользователей первоначально фиксируются и обрабатываются в Технической службе поддержки 1 линии, в Системе учета обращений HelpDesk Заказчика.

В случае невозможности разрешения «Обращения» на этом уровне, «Обращение» преобразовывается в «Заявку» и передается на следующий уровень – Техническую службу Исполнителя. Если «Заявка» не может быть разрешена на этом уровне, она преобразовывается в «Запрос» на обслуживание и передается на следующий уровень – в Техническую службу Исполнителя или в Техническую службу Заказчика, если проблема связана с окружением системы.

Техническая служба поддержки (1 Линия)

Данный уровень Технической поддержки осуществляет первоначальный анализ проблем пользователей, возникающих при работе с Системами, предлагает решение данных проблем, консультирует пользователей по работе с Системами.

В случае если силами 1 линии проблему решить не удаётся, производится её эскалация на следующий уровень Технической поддержки – Техническая служба Исполнителя.

На вход первого уровня Технической поддержки поступают «Обращения» пользователей.

Специалисты первого уровня Технической поддержки осуществляют:

- консультации пользователей по работе с Системами;
- первичный прием, регистрацию, классификацию «Обращений» пользователей;

- сбор, уточнение данных, относящихся к «Обращению» пользователей, для точной формализации проблемы;
- нахождение решения проблемы на основе информации, полученной по «Обращению»;
- в случае невозможности решения проблемы - формирование «Заявки» и ее передачу в Техническую службу Исполнителя.

Время реакции 1 линии на «Обращение» и примерное время на формирование решения по данному «Обращению» определяется собственным регламентом 1 линии поддержки.

Техническая Служба Исполнителя (2 линия)

Второй уровень Технической поддержки проводит углубленный анализ проблем, которые не были разрешены на предыдущем уровне, формирует решение проблем.

В случае невозможности разрешения проблемы на данном уровне производится её эскалация на 3 линию.

В случае, если проблема относится к окружению (смежные системы, системное и платформенное ПО и др.), производится переадресация заявки в соответствующую техническую службу Заказчика.

На вход второго уровня Технической поддержки поступает «Заявка».

Специалисты второго уровня Технической Службы осуществляют:

- сбор, уточнение данных относящихся к «Заявке» для точной формализации проблемы;
- поиск решения проблемы на основе информации полученной по «Заявке»;
- в случае невозможности решения проблемы – формирование «Запроса на Обслуживание»;
- в случае если проблема относится к внешним по отношению к Системам компонентам, осуществляется передача «Запроса на Обслуживание» в Техническую службу Заказчика.

Для «Запроса на обслуживание» составляется описание по воспроизведению проблемы. Информация о ходе обработки «Запроса на Обслуживание» (например, в случае смены Критичности) передается с Уровня 3 Технической поддержки на Уровень 2. Исполнитель принимает и обслуживает только «Заявки», относящиеся к компонентам Систем, которые находятся в его зоне ответственности (зоны ответственности описываются в подразделе 1.1).

Время реакции на «Заявку», пришедшую на второй уровень Технической поддержки Исполнителя и примерное время на нахождения решения по данной «Заявке» определяется соответствующими соглашениями между Заказчиком и Исполнителем.

Техническая служба Исполнителя (3 линия)

На 3 линии Технической поддержки проводится полный анализ проблем, которые не были разрешены на предыдущих линиях Технической поддержки, предлагать решения данных проблем, вносить изменения в Системы для устранения обнаруженных ошибок.

На вход 3 линии Технической поддержки поступает «Запрос на обслуживание», сформированный специалистом Технической Службы Исполнителя (2 линия).

Специалисты 3 линии Технической поддержки осуществляют:

- анализ поступившего «Запроса на обслуживание»;
- воспроизведение проблемы, описанной в «Запросе на обслуживание»;
- поиск решения проблемы, описанной в «Запросе на обслуживание»;
- внесение изменений в программный код.

Третья Линия Технической поддержки находится в зоне ответственности Технической службы Исполнителя².

Время реакции на «Запрос на обслуживание», пришедший на третий уровень Технической поддержки, примерное время на нахождения решения по данному «Запросу на обслуживание» зависит от критичности «Запроса на обслуживание».

При решении проблем, описанных в «Запросе на обслуживание» и связанных с ошибками в платформенном программном обеспечении, Техническая служба Заказчика предоставляет Технической службе Исполнителя информацию для осуществления взаимодействия с Технической поддержкой внешнего поставщика программного обеспечения.

Механизм данного взаимодействия:

- 1) Техническая служба Исполнителя формирует запрос на русском языке на получение гарантийной поддержки с указанием всей необходимой информации;
- 2) Техническая служба Заказчика направляет данный запрос в Техническую поддержку внешнего поставщика программного обеспечения (с уведомлением Технической службы Исполнителя);
- 3) Гарантийная поддержка внешнего поставщика программного обеспечения предоставляет ответ в Техническую службу Заказчика, которая в свою очередь передаёт эту информацию Исполнителю;
- 4) На основе полученной информации Техническая служба Исполнителя предлагает решение для исправления или обхода проблемы во внешнем программном обеспечении;
- 5) Шаги (1) – (4) могут проходить итерационно.

В связи с тем, что Техническая служба Исполнителя не может управлять временем реакции на свои запросы, направляемые в Техническую поддержку внешнего поставщика программного обеспечения, то:

- контроль времени реакции на запросы, поступающие в Техническую поддержку внешнего поставщика программного обеспечения, осуществляет Техническая служба Заказчика;
- время обработки «Запроса на обслуживание», связанного с ошибками во внешнем программном обеспечении, не будет учитываться во времени, которое устанавливается данным документом для обработки «Запроса на обслуживание».

После получения «Запроса на Обслуживание» специалисты Технической Службы Исполнителя (3 линия) анализируют полученную информацию, уточняют данные, осуществляют поиск решения.

Технические площадки

Расположение технических площадок:

- Площадки разработки расположены у Исполнителя и предназначены для разработки, тестирования, стабилизации Систем Исполнителя. Данная площадка используется Технической службой Исполнителя для воспроизведения проблемных ситуаций описанных в «Запросах на обслуживание», подготовки обновлений, комплексного тестирования систем.
- Тестовая площадка расположена у Заказчика и предназначена для тестирования проводимых Обновлений. Площадка используется Технической службой Заказчика и Технической службой Исполнителя для воспроизведения и формализации проблемных ситуаций, описанных в «Заявках», а также для сдачи/приемки Обновлений.
- Рабочие площадки расположены у Заказчика и предназначены для размещения стабильных версий Систем, с которыми работают конечные пользователи Заказчика.

² Верно только для компонент, которые находятся в зоне ответственности Исполнителя

- При осуществлении Технической поддержки Техническая Служба Исполнителя имеет доступ к площадке посредством VPN-канала.
- Все обновления и изменения находящиеся в зоне ответственности Исполнителя) на Тестовой и Рабочей площадке проводит Техническая Служба Исполнителя.

Взаимодействие и зоны ответственности между Техническими службами Заказчика и Исполнителя, в случае возникновения критических ситуаций на Рабочих площадках

При оказании Технической поддержки возможно возникновение критических ситуаций, связанных с работоспособностью компонентов системы на Рабочих площадках.

К критическим ситуациям относятся ситуации, когда компоненты систем находится в неработоспособном состоянии (не доступны для пользователей, не отвечают на запросы пользователей, отказываются выполнять или некорректно выполняет возложенную на нее функциональность).

Причинами критических ситуаций могут быть:

- 1) Проведение Обновления;
- 2) Изменение настроек компонентов;
- 3) Внешние факторы;
- 4) Проявление нежелательных кумулятивных эффектов.

На Рабочей площадке устранение всех причин, связанных с ситуацией (3) находится в зоне ответственности Технической службы Заказчика, а связанных с ситуациями (1) и (2) – в зоне ответственности Технической службы Исполнителя для компонент Системы и Технической службы Заказчика – для внешних систем (с учетом рекомендаций Исполнителя). Устранение критических ситуаций, относящихся к (4) и связанных с компонентами, находящимися в зоне ответственности Исполнителя, осуществляется Технической службой Исполнителя.

Кроме случаев самостоятельного изменений в Системе, повлекших за собой появление критических ситуаций. Например, пользователь сам удалил несколько территорий или указал неправильные коды в Excel для импорта. В данном случае ситуация решается отдельно.

К внешним факторам (критическая ситуация (3)) относится:

- Неработоспособность или сбой в работе Технической площадки в целом, отдельных ее компонентов;
- Неработоспособность компонентов, находящихся в зоне ответственности Заказчика (см табл. 4 Подраздел 1.1);
- Неработоспособность элементов окружения, влияющих на работоспособность Технической площадки (например, DNS-сервер Заказчика).

В случае если причиной критической ситуации является (1), например, Обновление содержало ошибку, которая приводила к неработоспособности системы, то Техническая служба Заказчика осуществляет восстановление работоспособности Системы. Путь решения в каждой конкретной ситуации предлагается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком.

Прием и обработка «Запросов на обслуживание»

«Запрос на обслуживание» регистрируется в Системе учета обращений HelpDesk Заказчика.

Техническая служба Исполнителя осуществляет прием и обработку «Запросов на обслуживание» в рабочие дни с 9-00 до 17-00 (московское время).

Описание процесса обработки «Запроса на обслуживание»

Процесс обработки «Запроса на обслуживания» Технической службой Исполнителя представлен на рисунке:

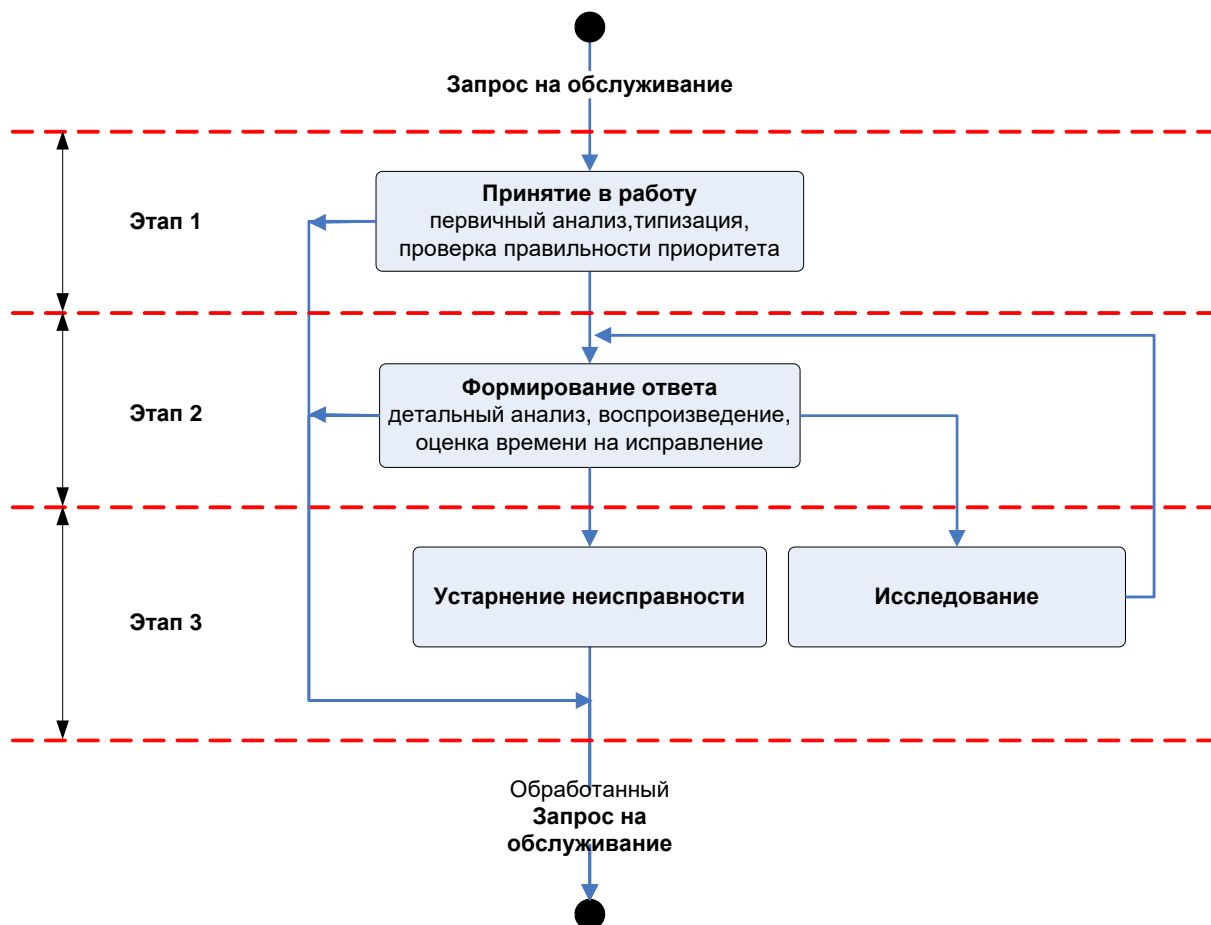


Рис. 2 Процесс обработки «Запроса на обслуживание» Технической службой Исполнителя (Третья Линия)

Данный процесс состоит из нескольких последовательных этапов:

- Этап 1. Принятие «Запроса на обслуживание» в работу;
- Этап 2. Формирование ответа по «Запросу на обслуживание»;
- Этап 3. Проведение работ по «Запросу на обслуживание».

Этап 1. Принятие «Запроса на обслуживание» в работу

На данном этапе осуществляется:

- первичный анализ «Запроса на обслуживание»;
- типизация «Запроса на обслуживание» (определения типа запроса: неисправность, ошибка пользователя, сбой, доработка – разработка нового функционала);
- проверка правильности установки критичности «Запросу на обслуживание» (авария, значительный, незначительный).

Типы «Запроса на обслуживание»:

- Неисправность;
- Ошибка пользователя;
- Сбой;
- Доработка.

Неисправность – это отказ компонентов системы выполнять возложенную на нее функциональность согласно технического задания или документации на систему, некорректное выполнение компонентами системы, возложенной на них функциональности.

Ошибка пользователя – это действия пользователей или обслуживающего персонала, не соответствующие требованиям документации.

Сбой – это неисправность, не повторяющаяся, или возникающая периодически. Переводится в разряд «Неисправность», если период возникновения сбоя меньше времени разработки постоянного решения или если последствия сбоев соответствуют критичности «Авария» или «Значительный».

Доработка – изменение существующей функциональности компонента системы.

Критичность – это информация, отражающая важность «Запроса на обслуживание» для работоспособности системы. «Запрос на обслуживание» с наиболее высокой критичностью обрабатываются в первую очередь. В случае если существует несколько Запросов на обслуживание одного типа с одинаковой критичностью, то они обрабатываются в порядке их передачи в Техническую службу Исполнителя или в соответствии с порядком, указанным Заказчиком.

Критичность:

Критичность	Описание
Авария	Критичность присваивается в случае, если несколько компонентов системы (в целом) находятся в неработоспособном состоянии (не доступны для пользователей, не отвечают на запросы пользователей, отказывается выполнять или некорректно выполняет возложенную на них функциональность) и нет способов возобновить работоспособность компонентов силами Технической службы Заказчика
Значительный	Критичность присваивается в случае, если отдельный компонент системы (в целом) отказывается выполнять или некорректно выполняет возложенную на него функциональность, и нет способов возобновить работоспособность компонента силами Технической службы Заказчика
Незначительный	Критичность присваивается в случае, если некоторый функционал отдельного компонента системы отказывается выполнять или некорректно выполняет возложенную на него функциональность, и нет способов обойти данную неработоспособность

Первоначально Критичность «Заявке» устанавливается Технической службой Заказчика при ее формировании. При формировании «Запроса на обслуживание» критичность устанавливается сотрудником ОТП идентично критичности из «Заявки». При установке Критичности «Заявки» проблема, описанная в нем, должна соответствовать приведенному выше описанию критичности в таблице.

Если Техническая служба Заказчика выставляет неверную Критичность (несоответствующую приведенным выше описаниям критичности в таблице), то он может быть скорректирован Технической службой Исполнителя. В таком случае Техническая служба Исполнителя предоставляет комментарий к проведенным действиям.

В любой момент обработки «Запроса на обслуживание» ему может быть изменена критичность (по согласованию между Технической службой Заказчика и Технической службой Исполнителя).

Результатом Этапа 1 процесса обработки «Запроса на обслуживание» может быть:

- Перевод обработки «Запроса на обслуживание» на следующий этап – Этап 2
 Данный результат достигается в том случае, если первоначальный анализ позволяет типизировать «Запрос на обслуживание» как неисправность.
- Возврат «Запроса на обслуживание» в Техническую службу Заказчика
 Данный результат достигается в том случае, если:
 - а) детальный анализ позволяет типизировать «Запрос на обслуживание» как доработку. А также в случае, если описанное поведение системы в «Запросе на обслуживании» соответствует техническому заданию на систему и не может быть принято Исполнителя как неисправность.
 - б) «Запрос на обслуживание» не относится к компонентам, поддерживаемым Исполнителем.

Этап 2. Формирование ответа по «Запросу на обслуживание»

На данном этапе осуществляется:

- детальный анализ «Запроса на обслуживание»;
- воспроизведение неисправности, сформулированной в «Запросе на обслуживание» на Площадке разработки или (если необходимо) на площадке Заказчика;
- оценка времени:
 - а) на исправление проблемы (в случае если проблема локализована и воспроизводится Технической службой Исполнителя на Площадке разработки);
 - б) на дальнейшее исследование проблемы (в случае если проблема не воспроизводится Технической службой Исполнителя на Площадке разработки).
- планирование устранения неисправности – это соотнесение устранения неисправности с определенным Обновлением Системы. По согласованию Технической службы Исполнителя и Технической службы Заказчика устранение неисправности может быть перенесено (проведено соотнесение с другим Обновлением).

Результатом Этапа 2 процесса обработки «Запроса на обслуживание» может быть:

- Перевод обработки «Запроса на обслуживание» на следующий этап – Этап 3 в фазу «Устранение неисправности»
 Данный результат достигается в том случае, если проблема, воспроизведена Технической службой Исполнителя на Площадке разработки и дана оценка времени на устранение проблемы.
- Перевод обработки «Запроса на обслуживание» на следующий этап – Этап 3 в фазу «Исследование»
 Данный результат достигается в том случае, если проблема не воспроизведена Технической службой Исполнителя на Площадке разработки и дана оценка времени по дальнейшему исследованию проблемы.
- Возврат «Запроса на обслуживание» в Техническую службу Заказчика
 Данный результат достигается в том случае, если:
 - а) детальный анализ позволяет типизировать «Запрос на обслуживание» как доработку. А также в случае, если описанное поведение системы в «Запросе на обслуживании» соответствует техническому заданию на систему и не может быть принято Исполнителем как неисправность;

- b) «Запрос на обслуживание» не относится к компонентам, поддерживаемым Исполнителем.

Этап 3. Проведение работ по «Запросу на обслуживание»

На данном этапе могут проводиться работы либо в фазе «Устранение неисправности» (если дана оценка времени на исправление проблемы), либо в фазе «Исследование» (если необходимо дополнительное исследование причин возникновения проблем и дана оценка времени на продолжительность данной фазы).

На фазе «Устранение неисправности» осуществляется:

- устранение проблемы, сформулированной в «Запросе на обслуживание».

На фазе «Исследование» осуществляется:

- исследование причин возникновения неисправности;
- воспроизведение неисправности на Площадке разработки или (если необходимо) на Рабочей площадке (располагается в компании Заказчика).

Результатом Этапа 3 в процессе обработки «Запроса на обслуживание» может быть:

- Возврат «Запроса на обслуживание» в Техническую службу Заказчика

Данный результат достигается в том случае, когда осуществляется устранение проблемы, сформулированной в «Запросе на обслуживание».

- Перевод обработки «Запроса на обслуживание» на Этап 2

Данный результат достигается в том случае, если:

- a) проблема локализована, воспроизведена Технической службой Исполнителя на Площадке разработки в фазе «Исследование».
- b) В данном случае, на Этапе 2 необходимо только провести оценку времени на устранение неисправности;
- c) проблема не воспроизведена Технической службой Исполнителя на Площадке разработки в фазе «Исследование» и при этом истекло время, которое было отведено на данную фазу.
- d) В данном случае, на Этапе 2 необходимо только провести оценку времени на дальнейшее исследование проблемы;
- e) «Запрос на обслуживание» не относится к компонентам, поддерживаемым Исполнителем.
- f) Информация о результатах Этапа 3, высылается на электронный адрес руководителю Технической службы Заказчика.

Время обработки «Запроса на Обслуживание» на стороне Исполнителя

Время отдельных этапов процесса обработки «Запроса на обслуживание» (а как следствие и общее время обработки «Запроса на обслуживание») зависит от Критичности «Запроса на обслуживание».

Этапы, Фазы	Авария	Значительный	Незначительный
Этап 1. Принятие «Запроса на обслуживание» в работу	15 минут	2 часа	8 часов
Этап 2. Формирование ответа по «Запросу на обслуживание»	1 час	4 часа	*
Этап 3. Проведение работ по «Запросу на обслуживание»,	3 часа	4 часа	*

Этапы, Фазы	Авария	Значительный	Незначительный
фаза «Устранение неисправности»			
Этапы 2-3, без учёта фазы «Исследование» ^[1]	4 часа	8 часов	*
Этап 3. Проведение работ по «Запросу на обслуживание», фаза «Исследование»	*	*	*
Этап 4. Обновление тестовой среды**	5 календарных дней	10 календарных дней	10 календарных дней
Этап 5. Обновление продуктивной среды. **	5 календарных дней	10 календарных дней	10 календарных дней

* Примечание: время определяется содержанием проблемы

** Примечание: время указано только на обновление Исполнителем серверной части Системы. Мобильную часть Заказчик обновляет самостоятельно. В этом случае временем обновления тестовой и продуктивной среды является время до момента предоставления Заказчику обновленной версии Мобильной части системы.

Все значения, приведенные в таблице выше, представлены в рабочих часах и относятся ко времени предоставления Технической поддержки на стороне Технической службы Исполнителя.

Все значения, приведенные в таблице выше, представляют собой предельно допустимые значения на продолжительность указанных этапов и фаз.

Консультации по вопросам администрирования и обслуживания Систем

Техническая служба Исполнителя осуществляет консультирование Технической службы Заказчика по вопросам администрирования и обслуживания Систем по телефону или через Систему учета Обращений HelpDesk Заказчика.

Подготовка Обновления Систем.

В рамках Технической поддержки Исполнитель осуществляет формирование и предоставление Обновлений Систем (обновленных компонентов систем, за которые Исполнитель несет ответственность), в части исправления выявленных неисправностей.

Обновление – это совокупность обновлений и изменений конфигурации компонентов системы, которые устраняют выявленные неисправности или добавляют в систему новые функциональные возможности.

^[1] Указано ограничение на суммарное время реализации фаз с 1 по 3, без учёта работ по 3 этапу, фаза «Исследование». Ограничение не действует, если имеется фаза «Исследование»

Схема формирования Обновления Систем



Рис. 3 Схема формирования обновлений

Все отдельные обновления компонентов собираются вместе и формируются в единое Обновление. Сформированное обновление передается Исполнителем в Техническую службу Заказчика для размещения на Тестовой площадке.

При необходимости перед сдачей/приемкой Обновления Техническая служба Исполнителя осуществляет тестирование Обновлений на Тестовой площадке Заказчика.

В рамках Технической поддержки осуществляют следующие виды обновлений:

- Плановое обновление;
- Внеплановое обновление.

Плановое обновление – обновление, которое осуществляется согласно графику плановых обновлений.

График плановых обновлений заранее согласовывается и утверждается между Исполнителем и Заказчиком.

Внеплановое обновление – обновление, которое осуществляется для устранения неисправностей системы, затрудняющих работу пользователей и требующих оперативного устранения.

Причиной формирования Внепланового обновления являются:

- всегда «Запросы на обслуживание» с критичностью «Авария» или «Значительный»;
- иногда (по согласованию между Исполнителем и Заказчиком) «Запросы на обслуживание» с критичностью «Незначительный»).

Формирование внепланового обновления производится по мере необходимости и не связано с графиком плановых обновлений. Решение о необходимости формирования внеочередного обновления принимается совместно Исполнителем и Заказчиком. Дата и время выхода внепланового обновления оговаривается с Заказчиком отдельно.

Обновление, предоставляемое в рамках Технической поддержки, не являются кумулятивным обновлением. То есть данное обновление включает только те изменения, которые были внесены в систему, с момента подготовки предыдущего обновления. Таким образом, для обеспечения корректной работы системы, все предоставляемые Обновления, должны быть установлены.

Обслуживание

В месячное обслуживание входят следующие услуги:

#	Наименование услуги
1	Прием и обработка «Заявок». Обработка «Запросов на обслуживание»
2	Консультации по вопросам администрирования и обслуживания Систем

#	Наименование услуги
3	Устранение неисправностей Систем
4	Подготовка Обновление Систем
5.	Мониторинг быстродействия и профилактические обследования по работоспособности системы

Информация о персонале, используемом программное обеспечение

Персонал должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Информация о персонале службы технической поддержки

В зоне ответственности Исполнителя находятся:

- второй уровень технической поддержки;
- третий уровень технической поддержки.

На второй линии технической поддержки работают 2 специалиста.

На третьей линии технической поддержки работают 4 специалиста.

Специалисты обладают следующими навыками:

- инициативность в решении проблем, высокие навыки коммуникации в стрессовых обстоятельствах;
- умение работать с прикладным программным обеспечением ОПТИМУМ;
- опыт работы в тикет-системах по приему заявок от пользователей, знание офисного ПО;
- опыт работы с БД;
- опыт тестирования и внедрения ПО;
- умение работать в команде;
- понимание принципов работы с запросами пользователей: систематизация, определение уровня важности и приоритета запроса;
- умение работать и разбираться с технической документацией.

Руководитель технической поддержки отвечает за слаженную работу всего подразделения.

Техническая поддержка Системы

Сопровождение пользователей обеспечивается посредством использования телефонной связи (+7 985 776-81-67) и средствами электронной почты (mail@cdc.ru) на русском языке в круглосуточном режиме.

Дополнительная информация о разработке и службы технической поддержке

Фактический почтовый адрес инфраструктуры разработки, разработчиков, службы технической поддержки:

111141, г. Москва, ул. Кусковская, д.20А, корп. Г, офис Г404.